



COOPENAE

Informe anual

2019

Tabla de contenido

Resumen ejecutivo.....	5
1. Informe del Comité de Vigilancia.....	6
Normativa legal.....	6
Cambios normativos en 2019	6
Revisiones operativas ejecutadas	6
Riesgos gestionados	7
Análisis financiero	7
Gestión en sucursales	7
2. Comité de Educación y Bienestar	8
Programa de becas 2018.....	8
Capacitación y desarrollo.....	8
Programa de subsidios.....	8
3. Impacto social	9
2.1 Programa Finanzas sobre ruedas	9
Gráfico #1.....	10
Personas capacitadas en finanzas sobre ruedas.....	10
Periodo 2017 – 2019	10
Impacto en ahorro y liquidez	10
Incrementar alcance, reto para 2020	10
2.2 Apoyo a programa de Vivienda Social	11
2.3 Programa de becas estudiantiles	13
2.4 Capacitaciones y formación cooperativa	15
Educación y Capacitación.....	16
Programa de coordinación.....	16
Programa de Charlas.....	16
2.5 Subsidios y Banco de Equipo Médico Auxiliar	17
4. Transformación digital	17
Renovación de canales digitales con orientación a la experiencia	18
Cultura centrada en el asociado	18
Una nueva forma de hacer marketing	19

Avanzamos en la construcción de la cercanía virtual	19
Un centro de innovación para acelerar la transformación	21
Nuevos modelos de negocio	22
Informe comercial.....	22
Medios de pago eficientes y seguros para nuestros asociados.....	22
Mayor conocimiento de la marca y de nuestros productos	22
Referentes del Sistema Financiero Nacional	23
Nuestros equipos deportivos como embajadores de marca	24
Fuerte vínculo con labor social	24
Acercamiento con empleadores y traslado de beneficios a sus colaboradores.....	25
Servicios complementarios	25
5. Informe financiero	25
Contexto país	26
Tasa Básica Pasiva	26
Inflación.....	26
Devaluación.....	26
COOPENAE-Período 2019	27
Crecimiento.....	27
Portafolio de Inversiones	28
Cartera de Crédito.....	28
Crecimiento de Cartera de Crédito del Sistema Financiero.....	29
Obligaciones con el público	29
Ahorro FIC	30
Obligaciones financieras	31
Base Asociativa.....	31
Patrimonio	32
Excedentes	33
Gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación	34
Activos por empleado	35
Calificación SUGEF.....	36
Calificación Cualitativa de la SUGEF.....	37
Ubicación en el Sector Financiero.....	38

6. Transparencia.....	38
Cumplimiento	39
Gestión del riesgo	39
7. Estados financieros auditados	41
8. Homenaje póstumo.....	50

Resumen ejecutivo

La rendición anual del Informe a la Asamblea de Delegados constituye el acto máximo de transparencia y de correcto ejercicio de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. El Comité Gerencial, el Consejo de Administración y sus órganos sociales presentamos este informe de labores a los delegados y asociados en general para dar a conocer el resultado de la gestión administrativa y de los programas sociales de Coopenae.

Al cierre de 2019, generamos ¢10.317 millones en excedente gracias a la actividad cooperativa desarrollada entre nuestros asociados. De dicho monto, por ley, se deducen ¢5.268 millones y los restantes ¢5.055 millones -monto histórico- fueron distribuidos de forma proporcional entre nuestros asociados, según el capital social aportado por cada uno a la cooperativa, en cumplimiento del acuerdo tomado por la Asamblea General de Delegados.

Al cierre de 2019, Coopenae está conformada por 140.664 asociados, un 20,79% más respecto al cierre del año previo. Su incorporación nos permite incrementar la actividad cooperativa entre asociados e incidir en su calidad de vida al ofrecerles soluciones responsables de crédito, ahorro, inversiones y servicios complementarios.

El presente informe está dividido en cuatro dimensiones: impacto social, transformación digital, actividad comercial y el informe financiero. Asimismo, se adjuntan los estados financieros auditados a diciembre de 2019 y el homenaje póstumo a nuestros asociados.

1. Informe del Comité de Vigilancia

La naturaleza de nuestra actividad, la intermediación financiera, determina una serie de obligaciones a cumplir, establecidas en la legislación nacional y en reglamentos propios emitidos por la entidad que nos supervisa.

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley de Asociaciones Cooperativas y en el artículo 73 del Estatuto de Coopenae, la siguiente es la rendición del Comité de Vigilancia, cuyo deber es velar por el cumplimiento ético de los deberes de honestidad y responsabilidad en el marco ético en que operamos.

Normativa legal

El Comité de Vigilancia supervisa cómo la cooperativa cumple con el marco jurídico y con la supervisión que ejercen los distintos actores sobre la cooperativa.

- Coordinar la implementación de cambios normativos de la Sugef.
- Seguir, cumplir y aplicar principios de Gobierno Corporativo.
- Atender las obligaciones que podrían conllevar eventuales reformas a la Ley de Asociaciones Cooperativas.
- Analizar posibles impactos en Coopenae por cambios normativos.

Cambios normativos en 2019

Se supervisó la implementación oportuna y correcta de los cambios normativos que regulan a las entidades del sistema financiero nacional.

- Implementación total del acuerdo SUGEF 23-17 “Reglamento sobre la administración del riesgo de mercado, de tasas de interés y tipos de cambio”.
- Aplicación de los cambios del acuerdo SUGEF 17-13 “Reglamento sobre la administración de riesgo de liquidez”.
- Aplicación de los cambios del acuerdo SUGEF 24-00 “Reglamento para juzgar la situación económica de las entidades fiscalizadas”.
- Aplicación de los cambios del acuerdo SUGEF 30-18 “Reglamento de información financiera”.

Revisiones operativas ejecutadas

El Comité supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo, de las metas propuestas y la forma como éstos se obtienen. Además, revisa los informes de riesgos asociados a la intermediación financiera

- Seguimiento mensual al plan de trabajo operativo.
- Revisión trimestral de los estados financieros.
- Seguimiento a observaciones de la auditoría interna y externa.
- Análisis de posibles impactos por cambios normativos en Coopenae.

Riesgos gestionados

Existen riesgos propios de la actividad de la intermediación financiera, que en Coopenae debemos gestionar y anticiparnos para atender de la mejor manera para administrarlos en caso que se materialice alguno de ellos. En Coopenae definimos asumir un nivel de riesgo bajo para nuestra operación. Las siguientes son algunas de esas variables que se mantienen bajo observación.

- Crédito, reputación, tecnología de la información, operativo, legal, tipo de cambio, de grupo conglomerado, liquidez, tasas, legitimación de capitales, riesgo país.

Análisis financiero

Los resultados del ejercicio económico reflejan cuán robusta es una empresa. Para el caso de Coopenae, el estado de resultados evidencia una cooperativa sólida, rentable y con fortaleza en su patrimonio.

- Activo total y de cartera de crédito con crecimiento satisfactorio.
- Suficiencia patrimonial por encima de la meta interna.
- Contención del gasto administrativo contribuyó en el incremento del excedente de 2019.
- Morosidad controlada.

Gestión en sucursales

Consiste en la revisión de la metodología y procedimientos empleados por las sucursales para ser eficientes en todos los procesos que realizan.

- Vigilancia de las gerencias en la aplicación de normas, políticas y procedimientos.
- Se logró mayor control por medio de los asistentes de operaciones.
- Se obtuvieron mejoras en los tiempos de espera y de resolución de casos.

Conclusiones

El Comité de Vigilancia, en su rendición de informe 2019, brinda el siguiente detalle a manera de conclusiones de su trabajo de supervisión y seguimiento.

- Se cumple con todos los requerimientos establecidos por ley.
- El control interno aplicado a toda la operativa contribuyó a una adecuada gestión del riesgo.
- La calificador internacional de riesgos, Fitch Ratings, nos reafirmó la calificación (AA-), sinónimo del reconocimiento a Coopenae como una entidad financiera sólida.
- La Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV) nos mantiene dentro del top 10 de cooperativas más grandes a nivel latinoamericano, de una lista de 1.000 entidades.
- El Consejo de Administración, Gerencia General y la Administración tomaron decisiones inteligentes que permitieron alcanzar lo planificado.
- No se ha puesto en riesgo la continuidad de las operaciones financieras, por lo que se avalan las gestiones operativas realizadas en 2019.

2. Comité de Educación y Bienestar

Las responsabilidades del Comité de Educación están enfocadas en brindar las facilidades necesarias para que los asociados reciban educación cooperativa y amplíen sus conocimientos; asimismo, plantear y poner en práctica proyectos de impacto social para los asociados y sus familias.

Programa de becas 2018

Es un programa abierto para todos los asociados que se encuentran al día y que, por vulnerabilidad social o económica, sus hijos califican para el Programa de Becas Coopenae, que equivale al aporte que brinda el programa gubernamental Avancemos. Se otorgaron 443 becas para estudiantes.

- ¢106.800.000 desembolsados
- 53% otorgadas en las zonas de menor desarrollo social y de alta vulnerabilidad, como lo son las regiones Brunca, Chorotega, Huetar Caribe, Huetar Norte.

Se otorgaron 25 becas académico - deportivas a jóvenes talentos

- ¢7.500.000 desembolsados
- Desarrollo integral de jóvenes que residen en zonas vulnerables de San José, Heredia y Guápiles

Capacitación y desarrollo

Actividades de capacitación orientadas a mejorar la formación de la dirigencia y asociados en general en temas como:

Talleres impartidos

- Mi responsabilidad como ciudadano y asociado de Coopenae en la prevención del lavado del dinero y financiamiento del terrorismo.
- Observatorio de la Salud para asociados y asociadas.
- Presentación del Plan de Trabajo 2019.
- Cumplimiento y Gobierno corporativo.
- Manejo de riesgos en el crédito cooperativo.
- Introducción a la computación y al internet.
- Talleres La Tecnología nos Une.

Programa de subsidios

Aporte económico que entregamos a nuestros asociados por concepto de subsidio médico o en caso que un asociado sufra la muerte de un familiar en primer grado de consanguinidad.

- Salud
 - 13.053 casos.
 - ¢258,6 millones.
- Fallecimiento
 - 1.000 casos.
 - ¢24,8 millones.

Durante 2019 fueron atendidos 14.053 casos en total, para un equivalente de ¢283 mil millones desembolsados.

3. Impacto social

En Coopenae asumimos el compromiso de incidir favorablemente en la calidad de vida de nuestros asociados a través del enfoque de ayuda mutua. Este aspecto diferenciador respecto a otro tipo de empresa es lo que nos permite pensar en la cooperación por encima del lucro.

Dichos programas tienen especial énfasis en brindar atención a los asociados que enfrentan alguna condición de vulnerabilidad, sea propia o de su núcleo familiar.

Los programas de ayuda mutua son financiados por distintos fondos: la Reserva de Bienestar, donaciones de terceros y también son viables gracias a la alianza con entidades gubernamentales que persiguen fines similares.

A continuación, el recuento de los principales programas que promovemos en Coopenae, la explicación de su razón de ser y los resultados alcanzados en 2019.

2.1 Programa Finanzas sobre ruedas

Coopenae desarrolló en 2016 el Programa de Asesoría y Seguridad Financiera, el cual consiste en brindar a las personas, conocimientos fundamentales sobre economía y finanzas que les permitan gestionar su presupuesto con un enfoque de bienestar integral.

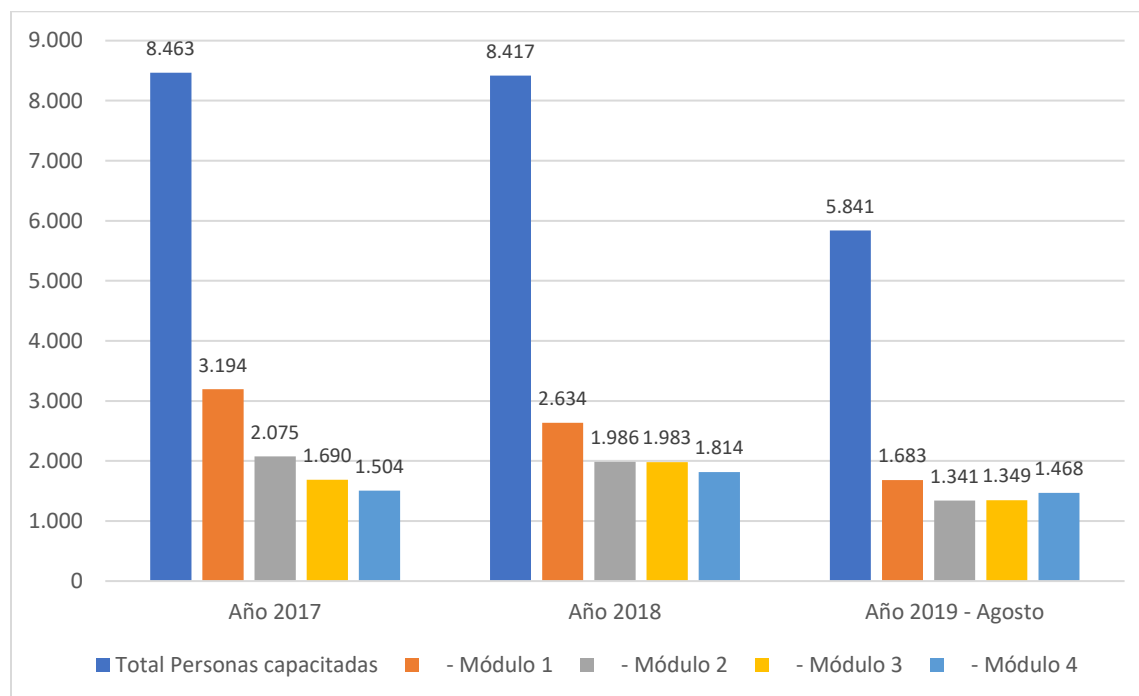
Hoy día, bajo el nombre de Finanzas sobre ruedas, el programa tiene como objetivo promover la salud financiera e impulsar la felicidad de las personas asociadas a Coopenae, que hasta la fecha ha beneficiado a un total de 29.378 personas con las distintas capacitaciones en el periodo de 2016 – 2019.

Esta iniciativa no representa ningún costo para los asociados participantes y se puede adaptar a diferentes grupos de trabajo. Cuenta además con el apoyo del Banco Alemán de Desarrollo e Inversiones (DEG, por sus siglas en alemán), socio estratégico del programa.

Con este acompañamiento los asociados han logrado una mayor liquidez gracias a la readecuación de deudas de forma responsable y de acuerdo con sus necesidades. Además, con el fin de cumplir objetivos inteligentes, las personas han registrado inversiones a plazo y han realizado aperturas de cuentas de ahorro.

En 2019 tomamos la decisión de concentrarnos en los talleres colectivos para abarcar mayor cantidad de personas y, de esta forma, readecuar las asesorías personalizadas con un enfoque más integral. Además, el 40% de las personas capacitadas pertenecen a zonas de vulnerabilidad socioeconómica.

Gráfico #1
Personas capacitadas en finanzas sobre ruedas
Periodo 2017 – 2019



Fuente: Jefatura programa Finanzas sobre ruedas

Impacto en ahorro y liquidez

El Programa de Asesoría Financiera de Coopenae impacta positivamente la capacidad de ahorro y la disponibilidad de liquidez entre las personas involucradas en el proceso de capacitación. En conjunto, las personas participantes han conformado Certificados de Depósito a Plazo por aproximadamente \$372.000 y han logrado acumular \$400.000 en cuentas de ahorro para dicho periodo.

En tanto, en términos de liquidez y gracias a la mejor administración del presupuesto y de las deudas, los egresados han logrado recuperar en promedio \$300 por mes, mejorando el bienestar y calidad de vida.

Las encuestas aplicadas a las personas participantes del Programa de Asesoría Financiera de Coopenae, muestran un alto nivel de satisfacción con el mismo. Para el año 2017 la satisfacción de las personas asociadas fue de un 98%; mientras que para los periodos de 2018 y diciembre 2019 aumentó a 99%.

Incrementar alcance, reto para 2020

Gracias a la exposición del Programa Finanzas sobre ruedas, fortalecimos las alianzas con instituciones como la Universidad de Costa Rica (UCR), la Cámara de Bancos y nos sumamos al Plan Nacional de

Educación Financiera, promovido por el Gobierno de la República. Por otra parte, gracias al éxito del programa, a partir de setiembre de 2019, iniciamos una importante transformación digital, ya que se empezó a trabajar para llevar las capacitaciones a un modelo de e-learning y un sitio web propio.

Además, mantendremos las asesorías personales que se brindan a nuestros asociados, reforzando el enfoque teórico, psicológico y económico.

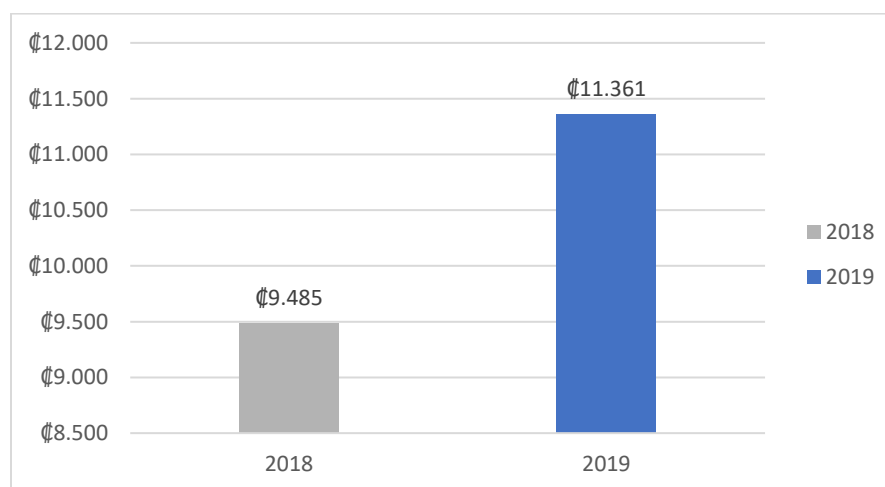
2.2 Apoyo a programa de Vivienda Social

Bajo la sombrilla del valor cooperativo de Ayuda Mutua, en Coopenae participamos desde 2002 como entidad autorizada para tramitar los fondos del Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi) para el bien social.

El enfoque del área de Vivienda Social es brindar una solución habitacional mediante los diferentes programas, con el Bono Familiar de Vivienda, el cual consiste es una donación solidaria que el Estado otorga a las familias que cumplen con las condiciones que la ley estipula para obtener este beneficio.

En Coopenae aportamos nuestras sucursales y personal para recibir y analizar toda solicitud de bono de vivienda que nos presenten tanto asociados y no asociados. Cuando el expediente está completo, se presenta al Banhvi para revisión, valoración y desembolso de los fondos.

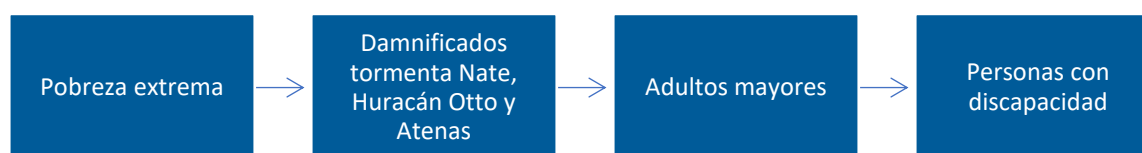
Gráfico #2
Colocación de bonos de vivienda
Periodo 2018 – 2019
-Cifras expresan millones de colones-



Fuente: Departamento de Vivienda social

El monto colocado en 2019 corresponde a soluciones de vivienda de bien social para 869 familias, que fueron seleccionadas al cumplir uno o varios de los siguientes enfoques prioritarios:

Figura #1
Públicos prioritarios en asignación de bonos de vivienda social
Periodo 2018 – 2019



Fuente: Departamento de Vivienda Social

En paralelo, en 2019 se apoyó también la entrega de fondos a un gran número de familias que cuentan con lote propio, y les fue entregado un bono ordinario. También se otorgó la suma de ¢336 millones a familias de clase media con ingresos inferiores a ¢1,6 millones, bajo la modalidad de bono crédito.

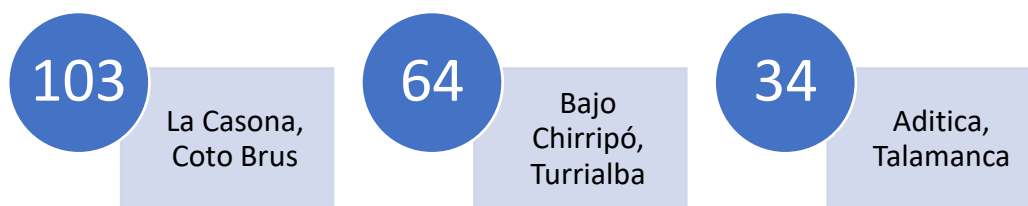
A lo largo de cinco años, el área de Vivienda Social ha diversificado su participación en las distintas modalidades que el Banhvi dispone para que las familias dispongan de acceso a vivienda digna.

- **S-01:** Finca en verde (construcción de infraestructura y vivienda)
- **S-02:** Compra de lotes con servicios de infraestructura
- **S-04:** Desarrollo habitacional en terrenos del Estado
- **Territorio Indígena:** Las viviendas son construidas con materiales y diseños propios de cada región y cultura.

En Coopenae hemos abordado con especial prioridad la atención de los pobladores indígenas, facilitándoles el trámite y una solución de vivienda que respete su cultura y tradición. Del total de soluciones de vivienda social entregadas en 2019, 201 fueron otorgadas a familias indígenas.

Figura #2
Soluciones brindadas en comunidades indígenas

Periodo 2018 – 2019



Fuente: Departamento de Vivienda Social

Nuestra capacidad para la atención de las necesidades futuras depende del presupuesto que el Banhvi asigne para la colocación de bonos de vivienda de interés social y las demás modalidades descritas. De nuestra parte, mantendremos el apoyo y la capacidad instalada para atender a las familias que requieran de un bono en cualquiera de sus modalidades, efectuar el análisis y presentar los casos cuando corresponda.

2.3 Programa de becas estudiantiles

La movilidad social es posible gracias a la educación, razón por la que en Coopenae nos hemos dado a la tarea de brindar un subsidio a nuestros asociados que enfrenten alguna condición de vulnerabilidad para que sus hijos puedan continuar estudiando. Así, cada vez que un asociado paga un recibo, solicita un crédito o formaliza una inversión, está apoyando a financiar este programa que es equivalente a una beca del programa gubernamental Avancemos.

El Programa de Becas Estudiantiles es parte de las acciones de ayuda mutua que la cooperativa promueve para generar una red de apoyo entre asociados. El 53,8% de las becas están asignadas a las cuatro regiones con menor Índice de Desarrollo Social, a saber, en la Región Chorotega (72), Huetar Caribe (59), Brunca (51) y en la Huetar Norte (43).

Tabla #1
Distribución de Becas 2019
Primaria y Secundaria por Sucursal

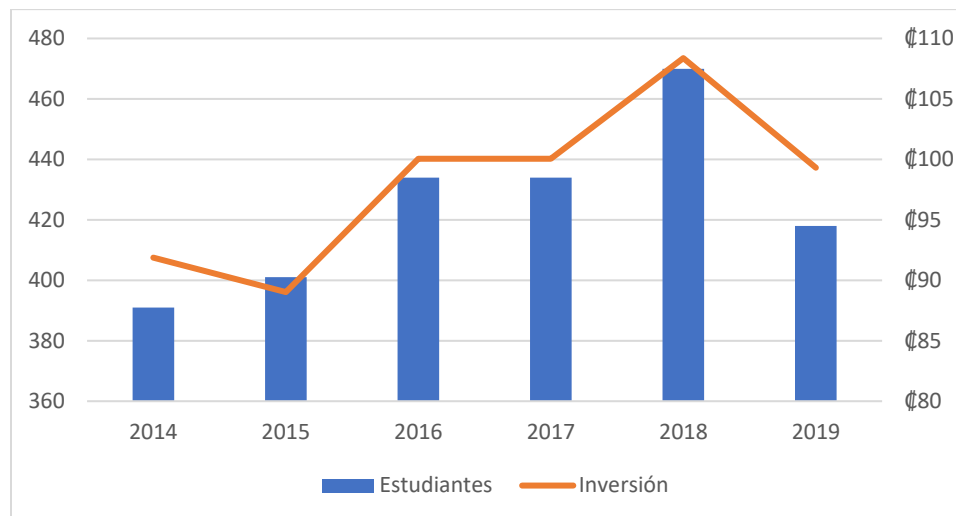
Región	Sucursal	Primaria	Secundaria	Para universitario	Total
Brunca	Pérez Zeledón	6	19	0	25
	Ciudad Neily	12	14	0	26

Huetar Norte	Alajuela	7	9	0	16
	San Carlos	12	15		27
Central	San Ramón	9	34	1	44
	San José	13	38	0	51
	Heredia	3	9	0	12
	Cartago	9	21	1	31
	Turrialba	2	14	0	16
Chorotega	Liberia	12	34	0	46
	Nicoya	6	12	0	18
	Santa Cruz	3	5	0	8
Pacífico Central	Puntarenas	11	28	0	39
Huetar Caribe	Guápiles	5	29	0	34
	Limón	6	18	1	25
Total		116	299	3	418

Fuente: Área de Responsabilidad Social, elaboración programa becas 2019

Respecto a la inversión en el programa, Coopenae ha invertido alrededor de €588 millones en el subsidio que se otorga a los beneficiarios, que equivale a unos €230.000 per cápita por año escolar completo. Con este dinero, el estudiante puede financiar sus útiles escolares y uniformes, material didáctico, transporte y otros gastos asociados al quehacer escolar.

Gráfico #3
Estudiantes e inversión Programa de Becas Coopenae
Cifras enero - diciembre
-Cantidad de estudiantes e inversión en millones de colones-



Fuente: Área de Responsabilidad Social, elaboración programa becas 2019

Como parte de la evolución del programa, en 2019 fueron incluidos tres jóvenes que recibieron el apoyo con el programa parauniversitario, con montos anuales por C\$300.000.

Asimismo, se brindaron becas a 24 talentos deportivos, por un monto total de C\$7.200.000 como parte de nuestro aporte conjunto con la Fundación CRC Endurance. El objetivo del programa es apoyar a jóvenes deportistas de alto desempeño, pero en condición vulnerable, para que concluyan el III y IV ciclo de Educación formal en secundaria, fortaleciendo su desarrollo integral al tiempo que se convierten en referentes juveniles exitosos de valores, que contribuyen a romper los círculos de vulnerabilidad y abren oportunidades laborales y personales en sus vidas.

A lo largo de los últimos tres años, la provincia con mayor representación ha sido Cartago, donde destacan figuras atléticas de alto desempeño. También encontramos referentes deportivos de excelencia en las provincias de San José, Limón (concretamente en Guápiles) y Heredia.

2.4 Capacitaciones y formación cooperativa

En Coopenae impulsamos los programas de formación y actualización cooperativa, así como la especialización de las personas que integran el Consejo de Administración y los distintos órganos sociales, todo ello con el propósito de robustecer las capacidades y conocimiento de la actividad cooperativa y del marco normativo que rige para las entidades que conformamos el sistema financiero.

Las siguientes son las actividades desarrolladas en 2019, orientadas a cumplir el propósito de formación.

Educación y Capacitación

En coordinación con instancias ejecutoras se impartieron talleres con los siguientes temas:

- Campamento con jóvenes cooperativistas. Oikoumene-Ochomogo de Cartago (19 y 20 de octubre).

Instancia ejecutora: FEDEAC

- Foro Empoderamiento en el Liderazgo Femenino (21 de marzo).
- Conferencia Tejiendo Redes entre Mujeres: “Del Empoderamiento Personal a la Sororidad” (30 de agosto).
- Foro: Costa Rica – Coyuntura Actual y Expectativas para 2020 (23 de octubre).
- Celebración Día Internacional de la No Violencia contra la Mujer. Grupo Trascender (25 de noviembre)

Instancia ejecutora: Coopenae

- Presentación Plan Estratégico 2019-2020. Sr. Otto Peraza, Gerente de Desarrollo Organizacional (12 de febrero).
- Propuesta de Actualización del Reglamento para el uso de la Reserva de Bienestar Social. Sr. Manfred Delgado Agüero y Srita. Francini Delgado Carvajal, Gerencia de Tesorería (7 de mayo).
- Estudio y Análisis del Reglamento Interno del Comité de Educación y Bienestar Social de Coopenae (23 de julio).
- Reunión y conversatorio Sr. Otto Peraza Gutiérrez, nuevo Gerente de Desarrollo Organizacional (19 de febrero).
- Charla sobre los apoyos del Departamento de Gestión de Servicios Complementarios. Srtas. Gabriela Arguedas y Gabriela Marchini Alpízar (08 de octubre).

Programa de coordinación

- Mi Responsabilidad como ciudadano y asociados de Coopenae en la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. *MSc. William Bolaños Smith* (19 de mayo).
- Observatorio de la Salud para asociados y asociadas. *Lic. Rodolfo Golfín Leandro* (19 de mayo).
- Coordinación Técnica y Soporte de Videoconferencias. *Milton Morales y Edwin Brenes, Gerencia de T.I. Coopenae* (06 de junio).
- Presentación del Plan de Trabajo 2019. *Consejo de Administración de Coopenae* (18 de junio)
- Programa de Becas estudiantiles y charlas. *Patricia Pereira Sánchez, Área de Responsabilidad Social Coopenae* (19 de junio)

Programa de Charlas.

Objetivo General: Brindar educación cooperativa a nuestros asociados para su crecimiento integral (temática desarrollada por cada sucursal).

Tabla #2
Programa de charlas capacitación y formación cooperativa

Sucursal	Capacitación	Fecha	Horas	Participantes
San Ramón	Cumplimiento y Gobierno Corporativo	27-03-2019	8	24
Nicoya	Manejo de Riesgos Créditos en las Cooperativas	27-06-2019	8	18
Limón	Introducción a la computación y al internet	07-11-2019	8	18
Liberia / Cañas	Redes Sociales y su aplicación en la empresa cooperativa	Feb. 2020	8	n.d.
Pérez Zeledón	Administración y desarrollo de proyectos cooperativos	Marzo 2020	8	n.d.

Fuente: Comité de Educación

2.5 Subsidios y Banco de Equipo Médico Auxiliar

Los asociados que participan en el Programa Estar Bien pueden recurrir al préstamo de equipo médico auxiliar para sí mismos o para sus familiares en primer grado de consanguinidad. A noviembre, se habían otorgado en préstamo 198 equipos, siendo los de mayor uso las camas ortopédicas (82) y las sillas de ruedas (71).

Otros equipos facilitados fueron andaderas (13), sillas para baño (11), bastones (8), muletas (7), inodoros portátiles (5) y colchón de aire con compresor fijo (1).

En total, los 198 equipos brindados en préstamo equivalen a una inversión aproximada a €6,5 millones.

4. Transformación digital

La irrupción de la tecnología a las distintas industrias es una realidad, y hoy es el momento en que está modificando la experiencia y la relación entre las personas y las entidades financieras que atienden esas necesidades de servicios y productos.

En Coopenae tomamos la decisión de ver este proceso como una oportunidad de cambio, en lugar de enfocarnos en la amenaza. En este sentido, hemos abrazado la innovación, disrupción y los nuevos modelos de negocio que permite la suma de la tecnología con las capacidades financieras.

La ruta de la transformación que hemos adoptado tiene cinco elementos clave: las personas, la estrategia, la cultura, los procesos y la comprensión del espacio o ámbito adecuado para promover la innovación.

De hecho, respecto al último punto, el año pasado inauguramos nuestro Laboratorio de Innovación, espacio diseñado y equipado con los recursos necesarios para que grupos interdisciplinarios desarrollen propuestas de mejora en cualquiera de los ámbitos que impactan la ruta de transformación digital. Asimismo, la organización conformó el Comité de Transformación Digital para liderar la estrategia de la organización en este tema, para priorizar proyectos y dar agilidad a los mismos.

A continuación, se comparten los principales resultados obtenidos en 2019.

Renovación de canales digitales con orientación a la experiencia

La capacidad de llevar nuestra plataforma de servicios y soluciones a través de plataformas tecnológicas ha sido uno de los retos que nos propusimos para 2019. En junio, lanzamos el nuevo sitio web y app transaccional, que precisamente cumple con el propósito de digitalizar la experiencia apalancándonos en la tecnología.

Dentro de las nuevas capacidades, incorporamos métodos de seguridad de última generación: autenticación mediante el uso de la huella dactilar en dispositivos móviles que poseen dicho lector, sustitución de la tarjeta FAS por códigos enviados vía SMS y correo electrónico, notificación de transacciones y de ingreso al perfil transaccional, así la capacidad de que el usuario pueda gestionar por sí mismo el registro a la aplicación y recuperación de la contraseña.

Respecto a la experiencia, renovamos el diseño tanto para el sitio web como para la aplicación para dispositivos digitales, reorganizamos el menú para que sea más intuitivo e incorporamos facilidades como las opciones de favoritos, para acortar el camino que debe recorrer un usuario desde que ingresa a la aplicación hasta la solución que busca.

Este rediseño en la arquitectura del sitio explica el crecimiento del 25% mensual en la cantidad de transacciones que los asociados realizan a través de estas plataformas e incrementar en un 10% la cantidad de usuarios que lo utilizan, siendo las transferencias Sinpe y el pago de servicios públicos las más frecuentes. En términos absolutos, en el periodo de julio a diciembre se efectuaron a través de nuestras plataformas digitales 216.093 transacciones y registramos 825.900 visitas en el mismo periodo.

Cultura centrada en el asociado

Usted y cada una de las personas asociadas que pertenecen a Coopenae han sido siempre el centro de nuestra estrategia. Hace ya varios años lo establecimos así al plantearnos el reto de deleitarle y medir el cumplimiento de este compromiso. En el transcurso del último año la meta ha sido la misma, con la novedad de haber incorporado nuevas tecnologías que nos complementen para cumplir con tal propósito.

Aplicaciones de escucha social, herramientas para la administración de relaciones con nuestros usuarios y el uso de los insumos generados por ambas plataformas para el análisis de datos nos permite tomar mejores decisiones, anticipar sus necesidades y diseñar productos oportunos, acorde a sus necesidades.

También nos ha permitido cuidar de la salud de la cartera de crédito, acelerar el proceso para analizar una solicitud de financiamiento y comprender el punto de endeudamiento responsable para cada persona.

Las sumas de estas capacidades nos permiten ser oportunos, precisos y anticiparnos a una necesidad, para acompañarle en cada necesidad donde Coopenae esté en capacidad de apoyarle.

Una nueva forma de hacer marketing

La manera en que desarrollamos las campañas de producto ha evolucionado conforme los cambios en los hábitos de nuestros asociados actuales y los potenciales.

En antaño, la inversión en campañas publicitarias nos requería impresión de volantes, vallas en vías públicas de alto tránsito o el pago de anuncios en medios masivos tradicionales. El retorno de dichas inversiones era un intangible, pues no se podía afirmar que la colocación de los productos o servicios financieros era resultado exclusivo de dichas campañas.

En 2018 tomamos la decisión de adquirir una de las plataformas más reconocidas a nivel mundial para gestionar el mercadeo por correo electrónico y, en 2019, perfeccionamos su uso hasta convertirla en una de las principales herramientas para promover nuestros productos y servicios.

Para saber a quién direccionar las campañas y dar seguimiento a quienes presenten interés en un producto o servicio, cruzamos dicha información con la plataforma de administración de la relación con el asociado (CRM, por sus siglas en inglés), la cual nos permite visibilizar las atenciones que cada asociado nos ha requerido, sus necesidades e intereses.

Gracias a la consolidación e integración de dichas plataformas, logramos ejecutar más de 30 campañas 100% digitales, que fueron complementadas a través de publicaciones en nuestras redes sociales, la creación de micrositos informativos y formularios digitales, entre otros recursos propios del ecosistema digital. Una de ellas fue la campaña de crédito Hacelo con Coopenae, que logró colocar \$1.515 millones, el doble la meta de colocación prevista.

Avanzamos en la construcción de la cercanía virtual

Muchos de nosotros nos conocemos desde hace muchos años. Una de las cualidades que nos caracterizan es el trato cercano, cordial y cálido. Con la llegada de las redes sociales y la nueva forma de relacionarnos digitalmente, nos dimos a la tarea de replicar esa cercanía en el ámbito digital.

En 2019 lanzamos el micrositio www.coopenaeinforma.com para compartir información de valor a la persona asociada. Estos contenidos los hemos vinculado a nuestras redes sociales para cumplir con el requerimiento de mantenerle informado de lo que ocurre en Coopenae.

Hoy día estamos presentes en Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn y, en todas ellas, logramos un crecimiento relevante en la cantidad de seguidores. A través de estos canales comunicamos no solo temas asociados a productos, también el resultado de nuestros programas cooperativos, información de valor de asesoría financiera, así como los logros obtenidos o retos que estamos por enfrentar.

Figura #3
Comunidades en redes sociales
Diciembre 2019



Fuente: Departamento de Mercadeo

También hemos utilizado las plataformas digitales para comunicarnos con cada uno de ustedes y atender sus necesidades. Gracias al potenciamiento de los canales alternos como el Chat del sitio web, del Whatsapp corporativo y la atención a través del Inbox de Facebook podemos atenderle por el canal de su preferencia, sea una red social o el sitio web. Solo en el caso del correo Coopenae Virtual, por ejemplo, atendimos y solucionamos más de 12.500 gestiones o solicitudes de trámites recibidos por este medio, así como 2.500 interacciones de consultas, quejas o reclamos de los asociados, que ingresan por cualquiera de nuestros canales.

Figura #4
Atención a través de canales digitales
Diciembre 2019



Fuente: Departamento de Fidelización y control de servicio

La apertura de dichas plataformas nos permitió complementar la capacidad del Centro Integrado de Contactos, que al año atiende más de 440 mil llamadas, con una tasa de respuesta del 89%.

Un centro de innovación para acelerar la transformación

A nuestro Centro de Innovación le bautizamos bajo el nombre de Núcleo, siendo este el espacio que dispusimos para explorar, crear e implementar ideas novedosas que nos permitan innovar en todo sentido. Durante 2019 nos dimos a la tarea de dar vida con la participación de personas motivadas, comprometidas y dispuestas a crear, a quienes les llamamos nuestros Aceleradores de la Innovación.

Los integrantes de este grupo representan a distintas áreas de la organización y, desde sus respectivas posiciones, llevan a cabo la identificación de problemas, oportunidades y necesidades de diferente índole que existen en Coopenae, para las cuales la innovación es una oportunidad.

A ellos les hemos preparado con talleres para que dispongan de las bases para innovar: fortalecer habilidades blandas, conocimiento del negocio, estructura para el desarrollo de proyecto y les conectamos con una red de auspiciantes internos, quienes les apoyarían a superar los retos que se encuentren en el camino de la innovación.

Bajo el enfoque de innovación colaborativa, los Aceleradores se relacionan con distintas áreas de la organización para la conformación de equipos de alto desempeño cuyo propósito es diseñar e implementar todo tipo de soluciones. El programa lleva las acciones de innovación a todos los niveles de la Cooperativa y acelera la Transformación Digital, haciéndola parte de nuestro día a día. Por eso creemos que, dondequiera que esté un colaborador de Coopenae, también hay un núcleo de innovación.

Nuevos modelos de negocio

La innovación deriva en nuevos productos y servicios, siendo Wink uno de los primeros productos nacidos de este proceso de transformación digital, originado inicialmente de la alianza con la empresa Fintech. Actualmente, es una marca de Coopenae y es la puerta de entrada para darnos a conocer ante las generaciones más jóvenes, que privilegian las facilidades digitales que les ofrece la aplicación.

El *winker* es el usuario que ansiaba una aplicación para administrar y auto gestionar sus finanzas y parámetros de la cuenta desde el celular. De esta forma, desde el primer paso que es la apertura de la cuenta de ahorros, se reformuló el proceso para digitalizarlo por completo. En lo que se refiere al uso, simplifica y ofrece una interfaz más amigable para consultar el saldo y movimientos de la cuenta de ahorros ligada a la tarjeta de débito, haciendo lo mismo con el proceso para realizar transferencias o pagar servicios públicos, todo dentro de un ámbito de experiencia 100% digital.

Asimismo, la integración de herramientas contemporáneas como Paypal le permiten convertirse en una opción útil para los emprendedores y de servicios profesionales que requieren de un medio de pago ágil para mantener la relación comercial con sus contrapartes fuera de nuestras fronteras.

Informe comercial

La promoción y comercialización de los productos y servicios de Coopenae es el objetivo de los departamentos que trabajan bajo la guía de la Gerencia de Área Comercial, integrado por Canales (físicos y digitales), Fidelización y Control de Servicio, Mercadeo, el *Custom Relationship Manager* (CRM) y Servicios Complementarios. Los siguientes son los principales resultados para cada uno de ellos.

Medios de pago eficientes y seguros para nuestros asociados

Coopenae es la cooperativa de ahorro y crédito pionera en incorporar las tarjetas de débito y crédito al portafolio de productos para ofrecer a nuestros asociados. Esta labor, que se desarrolla bajo la guía de Gerencia de Canales, es de gran valor porque permite dotar a las personas de un medio de pago seguro, sustituyendo el uso de efectivo por nuestras tarjetas de débito y crédito que, además, ofrecen beneficios por el uso. Entre ambas, en 2019 se contabilizaron compras por más de €53 mil millones, experimentando un crecimiento en el monto de un 2% y 21% para el crédito y débito, respectivamente.

Puntualmente en lo que se refiere a tarjetas de débito, la cantidad de transacciones realizadas con éstas crecieron un 43%, dato que es visto como un logro al objetivo de promover el uso de medios de pago seguros, confiables y oportunos a nuestros asociados, quienes cada día los utilizan con mayor frecuencia.

Mayor conocimiento de la marca y de nuestros productos

El Departamento de Mercadeo está conformado por las unidades de Publicidad y Mercadeo, Relaciones Públicas y Comunicación, las cuales tienen el propósito común de dar a conocer los servicios y productos

de Coopenae a nuestros asociados y a las personas que pueden encontrar en nosotros una solución a sus necesidades financieras.

Durante 2019 desarrollamos 30 campañas publicitarias para impulsar la colocación y posicionamiento de todos los productos financieros que ofrecemos. A nivel de resultados generales, la campaña digital de crédito Hacelo con Coopenae colocó ₡1.515 millones, duplicando la meta de colocación propuesta.

Asimismo, dimos impulso a la activación de tarjetas inactivas de la marca MasterCard. Gracias a la campaña, un 71% de los plásticos que estaban sin uso fueron tomadas de nuevo en cuenta por nuestros asociados y utilizadas en compras por un valor de ₡158 millones.

También dimos impulsos a Servicios Complementarios como Prodental y Marchamos. En el caso del primero, que consiste en un plan asistencial donde la persona beneficiaria recibe descuentos hasta del 90% en el costo de la atención y del cual se logró la colocación de más de 1.000 planes a partir de la campaña realizada; en tanto para marchamos gestionamos más de 17 mil pagos a través de nuestras distintas plataformas.

Gracias a las campañas realizadas se logró también un incremento en la cantidad y montos que conforman los planes de ahorro programado que fueron abiertos en el último año. Para el caso del Ahorro Navideño se registró un crecimiento del 31% respecto a 2018 y en el del Ahorro Lectivo fue de un 88%.

Referentes del Sistema Financiero Nacional

Coopenae es una empresa cooperativa cuyo patrimonio pertenece a sus asociados, por tanto, es una empresa costarricense y una de las más relevantes dentro del sistema financiero nacional. Hemos logrado construir un vínculo con los medios de comunicación para que nos reconozcan como tal y ser fuente de información en temas financieros, de asesoría financiera y comunicar a través de ellos el logro de los programas cooperativos a nuestro cargo.

En 2019 tuvimos participación en 305 notas de índole económica o de asesoría financiera, casi el doble respecto a 2017. Uno de los proyectos clave que gozó de alta cobertura fue el lanzamiento del proyecto Finanzas sobre ruedas, que tuvo lugar en el Parque Central de San José y consistió en brindar asesoría gratuita y personalizada a toda persona que deseaba una guía de cómo mejorar su condición económica gracias a consejos de administración de finanzas personales.

Asimismo, a nivel de comunicación robustecimos nuestros protocolos para garantizar la Continuidad del Negocio para procurar la mínima afectación de los servicios cuando se interrumpa algún servicio clave de la operación. También estamos preparados para informarle oportunamente cualquier inconsistencia en los sistemas que limite algún servicio, para evitarle un inconveniente.

Nuestros equipos deportivos como embajadores de marca

La práctica del deporte es una actividad que hemos apoyado como cooperativa porque permite el desarrollo integral de las personas y promueve valores afines a los del cooperativismo: ayuda mutua, superación, trabajo en equipo, entre varios otros.

En 2019 tuvimos participación con nuestro equipo de atletismo y patrocinamos a los equipos de triatlón élite y amateur y al equipo de baloncesto Coopenae Arba.

En su conjunto, la marca obtuvo un retorno de €398 millones por la aparición de la marca en medios de comunicación, muchos de ellos a razón del desempeño de los equipos ganando competencias o destacando por historias de superación.

Uno de los hitos de 2019 fue el descubrimiento que los medios de comunicación hicieron del atleta Júnior Oporta, quien con su testimonial de superación se hizo viral y conmovió al país. Hoy día, es uno de los embajadores de valores cooperativos y, al igual que él, tenemos muchas más historias de superación y realización entre los integrantes de todos nuestros equipos deportivos.

Fuerte vínculo con labor social

Nuestra razón tiene como pilar el valor de la ayuda mutua. Es por ello que en Coopenae participamos activamente en proyectos que promuevan el bienestar de las personas y desde Relaciones Públicas hemos organizado nuestra participación en acciones como:

Voluntariado limpieza de playas

- En el marco del Día Internacional del Voluntariado, participamos del programa de megalimpieza de playas y retiramos 354 kilos de basura en playa Guacalillo

Apoyo a la Fundación Infantil Ronald McDonald

- Recaudamos €518 mil, destinados para ayudar a las familias de los niños que se encuentran en tratamiento o internados en el Hospital Nacional de Niños y que necesitan de albergue, al no contar con recursos para pagar hospedaje.

Donación al Hogar de Ancianos Magdala

- Donamos pañales, alimento y regalos a 89 adultos mayores

Acercamiento con empleadores y traslado de beneficios a sus colaboradores

En Coopenae consideramos que las soluciones financieras responsables son necesarias para promover el bienestar de las personas, y hemos encontrado un empate con varias empresas que tienen la misma visión.

A la fecha, tenemos activos 343 convenios vigentes con empresas, de los cuales 17 fueron acordados en 2019. De ellas hay tanto empresas del sector privado como instituciones del sector público, y sus colaboradores tienen acceso a los talleres de asesoría financiera Finanzas sobre ruedas, a productos de ahorro y crédito y a las soluciones que brindan nuestros servicios complementarios.

Servicios complementarios

Los servicios complementarios están compuestos por productos no financieros que generan bienestar a la persona. Dentro de esta categoría están los seguros autoexpedibles, planes de medicina prepagada y asistencias de todo tipo.

Uno de los programas más representativos es Estar Bien, producto que lo conforma un seguro de vida más beneficios para el disfrute en vida y que tienen un enfoque de promover la salud de la persona. Solo en 2019 se reportaron 3.500 citas con nutricionistas donde el beneficiario del programa disfrutó de un descuento del 70%, 1.000 personas asistieron a citas médicas aprovechando el descuento del 80% en la tarifa y se realizaron 40 mil pagos de mensualidades en gimnasios con un descuento entre el 40% y el 70%.

Prodental, plan de medicina prepagada para atención bucodental, permitió la atención de 6 mil pacientes y la realización de 14 mil tratamientos, donde el costo de la atención que le corresponde al beneficiario es inclusive de un 10% del valor ordinario.

En 2019 incorporamos además dos nuevos programas: Plan Evit y Asistencias GEA. Los servicios complementarios, en su conjunto, generaron ingresos por más de \$1.568 millones.

5. Informe financiero

El presente informe describe tanto la situación del entorno financiero del país como el comportamiento de Coopenae dentro de este contexto, en el periodo 2019.

Contexto país

Tasa Básica Pasiva

Durante el período 2018, la Tasa Básica Pasiva mostró un comportamiento variable, pasando de un 6.25% en enero a su punto máximo en junio con un 6.55% y cerrando en un 5.75% en diciembre 2019.

Producto de los bajos niveles de inflación y crecimiento tanto nacional como internacional, el Banco Central de Costa Rica realizó a partir de marzo 2019 un total de siete ajustes en la Tasa de Política Monetaria (TPM), para una disminución de 250 puntos base, pero estos no incidieron como se esperaba en los objetivos planteados:

- No fueron utilizados como se esperaba, los fondos de intermediarios financieros que se mantienen en el Banco Central de Costa Rica.
- Aunque las tasas tanto activas como pasivas presentaron una disminución, este ajuste fue lento y limitado por el rezago que poseen las medidas de Política Monetaria para actuar.

Inflación

La inflación del país alcanzó una variación interanual del 1,52%, por debajo de la meta establecida en el Programa Macroeconómico 2019-2020 del Banco Central de Costa Rica (BCCR). La inflación general, medida por la variación interanual del Índice de Precios al Consumidor (IPC), se mantuvo una buena parte en el segundo semestre de 2019 dentro del rango meta del Banco Central ($3\% \pm 1$ punto porcentual), a excepción de los últimos dos meses. 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 1.9%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 tendencia a la baja desde la primera mitad del período 2019, dando como resultado que pasara de ₡604.39 en diciembre 2019 a ₡570.09, lo cual significó una revaluación de 5.68% en nuestra moneda.

La mayor disponibilidad de moneda extranjera en el 2019, como efecto a aspectos como la desaceleración de la actividad económica que requirió de menor cantidad de divisas para el pago de importaciones, generó el comportamiento indicado en el párrafo anterior.

¹ Programa Macroeconómico 2020/2021, Banco Central de Costa Rica (BCCR)

COOPENAE-Período 2019

Para Coopenae, 2019 representó un año de importantes esfuerzos para continuar con la proyección de la cooperativa, trabajando en proyectos y productos que se ajustaran a las expectativas y necesidades de nuestros clientes, tanto actuales como futuros.

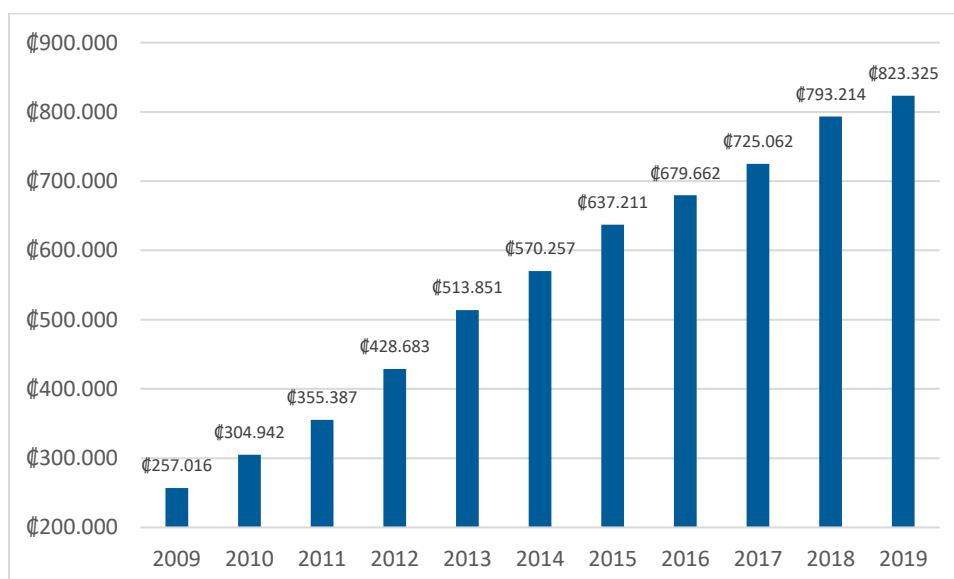
Se continuó trabajando en torno al Gasto de Administración, logrando que este presentara un crecimiento del 2,18%, por debajo del crecimiento mostrado por la Cooperativa de un 3,80%. Este esfuerzo, sumado a crecimiento alcanzado en nuestra Cartera de Crédito (5,64%), contribuyeron a que el Excedente antes de Participaciones y Reservas mostrará un incremento del 0,56%, con respecto al período 2018, convirtiéndose así en el período con mayor generación de excedentes en la historia de Coopenae, para un total de ¢10.317 millones.

En términos generales, Coopenae mostró un crecimiento del 3,80% en su activo total al cierre de 2019; nuestro portafolio de Inversiones-Disponibilidades en relación con el Activo Total cerró en un 26,66%, el capital social creció un 0,33%; la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 7,69% y se cuenta con una morosidad por debajo del promedio del Sistema Financiero Nacional con un 1,75%.

Crecimiento

El activo total creció 3,80%, esto corresponde a ¢30.111 millones, pasando de ¢793.214 millones en dic-2018 a ¢823.325 millones en dic-2019.

Gráfico #4
Activo Total
Al mes de diciembre de cada año
-Millones de colones-



Fuente: Base de datos COOPENAE

Portafolio de Inversiones

El portafolio de la cooperativa es de alta liquidez, pues la mayor parte se encuentra invertido en títulos del Banco Central de Costa Rica, concentrando en este emisor un 65% del mismo. Sumado a esto existe un 26% del portafolio concentrado en títulos del Gobierno de Costa Rica, dando como resultado un 91% del portafolio concentrado en Sector Público.

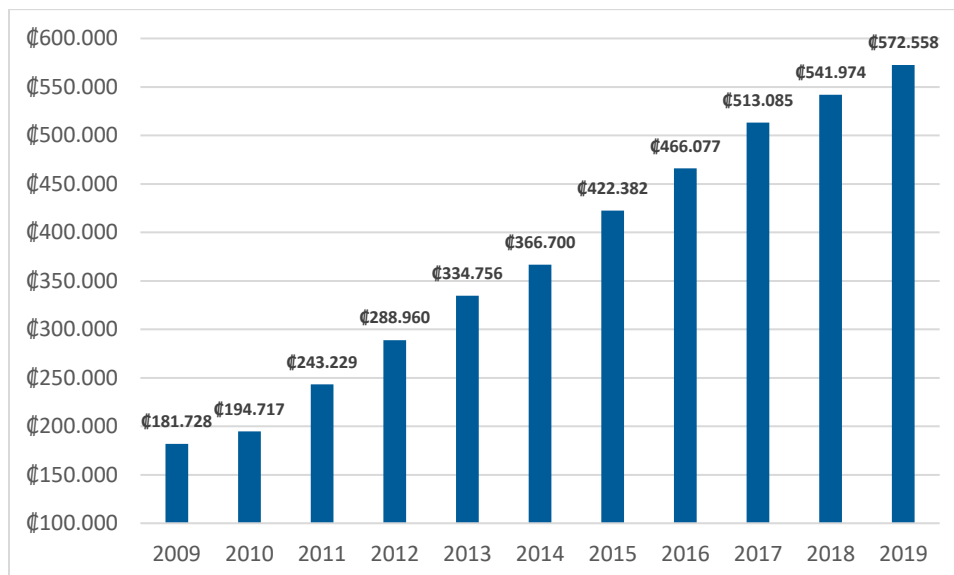
Debe recordarse que la mayor parte de los títulos negociados en la Bolsa Nacional de Valores se conforman por estos dos emisores. Además, que existen regulaciones como la Reserva de Liquidez, la Suficiencia Patrimonial y el Índice de Cobertura de Liquidez que constituyen una obligación o incentivo para mantener las inversiones en estos sectores.

El resto del portafolio está conformado en un 4% por títulos correspondientes a Bancos Comerciales del Estado o con otro tipo de garantía del Estado y un 5% por títulos del Sector Privado.

Cartera de Crédito

La cartera de crédito pasó de ¢541.974 millones en el año 2018 a ¢572.558 millones en el año 2019, lo cual representó un crecimiento del 5,64%. La cartera total está compuesta en un 75.29% en Consumo, 20,71% en Vivienda, 1,78% en Pymes y 2,22% en Tarjetas de crédito.

Gráfico #5
Cartera de crédito total
Al mes de diciembre de cada año
-Millones de colones-



Fuente: Base de datos COOPENAE

Crecimiento de Cartera de Crédito del Sistema Financiero

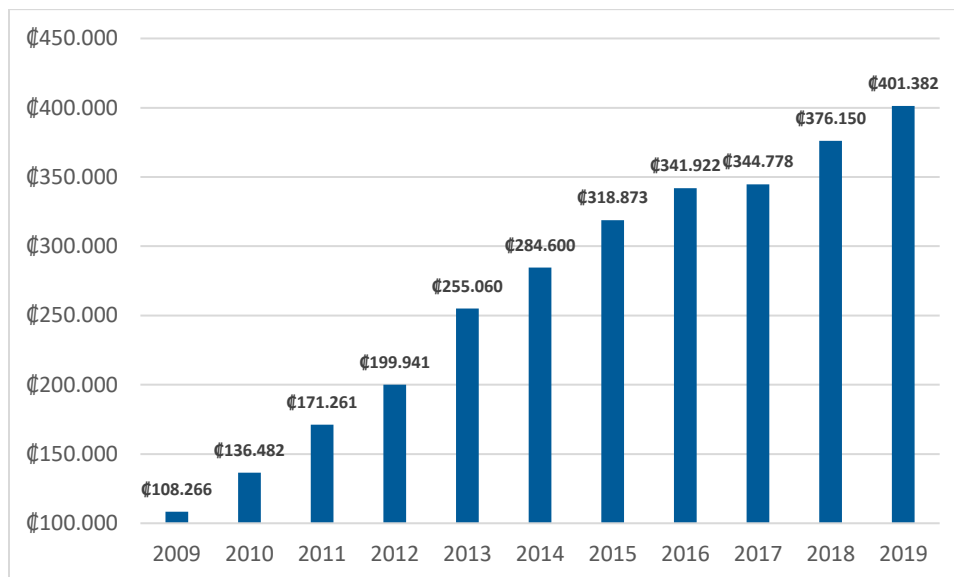
La cartera de crédito del Sistema Financiero Nacional mostró un decrecimiento del -1,75%, siendo influenciado principalmente por el decrecimiento mostrado por la cartera de crédito de los Bancos Públicos (-4,26%) y Banco Privados (-3,72%).

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 ₡376.150 millones en 2018 a ₡401.382 millones en 2019, lo cual representa un crecimiento del 6,71%.

Gráfico #6
Cartera de certificados de depósito a plazo fijo
Al mes de diciembre de cada año
-Millones de colones-

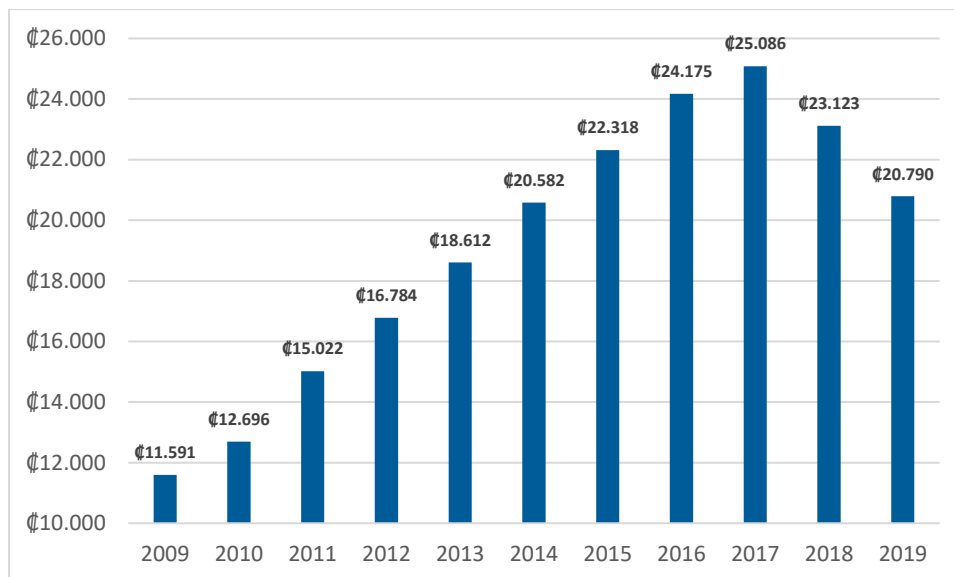


Fuente: Base de datos COOPENAE

Ahorro FIC

El ahorro FIC se disminuyó de ¢23.123 millones en 2018 a ¢20.790 millones en 2019, lo cual representa un decrecimiento del -10,09%.

Gráfico #7
Ahorro FIC
Al mes de diciembre de cada año
-Millones de colones-



Fuente: Base de datos COOPENAE

Obligaciones financieras

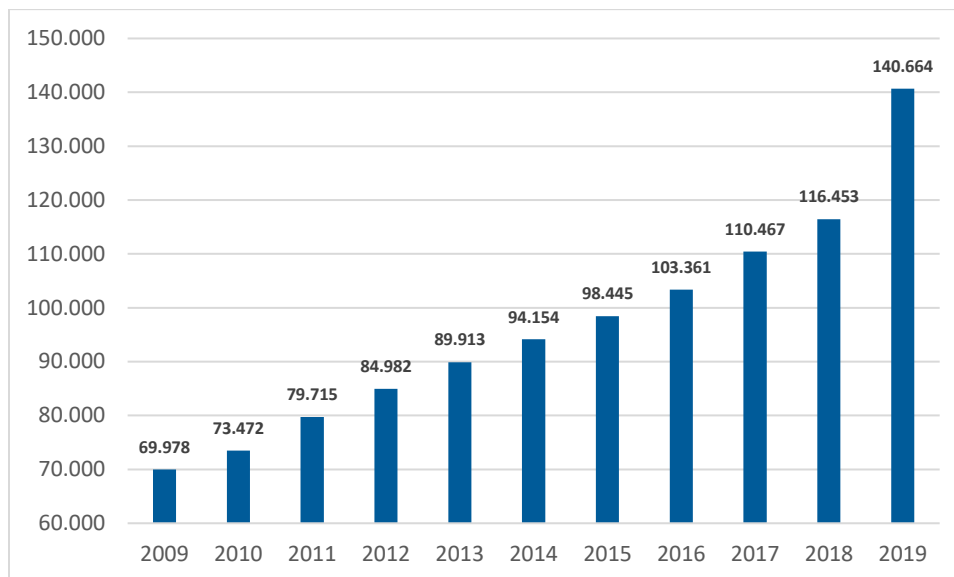
Las obligaciones financieras disminuyeron de ₡195.249 millones en 2018 a ₡189.624 millones en 2019, lo cual representa una disminución del -2,88%.

Durante 2019 se contrataron recursos con Banco Davivienda, Scotiabank, Banco Hipotecario de la Vivienda (BANVHI), Banco de Costa Rica, Blueorchard, Symbiotics y Banco Internacional de Costa Rica (BICSA).

Base Asociativa

La cantidad de asociados de Coopenae pasó de 116.453 en dic-2018 a 140.664 en dic-2019, con un crecimiento neto de 24.211 asociados, significando que en promedio se afiliaron 2.018 socios netos por mes. El importante incremento en el número de asociados obedece a la puesta en producción de la App Wink y la afiliación generada por esta.

Gráfico #8
Total de asociados
Al mes de diciembre de cada año

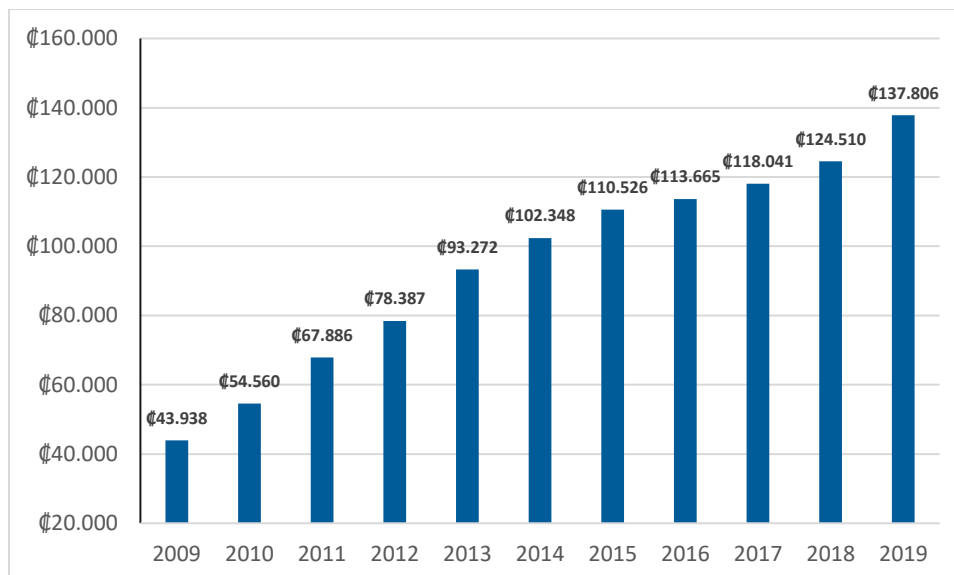


Fuente: Base de datos COOPENAE

Patrimonio

Nuestro patrimonio pasó de ¢124.510 millones en diciembre de 2018 a ¢137.806 millones en diciembre de 2019. Este crecimiento neto de ¢13.295 millones resultó principalmente de la excelente valoración según los precios de mercado de los títulos que componen nuestra Cartera de Inversiones, los excedentes generados en el período y la puesta en operación (a partir de octubre 2019) del acuerdo tomado por nuestra Asamblea de Delegados, con respecto a que la capitalización a través de operaciones de crédito, sea trasladada a una cuenta de Patrimonio No Redimible, que a diciembre 2019 mostraba un acumulado de ¢450 millones.

Gráfico #9
Patrimonio contable
Al mes de diciembre de cada año
(en millones de colones)

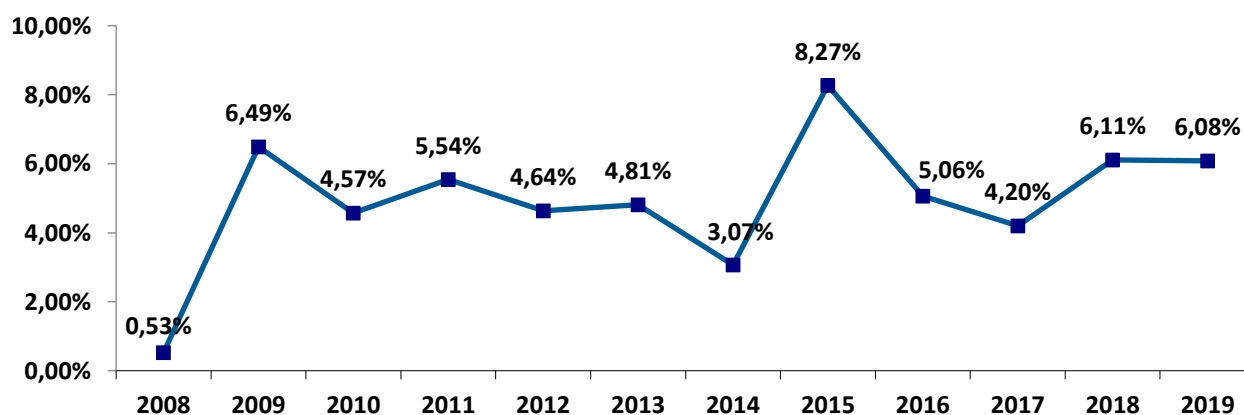


Fuente: Base de datos COOPENAE

Excedentes

Coopenae RL genero excedentes por ¢10.317 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 7,69%. Considerando que para el año 2019 la inflación fue del 1,52%, nuestra rentabilidad real fue del 6,08%.

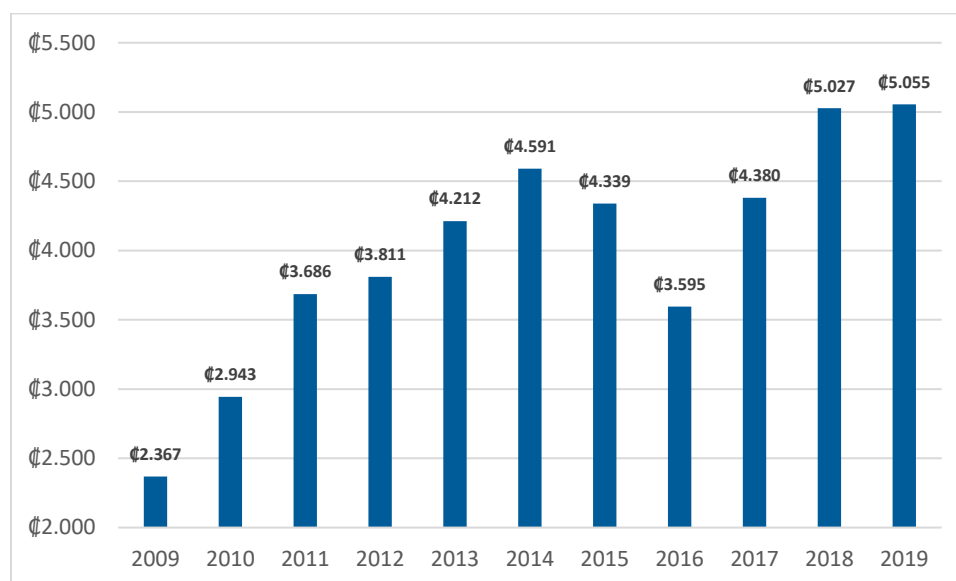
Gráfico #10
Rentabilidad Real sobre el Patrimonio
Al mes de diciembre de cada año
-Expresado como porcentaje-



Fuente: Base de datos COOPENAE

Luego de las participaciones sobre la utilidad, las reservas legales y estatutarias, el excedente neto fue de ₡5.055 millones, el mayor a distribuir en la historia de Coopenae.

Gráfico #11
Excedentes Netos
Al 31 de diciembre de cada año
(en millones de colones)



Fuente: Base de datos COOPENAE

Gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación

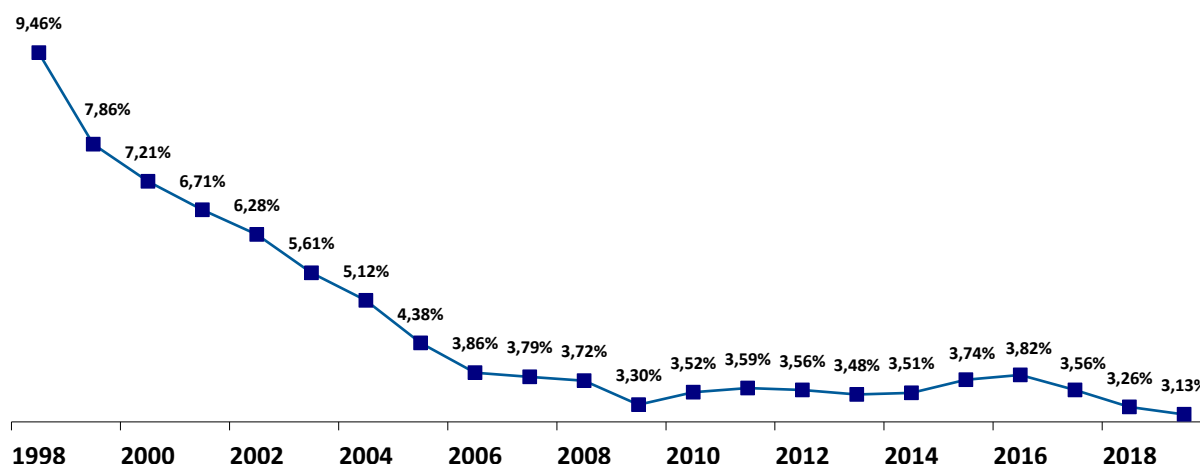
El gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación es un indicador de eficiencia de la empresa, que relaciona:

- 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.

Se interpreta que la entidad financiera es eficiente cuando el gasto que destina para su administración, equivale a un 5% o menos de su activo productivo de intermediación. Coopenae, a diciembre de 2019, ubica este indicador en 3,13%, 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 #12
Gasto Administrativo a Activo Productivo
De diciembre 1998 a diciembre 2019
-Expresado en porcentaje-



Fuente: Base de datos COOPENAE

Para efectos comparativos, el valor de este indicador para el Sistema Financiero Nacional a diciembre del 2019 es de un 3,77%; si el gasto administrativo de Coopenae hubiese alcanzado ese valor, eso habría representado un incremento en el gasto por la suma de ¢4.900 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 ¢1.276 millones por colaborador, cerrando el 2019 con un total de 644 funcionarios, 4 funcionarios más que en 2018.

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 2019, Coopenae obtuvo una calificación en cuanto al riesgo cuantitativo equivalente a 1.00. Esto quiere decir que los indicadores que componen dicha calificación se mantienen en niveles muy saludables y lejos de entrar en situación de riesgo que comprometa la estabilidad de la empresa.

Tabla #3
Calificación de Riesgo
Al mes de diciembre
-Expresado como índice-

	dic-19	dic-18
Suficiencia Patrimonial	18.84%	18.18%
Capital		
Compromiso Patrimonial	-6.93%	-2.80%
Activos		
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	1.75%	1.05%
Pérdida Esperada en Cartera / Cartera Total		3.01%
Manejo		
Activo productivo de intermediación / Pasivo con Costo	1.23 v	1.20 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	48.50%	51.31%
Evaluación de Rendimientos		
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	1.34%	1.79%
Liquidez		
Calce de Plazos a un mes ajustado por Volatilidad	4.59 v	3.79 v
Calce de Plazos a tres meses ajustado por Volatilidad	2.28 v	1.76 v
Sensibilidad a Riesgos de Mercado		
Riesgo por tasas de interés moneda nacional	0.57%	0.14%
Riesgo por tasas de interés moneda extranjera	0.56%	2.30%
Riesgo Cambiario	0.06%	0.03%
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	1.00	1.08
CALIFICACIÓN CUALITATIVA	1.15	1.15
CALIFICACIÓN GLOBAL SUGEF 24-00	1.03	1.10

Fuente: Base de datos COOPENAE

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 (cuantitativa y cualitativa) se ponderan para obtener una calificación global. A diciembre de 2019, nuestra calificación global fue de 1,03 que, de acuerdo al modelo de calificación aplicado por la Sugef, refleja un nivel de operación riesgo normal.

Ubicación en el Sector Financiero

Durante 2018, mantuvimos nuestra 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 #4
Ranking Sector Cooperativo
Al mes de diciembre 2018
(en millones de colones)

Entidad	Activo		Crédito		Captación		Patrimonio		Excedente		Activo x Empleado		Funcionarios	
	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#		#
Coopenae	823,323	1	572,558	1	454,221	1	137,806	1	10,317	1	1,276	6		645
Coopeservidores	691,375	2	486,575	2	420,145	2	102,117	3	3,880	4	999	8		692
Coopeande 1	615,544	3	427,108	3	409,236	3	114,064	2	7,158	2	1,843	1		334
Coopealianza	545,609	4	364,675	4	396,880	4	87,355	4	4,925	3	760	11		718
Coocique	256,357	5	184,912	5	143,553	5	30,912	6	1,726	7	646	13		397
Coopecaja	182,774	6	158,070	6	45,898	6	44,304	5	3,669	5	957	9		191
Coopepemep	104,718	7	88,848	7	39,695	8	26,066	7	2,051	6	499	18		210
Coopebanpo	63,781	8	48,780	8	44,982	7	10,540	10	569	12	1,227	7		52
Coopefyl	39,845	9	32,641	9	14,893	13	10,588	9	1,025	10	1,532	2		26
Coopeaya	38,708	10	28,725	10	19,700	11	9,791	11	1,078	9	1,382	5		28
Coopemedicos	35,858	11	26,557	11	21,235	10	8,198	12	692	11	797	10		45
Coopejudicial	30,747	12	23,740	13	9,426	16	14,260	8	1,152	8	488	19		63
Coopeamistad	30,500	13	25,607	12	7,612	17	5,898	15	405	13	1,452	3		21
Coopegrecia	28,392	14	20,123	14	21,752	9	4,308	16	195	16	710	12		40
Credecoop	26,206	15	13,940	16	13,210	14	6,988	13	301	15	416	20		63
Coopavegra	25,476	16	15,924	15	18,556	12	5,920	14	346	14	1,415	4		18
Coopesn marcos	15,887	17	6,109	21	6,945	18	2,192	20	(283)	22	635	14		25
Coopesn ramon	14,749	18	10,277	18	10,435	15	2,923	17	140	17	546	17		27
Coopelecheros	14,288	19	12,577	17	4,345	20	2,123	21	85	18	595	16		24
Coopeuna	12,599	20	10,159	19	2,451	22	2,458	19	31	21	630	15		20
Servicoop	10,209	21	4,689	22	3,876	21	2,766	18	60	19	408	21		25
Coopecar	9,030	22	6,682	20	6,534	19	1,991	22	51	20	347	22		26
TOTALES	3,615,973		2,569,278		2,115,579		633,569		39,571		980			3,690
Participación COOPENAE	22.77%		22.28%		21.47%		21.75%		26.07%					17.48%

Fuente: página web SUGEF

6. Transparencia

Haciendo énfasis en los nuevos desafíos, en Coopenae reconocemos la importancia, cada vez mayor, de identificar, evaluar y comprender el riesgo ante actividades de Legitimación de Capitales; Financiamiento del Terrorismo y El Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, que enfrenta el sector financiero.

Por lo tanto, a todos los cargos gerenciales de la cooperativa se les asigna la puesta en marcha de medidas de control tendientes a mitigar el riesgo de Legitimación de Capitales; Financiamiento del Terrorismo y el

Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, en coordinación con el Departamento de Cumplimiento, quien establece el programa de prevención de Coopenae.

Cumplimiento

En 2019 se implementó una metodología de prevención a partir del análisis de los perfiles y estadísticas transaccionales de los asociados. Con ello, se facilitó la atención del 100% de las transacciones inusuales generadas.

Por su parte, en términos de capacitación, todos los colaboradores de la cooperativa participaron del proyecto sobre aprendizaje y crecimiento en materia de Prevención de la Legitimación de Capitales; Financiamiento del Terrorismo y El Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Asimismo, mejoramos la eficiencia operativa durante el proceso de afiliación en coordinación con la Unidad de Actualización de datos, Departamento de Custodia y Valores, así como con los Asistentes de operaciones de sucursales quienes, como servicio, contribuyen en la gestión de la calidad de los datos.

Finalmente, de acuerdo al informe de Atestiguamiento emitido por Deloitte 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.

Gestión del riesgo

En Coopenae hemos demostrado, durante más de 50 años de trayectoria, una combinación de prudencia junto con el conocimiento de su negocio, soportado en el uso de técnicas que nos han permitido llegar a ser lo que hoy somos, con el fin de crear valor para los asociados. Por ello, definimos nuestro apetito al riesgo estableciendo los límites, tolerancias y capacidad de riesgo, para alcanzar nuestros 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 nos permita generarle a usted rendimientos y beneficios sin comprometer su capital, pero de forma recurrente.

Las siguientes son acciones desarrolladas en 2019, con el propósito de gestionar los riesgos a razón de la tolerancia que hemos aceptado en Coopenae.

- Revisión, seguimiento y calibración del Indicador de Riesgos de Coopenae (IRC).
- Acompañamiento a la Correduría de Coopenae Seguros en el proceso de Gestión de Riesgo.
- Implementación total del acuerdo SUGEF 23-17 “Reglamento sobre la administración del riesgo de mercado, de tasas de interés y tipos de cambio”.

- Actualización de los escenarios de riesgo de TI.
- Definición e implementación de un nuevo indicador, con el objetivo de monitorear el tiempo real y costo de los incidentes registrados relacionados a sistemas.
- Seguimiento de eventos de riesgos de TI que afectan el negocio.
- Aplicación de los cambios del acuerdo SUGEF 17-13 “Reglamento sobre la Administración de Riesgo de Liquidez”.
- Estabilización del modelo de cálculo de pérdidas por riesgo operativo.
- Gestión y seguimiento de Incidentes de Riesgo Operativo.
- Mejora en la plataforma tecnológica para reporte de eventos, de manera que obtener los reportes necesarios de envío de incidentes a la SUGEF.
- Autoevaluación de los 64 principios de riesgo según SUGEF R-08-2010.
- Proceso de cultura en riesgos para el personal mediante visita presencial a las sucursales.
- Campaña de comunicación de riesgos para los asociados.

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

7. Estados financieros auditados



Deloitte & Touche
Centro Corporativo El Cafetal
Edificio Deloitte
La Ribera, Belén, Heredia
Costa Rica

Tel: (506) 2246 5000
Fax: (506) 2246 5100
www.deloitte.com/cr

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 adjuntos de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. (la “Cooperativa” o “Coopenae”), los cuales comprenden los balances generales separados al 31 de diciembre de 2019, y los estados de resultados integrales separados, de cambios en el patrimonio neto separado y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros separados antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera separada de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. (la “Cooperativa”), al 31 de diciembre de 2019, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, normas de divulgación y normativa contable emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), según se detallan en la Nota 2.

Base para la Opinión

Hemos llevado a cabo nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección de nuestro informe denominada Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros separados. Somos independientes de la Cooperativa de acuerdo con las disposiciones del Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de la República de Costa Rica, del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código IESBA, por sus siglas en inglés) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores y del Reglamento de Auditores Externos Aplicable a los Sujetos Fiscalizados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, Superintendencia General de Valores, Superintendencia de Pensiones y Superintendencia General de Seguros, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Deloitte.

Regulaciones del Sistema Financiero

La Cooperativa Nacional de Educadores, R.L está regulado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Los estados financieros separados adjuntos han sido preparados de conformidad con los formatos, normas de divulgación y regulaciones emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y por la SUGEF.

Otros Asuntos

1. Los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2018 y por el año terminado en esa fecha, fueron auditados por otros contadores públicos autorizados, quienes en su informe de fecha 25 de febrero de 2019, emitieron una opinión sin salvedad.
2. Los estados financieros separados de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. (Compañía Controladora Individual), con las inversiones en compañías subsidiarias no consolidadas valuadas por el método de participación, han sido preparados únicamente por requerimientos del regulador. La Compañía prepara y emite estados financieros consolidados, los cuales son sus estados financieros principales ya que incluyen las cifras consolidadas de sus subsidiarias. Con el fin de obtener información de la situación financiera consolidada de la Cooperativa, así como su desempeño financiero consolidado y sus flujos consolidados de efectivo, los estados financieros separados de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L., deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. y Subsidiarias.

Responsabilidades de la Administración y de los Responsables del Gobierno de la Cooperativa en Relación con los Estados Financieros Separados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros separados adjuntos de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias dispuestas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), que se describen en la Nota 2, y del control interno que la Administración determine necesario para permitir la preparación de estados financieros separados libres de errores materiales, tanto por fraude como por error no relacionado con fraude.

En la preparación de los estados financieros separados, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Cooperativa, de continuar como entidad en funcionamiento, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando dicho principio contable, excepto si la Administración tiene intención de liquidar la entidad o de cesar sus operaciones, o bien si no existe otra alternativa realista que hacerlo así.

Los responsables del gobierno de la Cooperativa son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L.

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Separados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros separados en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o a error no relacionado con fraude, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un

Deloitte.

alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o a error no relacionado con fraude, y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros separados.

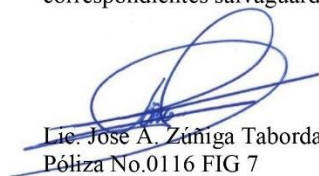
Como parte de una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de error material en los estados financieros separados, debido a fraude o a error no relacionado con fraude, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a error no relacionado con fraude, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o una evasión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Cooperativa.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo apropiado de la utilización de la base contable de negocio en marcha por parte de la Administración y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Cooperativa para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, nos es requerido llamar la atención en nuestro informe de auditoría a las revelaciones correspondientes en los estados financieros separados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que modifiquemos nuestra opinión de auditoría. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían causar que la Cooperativa cese de operar como negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros separados, incluyendo las revelaciones respectivas, y si los estados financieros separados representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logren su presentación fiel.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno de la Cooperativa en relación con, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad de la auditoría y los hallazgos de auditoría significativos, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Deloitte.

También proporcionamos a los encargados del gobierno de la Cooperativa una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y nos hemos comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente, que pueden afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.



Lic. José A. Zúñiga Taborda - C.P.A. No.1491
Póliza No.0116 FIG 7

Vence: 30 de setiembre de 2020

Timbre de Ley No.6663, ¢1.000

Adherido y cancelado en el original

La Ribera de Belén, Heredia, Costa Rica



25 de febrero de 2020

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.

BALANCES GENERALES SEPARADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2019	2018
ACTIVOS			
Disponibilidades	2d, 5	<u>₡ 19.808.708.031</u>	<u>₡ 31.334.491.607</u>
Efectivo y equivalentes		4.721.888.430	4.605.253.772
Banco Central de Costa Rica		8.428.226.279	17.953.036.384
Entidades financieras del país		3.549.308.107	5.817.535.871
Entidades financieras del exterior		<u>3.109.285.215</u>	<u>2.958.665.580</u>
Inversiones en instrumentos financieros	6	<u>219.465.873.077</u>	<u>205.686.465.900</u>
Disponibles para la venta	2g	216.185.021.048	201.586.132.454
Instrumentos financieros derivados	2j		396.530.397
Cuentas y productos por cobrar		<u>3.280.852.030</u>	<u>3.703.803.049</u>
Cartera de créditos	2e, 7	<u>550.484.733.780</u>	<u>525.616.024.375</u>
Créditos vigentes		533.913.649.622	506.900.994.196
Créditos vencidos		33.789.159.662	31.377.472.382
Créditos en cobro judicial	5.7	4.855.677.056	3.695.050.381
Productos por cobrar		3.548.880.051	3.116.913.108
(Estimación por deterioro de la cartera de créditos)	2f, 5.2	<u>(25.622.632.611)</u>	<u>(19.474.405.692)</u>
Comisiones y cuentas por cobrar	8	<u>2.144.942.244</u>	<u>2.383.940.390</u>
Comisiones por cobrar		10.606.142	29.460.960
Otras cuentas por cobrar		<u>2.134.336.102</u>	<u>2.354.479.430</u>
Bienes realizables	2q, 9	<u>1.883.599.817</u>	<u>992.026.738</u>
Bienes y valores realizables adquiridos en recuperación de créditos		4.506.821.597	3.196.289.088
Estimación por deterioro y disposición legal de bienes realizables		<u>(2.623.221.779)</u>	<u>(2.204.262.350)</u>
Bienes muebles e inmuebles (neto)	2s, 11	<u>7.956.283.365</u>	<u>7.964.843.616</u>
Otros activos	2u, 12	<u>15.724.157.700</u>	<u>14.148.546.182</u>
Cargos diferidos		3.669.623.469	3.296.981.296
Activos intangibles		5.024.152.103	4.020.386.743
Otros activos		<u>7.030.382.128</u>	<u>6.831.178.143</u>
Participación en el capital de otras empresas neto	2r, 10	<u>5.856.847.580</u>	<u>5.087.494.502</u>
TOTAL DE ACTIVOS		<u>₡ 823.325.145.595</u>	<u>₡ 793.213.833.310</u>

(Continúa)

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.

BALANCES GENERALES SEPARADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2019	2018
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO:			
Obligaciones con el público	13	¢ 465.074.828.918	¢ 442.794.897.949
A la vista		30.499.052.792	31.758.600.601
A plazo		423.721.596.006	400.835.269.361
Cargos financieros por pagar		10.854.180.120	10.201.027.987
Obligaciones con entidades	14	189.624.411.714	195.249.233.269
A plazo		186.724.755.180	191.658.051.417
Otras obligaciones con entidades		1.430.594.971	1.889.225.414
Cargos financieros por pagar		1.469.061.563	1.701.956.438
Cuentas por pagar y provisiones	2v,15	21.875.026.774	20.153.448.799
Provisiones	2w, 2x, 2y, 2z	1.445.404.727	2.640.581.366
Otras cuentas por pagar diversas		20.429.622.047	17.512.867.433
Otros pasivos	16	8.945.305.272	10.505.772.767
TOTAL DE PASIVOS		685.519.572.677	668.703.352.784
PATRIMONIO			
Capital social		87.474.878.354	87.190.534.505
Capital pagado	2aa	87.474.878.354	87.190.534.505
Aportes patrimoniales no capitalizados		449.746.446	
Ajustes al patrimonio		6.705.188.037	(1.569.657.917)
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo		2.229.995.438	2.175.264.268
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		4.455.590.740	(2.728.343.168)
Ajuste por valoración de instrumentos derivados			(1.010.389.605)
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas		19.601.859	(6.189.412)
Reservas patrimoniales		38.065.332.814	33.816.322.725
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		55.104.387	45.871.875

(Continúa)

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.

BALANCES GENERALES SEPARADOS

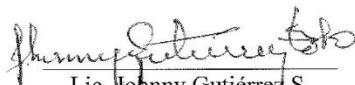
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

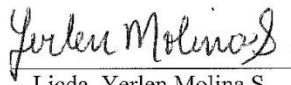
(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Nota	2019	2018
Resultado del año		<u>¢ 5.055.322.881</u>	<u>¢ 5.027.409.338</u>
TOTAL DEL PATRIMONIO		<u>137.805.572.918</u>	<u>124.510.480.526</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		<u>¢ 823.325.145.595</u>	<u>¢ 793.213.833.310</u>
Cuentas contingentes deudoras	18	¢ 20.559.236.516	¢ 19.356.396.519
Instrumentos financieros derivados	18		2.417.560.000
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	18	1.133.482.551.931	1.104.401.212.797
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	18	496.074.594	790.923.926

(Concluye)

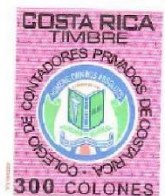
Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros separados.


Lic. Johnny Gutiérrez S.
Gerente General a.i.


Licda. Yerlen Molina S.
Contadora General


Licda. Evelyn Morales V.
Auditor Interno

Timbre de Ley No.6614 adherido
y cancelado en el original



COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES SEPARADOS PARA LOS AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018 (Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2019	2018
INGRESOS FINANCIEROS		<u>€109.472.146.271</u>	<u>€99.587.176.435</u>
Por disponibilidades		51.718.825	68.338.390
Por inversiones en instrumentos financieros	19	14.811.952.211	12.782.787.575
Por cartera de créditos	20	90.547.465.961	84.571.739.646
Por ganancia instrumentos financieros disponibles para la venta		1.627.989.340	227.015.962
Por otros ingresos financieros		<u>2.433.019.934</u>	<u>1.937.294.862</u>
GASTOS FINANCIEROS	6	<u>61.985.503.416</u>	<u>56.045.610.259</u>
Por obligaciones con el público		40.722.039.017	36.377.721.656
Por obligaciones con entidades financieras		19.032.612.595	18.298.536.064
Por pérdidas por diferencias de cambio y UD		651.559.441	254.953.992
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta	26	267.945.387	34.628.565
Por otros gastos financieros		1.311.346.977	1.079.769.982
Por estimación de deterioro de activos		<u>16.228.384.362</u>	<u>13.101.286.185</u>
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		<u>1.576.819.042</u>	<u>1.584.617.566</u>
RESULTADO FINANCIERO		<u>32.835.077.534</u>	<u>32.024.897.557</u>
OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN		<u>8.771.104.405</u>	<u>6.412.932.117</u>
Por comisiones por servicios		6.454.941.892	4.153.684.419
Por bienes realizables		404.106.694	207.407.618
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		759.855.790	1.016.542.675
Por cambio y arbitraje de divisas		790.652.556	678.073.903
Por otros ingresos operativos		<u>361.547.473</u>	<u>357.223.503</u>
OTROS GASTOS DE OPERACIÓN		<u>6.829.209.642</u>	<u>4.231.825.639</u>
Por comisiones por servicios		835.683.393	786.618.825
Por bienes realizables		1.161.133.136	941.375.009
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas		107.469.107	114.806.395
Por provisiones		475.446.573	587.286.419

(Continúa)

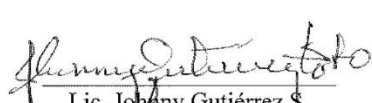


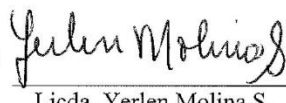
COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.

ESTADOS DE RESULTADOS SEPARADOS PARA LOS AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018 (Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2019	2018
Por cambio y arbitraje de divisas		¢ 322.783.823	¢ 254.197.667
Por otros gastos operativos		<u>3.926.693.610</u>	<u>1.547.541.324</u>
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		<u>34.776.972.297</u>	<u>34.206.004.034</u>
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	21	<u>23.973.846.150</u>	<u>23.462.528.581</u>
Por gastos de personal		12.505.902.943	12.500.997.280
Por otros gastos administración		<u>11.467.943.207</u>	<u>10.961.531.301</u>
UTILIDAD NETA ANTES DE PARTICIPACIONES		<u>10.803.126.148</u>	<u>10.743.475.453</u>
PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD	23	<u>486.140.677</u>	<u>483.456.390</u>
Participaciones legales sobre la utilidad		<u>486.140.677</u>	<u>483.456.395</u>
UTILIDAD NETA DEL PERÍODO		<u>¢ 10.316.985.471</u>	<u>¢10.260.019.058</u>
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo		¢ 54.731.170	¢ (45.871.875)
Ajuste por valuación inversiones disponibles para la venta, neto impuesto sobre renta		7.183.933.908	(283.427.857)
Ajuste por valoración de instrumentos derivados		1.010.389.605	(296.363.377)
Otro		<u>25.791.271</u>	<u>41.015</u>
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL PERÍODO, NETO DE IMPUESTO		<u>8.274.845.954</u>	<u>(625.622.095)</u>
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERÍODO		<u>¢ 18.591.831.425</u>	<u>¢ 9.634.396.962</u>

(Concluye)


Lic. Johnny Gutiérrez S.
Gerente General a.i.


Licda. Yerlen Molina S.
Contadora General


Licda. Evelyn Morales V.
Auditor Interno

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros separados.

8. Homenaje póstumo

*Este mensaje es digno de crédito: Si morimos con él,
también viviremos con él.
2 Timoteo 2:11*

ABARCA GUZMAN JESUS
ABARCA MIRANDA FRANCISCO JOSE
ACOSTA HIDALGO MARIA DE LOS DOLORES
ACUÑA QUESADA HILDA
ACUÑA ZUÑIGA LUIS ANGEL
ADAIN JONES ALICE
AGÜERO VARGAS NOEMY
AGUILAR CALVO ABAD
AGUILAR LOPEZ JEANNETTE
AGUILAR OBANDO MARIA AUXILIADORA
AGUIRREZ AGUIRREZ GILBERT
ALEMAN ALEMAN ISABEL
ALFARO CASTRO DOMINGO
ALFARO MARIN MARIA GABRIELA
ALFARO MURILLO HILDA MARIA
ALFARO UGALDE MARIA AUXILIADORA
ALFARO ULATE ISMAEL
ALVARADO ARAYA JOSE MANUEL
ALVARADO JIMENEZ MARIA EUGENIA
ALVARADO JIMENEZ SARA
ALVARADO QUESADA DANIEL

ALVARADO QUIROS JOSE FERMIN
AMADOR RIVERA FLOR MARIA
ANGULO ANGULO CLEMENTE
ANGULO CHAVARRIA MARIA ROSA
APUY CHEN CARLOS MANUEL
ARAGON ALFARO LUIS AMADO
ARAYA GARITA JOSE GUILLERMO
ARAYA LOPEZ MARIA CECILIA
ARCE UMAÑA ARNOLDO
ARGUEDAS AVILA LUIS DIEGO
ARGUEDAS PICADO LUZANNIE
ARGUETA MOLINA LIDIETTE
ARIAS BARRANTES ELIZABETH
ARIAS ESPINOZA MARIA CECILIA
ARIAS TUK JOSE ROLANDO
ARRIETA PIZARRO BOLIVAR
ARRIETA VIQUEZ ALVARO
ARROYO CHAVARRIA RAFAEL ANGEL
ARROYO GONZALEZ LIGIA
ARROYO HERNANDEZ EGDARDO
ARROYO MORALES FLOR DE MARIA
ARTAVIA CESPEDES POEMA
ATENCIO DIAZ AGUSTIN
AVENDAÑO GUTIERREZ MARIA
AZOFEIFA CHACON RODOLFO
BADILLA CHAVES GERARDO
BADILLA MATAMOROS JUAN BAUTISTA

BALLESTERO ALFARO MARIANELA
BALLESTERO VILLEGAS MIGUEL ANGEL
BALLESTEROS ARAYA LUIS GERARDO
BAÑEZ PAEZ EVELIO
BARAHONA CHAVES JOHANNA
BARQUERO CASTRO ELIGIA MARIA
BARRANTES CASTILLO MARCO TULIO
BARRANTES CORRALES EDELBERTO
BARRANTES RAMIREZ RODRIGO
BARRANTES STELLER MINOR GERARDO
BARRANTES VILLAVERDE MARIA EUGENIA
BARRIENTOS MEDINA EDWIN
BARRIENTOS ROJAS MARIA ISABEL
BARRIOS ACEVEDO MYRIAM
BENACH WEBB FERNANDO JOSE
BENAVIDES CRUZ JASON RICARDO
BLANCO RIVERA JAIME
BOGANTES CABRERA OMAR
BOGANTES RODRIGUEZ OLGA MARIA
BOGANTES SANCHEZ MEDERICK
BOLAÑOS ROJAS JAVIER ALBERTO
BONILLA BONILLA VIRGILIO
BONILLA MOYA CECILIA
BORBON MADRIGAL FLOR MARIA
BOUGLE ESCATTE RUPERTO
BRAVO BENAVIDES VICTOR MANUEL
BRENES BRENES FABIO ENRIQUE

BRENES CESPEDES MARIA DE LOS ANGELES

BRENES MASIS MARIO

BRICEÑO LOPEZ JOSE ANGEL

BROWN DONALDSON OSCAR FRANCISCO

CAJINA FLORES MARLEN

CALDERA MALIAÑO MARIO

CALDERON AVILA CONSUELO

CALDERON CAMACHO JOSE MANUEL

CALVO JIMENEZ JOSE RAFAEL

CALVO VEGA MARIA ELENA

CAMACHO HERNANDEZ VIRGITA

CAMACHO PACHECO ENRIQUE ANTONIO

CAMACHO PEREIRA ALVARO

CAMPOS ALVARADO ROGER OMAR

CAMPOS CAMPOS MARIA VIRGINIA

CAMPOS CASTRO ALLAN MAURICIO

CAMPOS JIMENEZ OSCAR EMILIO

CARBALLO RODRIGUEZ LUIS ALBERTO

CARMONA CARMONA JUANA RAMONA

CARMONA OBANDO IRIA

CARMONA PEREZ JUAN JOSE

CARPIO ARAYA EDGAR

CARRILLO AGUILAR GIOVANNA

CARRILLO CARRILLO MARIA ALICIA

CARRILLO CHAVARRIA ARLINA

CARTIN ZUÑIGA MARIA

CARVAJAL ARIAS FLORY

CARVAJAL LEPIZ CLAUDIO ENRIQUE
CARVAJAL SUAREZ MARICRUZ
CASCANTE CASTRO WILBER
CASCANTE GUTIERREZ ANA VICTORIA
CASCO DE LA O JUAN JOSE
CASTILLO CONTRERAS JOSE MARVIN
CASTILLO SOLANO ELVIS ELOY DE JESUS
CASTILLO SOSA MARIA MADRECITA
CASTRO ACEVEDO AURA ISABEL
CASTRO ALFARO NIEVES DE JESUS
CASTRO CALVO SANDRA MARIA
CASTRO CARVAJAL RAFAELA
CASTRO GARITA CINTHIA ALEJANRA
CASTRO LEPIZ MARGARITA
CASTRO MONGE LIGIA
CECILIANO CALDERON ROQUE
CEDEÑO AGUIRRE RICARDO
CERDAS LOPEZ CARLOS
CERDAS MONGE ANIBAL
CHACON ARAYA JOSE FRANCISCO
CHACON CHACON ELCIDA
CHACON MENDEZ MARLON
CHACON MONTERO JOSE ANGEL
CHAVARRIA CHACON ANA MARIA
CHAVERRI SANCHEZ RODRIGO ALBERTO
CHAVES ARAYA OSCAR LUIS
CHAVES ARROYO DANILO

CHAVES CARRILLO MARIA TERESA
CHAVES CUBERO ISABEL CARMEN
CHAVES SANDOVAL JOSE MARIO
CHAVRRIA VICTOR GREGORIO FAUSTINO
CHINCHILLA CERVANTES FERNANDO ANTONIO
COGHI GUEVARA IRMA
COGHI GUEVARA OLGA
COLE PINNOCK JENESE
CONEJO ESPINOZA WALTER
CORDERO FALLAS RAFAEL ANGEL
CORDERO MENDEZ JEFFRY JOSE
CORRALES DIAZ MARIA DE LOS ANGELES
CORTES NAVARRETE ROXANA
COTO QUIROS JOSE JOAQUIN
CRAWFORD WATSON ALBERTO EUGENIO
CRUZ ALVARADO OLDA MARIA
CRUZ ARIAS FREDY GERARDO
CRUZ MARCHENA DENIA
CRUZ MESEN EDUVINA
CUBERO ROJAS ANA ISABEL
DEL BARCO GARRON EUGENIA
DELGADO HERRERA MARIA ROSA
DIAZ BONICHE DEMETRIO
DIAZ CHAVARRIA CARLOS ALBERTO
DINARTE GARCIA ROBERTO
DINARTE HERNANDEZ COSME AURELIO
DOBLES MORAGA FLOR DE MARIA

DUARTE ALVAREZ ZOILO
DURNIN ROBERT ARTHUR
ESCALANTE CANALIAS MARIETTA
ESPINOZA CASCANTE ANABET
ESPINOZA MARIN FREDDY RODOLFO
ESPINOZA ZARATE JEREMIAS
ESQUIVEL PORRAS MARIA CECILIA
ESQUIVEL THOMAS WALTER
EUSTACHE VASSEL MARLENY
FALLA CASCANTE MARIA CRISTINA
FALLAS JIMENEZ CARMEN LIDY
FALLAS PORRAS FRANCISCO GERARDO
FALLAS QUIROS MARCELA PATRICIA
FERNANDEZ CALDERON MARCO ANTONIO
FERNANDEZ DORMOND HIRAI DA
FERNANDEZ HENRIQUEZ HERMAN EDUARDO
FERNANDEZ LOPEZ RIGOBERTO DE JESUS
FERNANDEZ RAMIREZ FLORIBERTA
FLETCHER BARSALLO BORIS
FLORES HERNANDEZ SILVIA PATRICIA
FLORES RIOS RAMIRO
FONSECA BARAHONA MARIA VICTORIA
FONSECA CHAVES MARIA DEL CARMEN
FONSECA DIAZ ROSALPINA
FONSECA ORIAS LUIS ANGEL
FONSECA SOLANO MARIA DE LOS ANGELES
FUENTES MARTINEZ HANNIA

GAMBOA FERNANDEZ LUIS
GARCIA DELGADO ZAYRA
GARCIA GARCIA VICTORIA
GARCIA MORA EMILIANO
GARCIA PEÑON GINA
GARCIA VARGAS RIGOBERTO
GARCIA VILLALOBOS LEILA
GARITA GUILLEN ENRIQUE
GEOGHEGAN PATRICK THOMAS
GIL BRISTAN MANUEL WINSTON
GINTER KENNETH WILLIAM
GOMEZ GUEVARA ZENEN
GOMEZ OBANDO HECTOR
GOMEZ QUESADA LUZ
GOMEZ RUIZ LILLIAM MAYELA
GONZALEZ BARQUERO VICENT
GONZALEZ FLORES MARCO AURELIO
GONZALEZ GONZALEZ VIVIAN
GONZALEZ KREYSA GUADALUPE
GONZALEZ QUESADA MARIO
GONZALEZ SALAZAR FRANCISCO
GONZALEZ SANDI JORGE ARTURO
GONZALEZ SOLIS VICTOR MANUEL
GRANADOS BRENES FRANCISCO JAVIER
GRANADOS CORDERO OLMAN ROLANDO
GRANADOS JIMENEZ EYLIN GABRIELA
GUADAMUZ ARIAS JUAN

GUADAMUZ NOVOA MARIA ANTONIA
GUERRERO MORALES MARIA VIRGINIA
GUERRERO VARGAS FLOR DE MARIA
GUEVARA DURAN FULVIA DE LOS ANGELES
GUEVARA MONESTEL MARTA
GUEVARA MORA MARIA ISABEL
GUIDO ALCOCER JOSE MANUEL
GUILLEN BARRERA DORA MARIA
GUILLEN PERALTA RODOLFO GERARDO
GUILLEN SOLANO ROSENDO
GUTIERREZ AGÜERO JOSEFINA
GUTIERREZ DIAZ MARIA DEL CARMEN
GUTIERREZ OBREGON OLIVA
GUTIERREZ SOLIS ROSE MARIE
GUZMAN DELGADO GONZALO
GUZMAN QUIROS CINDY YORLENY
GUZMAN SAENZ JORGE EDUARDO
HAND HERNANDEZ MARIA LUISA
HELLMUND BLOM WILHELM PIETER
HENRY WALCOTT AMOS SALOMON
HERNANDEZ CHAVES MAIKOL GERARDO
HERNANDEZ CHINCHILLA ALFONSO GERARDO
HERNANDEZ DIAZ MARTA EUGENIA
HERNANDEZ DORMOND DORA ELCIRA
HERNANDEZ HERNANDEZ FERNANDO MARCELO
HERNANDEZ MADRIGAL EDGAR
HERNANDEZ MOREIRA JORGE MARIO

HERNANDEZ PALMA WILLIAM

HERNANDEZ SARRAGA HILDA NURIA

HERNANDEZ ZUÑIGA MELISSA DE LA TRINIDAD

HERRERA NUÑEZ ANA LORENA

HERRERA PEÑUELA JOSE ANTONIO

HESS ARAYA HERMANN

HIDALGO NAVARRO ADOLANDA

HURTADO AGUILAR JOSE MANUEL

JAEN ALVAREZ JORGE

JIMENEZ AGUILAR MANUEL ANTONIO

JIMENEZ BALLAR MARCO ANTONIO

JIMENEZ BRENES JEANNETTE

JIMENEZ CALVO MARIA TERESA

JIMENEZ LARA MARIA DE LOS ANGELES

JIMENEZ MONGE FLOR MARIA

JIMENEZ QUESADA MIGUEL

JUNES MIRANDA MARIA JESUS

KAYEM PEREZ FRESIA

KENTISH JARRETT SANDRA

KOOPER COMMANY ALEXANDER WALTER

LEITON CORTES ROGER ALEXIS

LEITON RAMOS ADELA

LEIVA RODRIGUEZ RITA ELENA DEL CARMEN

LEIVA SOTO NELLY

LEON BARRIENTOS GABRIEL EDUARDO

LEON GONZALEZ ROSA MARIA

LEVY MC KENZIE CARL HENRY

LEWIS JONES MELVA MORINE
LOBO ARAYA MARIA CLAUDIA
LOBO MUÑOZ NELSON
LOPEZ ALVARADO GILBERTO
LOPEZ ESPINOZA FRANCISCO
LOPEZ FERNANDEZ GABRIELA
LOPEZ FLORES PEDRO ANTONIO
LOPEZ ORDOÑEZ ZIRZA
LOPEZ SANCHO ALVARO
LORIA SEQUEIRA HUGO
LOSTALO CHACON LIGIA
MAC CARTTY CHAVARRIA KATTIA
MADRIGAL SALAS VINICIO
MADRIZ ARIAS VERA VIOLETA
MANNINGS MINOTT MARVIN
MARIN AGUILAR SOLEDAD
MARIN CASCANTE DIGNA
MARIN ROJAS RONALD ALBERTO
MARIN ROLDAN LEONEL
MAROTO MAROTO JORGE
MAROTO UGALDE NOEMY
MARTINEZ AGUILAR FREDDY
MASIS BONILLA ELCIDA DEL SOCORRO
MASIS SALAS GRACE
MASIS VILLEGAS MARIA ISABEL
MATA ANDRES FRANCISCO
MATA TREJOS ISMAEL

MATAMOROS CALVO FLOR DE MARIA
MATARRITA CERDAS GERARDO
MATARRITA MURILLO MARTA CECILIA
MATARRITA REYES JORGE MANUEL
MATARRITA VALLES JERONIMO EMILIANO DE JESUS
MAYORGA MAYORGA JOSE HERIBERTO
MC CARTHY DAVIS DORA
MC KINLEY MEZA JAVIER ALEXIS
MEDINA PORRAS NOEMI
MEDINA REYES CONSUELO
MENDEZ GARCIA ROGELIO
MENDOZA CONTRERAS FLORA
MENDOZA VILLAFUERTE RAFAEL
MENESES MORA MARIA JOSE
MESEN OBREGON RODOLFO ANTONIO
MEZA RIVERA OSCAR
MILLON ROBLETO SANTIAGO
MIRANDA FRICKE DELIA MARIA
MOLINA BRAVO LILLIAM ELIZABETH
MOLINA GONZALEZ CARLOS MANUEL
MONDRAGON MONTTOYA ROSA MARIA
MONGE BRENES LORENA MARIA
MONGE ROJAS CESAR AUGUSTO
MONTERO ARROYO DENIS ANGEL
MORA BRENES MARIA ISABEL ARGENTINA
MORA BRICEÑO PATRICIA MARIA
MORA CHINCHILLA CARMEN

MORA FERNANDEZ ELIZABETH

MORA GARCIA LISBETH

MORA MADRIZ MARGARITA

MORA MENDEZ ORLANDO ROBERTO

MORAES VILLOBOS ANABELLE DEL CARMEN

MORAGA BRICEÑO JOSE NICOLAS

MORALES ARBUOLA MILENA

MORALES CARDENAS CARLOS LUIS

MORALES JARA DINORAH

MORALES SANDI GERARDINA MARGARITA

MORAN JOSEPH VICTOR

MORENO OBREGON MARIA PAULINA

MORERA BOLAÑOS GILBERTO

MORY SOLORZANO WARREN HORACE

MOYA CARVAJAL HECTOR

MOYA OROZCO RAFAEL

MUÑOZ BUSTOS LETICIA

MUÑOZ DIAZ VIRGINIA

MUÑOZ GOMEZ ORLANDO

MURILLO CHACON ALEXIS

MURILLO GONZALEZ TOMAS HUMBERTO

MURILLO MONTERO XENIA MARIA

MURILLO MURILLO ELBA

MURILLO RODRIGUEZ OLMAN

NARANJO VARGAS LUIS ENRIQUE

NAVARRETE CARMONA VICTOR MANUEL

NAVARRETE MELENDEZ OLGA

NAVARRO BRENES MAYRA ADORACION

NAVARRO VALVERDE CARMEN MARIA

NEAL JACKS ALLERD LLOYD

NELSON BANTON LIA

NUÑEZ VARGAS RAMON

OBANDO BARRIOS ALLAN RODRIGO

OBANDO MONTES ANA YANCI

OCAMPO OCAMPO JEANNETTE

OREAMUNO MOLINA GUILLERMO

OROZCO BRENES KATTIA VIRGINIA

OROZCO RAMIREZ RANDALL

OROZCO RODRIGUEZ MARIA CECILIA

OROZCO ROJAS ZENEIDA

ORTIZ ORTIZ ADALI

ORTIZ VARGAS RODOLFO

OTERO PERALTA MARIA TERESA

OVIEDO CERDAS MELVIN ENRIQUE

OVIEDO QUESADA ANA ISABEL

PACHECO VARGAS LUIS ALBERTO

PADILLA GAMBOA FLORY

PADILLA GUTIERREZ DONALDO

PANIAGUA MONTOYA DAVID

PANIAGUA NUÑEZ VITALIANO

PASTRAN ALVARADO CORINA

PEÑA HING DANILO

PERALTA RUIZ FRANCISCO

PERAZA BRICEÑO LUZ MARIA

PEREZ BAEZ ANA CRISTINA
PEREZ LOBO CECILIA
PEREZ PANCORBO HUMBERTO
PEREZ PEREZ EDMUNDO
PEREZ RAMIREZ JUAN RAFAEL
PERRY ANGELA
PICADO HIDALGO MARIO
PICADO VEGA MARIA DEL SOCORRO
PIZARRO RAMIREZ PAULINO
PORRAS QUIROS ROSA
POVEDA QUESADA MARVIN
QUESADA ELIZONDO LIDIETH
QUESADA NAVARRO JOSE ARTURO
QUESADA VARGAS ADRIAN JESUS
QUIROS LEON PATRICIA
QUIROS OROZCO LIA
QUIROS RAMIEZ URBANO
QUIROS ROJAS NORMA
QUIROS SANDOVAL ALVARO EDUARDO
RAMIREZ ALVARADO CLAUDIA
RAMIREZ FONSECA ANA LIGIA
RAMIREZ GONZALEZ MARIA ELIETH
RAMIREZ MORA OLGER
RAMIREZ PANIAGUA MARIA ESTER FRANCISCA
RAMIREZ QUESADA RUDY
RAMIREZ RODRIGUEZ ADELA MARIA GERARDINA
RAMIREZ RODRIGUEZ CESAR AUGUSTO

RAMIREZ SERRANO MARIA CECILIA
RAMIREZ ULATE MARITA
RAMIREZ UREÑA FLOR DE MARIA
RAMIREZ VILLEGAS FLOR DE MARIA
RAMOS BOGANTES MARIA DE LOS ANGELES
RAMOS OVARES NORMA
REDONDO AGUILAR MIGUEL
REQUENE BUZANO CARLOS LUIS
RETANA ESCALANTE ELSA
RETANA GUZMAN ROBERTO
REYES TALAVERA BOSCO JAVIER
RIOS ALVARADO PEDRO
RIOS LAVADI DENIS ELIAS
RIVERA ULLOA JOSE GUSTAVO
ROBLES GARCIA MARVIN
RODRIGUEZ ARAYA MARIA MAYELA
RODRIGUEZ BENAVIDES MARIA DE LOS ANGELES
RODRIGUEZ CASTRO RENEE
RODRIGUEZ CHACON MAURICIO ANTONIO
RODRIGUEZ CORDERO IMELDA
RODRIGUEZ FIORAVANTI MARIA DEL CARMEN
RODRIGUEZ GONZALEZ JAVIER
RODRIGUEZ MADRIGAL VIRGINIA
RODRIGUEZ MURILLO RAFAEL ARMANDO
RODRIGUEZ RODRIGUEZ DEYANIRA
RODRIGUEZ RODRIGUEZ GUIDO
RODRIGUEZ RODRIGUEZ ISAIAS

RODRIGUEZ ROJAS JOSE LUIS
RODRIGUEZ SANDOVAL CARLOS HUMBERTO
RODRIGUEZ URPI MARIA DE LOS ANGELES
RODRIGUEZ VALVERDE EMILIA
RODRIGUEZ VARGAS LIDIETTE
RODRIGUEZ VARGAS LUIS FERNANDO
RODRIGUEZ VILLEGAS MAURO GERARDO
ROJAS ARAYA WILFREDO
ROJAS BOLAÑOS EUSTAQUIO
ROJAS CAMPOS MARIA FRANCISCA
ROJAS CARVAJAL JOSE MANUEL
ROJAS CASCANTE RITA MARIA
ROJAS DUARTE DOMINGO RENE
ROJAS MARIN FRANCISCO
ROJAS NAVARRO GLADYS
ROJAS RAMIREZ SEM CECILIO
ROJAS ROJAS CARLOS ROBERTO
ROJAS ROJAS MARIA EDUGENIA
ROJAS ROLDAN MARCOS
ROLDAN GUZMAN JORGE
ROLDAN RIVERA CARLOS
ROMERO MORA CLAUDIO
ROMERO ROMERO JOSE NOEL
ROSALES HURTADO JOSE ANGEL
ROSE WRIGHT MYDA VIRGINIA
RUIZ CARAVACA VIRGINIA
RUIZ ROBLETO LUCRECIA

RUIZ RODRIGUEZ CARLOS MANUEL
SABORIO VILLALOBOS LUIS GUSTAVO
SAENZ SAENZ AURA NIVIA
SALAS ARGUEDAS RODRIGO
SALAS DE LA PAZ RODRIGO ALBERTO
SALAS JIMENEZ MAYNOR LUIS
SALAZAR ANDROVETTO LILLIAM
SALAZAR CORRALES OLGA VIRGINIA
SALAZAR MATA DULCERINA
SALAZAR MONTERO MANUEL
SALAZAR OCONITRILLO RAFAELA
SAMPER UGARTE NORBERTO
SANCHEZ BARRANTES NORMA
SANCHEZ CASTILLO MARIA ELENA
SANCHEZ CHAVES FRANCISCO
SANCHEZ ESPINOZA JOSE FERNANDO
SANCHEZ RAMIREZ FELICIDAD
SANCHEZ RAMIREZ FRANCISCO
SANCHEZ SOLANO EFRAIN
SANCHEZ ZARATE BERTILIA
SANCHO GOMEZ JORGE
SANCHO MIRANDA MARIO
SANDI GONZALEZ FLORA MARIA
SANDI MIRANDA GERMAN
SANTANA GRANADOS ALEXANDER DAVID
SASAKI YOSHII
SEGURA CHAVARRIA LILA

SEGURA CHINCHILLA JUAN GUILLERMO

SEGURA MORA CARLOS LUIS

SEGURA SANCHEZ FLOR MARINA

SEQUEIRA ENRIQUEZ MAGDALENA

SEQUEIRA MATARRITA LEDA MARITZA

SIBAJA MENDEZ FLORA

SOLANO MONCADA ILEANA

SOLANO SALVATIERRA FRESIA

SOLANO SANCHEZ RAFAEL

SOLERA BORBON JORGE

SOLIS ACEVEDO MARTHA

SOLIS CHAVERRI ROSA MARIA

SOLIS RIOS ORLANDO MANUEL

SOTO ALFARO JOSE FABIO

SUAZO SUAZO JOSE ZACARIAS

THOMAS GIBSON MELIDA MARIA

TIMANA YARES RAFAEL ATILIO

TORRES ESQUIVEL SANDRA MARIA

TORUÑO OBANDO BENICIA FELIPA

TORUÑO OBANDO JOSE FRANK

TOSSO ROJAS MAYRA

TREJOS HERNANDEZ MARIA ANGELA

TREVIÑO ROCHA LEONIDAS

TRIGUEROS MARTINEZ OSCAR ANTONIO

ULATE MORERA CARLOS LUIS

ULATE QUESADA DAISY

ULATE UGALDE EDDY

UMAÑA ARTAVIA CARLOS
UMAÑA ARTAVIA LUIS FERNANDO
UMAÑA DI PALMA MARIO ALBERTO
UMAÑA SOLANO OSCAR GERARDO
UMAÑA SOLANO RODOLFO
UREÑA MONGE ANA CECILIA
UREÑA MORA ORLANDO ANIBAL
UZAGA ARROYO LUIS HUMBERTO
VALERIO RODRIGUEZ MARIA DEL CARMEN
VALLADARES VALLADARES FERNANDO
VALLEJOS GALLO JOSE MARIA
VALLEJOS VALLEJOS ELIZABETH
VARGAS ARAYA HERNAN
VARGAS ARCE ROBERTO
VARGAS BARRANTES MARIO DANILO
VARGAS GUILLEN MARIA ELENA
VARGAS MORA ALVIN
VARGAS MOYA KATHERINE
VARGAS PACHECO JAVIER
VARGAS VARGAS LAURA
VARGAS VARGAS ORLANDO
VARGAS VASQUEZ JUAN GUILLERMO
VASQUEZ MENA MARCOS ARMANDO
VASQUEZ MOLINA VIARNEY
VEGA CAÑAS MARCO ANTONIO
VEGA CARTIN GABRIEL ANGEL
VEGA ULATE RODRIGO

VENEGAS VALVERDE RONALD VIDAL
VETRANI ARGUEDAS DANIEL FERNANDO
VIALES VIALES DORIS
VILCHEZ MARTINEZ MARIA DE LOS ANGELES
VILLALOBOS GONZALEZ MARIA LUISA
VILLALOBOS VILLALOBOS JOSE ANGEL
VILLALOBOS VILLALOBOS NURY
VILLARREAL SOLANO VICTOR MANUEL
VIQUEZ DIAZ ALVARO ALEXANDER
VIQUEZ JIMENEZ FRANKLIN
WELLS BONILLA DUFILIA
WHEATHY SALMON ALVARO
ZAMBRANA DURAN RAUL
ZAMORA CASTRO NOEMY
ZAMORA GONZALEZ LUZ NERY
ZELEDON MORA JOSE LUIS
ZUMBADO VALVERDE FLOR MARIA
ZUÑIGA CARVAJAL ANA AMELIA
ZUÑIGA CORRALES VIRGINIA
ZUÑIGA CUBERO ALLAN GERARDO
ZUÑIGA DIAZ ADELA MARIA
ZUÑIGA FLORES CARLOS GUIDO
ZUÑIGA GARCIA JOSE LUIS
ZUÑIGA VASQUEZ LEONOR