COOPENAE 55 AÑOS

Informe anual 2020

Continuamos creciendo
por tu bienestar financiero

Contenido

Resumen ejecutivo 5
Informe Comité de Vigilancia 6
Normativa legal 6
Cambios normativos en 2020 6
Revisiones operativas ejecutadas 7
Riesgos gestionados 7
Análisis financiero 7
Gestión en sucursales 7
Conclusiones 7
Comité de Educación y Bienestar 9
Capacitación y desarrollo 9
Talleres impartidos: 9
Programa de Becas 2020 9
Programa de subsidios 10
Impacto social 10
Programa Finanzas sobre Ruedas 10
Vivienda Social 12
Programa de becas estudiantiles 14
Banco de Equipo Médico Auxiliar 16
Gestión Legislativa 16
Transformación digital 17
Proyectos puestos en marcha en 2020 17
Renovación de canales digitales con orientación a la experiencia 19
Gestión centrada en el asociado 21
Informe comercial 22
Cultura centrada en el asociado 22
Adaptabilidad de procesos manuales a digitales producto de la pandemia 24
Red Hey 24
Relacionamiento con empleadores, generando relaciones sostenibles 25
Apoyo a Mipymes, tejiendo el desarrollo económico del país 26
Servicios Complementarios 27

Medios de pago eficientes y seguros para nuestros asociados 28
Posicionamiento de marca 29
Campañas realizadas 30
Nuevos canales de comunicación 30
Referentes del SFN y apoyo al deporte 31
Apoyo a campañas sociales 32
Prevención del COVID-19 34
Lineamientos y protocolos 34
Gestión interna de casos 35
Al cuidado de nuestros asociados 36
Teletrabajo 36
Resultados de colocación crediticia 37
Seguimiento, control y recuperación 38
Facilidades crediticias en beneficio de afectados por la pandemia 38
Fondos BCCR 39
Informe Financiero 2020 39
Tasa Básica Pasiva 39
Inflación 40
Devaluación 40
COOPENAE-Período 2020 40
Crecimiento 42
Portafolio de Inversiones 42
Cartera de Crédito 43
Crecimiento de Cartera de Crédito del Sistema Financiero 44
Obligaciones con el público 44
Ahorro FIC 45
Obligaciones financieras 45
Base Asociativa 45
Patrimonio 46
Excedentes 47
Gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación 48
Activos por empleado 49

Calificación SUGEF 49
Calificación Cualitativa de la SUGEF 50
Ubicación en el Sector Financiero 51
Estados Financieros Auditados 52
Homenaje póstumo 61

Resumen ejecutivo

El 2020 fue un año inédito, el cual estuvo lejos de ser sencillo y en el que todos enfrentamos sin distinción la pandemia, las restricciones sanitarias y todo lo que ello implicó.

Aunque hubo momentos difíciles, con la colaboración, confianza y apoyo de cada de una de las personas asociadas que forman parte de la Cooperativa, hemos afrontado el momento y estamos seguros de que juntos saldremos fortalecidos.

Es importante reconocer que, si bien nadie estaba listo para esta situación, Coopenae logró con orgullo mantener a todos sus colaboradores sin reducción de horarios o salario. También logramos mantener todas nuestras sucursales abiertas y no se dejó de operar ni un solo día a causa de esta crisis.

Al igual que muchas otras empresas, implementamos la modalidad de teletrabajo. El 65% de nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de desempeñar sus funciones desde sus hogares y a hoy más del 30% permanecen bajo esta modalidad de forma permanente.

En nuestras sucursales físicas instalamos cámaras con termómetros, dispensadores de alcohol en gel, vitrinas y demarcación para el distanciamiento. También ajustamos nuestros protocolos de ingreso y medidas de seguridad para proteger tanto a los asociados como a nuestros colaboradores.

Enfrentamos retos inimaginables, tuvimos que ser creativos y ágiles en desarrollar herramientas que permitieran que nuestro servicio fuera accesible para cada uno de nuestros asociados, sin perder el deleite que nos caracteriza.

Guiados por los valores propios de una empresa cooperativa, el bienestar de nuestros asociados siempre estuvo por delante al momento de analizar cualquier decisión. Prueba de ello fue que en 2020 ofrecimos arreglos de pago y prórrogas a quienes se vieron afectados por la pandemia, realizando más de 16.000 operaciones sobre este tema. Implementamos también acciones temporales como trasferencias de SINPE gratuitas, trasferencias internacionales sin costo, se eliminó el cobro de comisión por retiro de efectivo en los cajeros y a todos nuestros tarjetahabientes se les habilitó el plan Opción 0%, a seis meses máximo, para compras en supermercados y farmacias.

El sacrificio de rentabilidad que suponen estas acciones se vio retribuido con el bienestar de nuestros asociados y también se tradujo de forma positiva en nuestros indicadores de cierre del 2020. Logramos una eficiencia de 51.99%, una rentabilidad de 4.96%, una liquidez de 28.76% que aumenta para este año, una suficiencia patrimonial de 20.02% y el indicador de mora cerró en 1.99%, dato por debajo del promedio del Sistema Financiero Nacional.

Informe 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 las entidades que nos supervisan.

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, basados en los principios cooperativos de honestidad y responsabilidad, garantizamos el cumplimiento de nuestros deberes y el marco ético en que operamos.

Entre las responsabilidades establecidas en el artículo 49 de la Ley de Asociaciones Cooperativas se destacan:

- Fiscalizar la actividad económica y contable.
- Cerciorarse del cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad y las que por normativa establece SUGEF.
- Controlar y dar seguimiento a los acuerdos tomados por el Consejo de Administración y la Asamblea General.
- Velar por la correcta aplicación de las leyes que regulan a la Cooperativa.

Normativa legal

El Comité de Vigilancia supervisa el cumplimiento de la Cooperativa de acuerdo con el marco jurídico y con la supervisión que ejercen los distintos actores sobre la Cooperativa.

- Dar seguimiento a la implementación de cambios normativos de la Sugef.
- Velar por el seguimiento, cumplimiento y aplicación de los principios de Gobierno Corporativo.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones que podrían conllevar eventuales reformas a la Ley de Asociaciones Cooperativas.
- Dar seguimiento a los posibles impactos en Coopenae, por los cambios normativos.

Cambios normativos en 2020

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

Reforma de los artículos 1 y 2 de la Ley N.º 9866, Autorización de prórroga en los nombramientos de Juntas Directivas y otros órganos en las organizaciones civiles, los cuales vencen en el año 2020.

- 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 de administrarlos en caso de que se materialice alguno de ellos. En Coopenae definimos asumir un nivel de riesgo bajo para nuestra operación. Los siguientes son algunos de los riesgos que se mantienen bajo observación:

- Crédito	- Reputación	-Tecnología de la información
- Operativo	- Legal	-Tipo de cambio
- Liquidez	- Tasas	- Legitimación de capitales
- Riesgo país	- De precio	- De grupo conglomerado

Análisis financiero

Los resultados del ejercicio económico reflejan la solidez de Coopenae, estos evidencian 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.
- Se destaca los esfuerzos realizados en la contención del gasto administrativo.
- Morosidad controlada.

Gestión en sucursales

Por medio de informes emitidos, tanto por la gerencia, como por la auditoría interna, se realizó la revisión de la metodología y procedimientos utilizados por las sucursales, para ser eficientes en todos los procesos que realizan. En que se evidencia:

- Vigilancia de las gerencias en la aplicación de normas, políticas y procedimientos.
- Se logró mayor control por medio de los asistentes de operaciones.
- Se obtuvo mejoras en los tiempos de espera y de resolución de casos.
- Se asistió en forma oportuna, a los asociados, que tuvieron afectación económica, producto de la pandemia, tanto de forma personal, como empresarial.
- Se cumplió con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud, para mitigar los riesgos de la COVID -19.

Conclusiones

El Comité de Vigilancia, 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 calificadora internacional de riesgos, Fitch Ratings, nos reafirmó la calificación (AA-), sinónimo del reconocimiento a Coopenae como una entidad financiera sólida, con excelente rentabilidad, liquidez y suficiencia patrimonial.
- 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 2020.

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.

Capacitación y desarrollo

En coordinación con instancias ejecutoras se impartieron actividades orientadas a mejorar la formación de la dirigencia de forma virtual, en temas como:

Talleres impartidos

- Módulo Gestión de Riesgo.
- Cumplimiento de la Ley 7786.
- Módulo Seguridad Organizacional.
- Sensibilización y uso correcto de las Plataformas Tecnológicas (Cápsulas Informativas)
- Presentaciones Efectivas / Manejo adecuado de Rendición de Cuentas Efectiva.
- Gobierno Corporativo y Riesgo de Gobierno.
- Liderazgo y Ejecución: Roles de Liderazgo-Y manejo efectivo de cuatro disciplinas.
- Hablemos de Cooperativismo y la Reforma a la Ley 9915.
- Mi Responsabilidad como ciudadano y Asociados de Coopenae en la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.
- Observatorio de la Salud para asociados y asociadas.
- Capacitación virtual; Tema: Ley 7786-Legitimación de Capitales
- Capacitación virtual" Plan Estratégico Coopenae 2021-2022 /Análisis de Tendencias de Transformación Digital"
- Charla virtual: Resultados del 2019 y Coyuntura del Covid-19.
- FEDEAC-Foro/ Impacto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la reactivación económica.

Programa de Becas 2020

El programa de becas es abierto para todos los asociados que se encuentran al día y qué por vulnerabilidad social o económica, sus hijos (as) califican para el Programa de Becas Coopenae, que equivale al aporte que brinda el programa gubernamental Avancemos.

Se otorgaron en total 294 becas entre primaria y secundaria.

- ₡72.675.000 desembolsados
- Distribución en primaria / secundaria. Primaria 69 y Secundaria 225

Se otorgaron 24 becas académico – deportivas a jóvenes talentos.

- ₡7.500.000 desembolsados.
- Desarrollo integral de jóvenes que residen en zonas vulnerables de San José, Heredia, Pococí y Cartago.

Programa de subsidios

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

- Salud
- 7787 casos.
- ₡155,740 millones
- Fallecimiento
- 767 casos
- ₡19.175 millones

Durante el 2020, fueron atendidos 8.554 casos en total, para un equivalente de ₡175 mil millones desembolsados.

Impacto social

Uno de los roles fundamentales que tenemos las cooperativas es contribuir al desarrollo de la sociedad y, entendiendo que, las adversidades siempre son más impactantes para la parte más desfavorecida de la población, teníamos claro que inevitablemente con la pandemia las desigualdades iban a acentuarse. Por esa razón, lejos de pensar en restar los esfuerzos dirigidos a los programas sociales con los que trasladamos beneficios a nuestros asociados, los fortalecimos y adaptamos a la nueva normalidad, con el objetivo de evitar un ensanchamiento aún mayor de desigualdad social, que ya de por sí está marcada previamente y, acentuada por las condiciones propias de una crisis nacional como la que afrontamos.

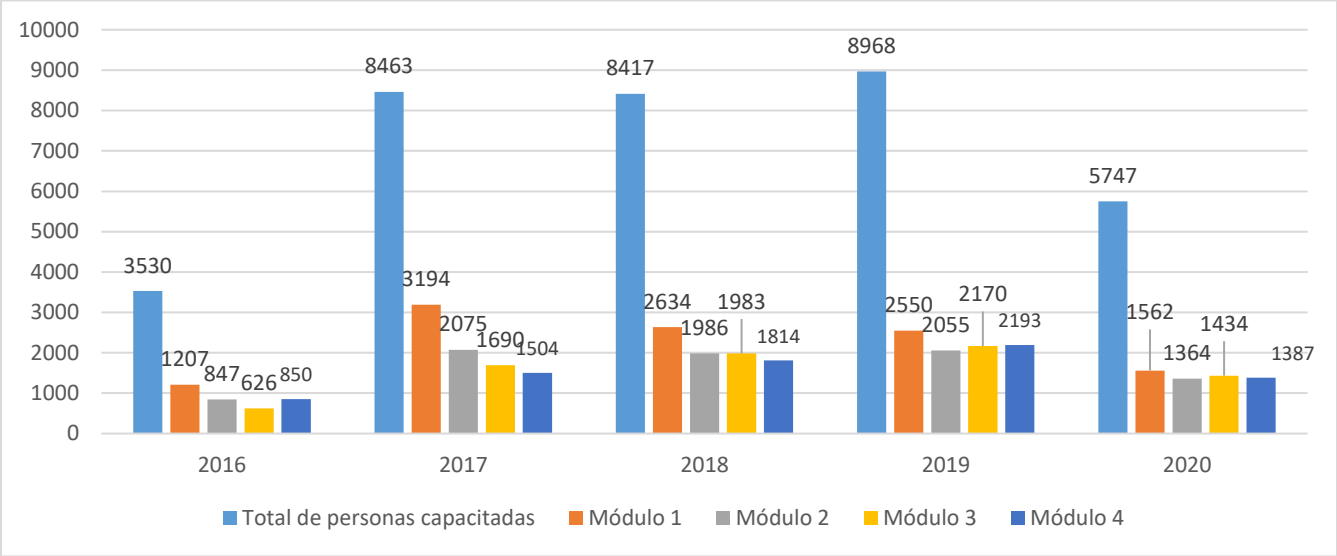
A continuación, le brindamos el detalle de los beneficios trasladados a los asociados a través de nuestros programas sociales:

Programa Finanzas sobre Ruedas

Producto del impacto a nivel nacional provocado por la pandemia, fue necesario replantearnos la metodología de enseñanza que se desarrollaba en el programa Finanzas sobre Ruedas con nuestros asesores expertos; de esta forma para marzo 2020 y de una manera eficiente y con rápida respuesta, transformamos de manera digital nuestros talleres, con la finalidad de poder brindar herramientas y consejos financieros para nuestros asociados en momentos de tanta necesidad de información valiosa.

Los talleres se llevaron a cabo por medio de las plataformas licenciadas de Coopenae Teams y Zoom, se trabajó de manera cercana y constante con nuestros asociados para poder culturizar sobre estos nuevos mecanismos de enseñanza y así generar confianza sobre la posibilidad de continuar aprendiendo sin perder la cercanía ni la calidad del programa y sus expertos.

Gráfico #1
Personas capacitadas programa Finanzas Sobre Ruedas
Periodo 2016-2020



Fuente: Jefatura Programa Asesoría Financiera

Lanzamiento Campus Virtual Coopenae

Uno de los retos para el 2020 era incrementar el alcance de beneficiarios del programa de asesoría financiera. Previo a la pandemia ya trabajábamos en un proyecto para digitalizar los talleres con el objetivo de llegar a más personas de todos los rincones del país y que se concretó en diciembre 2020, cuando lanzamos oficialmente el Campus Virtual de Coopenae.

El campus brinda la oportunidad de contar con 1.000 licencias mensuales, donde los participantes de forma auto gestionada pueden cursar el Programa Finanzas sobre Ruedas, en tiempo y momento que mejor se adecue a sus necesidades, dado que la plataforma permite la accesibilidad 24/7 los 365 días del año.

Tanto el programa Finanzas sobre Ruedas como nuevos cursos orientados a mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, están disponibles en la plataforma Campus Virtual Coopenae, atendiendo las solicitudes y necesidades que los cambios en el entorno y estilo de vida exigen de manera continua.

Participación en la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF)

Mediante la alianza con el Gobierno de la República de Costa Rica y siendo actores referentes en la Estrategia Nacional de Educación Financiera, participamos en la educación de más de 900 personas de sectores como empresa privada, universidades públicas y Pymes.

Los talleres se realizaron por medio de las plataformas de streaming Teams y Zoom y fueron impartidos en vivo por asesores expertos de Coopenae especializados en materia de administración de finanzas personales.

El objetivo de Coopenae es promover la mejora en la calidad de vida de los participantes, mediante la enseñanza del uso de herramientas financieras que ayuden a mejorar su liquidez y a moldear hábitos de endeudamiento y crecimiento financiero responsables.

Feria Virtual Nacional de Educación Financiera – Cámara de Bancos

Participamos de forma activa en la 11ª Feria Virtual Nacional de Educación e Inclusión Financiera. Debido a la pandemia, este año se llevó a cabo por medio de Facebook en la página oficial de la feria. La participación consistió en publicaciones, charlas por medio de Facebook Live y atención de medios de prensa con consejos útiles sobre ahorro y administración efectiva de los ingresos.

La feria tuvo un impacto por participación de 8.103.473 personas.

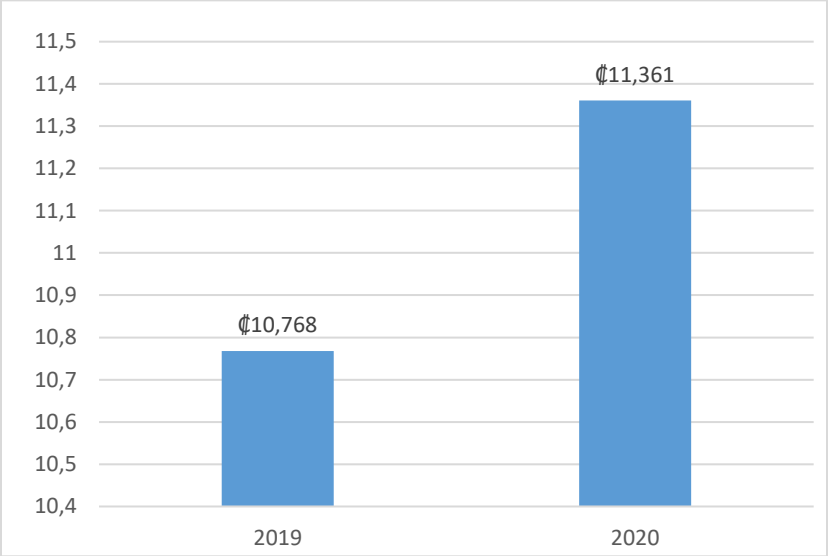
Vivienda Social

Desde el año 2002 Coopenae es una entidad autorizada por el BANHVI para administrar recursos que permitan a muchas familias costarricenses en condición vulnerable acceder a una vivienda digna.

Para cumplir con ese objetivo, hemos desarrollado diferentes programas con el objetivo de brindar una solución habitacional a las familias que cumplan con las condiciones que estipula la ley.

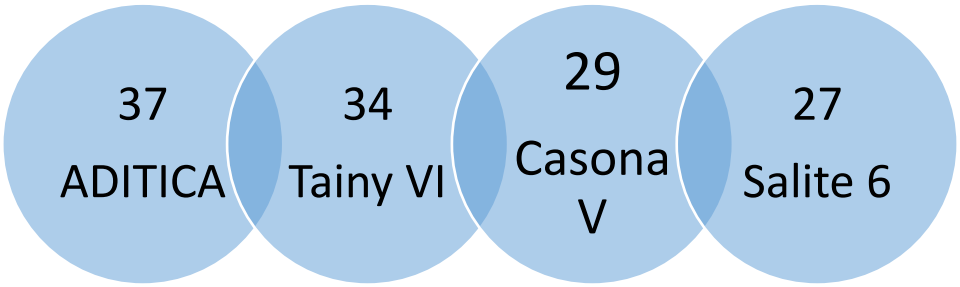
- Programa bono Ordinario
- Programa para personas con discapacidad
- Programa para la persona adulta mayor
- Programa para familias en situación de extrema necesidad
- Programa para familias de territorios indígenas

Gráfico #2
Colocación bonos de vivienda
Periodo 2019 -2020
-Cifras expresan millones de colones-



Durante el año 2020, fueron beneficiadas un total de 834 personas de diferentes partes del territorio nacional con un salario promedio de ₡228 mil mensuales y, específicamente, 127 familias vecinas de zonas indígenas.

Figura #1
Soluciones brindadas a comunidades indígenas



El sector vivienda ha sido un gran motor de reactivación económica, por lo tanto, el BANHVI y la Cámara de la Construcción, han respetado los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud con el fin de no entorpecer los procesos constructivos y evitar acentuar el impacto generado por la pandemia.

Programa de becas estudiantiles

En Coopenae mantuvimos nuestro compromiso de continuar apoyando a estudiantes hijos de nuestros asociados para que continuaran con sus estudios, pese a las adversidades que pudieron enfrentar debido a la crisis ocasionado por la Covid-19.

Los estudiantes y jóvenes atletas que conforman el programa de becas estudiantiles son de condición vulnerable, lo que significa que la pandemia les golpeo todavía más fuerte pues muchos de los núcleos familiares están insertos en el empleo informal viendo reducidos notablemente sus ingresos.

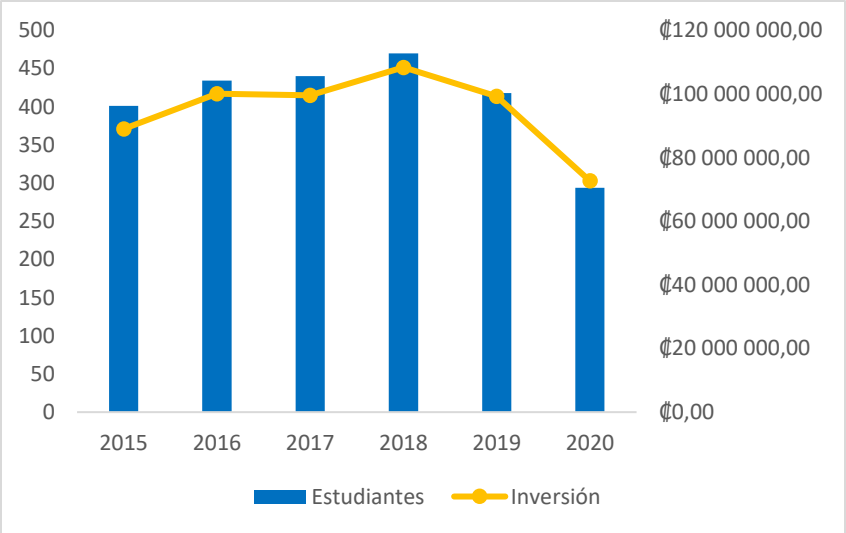
El aporte dado propició el pago de internet para que jóvenes atletas pudieran atender sus procesos educativos formales.

Tabla #1
Distribución de Becas 2020
Primaria y secundaria por sucursal

DISTRIBUCIÓN	TOTAL PRIMARIA	TOTAL SECUNDARIA	TOTAL
San José	9	34	43
Pérez Zeledón	4	14	18
Alajuela	7	6	13
San Carlos	3	19	22
San Ramón	4	29	33
Cartago	7	14	21
Turrialba	1	11	12
Heredia	1	7	8
Liberia	6	19	25
Nicoya	5	5	10
Santa Cruz	2	5	7
Puntarenas	4	18	22
Ciudad Nelly	10	12	22
Guápiles	4	20	24
Limón	2	12	14
Total	69	225	294

Fuente: Área de Responsabilidad Social

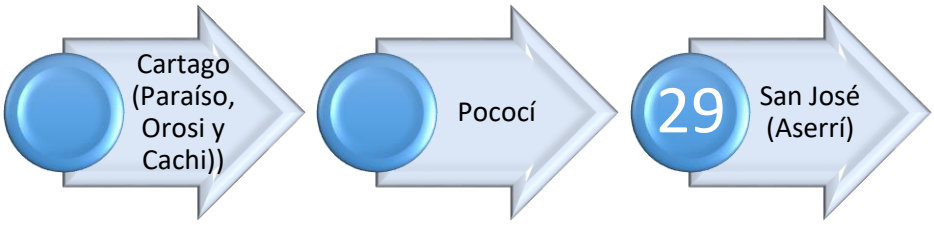
Gráfico #3
Estudiantes e inversión Programa de becas Coopenae
Cifras enero-diciembre
Cantidad de estudiantes e inversión



Fuente: Área de Responsabilidad Social

Por más de 15 años apoyamos el deporte y nos hemos inspirado en la disciplina, entrega, esfuerzo y solidaridad de los deportistas para que juntos logremos la meta que se han propuesto, para el año anterior becamos a un total de 24 atletas con edades entre los 15 y 21 años. El 25% continua sus estudios a nivel Para Universitario en el CUC o con apoyos de becas en universidades públicas y privadas.

Figura #2
Distribución geográfica
Becas deportivas



Fuente: Área de Responsabilidad Social

Banco de Equipo Médico Auxiliar

Los asociados y clientes servicios que cuentan con la Póliza Estar Bien y sus familiares en primer grado de consanguinidad pueden hacer uso del equipo Médico.

En el año 2020 se prestaron 63 camas ortopédicas, 47 sillas de ruedas, 3 muletas, 2 inodoro,4 bastones,10 andaderas, 2 sillas de baño.

Se realizaron donaciones de 2 camas ortopédicas y 15 colchones.

Gestión Legislativa

En nuestro rol como líderes del sector de cooperativas de ahorro y crédito, impulsamos relevantes proyectos de ley en beneficio de nuestros asociados. En Coopenae mantenemos nuestro compromiso de involucrarnos en procesos a nivel país que impliquen algún impacto para nuestra base asociativa.

Ley 9915 “Regulación de Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas”

Bajo el liderazgo de Coopenae se logra la reforma a la ley 7391, permitiéndole a las Cooperativas de Ahorro y Crédito impulsar el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, al captar del mercado nacional recursos frescos y colocarlos a tasas más bajas y a plazos razonables. Además, sus asociados, podrán acceder a los servicios de arrendamiento financiero y operativo; servicios de fideicomisos y de emisión de garantías de participación y cumplimiento para los procesos de contratación del Estado.

Ley 9918 “Reforma Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”

Adicionalmente, se logró modificar los artículos 44 bis y 44 ter de la Ley Nº 7472 “Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor”, que minimizan la afectación para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que restringían el acceso a créditos y limitaban el cobro de otros al impedir deducciones más allá del salario inembargable.

Transformación digital

La pandemia llegó en un momento en que ya teníamos el diseño y los pilares de nuestro plan maestro de transformación digital. En 2020 trasladamos recursos para acelerar la implementación de proyectos que nos permiten llevar nuestra propuesta de servicios al ecosistema virtual.

El 2020 fue particular para toda organización y para la ejecución de la estrategia de transformación digital. Iniciamos el periodo con un enfoque en fortalecer la madurez digital y lograr un grado de eficiencia operacional. Con la llegada de la crisis sanitaria, fue necesario avanzar con mayor rapidez algunos procesos de digitalización y automatización para entregar a los asociados nuestros productos y servicios con una mejor experiencia.

Proyectos puestos en marcha en 2020

Sucursal virtual

Nos adaptamos a la nueva realidad provocada por la pandemia y nos convertimos en la primera cooperativa en ofrecer una Sucursal 100% Virtual para nuestros asociados. Se trata de un modelo de atención en tiempo real, donde la persona gestiona una cita para ser atendido por un asesor mediante una videollamada y puede realizar sus trámites sin tener que trasladarse a una sucursal física. Al cierre de año, hemos atendido más de 600 citas virtuales con una calificación de experiencia del 98%.

Chatbot WhatsApp

Para atender la alta demanda en este servicio incorporamos tecnología para atender de forma inmediata y automatizada las consultas que ingresan a nuestro WhatsApp con el objetivo de fomentar en el usuario la auto gestión en consultas informativas.

Red Hey

En paralelo a los esfuerzos para digitalizar nuestros servicios, fuimos activos al establecer alianzas para sumar puntos físicos de atención. En este sentido, nos sumamos a la Red Puntos Hey , la cual

incorpora a disposición más de 3.000 puntos en los que se pueden pagar servicios públicos, servicios cooperativos y realizar recargas telefónicas.

FAS-PAGOS

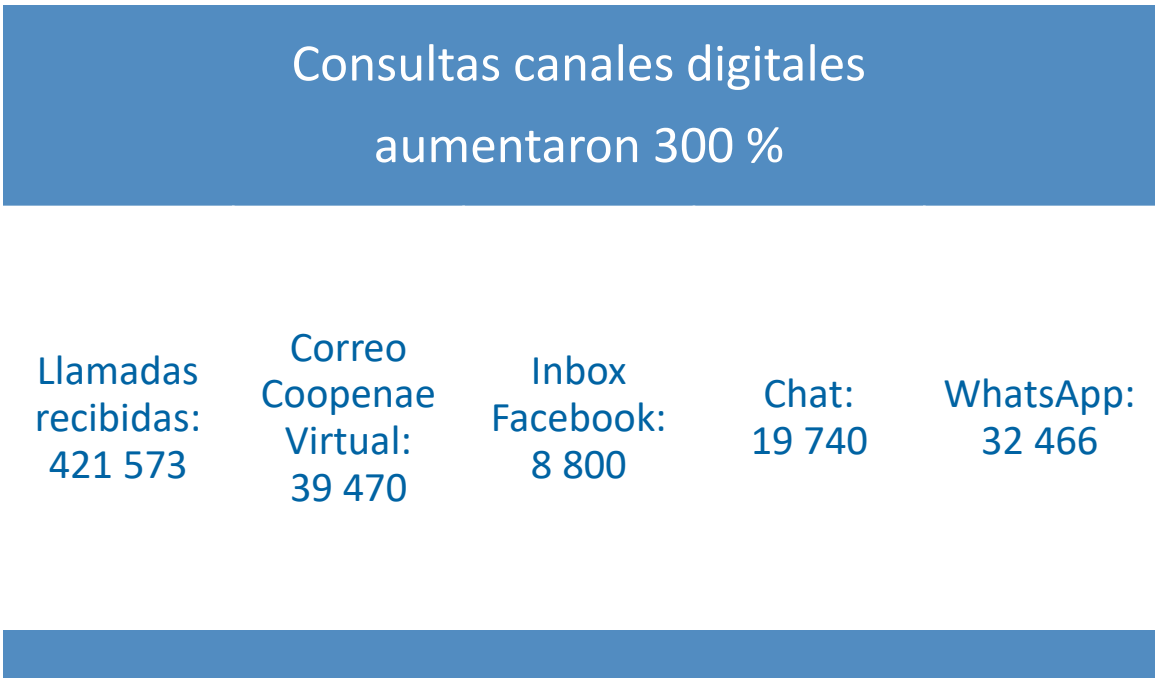
Nos integramos con un nuevo modelo de negocio al que hemos denominado FAS-PAGOS, que permite clientes corporativos hacer uso de nuestras plataformas de transferencias SINPE desde sus sistemas. Con este último, nos proponemos incrementar los ingresos por prestación de servicios.

Fortalecimiento Canales Virtuales de Atención

Durante la pandemia se realizó un fortalecimiento de contingencia interno con un apoyo de 23 asesores de sucursales y áreas administración para los canales de servicio al asociado, producto del incremento de las consultas.

Adicional se realizó el fortalecimiento de 8 recursos nuevos para el Centro Integrado de Contactos y la atención de canales virtuales.

Figura #3
Incremento consultas canales digitales 2020



Fuente: Gerencia de Transformación digital/ Gerencia Relacionamiento y Calidad de Servicio

Durante el año trabajamos en los diseños de iniciativas para ofrecer a los asociados un Asistente Digital. Esta es una tecnología de inteligencia artificial que permitirá automatizar y escalar a un formato de operación 24/7 los canales digitales de la Cooperativa, para entregar a nuestros asociados una experiencia de atención cómo, cuándo y dónde la necesitan, ya sea para hacer consultas, autogestionar trámites o adquirir productos y servicios mediante modelos de venta digital. Esperamos que sea una realidad en los primeros meses del 2021.

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 como 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 y el incremento 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.

Asociados nuevos por canal digital

Logramos un crecimiento del 80% (15.145 asociados nuevos) en clientes de Coopenae Virtual, Wink en su segundo año supera el 113% (22.481 asociados nuevos Wink) de la meta anual del canal y con el lanzamiento de Moni logramos, un crecimiento de 15.837 asociados nuevos Moni.

Además, facilitamos y cambiamos la forma en la que nuestros asociados activan su usuario de Coopenae Virtual, más de 3.000 asociados utilizaron el canal de WhatsApp para realizarlo, cambiando de tener que visitar una sucursal a poder gestionarlo desde donde se encuentre.

Transaccionalidad de canales digitales

A nivel transaccional se incrementa en un 70% en la cantidad de gestiones que los asociados realizaron a través de nuestras plataformas en comparación con el 2019.

Coopenae virtual y Wink

El fortalecimiento de nuestras plataformas digitales, tales como Coopenae Virtual y Wink, fueron esenciales para entregar los productos y servicios de la Cooperativa sin presencia física. Los trámites por estos canales aumentaron en un 60%.

En el año 2020 continuamos evolucionando y generando experiencias digitales, a través de productos y servicios autogestionables, 24/7, seguros, confiables por medio de herramientas financieras que les faciliten la vida a nuestros asociados, superando sus expectativas y resolviendo sus necesidades desde donde estén, sin necesidad de salir de la casa.

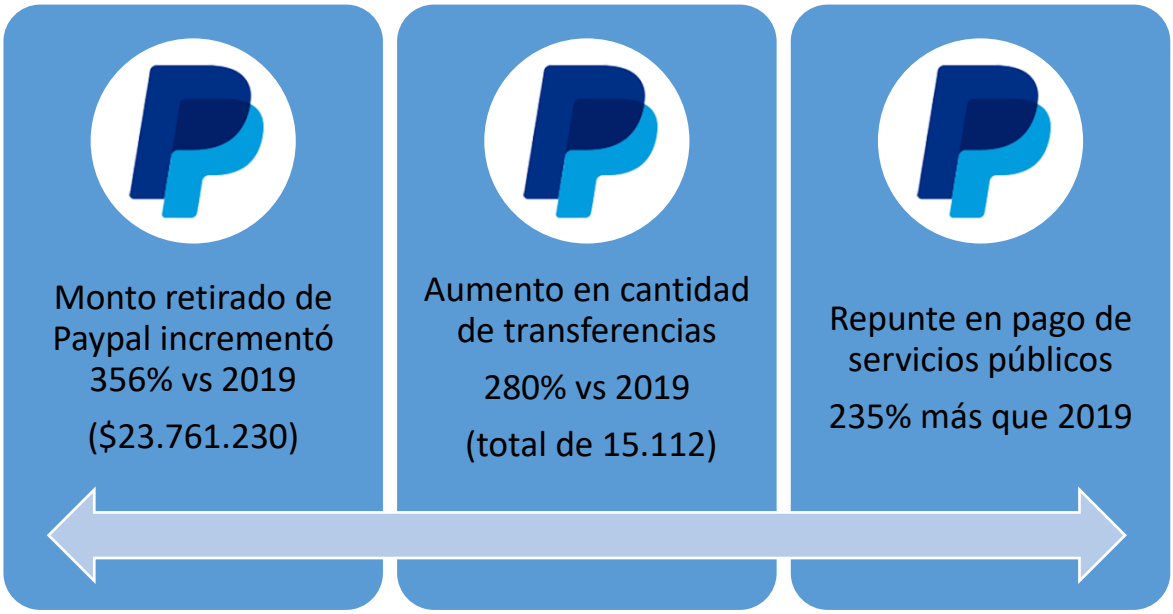
Coopenae Virtual: Incorporamos nuevos servicios como la afiliación por medio de videollamada al canal, gestión de desbloqueo automática y la implementación de aplicación de Código Virtual, un nuevo método de seguridad en la generación de códigos OTP (del inglés One-Time Password), en la web y app transaccional Coopenae Virtual, siendo esta, una contraseña válida solo para una autenticación, a través de la Aplicación de Código Virtual, facilitando a nuestros asociados la realización de sus diferentes transacciones donde quiera que se encuentre.

El 70% de los asociados utilizaron la aplicación y 59% la web.

Wink: Continuamos fortaleciendo Wink, la primera App financiera 100% digital del país, donde las personas pueden autogestionar sus transacciones sin necesidad de ir a una sucursal. El año anterior este producto se consolidó logrando incrementar el número de transferencias en un 129% en comparación con el 2019. Wink fue un excelente aliado para quienes necesitaban realizar alguna transferencia sin salir de casa.

Adicionalmente, el servicio de PayPal venía en crecimiento, sin embargo, para el 2020 fue un servicio muy conveniente para todos aquellos comerciantes y emprendedores que trasladaron sus ventas por medio de plataformas tecnológicas (e-commerce).

Figura #4
Aumento usabilidad de Paypal Wink 2020



Gestión centrada en el asociado

Estamos en la época de la transformación digital y de las nuevas tecnologías, en la que la relación con nuestros actuales y potenciales asociados evolucionó.

Durante la pandemia enfocamos nuestros esfuerzos en dos frentes:

Implementación e integración de todo el flujo de crédito de consumo a través de nuestro CRM

Durante el 2020, se automatiza todo el proceso de venta de crédito de consumo del asociado a través de CX. Recordemos que CX, es nuestro CRM como herramienta/estrategia. Este logro genera los siguientes beneficios:

a. Todos los asesores de las sucursales, fuerza de ventas y televentas utilizando un flujo estándar de ventas en línea y tiempo real.
b. Omnicanalidad, se han integrado los diferentes canales de ingresos de ventas y interacciones con el asociado a través de CX.
c. Visión 360. Al ser un flujo que está en una plataforma en la nube, en el momento que un asociado se acerque a cualquier sucursal o nos contacte por cualquier canal, la información será visible en toda la cooperativa en tiempo real, así como la gestión realizada.
d. Integración con otros sistemas. Se han integrado varios sistemas a CX, para que el asesor use solo un mismo sistema para la gran mayoría de gestiones diarias, esto ha significado un ahorro de tiempo y un enfoque del asesor a tareas que generan mucho más valor.
e. Integración de flujo de crédito. Se ha logrado una sinergia muy importante entre los procesos de ventas y los procesos de análisis de crédito, para el caso de créditos de consumo, este flujo ocurre de una forma natural y ambas unidades realizan sus procesos casi en tiempo real dentro de CX.
f. Reportes y toma de decisiones en tiempo real. Se ha dado la automatización de reportes para canales, reportes que se llevaban en Excel y separado por cada sucursal, ahora se generan en tiempo real y de una forma centralizada. Esto ha permitid una toma de decisiones efectiva y con mayor inmediatez.

Implementación de procesos para poder reaccionar ante la pandemia, poniendo al asociado en el centro.

a. Automatización de flujo de prorrogas. El proceso de prorrogas se realizaba por medio de Excel, en cada sucursal, como la Cooperativa apoyó al asociado, se tomó la decisión de automatizarlo a través de CX, dando una mayor inmediatez en tiempos de respuesta, mayor trazabilidad y mejor centralización para el proceso de toma de decisiones
b. Automatización de procesos gestionados a través de correo electrónico. A través de CX, se ha logrado la integración con las solicitudes del asociado por medio de correo electrónico, dando mejores tiempos de respuesta y mayor trazabilidad de cada gestión.
c. Medición de satisfacción del asociado. A raíz de la pandemia se hace indispensable escuchar al asociado, a través de CX se implementan automatizaciones para escuchar la opinión del asociado.

Informe comercial

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.

Revolución de atención en sucursales por la pandemia

En línea con nuestra estrategia centrada en el asociado, durante estos tiempos de pandemia decidimos mantener el servicio activo, el mayor tiempo posible, en toda la red de sucursales. Esto fue una decisión tomada con firmeza, aun cuando otras instituciones del sistema financiero nacional fueron en la dirección contraria.

La red de sucursales continuó prestando servicio en medio de las medidas sanitarias impuestas por las autoridades de salud, que nos exigían un mayor rigor en términos de protocolos y la sujeción a los horarios de atención aprobados.

La enfermedad no pasó de lejos, y varias de nuestras sucursales se vieron agobiadas por el contagio, teniendo que aplicar planes de contingencia, apoyándonos desde otras sucursales, con el fin de no suspender el servicio. Cabe destacar que la cooperativa siempre estuvo atenta al estado de salud de nuestros colaboradores en esa primera línea de atención, brindándoles facilidades durante la convalecencia o la cuarentena.

La crisis también generó cambios radicales y profundos en nuestra organización. Durante estos tiempos difíciles logramos avanzar en la transformación del servicio tradicional hacia nuevos canales como la Red Hey y la Sucursal Virtual. También promovimos la creación de equipos de trabajo para mejorar varios procesos internos que nos permitieran liberar capacidad de atención en las sucursales.

A continuación, les damos detalle de estas iniciativas.

Servicio activo

Prácticamente todas nuestras sucursales se vieron impactadas por la enfermedad, pero gracias a la aplicación oportuna de los planes de contingencia y protocolos de atención, logramos mantener el servicio activo.

Tabla #2
Sucursales que aplicaron planes de contingencia 2020

Sucursales con planes de contingencia		
Región Centro Atlántica	Región Centro Sur	Región Pacífico Occidente
• Guadalupe • Cartago • Metrópoli • Ventanilla CFIA	• San José • Desamparados • Pérez Zeledón • Rohrmoser • Ciudad Nelly	• Nicoya • Liberia • Puntarenas • Paseo de las Flores • Plaza Real • Heredia • San Carlos • San Ramón

Protocolo de atención y dispositivos de seguridad en sucursales

- Se crearon protocolos de atención apegados a las solicitudes del Ministerio de Salud (lavado de manos al ingresar, uso obligatorio de mascarilla, distanciamiento, etc.)
- Se colocaron dispositivos de seguridad en sucursales (mamparas para separación de asesores y asociados, rotulación de distanciamiento, rotulación de lavado de manos y uso de mascarilla, y se envían mascarillas y caretas a todo el personal para ser utilizado en la atención al asociado.

Horarios en sucursales

- Se adaptaron los horarios en las sucursales según disposición del Ministerio de Salud y adicionalmente se destina la primera hora de atención de las sucursales para dar prioridad a los asociados que forman parte de la población de riesgo.

Atención desde la Sucursal Virtual

- Como ya se mencionó antes, lanzamos este novedoso servicio como una forma de atención virtual y a domicilio para nuestros asociados, con el fin de disminuir la exposición personal tanto de asociados como de colaboradores.
- Por medio de citas y a través de diferentes plataformas como Microsoft Teams y vídeo llamadas por WhatsApp, se brindó el servicio como si estuviera en una sucursal física.
- Son más de 20 trámites que se pueden hacer de forma totalmente virtual, por ejemplo, solicitud de estados de cuenta, solicitud de prórrogas, creación de usuarios para Coopenae Virtual, entre otras.

Adaptabilidad de procesos manuales a digitales producto de la pandemia

Ante el desafío de sobrellevar la crisis aprovechando mejor los recursos con los que contamos, nos dimos a la tarea de revisar varios procesos internos que demandaban tiempo de los colaboradores y que eventualmente podríamos facilitar o automatizar con el fin de liberar tiempo para dedicarlo a un mejor servicio, en el seguimiento de casos y en la consecución de nuevos negocios para la cooperativa.

Beneficios de la automatización y mejora de procesos

- **Disminución** en **tiempos de respuesta** a los asociados.
- **Estandarización** de procesos en la red de sucursales.
- **Datos reales** y a disposición de toda la organización.
- Mayor **orden y seguimiento** de casos.
- Facilidad y respaldo en la **toma de decisiones** para la Gerencia de Canales.
- Mejor **aprovechamiento del tiempo** en sucursales.

En agosto de 2020 conformamos la Comisión de Automatización y Mejora de Procesos, donde participan varios colaboradores con amplio conocimiento técnico de las sucursales.

Uno de los primeros procesos abordados fue el de Solicitud de Prórroga, trámite mediante el cual un asociado solicita una moratoria de pago de sus obligaciones, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades reguladoras.

A diciembre 2020 otorgamos prórrogas a más de once mil asociados que sufrieron los embates de la crisis. La mayoría de estos trámites se gestionaron en la plataforma de Oracle CX, mediante un flujo automático que nos permitió dar mayor visibilidad y mejorar el flujo de aprobación y la respuesta al asociado.

A la fecha hemos automatizado ocho reportes que nos han permitido liberar tiempos en la red de sucursales para atender el crecimiento del año 2021, tanto en nuevos asociados como en nuevos negocios.

Con todo esto, damos pasos firmes en el camino de la transformación del modelo de servicio del canal tradicional, cuyo único fin es el de buscar el mayor deleite para todos nuestros asociados.

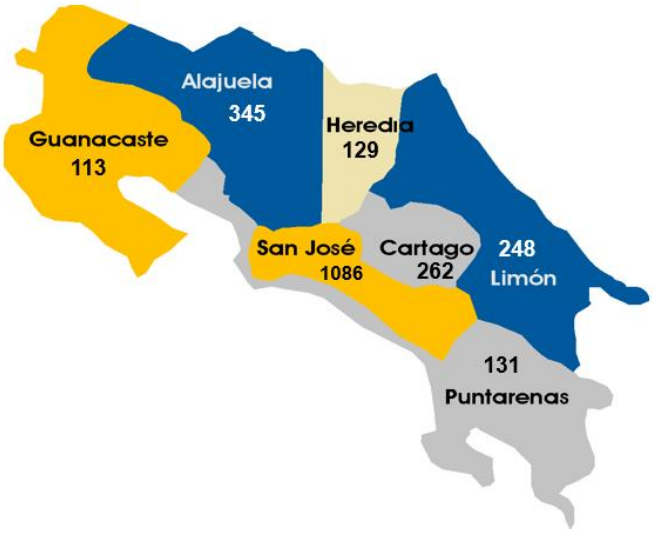
Red Hey

Aunque tenemos una red de sucursales robusta y con buena presencia nacional, entendemos que no es suficiente para cubrir todas las necesidades de nuestros asociados. Es por eso por lo que buscamos alternativas innovadoras para prestar servicio en horarios extendidos y con mayor amplitud de cobertura en el territorio nacional, e iniciamos un proyecto mediante la Red Hey.

Esta red, propiedad de la empresa hermana Grupo Empresarial Cooperativo, cuenta con más de dos mil puntos en todo el país. Dichos puntos son tiendas, pulperías, supermercados, puntos de recaudo, entre otros; a los cuales nuestros asociados pueden acercarse para realizar depósitos a sus cuentas, pagos de créditos, pagos de tarjetas y próximamente retiros de efectivo en pequeñas cantidades.

Figura #5

Cantidad de Puntos Hey y su distribución por provincia



Fuente: Gerencia de canales

El proyecto consistió en activar los depósitos a cuentas de ahorro, pagos de créditos y pagos de tarjetas en muchos puntos de la red Hey. Con esto, nuestros asociados ahora tienen la posibilidad de realizar estos trámites en lugares más cercanos a sus domicilios o lugares de trabajo, así como la facilidad de hacerlo en horarios extendidos y mucho más convenientes.
Para el segundo semestre del 2020 tuvimos un crecimiento del **211%** en transacciones Coopenae dentro de la red Hey, comparado con el primer semestre de ese mismo año.

Relacionamiento con empleadores, generando relaciones sostenibles

El Departamento de Relacionamiento con Empleadores es el encargado de generar una sólida relación que fortalezca la influencia de Coopenae entre los empleadores del país para contribuir a generar oportunidades de negocio rentables y sostenibles para ambas partes.

Se responsabiliza de **planificar**, **coordinar** y **ejecutar** la estrategia relacional de Coopenae con empleadores, con el propósito de articular el servicio al asociado para proyectar la calidad de los productos de la Cooperativa y las acciones comerciales contenidas en nuestra oferta de valor.

Entre las principales tareas del Departamento de Relacionamiento con Empleadores se encuentran:

- Brindar **satisfacción** integral de los asociados a través de Propuesta de Valor.

- Generar **beneficio** en función de la relación de los asociados y Coopenae.
- Buscar la **lealtad** como pilar de beneficio a corto y largo plazo mediante el cumplimiento de la promesa de servicio a los asociados.
- Coordinación de **proyectos** de lealtad y comerciales para asociados de la cooperativa.

Los resultados en cuanto a alianzas y convenios fueron:

- 195 empresas del sector privado.
- 78 convenios con centros de trabajo de deducción de planilla y negocios logrados desde la creación del departamento.
- 141 tomadores de decisiones relacionados en el 2020 mediante la actividad virtual con empleadores.

Nuestro objetivo es brindar un servicio de asesoría financiera de calidad, personalizado y adecuado a las necesidades de los colaboradores de las organizaciones amigas y socias, adaptados al contexto actual haciendo uso de la tecnología, por lo que realizamos 235 actividades virtuales con:

- Asesoría personalizada y capacitación grupal para una vida financiera saludable.
- Plataforma para analizar los niveles de endeudamiento de los colaboradores de centros relacionados.
- Reuniones virtuales para atender las necesidades de los empleadores.

Dentro de los principales logros de Relacionamiento con Empleadores desde el seguimiento estratégico, están:

- Un crecimiento del 23.24% acumulado de la cartera de empresas relacionadas.
- Un crecimiento del 1.5% del crecimiento acumulado de la base asociativa.
- Incorporación de 8 nuevos convenios de deducción de planilla.

Con respecto al programa red amigo, obtuvimos los siguientes resultados:

- ₡1.660.927.475 colocación acumulada en el 2020
- ₡13.078.169,09 en promedio de créditos de las referencias formalizadas a través de la red

Apoyo a Mipymes, tejiendo el desarrollo económico del país

Es el departamento de Coopenae que se enfoca en forjar relaciones comerciales con socios y aliados que **construyen** el desarrollo económico de país desde su pequeña o mediana empresa.

Se responsabiliza de ofrecer un **análisis oportuno** para el emprendedor nacional que busca financiamiento para cumplir sus sueños.

Brinda un preanálisis de la solicitud del cliente de manera **ágil** con el fin de estructurar la propuesta personalizada y a la medida de su necesidad en plazos cortos de respuesta.

Ofrece una **propuesta diversificada** de otros servicios que deleitan al cliente ya que complementan operativamente su negocio, estos servicios van desde tiempos de respuesta muy agiles, plazos

accesibles, servicios para impactar su calidad de vida como asesorías financieras, pagos de planilla a sus colaboradores, página Web transaccional sin costo adicional.

Condiciones que fortalecen el emprendimiento de nuestro asociado

- Financiamiento por afectación COVID: plazo de 10 años, durante los primeros 4 años tasa del 5.95% y los siguientes 6 años al 12.25%, con 1% de gastos de formalización y el 50% de gastos de honorarios legales
- Créditos para capital de trabajo, pago de pasivos, remodelación, compra de equipo, además de contar con créditos de banca de segundo piso y líneas de crédito revolutivas.
- Actualmente se cuenta con una tasa en colones del 12.25%.
- Plazos de 5 años con garantía fiduciaria y hasta 15 años con garantía hipotecaria. El plazo con garantía prendaria depende del valor residual del equipo
- La tasa en dólares (solo para generadores) es del 10%.

Nuestros requisitos en para nuestros asociados son:

- Permanencia en el mercado de 3 años mínimo
- Excelentes referencias crediticias
- Permisos de funcionamiento al día
- Cumplir con la normativa para cubrir riesgos laborales del INS.
- Ser patrono al día en la CCSS y cumplir con el pago de los tributos hacendarios

Se financian emprendimientos si existe fuente de repago.

Servicios Complementarios

Los ingresos no Financieros tienen una participación muy importante en el crecimiento de la Cooperativa. Dentro de los productos que se comercializan se encuentran seguros Autoexpedibles, Póliza de Vida, seguros colectivos, Asistencia Dental, (Pro dental), Asistencia Premium (vial, hogar, médica), emergencias médicas (Evit).

Póliza Estar Bien

El plan Estar Bien el 2 de septiembre 2020 fue parte de una migración de Cartera de 21.105 planes de la Aseguradora de Sagicor a la Aseguradora Adisa. La Póliza Estar Bien es un seguro de Vida con coberturas en Asistencias que pueden ser utilizadas en Vida para el bienestar individual o Familiar.

En el periodo de enero a agosto con la Aseguradora Sagicor se brindaron 653 citas del servicio de nutricionista con un beneficio de descuento hasta del 50%, se programaron 340 visitas médicas además de 107 consultas médicas. Se indemnizo **348** casos por un monto de **₡1,405,300,000.00.**

Con la Aseguradora Adisa, por medio de los seguros autoexpedibles, los servicios médicos y exámenes de laboratorios constituyen las categorías de mayor uso de los asociados, abarcando el 73% de los servicios solicitados. Otorgando un servicio a 2.394 asegurados siendo la orientación médica telefónica la más usada (779 usuarios), seguida del ultrasonido y tele doctor. En cuanto a los exámenes, se dieron 845 servicios siendo la hematología completa, orina y Papanicolau entre los más agendados.

Los servicios especiales que abarcan servicios de nutrición, solicitud de descuentos en gimnasios y examen físico de esfuerzo fueron los más usados por las personas del Plan Wellness del producto

Entre los nuevos servicios que se cuenta desde la renovación del producto Estar Bien con nuestro proveedor Adisa que han valorado nuestros asociados son: la prueba de esfuerzo físico, se brindó un total de 215 servicios en esta categoría, los servicios veterinarios, lo correspondiente a la orientación veterinaria telefónica y visita presencial, habiendo prestado un total de 72 servicios en esta categoría.

En los primeros meses de la póliza con nuestro nuevo proveedor Adisa ha indemnizado **19** casos por un monto de **₡144,614,000.00**

Seguros Auto expedibles

En el seguro **Renta Alimenticia** se ha indemnizado a los beneficiarios de 21 personas en el producto de **Renta Alimenticia**, pagando un total de **₡449.000.000.**

En el Seguro **Renta Diaria por Hospitalización** ha apoyado económicamente a **63** asociados durante su convalecencia, pagando en total más de **₡44.000.000.**

Pro dental (Asistencia Dental)

Plan de medicina preparada para atención bucodental, permitió la atención de 5.116 afiliados. El plan pro dental Diamante al ser el producto principal de la cartera representa el 65% de total de facturación de prestadores. El efecto del COVID afecta principalmente el mes de abril en la medida que se adoptaron los protocolos y se autorizaron atenciones a la facturación de tratamientos fueron aumentando.

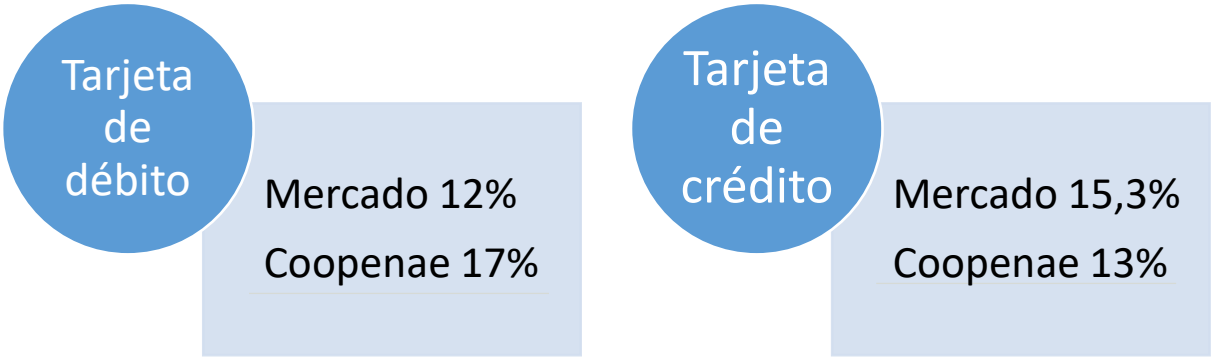
Como parte de las estrategias como medida de apoyo para el mantenimiento de la cartera durante el periodo inicial de la pandemia del Covid, se apoyó por medio de una campaña de condonación de cuotas de abril a setiembre.

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 brindando un medio de pago seguro, sustituyendo el uso de efectivo por nuestras tarjetas de débito y crédito.

Lo anterior toma mayor fuerza con la propagación del coronavirus, que aceleró el uso de tecnologías nuevas y existentes. El comercio electrónico y las ventas online crecen día a día, según estudios de mercado, que validan que durante la pandemia 72% de los consumidores prefieren el uso de tarjetas de débito y 63% tarjetas de crédito; por encima del 44% que prefieren efectivo. En Coopenae hemos experimentado un incremento en el año 2020 de 16.9% en tarjetas de débito y 13% en tarjetas de crédito respectivamente en transacciones de e-commerce.

Figura #6
Incremento de e-commerce en 2020
Comparativo con el mercado



Fuente: Visa

Posicionamiento de marca

Durante 2020 Coopenae incrementó sus estrategias para darse a conocer a nuevos segmentos de mercado a través de campañas y esfuerzos publicitarios que generaron un alto alcance y crecimiento a pesar de la pandemia.

Nuestras **redes sociales** lograron un crecimiento de un 81% de seguidores en Facebook y un 365.4% de crecimiento en interacciones de nuestros seguidores en esta misma red social. Adicionalmente, logramos incrementar en 10.195 seguidores en Instagram lo cual hace que las campañas y comunicación que emitimos obtengan un alcance mayor en personas jóvenes que son un segmento atractivo para la colocación de nuevos productos financieros.

Nuestro alcance general fue de más de 2.500.000, de los cuales 1.700.000 de alcance fue orgánico en 360 posteos anuales por red social.

Nuestro crecimiento en redes sociales y la oportunidad para generar mejor contenido, nos permitió iniciar con una estrategia de contenido orientada al **co-marketing o marketing colaborativo** el cual, a través de generación de contenido con otras cuentas en Instagram, alcanzó 8.183 personas, generó 657 interacciones y logró atraer 3.430 visitas nuevas a nuestro perfil corporativo.

Parte de nuestra estrategia de visibilización de la marca implica la generación de contenido a través de **nuestro sitio web informativo** www.coopenae.fi.cr el cual durante 2020 obtuvo más de 300 mil visitas de usuarios nuevos, de los cuales un 55% ronda edades entre 25 a 44 años.

Además, se generaron más de 900.000 visitas a las diferentes páginas del sitio web, lo cual incrementó la visibilidad de nuestros productos financieros.

Campaña digital Hacelo con Coopenae

2020 se convirtió en el 3er año en que se realiza una campaña digital de colocación de crédito en Coopenae, por lo que logramos dar continuidad al crecimiento de la marca e impulsar la colocación de este producto.

La campaña "Hacelo con Coopenae" genera leads o contactos de personas interesadas en el crédito a través de un formulario digital, el cual es parte de un proceso 100% digital de formalización, gracias al que el asociado no debe presentarse a una sucursal, ya que éstas le contactan de forma directa y digital para finalizar el proceso.

Esta campaña estuvo activa de manera continua de mayo al 15 de diciembre y aportó a la colocación de la cooperativa con **₡4.355.730.719, generó 10.589 contactos de personas interesadas** en obtener el crédito, de los cuales un **82% eran personas no asociadas** a Coopenae logrando de esta forma incrementar el posicionamiento de la marca en nuevos segmentos con edad promedio de 34 años.

Cabe resaltar que esta ha sido la campaña digital más exitosa de los últimos 3 años, sobrepasando las metas establecidas a pesar del contexto mundial de salud y financiero.

Campañas realizadas

A lo largo del año realizamos más de 45 campañas tácticas de mínima inversión, con el objetivo de lograr visibilizar nuevos productos y servicios. Para cada campaña realizada, se cuenta con diversos materiales de comunicación como correos electrónicos, mensajes de texto, contenido para redes sociales entre otros canales específicos.

Se realizaron además promociones especiales para las principales temporadas del año como Día del Padre en junio, que generó un crecimiento en compras con nuestras tarjetas de crédito de un 6%, lo cual representó ₡313,013,711 en compras y en el caso de Día de la madre presentó incremento de 11,6% en compras, equivalentes a ₡467,658,527.

Como parte de la coyuntura mundial vivida por COVID-19, también incrementó nuestra frecuencia de mensajes a lo largo del año, intensificando campañas de temas relevantes que pudieran facilitarle los trámites a nuestros asociados e incentivar a la utilización de nuestros canales digitales. Esta campaña tuvo en redes sociales más de 5.000 interacciones y 4.000 clicks al sitio que se desarrolló para este objetivo con contenido de valor para tema COVID puntualmente.

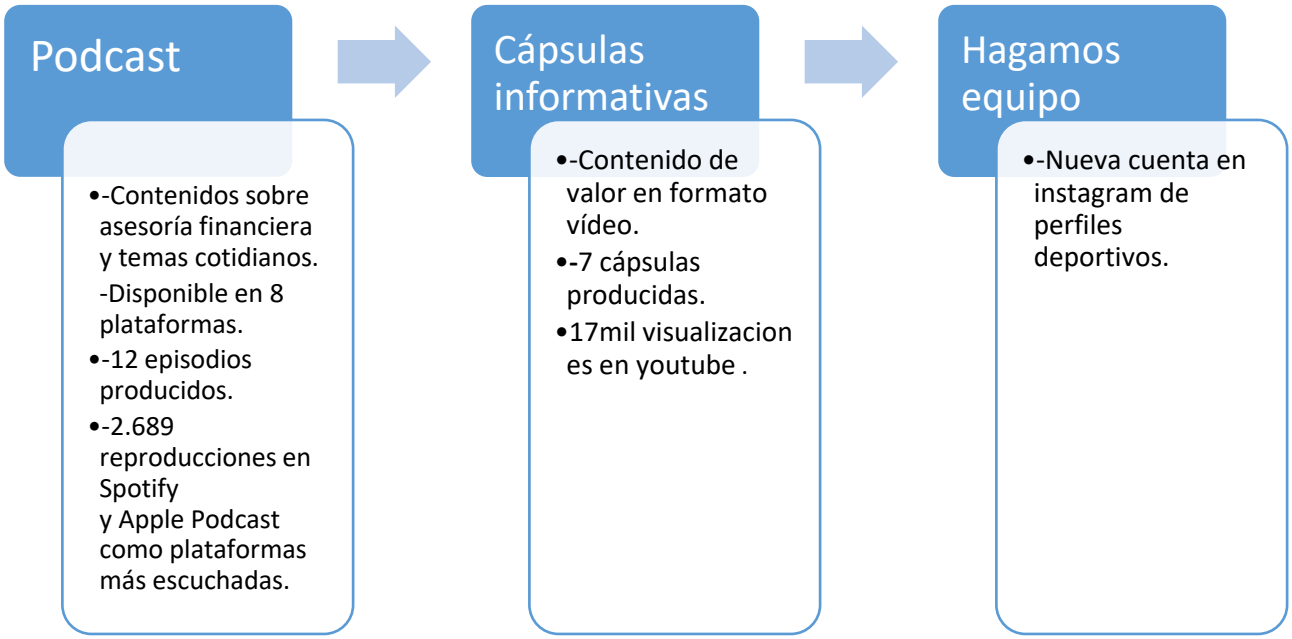
Nuevos canales de comunicación

Las necesidades de comunicación e información de nuestros asociados, especialmente durante 2020, nos impulsaron a innovar utilizando formatos y medios diferentes para comunicarnos.

De esa manera, lanzamos las cápsulas informativas y los podcasts que tienen como objetivo compartir contenidos de valor de interés para asociados actuales y potenciales. De igual forma, abrimos una cuenta oficial en Instagram para compartir contenidos relacionados con los equipos deportivos que patrocina Coopenae, donde compartirnos información sobre nuestros atletas, sus historias, las competencias en las que participan y sus logros alcanzados.

Estos canales seguiremos fortaleciéndolos durante 2021 e incentivando el consumo para incrementar el alcance y el posicionamiento de la marca.

Figura #7
Plataformas nuevas de comunicación



Referentes del SFN y apoyo al deporte

Hemos fortalecido nuestra relación con los medios de comunicación más relevantes del país para continuar posicionándonos como referentes del Sistema Financiero Nacional, logrando un total de 501 notas publicadas de manera orgánica, es decir, sin pagar al medio por el espacio, lo cual implicó un retorno de publicity de ₡952 millones de colones.

El 2020 significó un reto para insertarnos en una agenda mediática consumida por la emergencia nacional del Covid-19, por lo que tuvimos que implementar estrategias para generar nuevas formas de generación de contenido de valor con el objetivo de mantener nuestro posicionamiento en los medios de comunicación masiva más importantes del país.

Nuestros embajadores de marca

Por medio de nuestros embajadores se realizaron en el 2020 un total de 10 campañas en redes sociales donde se destacaron iniciativas de bien social para promoverlas, recaudar fondos o bien sensibilizar al respecto. Entre ellas el Proyecto Daniel que apoya a niños con cáncer, la Fundación CRC Endurance que trabaja con jóvenes talentos deportivos en condiciones socioeconómicas de vulnerabilidad, la Asociación ACOS que impulsó la donación de alimentos a familias afectadas por la pandemia y la campaña Compartí la Vía que sensibiliza sobre el respecto en las carreteras entre conductores y ciclistas.

También participaron en otras iniciativas como eventos deportivos virtuales, la conmemoración del Aniversario 54 de Coopenae y diversas campañas para promover la responsabilidad de cuidarse y extremar medidas durante la pandemia. También se desarrolló una campaña de valores que tiene el deporte que los tiene el modelo cooperativo.

Los equipos deportivos participaron activamente en los medios de comunicación como voceros, brindando consejos para mantenerse activos en casa en tiempo de pandemia y en noticias con enfoques más sociales donde se dieron a conocer los diversos casos que impulsa Coopenae, como por ejemplo el caso de Junior Oporta quien ahora, además de atleta es motivador y conferencista en temas de bienestar y de desarrollo personal.

Con Junior Oporta como embajador de la marca se desarrollaron diversas actividades a lo largo del año para diversos públicos con el objetivo de llevar un mensaje de esperanza en medio de la Pandemia.

- 8 talleres a jóvenes
- 1 charla con asociados
- 4 producciones para redes sociales
- Participación activa en campañas sociales

Apoyo a campañas sociales

Fundación CRC Endurance

Se apoyó en el 2020 el desarrollo integral de 67 jóvenes en edades entre los 12 a los 22 años con vulnerabilidad socioeconómica y destacados por sus habilidades deportivas en atletismo y triatlón. Con el apoyo de Coopenae y otras empresas que se sumaron en el 2020 se logró el 100% en promoción colegial y universitaria, 11 talleres de habilidades blandas y para la vida, 16 charlas y talleres virtuales y disminución de un 2% de la deserción.

Asociación ACOS

COOPENAE se unió a la iniciativa JUNTOS POR COSTA RICA que ayudó a solventar la continua necesidad alimenticia existente en las comunidades costeras de nuestro país a raíz del desempleo y el impacto de la pandemia desarrollada por el Covid y eventos climáticos que azotaron fuertemente el segundo semestre del año. Se distribuyeron alimentos a 340 familias de las comunidades de Garabito, Pavones (Puntarenas), Limón Centro y Matina (Limón), Avellanas y Tamarindo (Guanacaste).

Asociación ACONVIVIR

Coopenae se unió al llamado nacional “Compartamos la Vía”, campaña en redes sociales para sensibilizar a la población de la importancia de una sana convivencia en carretera entre ciclistas y vehículos, esto por el aumento de ciclistas en pandemia y de los accidentes en carretera también. Se sumaron 122 personas entre colaboradores, atletas y sus familias recorriendo en conjunto en un mismo fin de semana 10.440 kilómetros y llevando el mensaje educativo en sus redes sociales.

Bienestar Social en Navidad

Los colaboradores de Coopenae en diciembre se unieron para apoyar dos iniciativas para lo que lograron la recaudación de ₡1.458.047

- Hogarcito Infantil de Guápiles: Organización no Gubernamental (ONG) sin fines de lucro, que protege a más de 14 niños y niñas en situación de riesgo en la zona y que se fueron afectados con la pandemia.
- Donación a familias de la Carpio: 44 familias recibieron un diario completo en navidad alivianando su situación.

Campaña Nacional de Recaudación de Fondos “Con vos podemos”

- Coopenae se unió a la iniciativa nacional impulsada por la Presidencia de la República, logrando recaudar entre sus asociados y aportes la suma de ₡51,388,633.65 destinada a la Comisión Nacional de Emergencias para el apoyo a las familias afectadas por la Pandemia y por situaciones climáticas en el periodo del 2020.

Retorno de la inversión en el apoyo al deporte

Coopenae apoya el deporte con el objetivo de transmitir y desarrollar los valores que este nos da, como: disciplina, cooperación, competitividad, trabajo en equipo, responsabilidad, transparencia, valores que comulgan con los de Coopenae. Además, el deporte es una herramienta para la formación, desarrollo y mejoramiento de las capacidades físicas de una persona, y para el manejo adecuado de sí mismo en su entorno, permitiendo la interacción de los aspectos sociales, emocionales y físicos del bienestar humano, lo cual nos lleva a crear una sociedad más justa e inclusiva.

Gracias al trabajo que se hace con los atletas y equipos deportivos, Coopenae se ha posicionado como una empresa responsable, que promueve los valores y además el desarrollo integral de atletas, esta visión y trabajo se ha logrado transmitir en los medios de comunicación de forma gratuita con el trabajo mes a mes de contenido de valor para los mismos.

En el 2020, a pesar de la pandemia, se logró aumentar el publicity (notas informativas y contenido de mención a la marca no pago) en un 4% con respecto al 2019 para un total de: ¢413.903.114 correspondientes a la cobertura de temas de interés social, patrocinios deportivos y sociales.

Actividades con asociados

El 2020 fue un año atípico donde se extremaron las medidas de contacto, distanciamiento y de actividades sociales para proteger la salud tanto de los asociados como de los colaboradores, por ello se recurrieron a medios digitales para llevar mensajes y actividades a asociados en un año retador.

Con Junior Oporta desarrollamos 4 vídeos para redes sociales con mensajes para nuestros asociados con enfoque motivacional en la pandemia. Además, se realizó un webinar con Junior con el tema "Nunca sabés lo fuerte que eres, hasta que ser fuerte es tu opción" donde participaron asociados y personas no asociadas.

Show virtual en Vivo con Los Plancharanga y Ed Quesada por la plataforma YouTube con la participación de 155 personas conectadas en vivo, 1324 reproducciones en el canal de Youtube y alcance en redes sociales de 29.697 personas.

En conjunto con otras cooperativas y Fedeac se desarrolló un concierto con el Coro Laus Deus en formato virtual, donde se conectaron a la plataforma 685 personas y se transmitió posteriormente en cableras regionales.

Prevención del COVID-19

Lineamientos y protocolos

Desde el mes de febrero 2020, ante el anuncio mundial de la llegada de una pandemia, la cooperativa asumió una actitud de prudencia y responsabilidad frente a la situación, por lo que se activaron los primeros protocolos de atención epidémica. Para la fecha de marzo 2020, ya se había conformado una comisión interna enfocada en el estudio y atención de la pandemia para la toma asertiva de decisiones ante la nueva realidad.

De esta comisión nace el documento "*Lineamientos y protocolos para la atención de la emergencia por COVID-19",* aprobado por el Consejo de Administración. En este se detallan todas las medidas asumidas por la cooperativa para la atención de la pandemia, dentro de las principales se pueden detallar:

- Protocolos para la atención y manejo de casos.
- Protocolos para la seguridad de las personas e instalaciones.
- Lineamiento de atención a través de la Línea de Emergencia Interna.
- Lineamientos sobre teletrabajo en tiempos de pandemia.
- Lineamientos sobre insumos de limpieza y desinfección, así como de Equipos de Protección Personal (EPP) y otros controles asociados.
- Lineamientos sobre control de aforo y distanciamiento social.
- Lineamientos sobre la vigilancia de la salud de los colaboradores y visitantes (evaluaciones semanales del estado de salud de los colaboradores, tamizajes de temperatura corporal, control de protocolos de ingreso, control de uso correcto de EPP, entre otros)

- Lineamientos sobre la detección, control y remediación de casos COVID-19 en la organización.

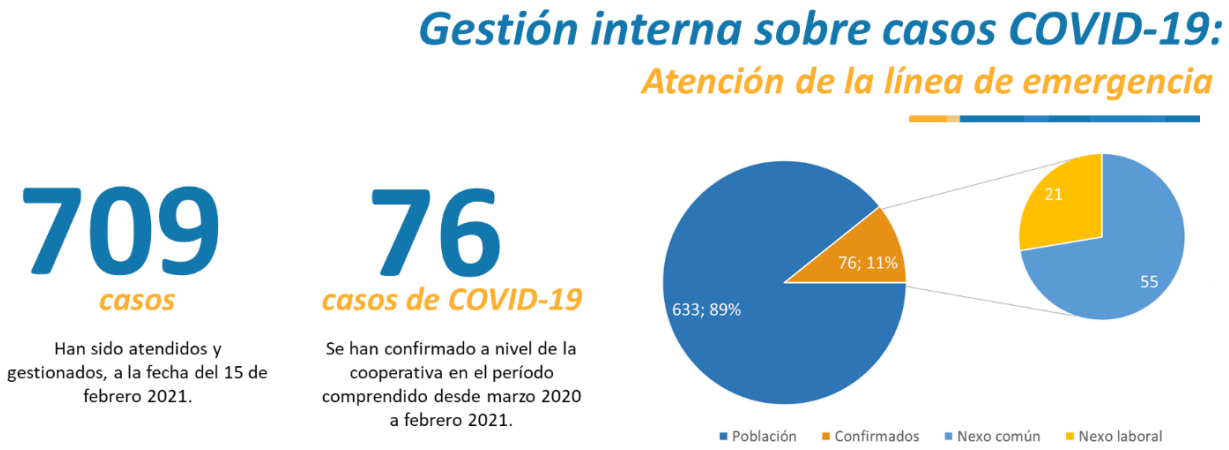
Gestión interna de casos

La gestión de casos por COVID-19 involucra acciones de detección, control y remediación, para lo cual la cooperativa ha asumido un compromiso genuino con todos sus colaboradores y asociados, logrando una eficiente, proactiva y anticipada detección de los casos a través de la disposición de la línea de emergencia interna con disponibilidad 24/7, que facilita la atención, orientación y activación de los protocolos correspondientes ante el reporte generado, esto permite que se mantenga un nivel de riesgo bajo en las sucursales y edificios administrativos.

Por otra parte, la cooperativa asumió una actitud de clara responsabilidad por la seguridad en sus instalaciones, manteniendo constantes protocolos de limpieza y desinfección en sus edificaciones en 3 niveles de acción: desinfección de rutina general y focalizada, desinfección especial (ante el reporte inmediato de cualquier situación de riesgo en estudio) y la desinfección profunda (ante el reporte de un riesgo alto o confirmado).

Además, se cuenta con protocolos establecidos para el retiro de colaboradores frente a una situación de riesgo, salvaguardando su salud e integridad, evitando así mayor vulnerabilidad en las edificaciones. Todas estas acciones administrativas de la emergencia dan como resultado lo siguiente:

Figura #8
Atención línea de emergencia



Fuente: Seguridad laboral e higiene ambiental

De la gráfica anterior, es posible observar que la incidencia por COVID-19 en la cooperativa fue de 11% para el período de un año (feb-2020, feb-2021) y de este porcentaje sólo 21 colaboradores

enfermaron a razón de un nexo laboral (es decir por haber estado en contacto con algún compañero positivo por la enfermedad), lo que representa sólo un 3% del total de la población trabajadora (650 colaboradores).

Las bajas incidencias obtenidas, demuestran que el trabajo preventivo que implementó la Cooperativa logró superar el primer año de pandemia con éxito a pesar de que la realidad nacional fuera preocupante. Por otra parte, refleja el compromiso de todos los colaboradores de Coopenae por implementar, mantener y asegurar los protocolos de prevención al contagio por COVID-19.

Al cuidado de nuestros asociados

Las acciones de prevención internas contribuyen de forma significativa a la minimización del riesgo en las sucursales evitando afectar y/o enfermar a nuestros asociados. No obstante, además de ello podemos resaltar algunos esfuerzos en beneficio de nuestra base asociativa y la situación de la pandemia:

- Se asumió un estricto apego a los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud para asegurar y garantizar el cuidado de la salud de nuestros asociados durante su visita a nuestras instalaciones, identificando acciones cómo:
    - Control de temperatura corporal al ingreso de las instalaciones.
    - Aplicación del protocolo de limpieza y desinfección de las manos.
    - Barreras físicas (mamparas acrílicas) para disminuir el contacto directo que puedan tener con los colaboradores.
    - Demarcación y ubicación de los espacios de espera y de atención asegurando el distanciamiento social requerido.
    - Horarios especiales para atención de personas con mayor vulnerabilidad (Adultos mayores, mujeres embarazadas, entre otros)
- Se implementaron y reforzaron facilidades a través de canales digitales para la atención adecuada y oportuna de trámites, sin requerir salir de casa.
- Se atendieron y apoyaron situaciones especiales como arreglos de pago, ajustes de contratos, entre otros para asociados afectados directamente por la pandemia.
- Se aplicaron mejoras en créditos, no cobro de comisiones y prorrogas.

Se trabajó en Educación Financiera, como elemento de apoyo y ayuda.

Teletrabajo

Sin duda alguna, la pandemia generó una aceleración en cuanto a la aplicación de teletrabajo a nivel empresarial y Coopenae no fue la excepción, como dato a resaltar, antes del Covid-19 manteníamos en dicha modalidad a un total de **154** colaboradores, para febrero 2021 se cuenta con un total de **490** teletrabajadores.

Acciones aplicadas para teletrabajo ante la pandemia:

- A partir de marzo 2020 el teletrabajo se aplica de forma continua y de manera indefinida según indicación Gerencial, dicha medida se mantendrá según valoraciones futuras de cara a la evolución de la pandemia.

- Con el apoyo de la Gerencia Comercial, se enlistaron tareas varias las cuales facilitaron que algunos puestos clave como, por ejemplo: Asesor de Servicios Cooperativos y Asesor del Centro Integrado de Contacto, mantuvieran la operativa del área trabajando desde sus hogares.

- Anterior a la pandemia, el teletrabajo en Coopenae se aplicaba de uno a dos días por semana, a partir de la pandemia la modalidad se aplicó de forma continua en aquellos puestos en que era factible realizarlo.

- Se facilitó al personal el uso de plataformas como Zoom y Teams como herramientas empresariales con el fin de facilitar la ejecución de las reuniones tanto internas como externas a la Cooperativa.

- Se replicaron campañas de comunicación con temas como: manejo de equipos a la distancia, generalidades de buenas prácticas al teletrabajar, manejo de sesiones en entornos virtuales, con el fin de apoyar a los colaboradores en la adaptación de esta metodología de trabajo.

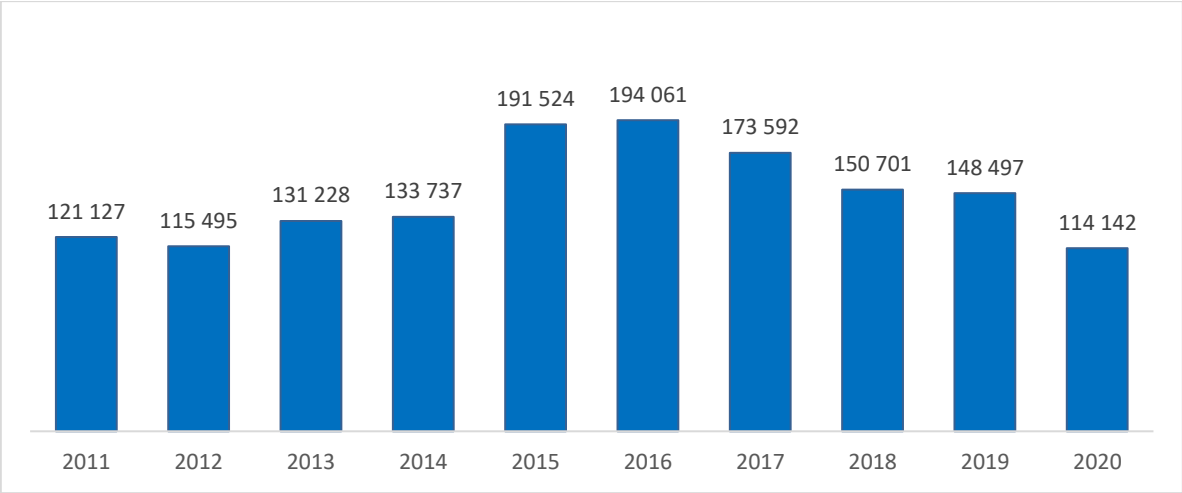
- Se brindó capacitación basada en un programa de buenas prácticas para la utilización de las herramientas virtuales, lo que facilitó la realización de las sesiones de trabajo.

- Considerando la integralidad de las personas que trabajan en la cooperativa, el teletrabajo permitió realizar actividades de interacción social por medios virtuales, que permitieron brindar apoyo para adaptarse de mejor manera al distanciamiento entre los miembros de los equipos de trabajo, fomentando buenas prácticas en atención de la salud mental, física, espiritual y social.

Resultados de colocación crediticia

La cartera de crédito registró un crecimiento de 0.12% en el 2020 cerrando en ¢573.256 millones (según datos del BCCR, el crédito privado decreció en -0.1% en el 2020); la cartera está compuesta en un 73.4% en consumo, 22.7% en vivienda, 2.1% en pymes y 1.8% en tarjetas de crédito. La colocación total en el 2020 fue de ¢114.142 millones (con un menor dinamismo en consumo, acorde con las afectaciones que la pandemia generó en sectores de la economía que demandaron menor crédito; sin embargo, a nivel de vivienda se registró un crecimiento del 19% en las colocaciones).

Gráfico #4
Histórico de colocación crediticia
Periodo 2011-2020



Fuente: Gerencia de Crédito

Seguimiento, control y recuperación

Durante el año pasado se mantuvieron las acciones de seguimiento de cartera, como parte de esto se establecieron perfiles de cartera por medio de ciencia de datos, se ejecutaron 215 actualizaciones de garantías y se mantuvo el seguimiento en procesos de mesas de visado, mejorando tiempos y porcentaje de devoluciones.

La revisión constante de cartera y datos por parte del departamento de cobranza también llevó a ejecutar acciones que contribuyeran a la mejora en la recuperación, de esta manera se robustecieron canales digitales de recaudo (puntos Hey y Sinpe móvil) y se continuó el ciclo de cobranza y deducciones de forma eficiente; la mora se ha ubicado dentro del rango establecido, a pesar de los factores adversos que afectaron durante el año pasado, la morosidad mayor a 90 días cerró en 1.99% (la morosidad del sistema fue de 2.46%)

Facilidades crediticias en beneficio de afectados por la pandemia

A diciembre de 2020 otorgamos prórrogas a más de 13 mil asociados que sufrieron los embates de la crisis.

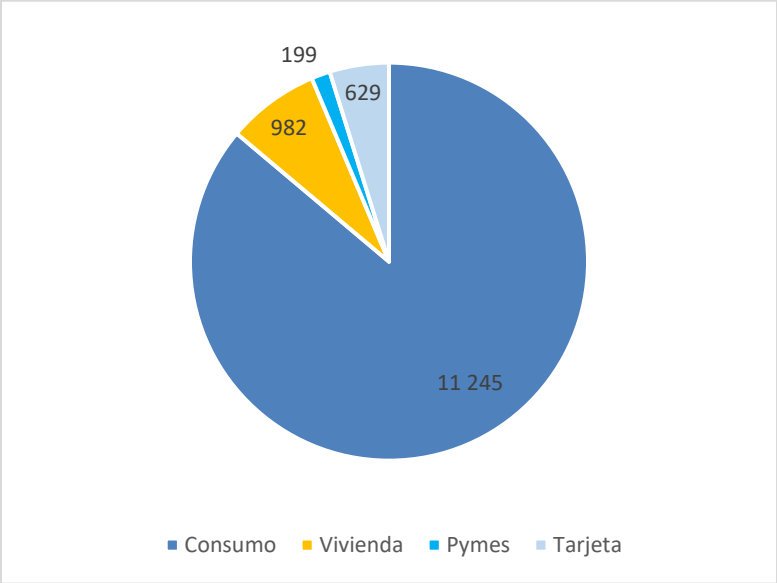
En atención a la pandemia, la cooperativa activó una serie de acciones para atender a los asociados afectados:

- Modificación de tasa de interés
- Ajuste de plazos de la operación
- Prorroga de pagos

- Aportes extraordinarios sin penalidad
- No penalidades en cajeros
- Estudios de refundición (sin ser crédito especial)
- Línea de crédito especial

Las prórrogas lograron impactar a 13.055 asociados que representan un saldo de cartera de ¢126.505 millones (un 22% del total de la cartera).

Gráfico #5
Cantidad de prórrogas otorgadas según producto



Fondos BCCR

Con los fondos del BCCR, se ha logrado una colocación de ¢10.380 millones, donde la mayor concentración ha estado en créditos de consumo, destinados a personas con afectación COVID.

Informe Financiero 2020

Tasa Básica Pasiva

Durante el período 2020, la Tasa Básica Pasiva mostró un comportamiento a la baja, pasando de un 5.75% en enero a un 3.50% en diciembre 2020.

A partir del momento en que el COVID-19 afectó severamente la actividad económica en Costa Rica y el mundo, el Banco Central, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif)

y las Superintendencias encargadas de la supervisión del sistema financiero, adoptaron acciones de política para mitigar el impacto económico de la crisis causada por esta pandemia y, sobre todo, para procurar proteger el tejido empresarial y el empleo.

El Banco Central de Costa Rica realizó un total de tres ajustes en la Tasa de Política Monetaria (TPM), para una disminución de 200 p.b., ubicando esta en 0.75% (mínimo histórico), apoyando esto la disminución de las tasas de interés activas y pasivas de los intermediarios financieros en el país.

Inflación

La inflación del país alcanzó una variación interanual del 0.89%, por debajo de la meta establecida en el Programa Macroeconómico 2020-2021 del Banco Central de Costa Rica (BCCR). La inflación general, medida por la variación interanual del Índice de Precios al Consumidor (IPC), evidenció las presiones desinflacionarias presentes en la economía desde el 2019 y agudizadas a partir del segundo trimestre de 2020, debido a la baja inflación mundial, la caída de la demanda agregada, el deterioro del mercado laboral, el estancamiento del crédito al sector privado y la caída de la actividad económica tanto local como de los principales socios comerciales del país, todos factores asociados a la pandemia[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 al alza dando como resultado que pasara de CRC 576.49 en diciembre 2019 a CRC 617.30 en diciembre 2020, lo cual significó una devaluación de 7.08% en nuestra moneda.

El incremento en la incertidumbre producto de la pandemia, asociado a la falta de un acuerdo nacional, para aprobar las medidas necesarias para alcanzar la sostenibilidad de las finanzas públicas, generaron una mayor presión sobre el mercado cambiario, que requirió de una mayor participación del Banco Central de Costa Rica para moderar los cambios bruscos en el tipo de cambio.

COOPENAE-Período 2020

Para Coopenae el 2020 representó un año de importantes esfuerzos para poder hacer frente a los retos que generó la pandemia. Esta situación obligó a que la Cooperativa tomara una serie de medidas dentro de las que destacan las siguientes:

Continuidad del negocio:

- Modificación de horarios de sucursales de acuerdo con las medidas sanitarias definidas y sus modificaciones.
- Disponibilidad de múltiples canales para atención de los asociados: servicio de chat, central telefónica, App Coopenae Virtual, correo electrónico, WhatsApp y nuestra página.
- Posibilidad de retiro anticipado y sin comisión de ahorros programados.

[1] Programa Macroeconómico 2021/2022, Banco Central de Costa Rica (BCCR)

- Solicitud o renovación de tarjetas de débito-crédito a través de correo electrónico o WhatsApp y entrega de estas a domicilio.
- Se eliminó el cobro de comisión por retiro de efectivo en cajeros automáticos.

En materia de crédito: con la finalidad de brindar apoyo a nuestros clientes de crédito se adoptaron las siguientes medidas:

- Extensión de los plazos de los créditos, prórroga en el plazo del principal y/o los intereses por el tiempo que resulte necesario a los asociados que requieran auxilio, previa valoración.
- Ajuste a la baja en la tasa de interés, según la condición de cada crédito y deudor.
- Condonación de intereses por un tiempo determinado.
- Extensión del plazo de los créditos.
- Mantenemos nuestra política de cero penalidades para pagos extraordinarios al monto principal.
- Línea de crédito de emergencia para nuestros asociados más afectados por esta crisis, 0% de tasa de interés a un plazo de 3 años y que se empieza a pagar en enero 2021. Es exclusiva para la atención de las necesidades más apremiantes en el corto plazo.

Para el manejo de la liquidez:

- Revisión del plan de contingencia de liquidez.
- Reactivación de líneas de crédito con varios bancos y entidades.
- Renovación de vencimientos importantes en créditos con entidades.
- Incremento de los saldos en cuentas de reserva. Pasamos de CRC 35.000 MM a CRC 80.000MM. Con esto se estima atender las necesidades de liquidez de la cooperativa de 4.7 meses.
- Flujo de caja proyectado para 2020, con base en los lineamientos emitidos por Sugef. Resultado; 2020 sin presiones de liquidez.
- Venta de títulos del portafolio de inversiones (por USD 80 millones) para incrementar la liquidez y ejecutando ganancias de capital por CRC 1.389 millones. Se aprovechó la compra anticipada de títulos que hizo BCCR.
- Incremento del efectivo administrado en cajas y bóvedas de oficina central y sucursales. Se reactivan e incrementan los contratos con empresas remeseras para el envío de efectivo a sucursales.
- Incremento en dólares a la vista.
- Incremento de las garantías para participar en “MIL” organizado por el Banco Central de Costa Rica y la Bolsa Nacional de Valores (CRC 15.000 millones).
- Relación: (inversiones + disponibilidades) / Activo total =

Febrero, 2020	Marzo, 2020	Abril, 2020	Mayo, 2020
30,58%	30,99%	31,13%	31,28%

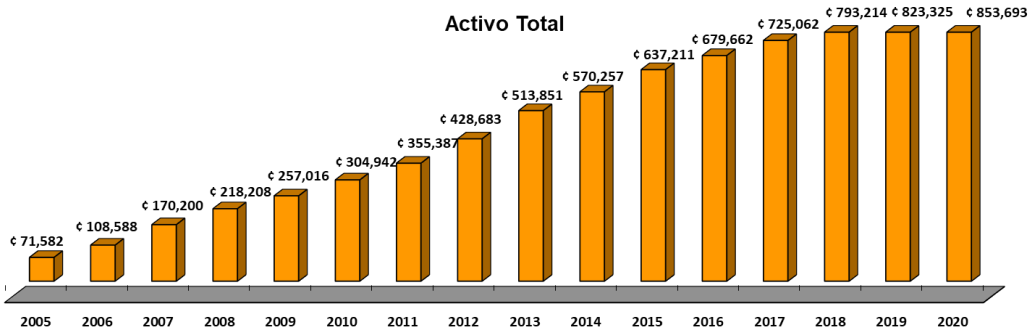
Por otra parte, aunque la situación de pandemia obligó a realizar una serie de gastos para protección de nuestros funcionarios y asociados (mamparas, cubrebocas, entre otros), se logró una baja en el gasto de administración por debajo del presupuestado (-1.03%). Sumado a los rendimientos generados por nuestra cartera de crédito y a las medidas adoptadas a nivel de nuestros pasivos, tanto en la captación con público como en los recursos contratados a entidades, permitió que la Cooperativa generara al cierre del período 2020, excedentes por la suma de CRC 7.011 millones.

En términos generales, Coopenae mostró un crecimiento del 3.69% en su activo total al cierre del año 2020; su portafolio de Inversiones-Disponibilidades en relación con el Activo Total cerró en un 31.77%; el capital social creció un 2.41%; la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 4.96% y se cuenta con una morosidad por debajo del promedio del Sistema Financiero Nacional con un 1.99%.

Crecimiento

El activo total creció 3.69%, esto corresponde a ₡30.367 millones, pasando de ₡823.325 millones en dic-2019 a ₡853.693 millones en dic-2020.

Gráfico #6
Activo Total
Al mes de diciembre de cada año
(en millones de colones)



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Portafolio de Inversiones

El portafolio de inversiones de la Cooperativa tiene una alta concentración en las emisiones del Gobierno de Costa Rica y Banco Central, de forma que un 91% está concentrado en estos dos emisores. Esto es consistente con la forma en la que se comporta el mercado de valores en Costa Rica, en donde un porcentaje similar de las negociaciones involucran a estos dos actores.

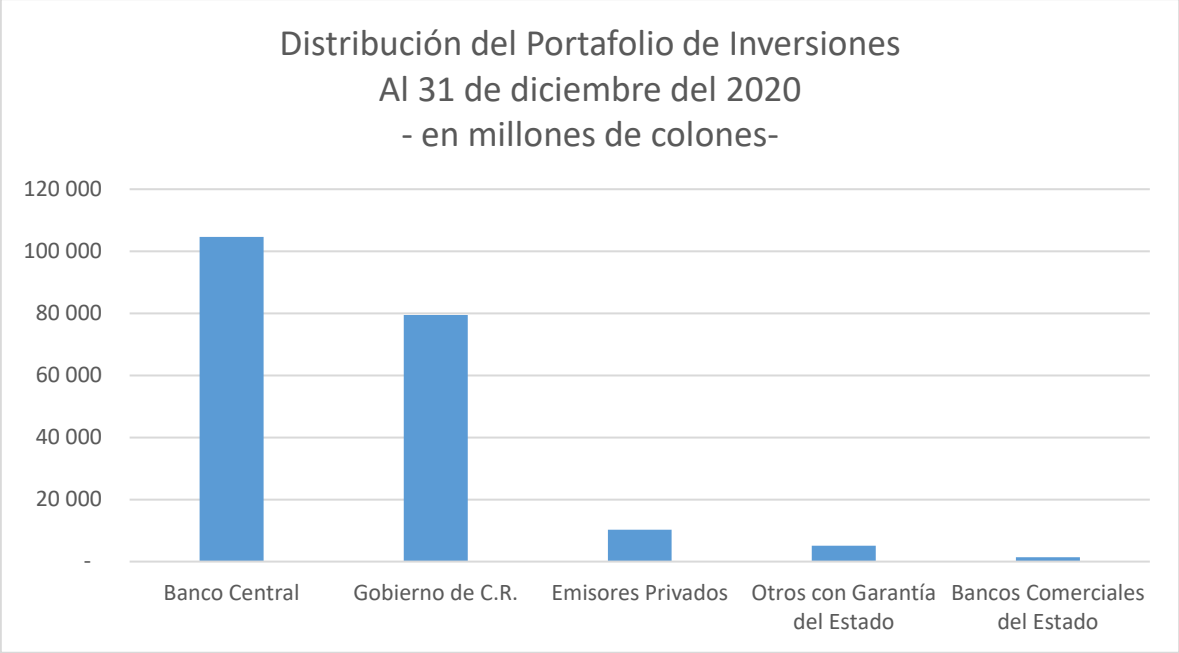
Durante el año anterior los títulos en Banco Central bajaron de forma importante sus rendimientos, de forma que fue necesario buscar un balance entre las inversiones mantenidas en este emisor y las

que se mantienen en Ministerio de Hacienda para procurar un rendimiento apropiado del portafolio.

Esta concentración en los títulos de estas entidades proporciona una alta liquidez al portafolio tomando en cuenta que son los más fáciles de vender en caso de ser necesario.

El resto del portafolio está conformado por un 4% de algunos títulos de Bancos Comerciales del Estado u otros emisores que cuentan con algún tipo de garantía del Estado costarricense y un 5% en emisores privados.

Gráfico #7
Distribución del portafolio de inversiones

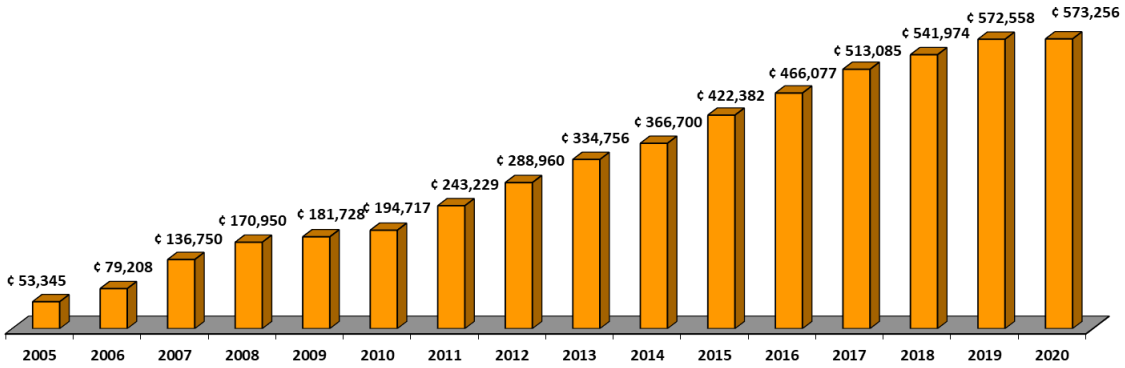


Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Cartera de Crédito

La cartera de crédito pasó de CRC 572.558 millones en el año 2019 a CRC 573.256 millones en el año 2020, lo cual representó un crecimiento del 0.12%. La cartera total está compuesta en un 73.39% en consumo, 22.72% en vivienda, 1.76% en pymes y 2.14% en tarjetas de crédito.

Gráfico #8
Cartera Crédito Total
Al mes de diciembre de cada año
(en millones de colones)



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Crecimiento de Cartera de Crédito del Sistema Financiero

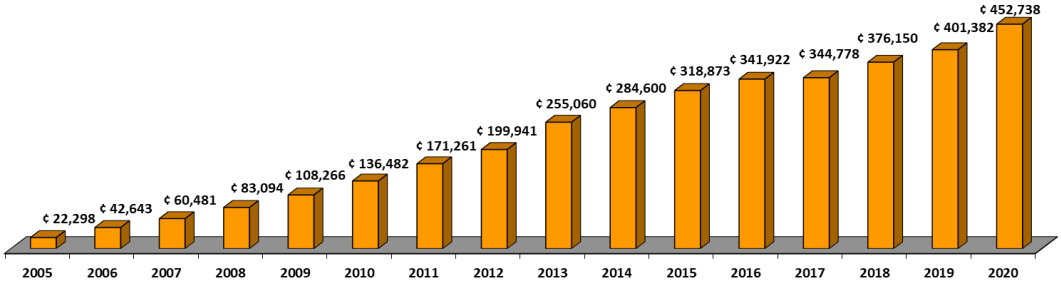
La cartera de crédito del Sistema Financiero Nacional mostró un crecimiento del 2.42%, siendo influenciado principalmente por el crecimiento mostrado por la cartera de crédito de los Bancos Privados (4.54%), Empresas Financieras (6.16%) y Mutuales (4.92%).

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 ₡ 401.382 millones en 2019 a ₡ 452.738 millones en 2020, lo cual representa un crecimiento del 10.88%.

Gráfico #9
Cartera de Certificados de Depósito a Plazo Fijo
Al mes de diciembre de cada año
(en millones de colones)

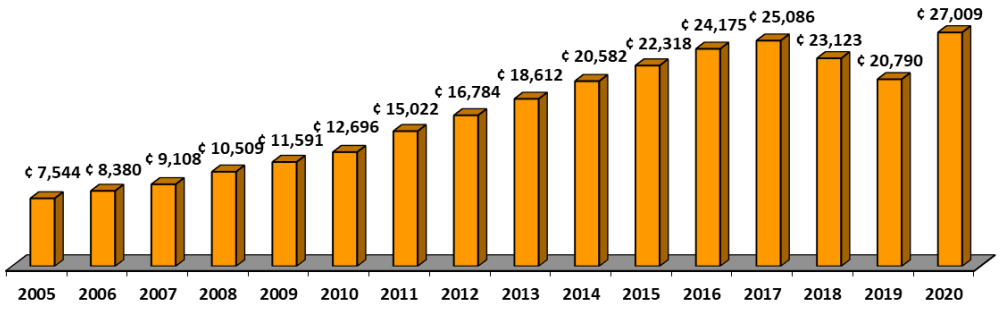


Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Ahorro FIC

El ahorro FIC mostró incremento en sus saldos, pasando de ₡20.790 millones en 2019 a ₡27.009 millones en 2020, lo cual representa un decrecimiento del 29.91%.

Gráfico #9
Ahorro FIC
Al mes de diciembre de cada año
(en millones de colones)



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Obligaciones financieras

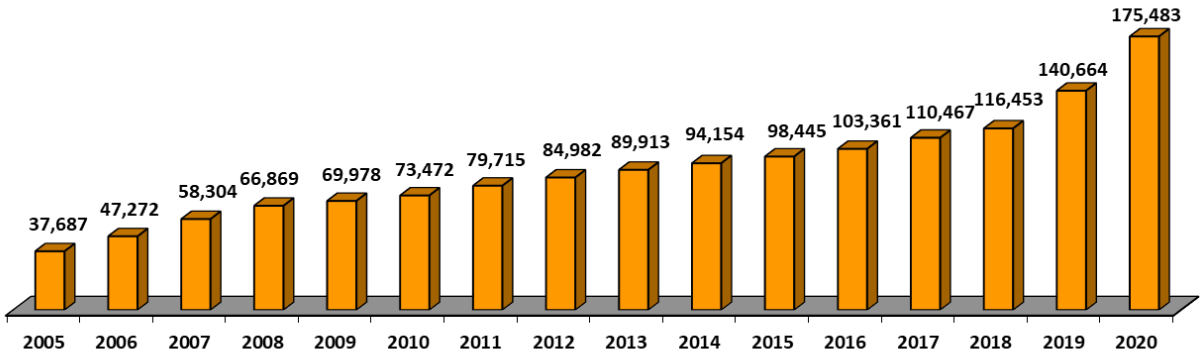
Las obligaciones financieras disminuyeron de ₡189.624 millones en 2019 a ₡151.056 millones en 2020, lo cual representa una disminución del -20.34%.

Durante el año 2020 se contrataron recursos con Blueorchard, Symbiotics y Banco Internacional de Costa Rica (BICSA).

Base Asociativa

La cantidad de socios de Coopenae pasó de 140.664 en dic-2019 a 175.483 en dic-2020, con un crecimiento neto de 34.819 asociados, significando que en promedio se afiliaron 2.902 socios netos por mes. El importante incremento en el número de asociados obedece a las afiliaciones a través de la aplicación Wink, principalmente.

Gráfico #10
Total de Asociados
Al mes de diciembre de cada año

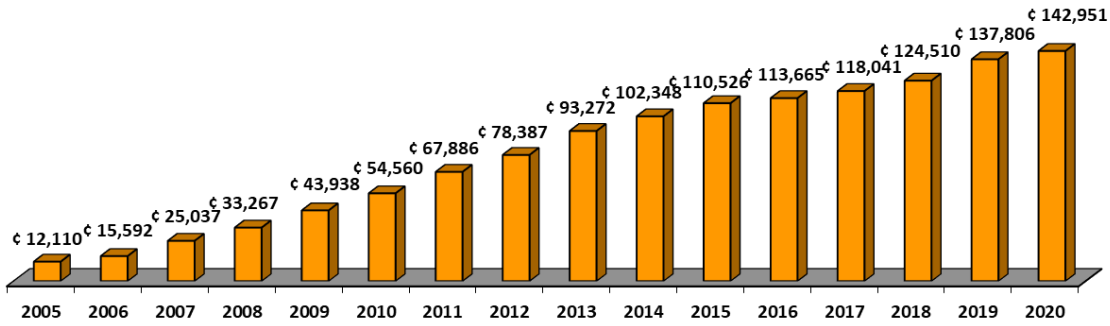


Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Patrimonio

Nuestro patrimonio pasó de ₡137.806 millones en diciembre de 2019 a ₡142.951 millones en diciembre de 2020. Este crecimiento neto de ₡5.146 millones resultó principalmente de la excelente valoración a precio de mercado de los títulos que componen nuestra Cartera de Inversiones, los excedentes generados en el período y la capitalización a través de operaciones de crédito a la cuenta de Patrimonio No Redimible, que a diciembre 2020 mostraba un acumulado de ₡2.373 millones.

Gráfico #11
Patrimonio Contable
Al mes de diciembre de cada año
(en millones de colones)

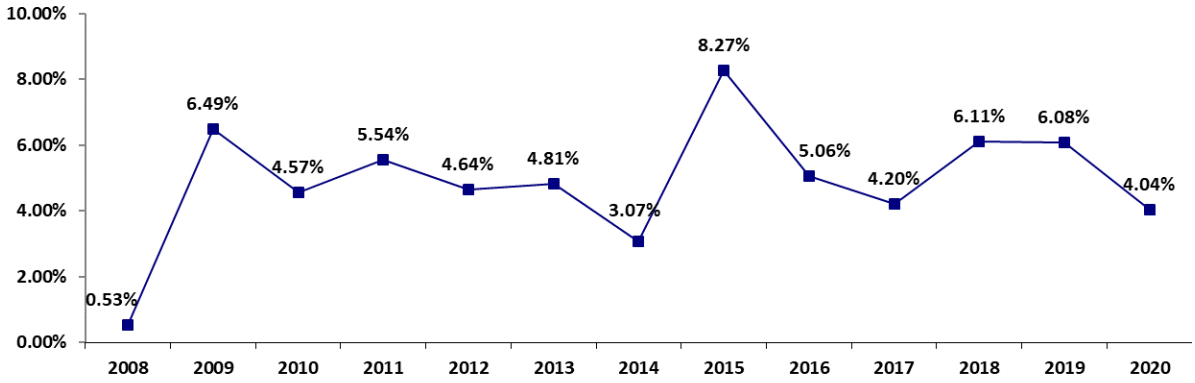


Fuente: Base de datos COOPENAE R.L.

Excedentes

Coopenae RL genero excedentes por ₡ 7.011 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 4.96%. Considerando que para el año 2020 la inflación fue del 0.89%, nuestra rentabilidad real fue del 4.04%.

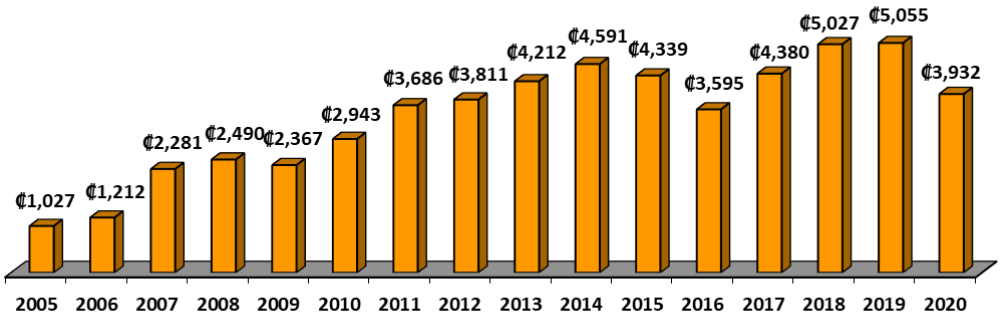
Gráfico #12
Rentabilidad Real sobre el Patrimonio
Al mes de diciembre de cada año



Fuente: Base de datos COOPENAE R.L.

Luego de las participaciones sobre la utilidad, las reservas legales y estatutarias, el excedente neto fue de CRC 3.932 millones.

Gráfico #13
Excedentes Netos
Al 31 de diciembre de cada año
(en millones de colones)



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación

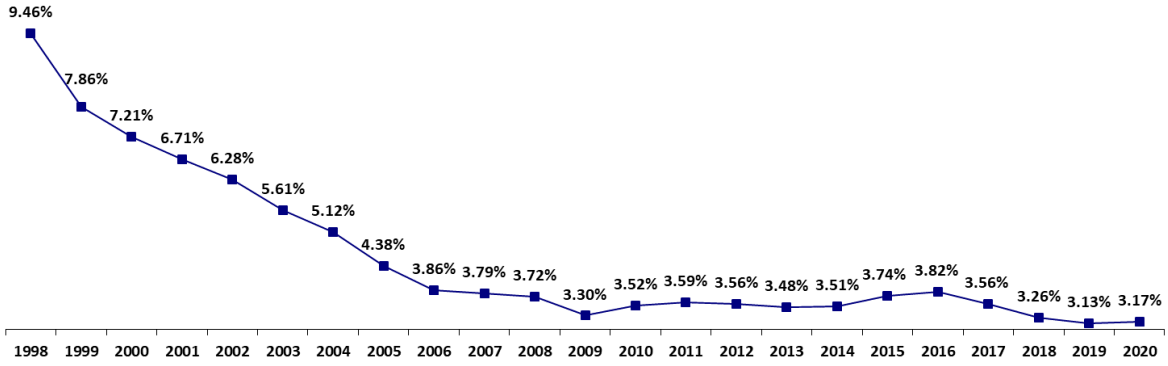
El gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación es un indicador de eficiencia de la empresa, que relaciona:

- 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 2020, ubica este indicador en 3.17%, muestra del trabajo que se ha realizado denle la contención del Gasto de Administración. Nuestro compromiso será mantener el indicador por debajo del estándar anteriormente indicado.

Gráfico #14
Gasto Administrativo a Activo Productivo
De diciembre 1998 a diciembre 2020



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Para efectos comparativos el valor de este indicador para el Sistema Financiero Nacional a diciembre del 2020 es de un 3.16%.

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 2020 ₡1.324 millones de colones por colaborador, cerrando el 2020 con un total de 647 funcionarios, 3 funcionarios más que en el año 2019.

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 2020 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.

Calificación de Riesgo
Al mes de diciembre

	dic-20	dic-19
Suficiencia Patrimonial	20.02%	18.84%
Capital		
Compromiso Patrimonial	-7.02%	-6.93%
Activos		
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	1.99%	1.75%
Manejo		
Activo productivo de intermediación / Pasivo con Costo	1.21 v	1.23 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	51.99%	48.50%
Evaluación de Rendimientos		
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	1.08%	1.34%
Liquidez		
Calce de Plazos a un mes ajustado por Volatilidad	3.81 v	4.59 v
Calce de Plazos a tres meses ajustado por Volatilidad	1.98 v	2.28 v
Sensibilidad a Riesgos de Mercado		
Riesgo por tasas de interés moneda nacional	0.56%	0.57%
Riesgo por tasas de interés moneda extranjera	0.00%	0.56%
Riesgo Cambiario	0.36%	0.06%
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	**1.00**	**1.00**
CALIFICACIÓN CUALITATIVA	**1.15**	**1.15**
CALIFICACIÓN GLOBAL SUGEF 24-00	**1.03**	**1.03**

Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Calificación Cualitativa de la SUGEF

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

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

Ambas calificaciones se ponderan para obtener una calificación global. A diciembre de 2020, la calificación global de Coopenae RL, 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 el año 2020 Coopenae mantuvo su posición de liderazgo dentro del sector de cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por SUGEF, según el tamaño de los activos, cartera de crédito, captaciones, patrimonio y excedentes.

Ranking Sector Cooperativo
Al mes de diciembre 2020
(en millones de colones)

Entidad	Activo		Crédito		Captación		Patrimonio		Excedente		Activo x Empleado		Funcionarios
	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	#
Coopenae	853,693	1	569,524	1	521,116	1	142,951	1	7,011	1	1,324	6	645
Coopeservidores	717,157	2	534,244	2	459,288	2	101,465	3	2,278	5	1,017	8	705
Coopeande 1	615,959	3	402,709	3	426,600	4	116,604	2	3,457	3	1,850	1	333
Coopealianza	602,244	4	381,685	4	451,170	3	89,319	4	4,507	2	986	9	611
Coocique	272,578	5	186,982	5	158,886	5	32,148	6	1,150	7	683	14	399
Coopecaja	186,603	6	158,934	6	58,859	6	45,889	5	3,320	4	957	10	195
Coopemep	104,322	7	85,455	7	47,025	8	24,834	7	1,350	6	479	18	218
Coopebanpo	66,412	8	46,818	8	48,353	7	11,024	10	624	12	1,277	7	52
Coopemedicos	43,831	9	30,202	10	25,409	9	8,970	12	625	11	933	11	47
Coopeaya	43,683	10	30,197	11	22,046	11	10,180	11	1,028	8	1,560	3	28
Coopefyl	43,386	11	35,016	9	17,471	13	11,397	9	742	10	1,669	2	26
Coopejudicial	34,458	12	26,403	12	10,204	16	14,884	8	877	9	466	19	74
Coopegrecia	31,632	13	21,545	14	24,927	10	4,507	16	173	16	791	12	40
Coopeamistad	30,163	14	24,798	13	8,565	17	5,977	14	266	13	1,436	5	21
Credecoop	27,077	15	13,680	17	14,648	14	6,970	13	226	15	444	20	61
Coopavegra	26,594	16	15,501	15	19,763	12	5,937	15	251	14	1,477	4	18
Coopelecheros	16,955	17	14,699	16	4,762	20	2,265	19	165	17	737	13	23
Coopesn ramon	15,404	18	10,128	18	11,513	15	3,058	17	156	18	571	16	27
Coopesn marcos	14,898	19	7,791	20	7,004	19	2,228	21	30	21	532	17	28
Coopeuna	12,245	20	9,319	19	2,428	21	2,344	18	96	19	612	15	20
Coopecar	9,715	21	6,601	21	7,096	18	2,232	20	37	20	389	21	25
TOTALES	**3,769,008**		**2,612,230**		**2,347,132**		**645,185**		**28,369**		**1,048**		**3,596**
Participación COOPENAE	**22.65%**		**21.80%**		**22.20%**		**22.16%**		**24.72%**				**17.94%**

Fuente: página web SUGEF

Estados Financieros Auditados

Deloitte.

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

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 el estado situación financiera al 31 de diciembre de 2020, los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo para el año terminado en esa fecha, y las notas a los estados financieros separados, incluyendo un resumen de las políticas contables significativas.

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 2020, su desempeño financiero y flujos de efectivo para el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, normas de divulgación y normativa contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y que se detallan en la Nota 2.

Base para la Opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y de conformidad con las disposiciones reglamentarias, normas de divulgación y normativa contable emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y por la Superintendencia General de Entidades Financieras. 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.

Énfasis en Asuntos

Base Contable y Cifras Comparativas - Sin calificar nuestra opinión de auditoría, les indicamos que la Cooperativa prepara sus estados financieros separados de conformidad con los formatos, normas de divulgación y regulaciones emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), tal y como se describen en la Nota 2 a los estados financieros, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y cuyas principales diferencias se incluyen en esa misma nota. Por lo tanto, los estados financieros adjuntos no tienen el propósito de presentar la situación financiera, el desempeño financiero y los flujos de efectivo de la Compañía de conformidad con las NIIF, por lo tanto, los estados financieros que se acompañan podrían no ser apropiados para otros propósitos.

Adicionalmente, llamamos la atención a la Nota 2 de los estados financieros adjuntos, en la cual la Administración revela los efectos contables en los estados financieros que se acompañan, originados por los cambios del marco contable según el SUGEF 30-18 "Reglamento de Información Financiera (RIF)", el cual entró a regir para las entidades reguladas en Costa Rica el 1° de enero de 2020. Consecuentemente, como resultado de las disposiciones transitorias establecidas para la implementación del RIF, la Cooperativa no presenta los estados financieros adjuntos con las cifras comparativas con el periodo anterior finalizado el 31 de diciembre de 2019.

Otro Asunto

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 de 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.

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.

Deloitte.

Los responsables de 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, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Una seguridad razonable es un 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, 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 evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros separados, debido a fraude o a error, 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, 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.

Deloitte.

- 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.

Lic. Jose A. Zúñiga Taborda - C.P.A. No.1491
Póliza No.0116 FIG 7
Vence: 30 de setiembre de 2021
Timbre de Ley No.6663, ¢1.000
Adherido y cancelado en el original
La Ribera de Belén, Heredia, Costa Rica

1° de marzo de 2021

Firmado por JOSE ANTONIO ZUÑIGA TABORDA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-0574-0903.
Fecha declarada: 01/03/2021 06:30 PM
Esta representación visual no es fuente
de confianza. Valide siempre la firma.

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. (COOPENAE, R.L.)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO AUDITADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2020
ACTIVO		
Disponibilidades	**2c, 5**	**¢ 25.703.425.480**
Efectivo		8.550.451.412
Banco Central de Costa Rica		10.034.778.965
Entidades financieras del país		4.111.429.108
Entidades financieras del exterior		3.006.765.995
Inversiones en instrumentos financieros	**6**	**245.515.890.955**
Al valor razonable con cambios en resultados	2c	1.922.168
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral	2c	241.170.862.130
Productos por cobrar		4.343.106.657
Cartera de créditos	**2c, 7**	**549.264.749.385**
Créditos vigentes		525.624.435.540
Créditos vencidos		44.810.055.943
Créditos en cobro judicial		2.821.753.583
Costos directos incrementales asociados a créditos		3.367.860.425
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(7.100.212.820)
Productos por cobrar		9.894.624.390
(Estimación por deterioro)	2c, 7b	(30.153.767.676)
Cuentas y comisiones por cobrar	**2c, 8**	**1.449.250.931**
Comisiones por cobrar		19.292.195
Otras cuentas por cobrar		1.429.958.736
Bienes mantenidos para la venta	**2d, 9**	**1.055.648.457**
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		4.535.087.404
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(3.479.438.947)
Participaciones en capital de otras empresas (neto)	**2e, 10**	**6.471.443.817**
Propiedad, vehículos, mobiliario y equipo (neto)	**2f, 2g, 11**	**10.892.542.322**
Otros activos	**2h, 12**	**13.339.632.867**
Cargos diferidos		359.047.199
Activos intangibles		4.845.095.048
Otros activos		8.135.490.620
TOTAL DE ACTIVO		**¢ 853.692.584.214**

(Continúa)

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. (COOPENAE, R.L.)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO AUDITADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2020
PASIVO		
Obligaciones con el público	**13**	**¢ 534.844.694.956**
A la vista		39.660.407.775
A plazo		481.455.430.835
Cargos financieros por pagar		13.728.856.346
Obligaciones con entidades	**14**	**151.055.975.315**
A la vista		5.180.835
A plazo		150.358.051.085
Otras obligaciones con entidades		(123.798.464)
Cargos financieros por pagar		816.541.859
Cuentas por pagar y provisiones	**2i, 2j,2u, 15**	**16.122.502.268**
Provisiones		2.196.215.378
Otras cuentas por pagar		13.926.286.890
Otros pasivos	**16**	**1.777.321.337**
Ingresos diferidos		10.624.360
Otros pasivos		1.766.696.977
Aportaciones de capital por pagar		**6.940.726.776**
TOTAL DE PASIVO		**710.741.220.652**
PATRIMONIO		
Capital social		**89.582.457.823**
Capital pagado	2*l*, 17.1	89.582.457.823
Aportes patrimoniales no capitalizados		**2.373.106.241**
Ajustes al patrimonio - otros resultados integrales		**5.765.695.260**
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo	2q, 17.2	2.205.675.927
Ajuste por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		3.560.019.333
Reservas	**2m, 2n, 17.3**	**41.218.276.105**
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		**79.423.898**

(Continúa)

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. (COOPENAE, R.L.)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO AUDITADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Nota	2020
Resultado del período		¢ 3.932.404.235
TOTAL DEL PATRIMONIO		142.951.363.562
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		¢ 853.692.584.214
Cuentas contingentes deudoras	18	¢ 27.418.053.024
Otras cuentas de orden deudoras	18	1.123.880.637.219

(Concluye)

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros separados.

JOSE EDUARDO ALVARADO CAMPOS (FIRMA) — Firmado digitalmente por JOSE EDUARDO ALVARADO CAMPOS (FIRMA) Fecha: 2021.03.01 17:14:13 -06'00'

Lic. José Eduardo Alvarado C.
Gerente General

YERLEN MOLINA SIBAJA (FIRMA) — Firmado digitalmente por YERLEN MOLINA SIBAJA (FIRMA) Fecha: 2021.03.01 17:06:21 -06'00'

Licda. Yerlen Molina S.
Contadora General

EVELYN MORALES VEGA (FIRMA) — Firmado digitalmente por EVELYN MORALES VEGA (FIRMA) Fecha: 2021.03.01 17:24:52 -06'00'

Licda. Evelyn Morales V.
Auditora Interna

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. (COOPENAE, R.L.)

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES SEPARADO AUDITADO
AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2020
INGRESOS FINANCIEROS		
Por disponibilidades	2t	¢ 15.451.563
Por inversiones en instrumentos financieros	2t, 19	12.212.742.407
Por cartera de créditos	2t, 20	91.349.529.797
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	21	210.774.957
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		14.564.539
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		4.153.906.418
Por otros ingresos financieros	22	2.176.470.972
Total de ingresos financieros		**110.133.440.653**
GASTOS FINANCIEROS		
Por obligaciones con el público	23a	43.292.532.832
Por obligaciones con entidades financieras y no financieras	23b	15.323.408.195
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		165.808.660
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		116.198.809
Por otros gastos financieros		1.922.150.467
Total de gastos financieros		**60.820.098.963**
Por estimación de deterioro de activos	**2c, 7b**	**18.417.807.520**
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		**2.294.134.389**
RESULTADO FINANCIERO		**33.189.668.559**
OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN		
Por comisiones por servicios	2t, 27	7.312.758.003
Por bienes mantenidos para la venta		276.531.022
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		476.254.134
Por cambio y arbitraje de divisas		732.914.959
Por otros ingresos operativos	24	363.674.671
Total otros ingresos de operación		**9.162.132.789**
OTROS GASTOS DE OPERACIÓN		
Por comisiones por servicios		833.171.305
Por bienes mantenidos para la venta		1.572.525.988

(Continúa)

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. (COOPENAE, R.L.)

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES SEPARADO AUDITADO
AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2020
Gastos por participaciones de capital en otras empresas		¢ 126.914.664
Por provisiones		830.973.783
Por cambio y arbitraje de divisas		373.715.374
Por otros gastos operativos	28	5.859.701.200
Total otros gastos de operación		**9.597.002.314**
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		**32.754.799.034**
GASTOS ADMINISTRATIVOS		
Por gastos de personal	**25**	12.540.364.124
Por otros gastos de administración	**26**	12.872.717.307
Total gastos administrativos		**25.413.081.431**
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		**7.341.717.603**
Participaciones legales sobre la utilidad	17.4	330.377.292
RESULTADO DEL PERÍODO		**7.011.340.311**
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO		
Superávit por revaluación de propiedades inmobiliarias		(24.319.511)
Ajuste por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(4.166.488.496)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		3.256.058.463
Otros ajustes		(4.743.234)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL PERÍODO, NETOS DE IMPUESTO		**(939.492.778)**
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERÍODO		**¢ 6.071.847.533**

(Concluye)

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros separados.

JOSE EDUARDO ALVARADO CAMPOS (FIRMA) Firmado digitalmente por JOSE EDUARDO ALVARADO CAMPOS (FIRMA) Fecha: 2021.03.01 17:14:46 -06'00'

Lic. José Eduardo Alvarado C.
Gerente General

YERLEN MOLINA SIBAJA (FIRMA) Firmado digitalmente por YERLEN MOLINA SIBAJA (FIRMA) Fecha: 2021.03.01 17:09:40 -06'00'

Licda. Yerlen Molina S.
Contadora General

EVELYN MORALES VEGA (FIRMA) Firmado digitalmente por EVELYN MORALES VEGA (FIRMA) Fecha: 2021.03.01 17:27:29 -06'00'

Licda. Evelyn Morales V.
Auditora Interna

Homenaje póstumo

Abarca Rojas Javier

Acón Hernández Luisa María

Acón Lion Alberto

Acosta Castro Arnaldo

Acuña Estrada Carmen Violeta

Acuña Sequeira Edwin Gerardo

Agüero Palma Eva Mélida

Aguilar Chaverri María Mercedes

Aguilar Cubillo Lidiette

Aguilar Granados Antonio

Aguilar Mirambell Teresita

Aguilar Montero Ana Rosa

Aguilar Piedra Juan Rafael

Aguirre Espinoza María Josefa

Ajoy Chan Rafael Enrique

Alarcón Sáenz Margarita

Alas Alfaro José Mardomeo

Albernas Jaramillo Reinaldo

Albertazzi Molinari Ofir

Alemán Irigoyen camilo

Alfaro Bogantes Ernestina

Alfaro Bolaños Jorge

Alfaro Bolaños José Fabio

Alfaro Quirós Ruth

Alfaro Soto Marco Vinicio

Almengor Torres Débora

Alpízar Quirós Nuria Virginia

Alpízar Rojas Carlos Julio

Alvarado Arguedas Cruz

Alvarado Chacón Francine María

Alvarado Piedra Egbert Johel

Alvarado Sánchez Emerita

Alvarado Sánchez Nidia Ester

Alvarado Vega María Elena

Álvarez Álvarez Francisco Antonio

Álvarez Badilla Aracelly

Álvarez Barquero Abelardo Hilario

Álvarez Caballero Virginia

Álvarez Rodríguez Ramón Francisco

Álvarez Vargas Vivianne Lourdes

Angulo Angulo Donaldo

Angulo Cruz Juan Adolfo

Angulo Díaz Liborio Vernaldo

Angulo Vargas Hilario Antonio

Araica Saavedra Jeannette

Arata Salazar Miriam

Arauz Martínez Edmundo

Araya Arrieta Odilie

Araya Bermúdez Lilliana

Araya Bolaños Ramón

Araya Hernández Guillermo Antonio

Araya Montero Víctor Antonio

Araya Vargas Teresa

Arce Arguedas Imelda

Arce Brenes Víctor Manuel

Arce Centeno Ana Mercedes

Arce Rodríguez Walter

Arguedas Serrano Amparo

Arias Angulo Allen Ramón

Arias Arias Elia

Arias Chavarria Carlos Enrique

Arias Pereira Cecilio

Arias Salas Norman William

Arias Sánchez Judith

Arnuero Varela Alejandro César

Arrieta Burgos María Milagrosa

Arrieta Matarrita Narcy

Arrieta Matarrita Paula

Arroyo Céspedes Sonia María

Artavia Alpízar José

Artavia Fernández Jorge Mario

Artavia Rivera Juan Manuel

Astacio Pineda José Félix

Aviles Fernández Ariadna

Azofeifa Villalobos José Mauricio

Badilla Quirós Rafael

Baltodano Barrios Carolina

Barboza Portuguez Mayra

Barboza Quesada José Antonio

Barquero Barquero Yolanda

Barquero Villalobos Jorge Eduardo

Barrantes Araya Francisco

Barton Barton Bárbara

Baumann Baumann Martin

Bejarano Carvajal Fidel

Bell Delgado Ramón

Benavides Hernández Rafael Ángel

Benavides Mora Marlene

Bermúdez Arguedas Mariano

Bianchini Sánchez Gonzalo

Blanco Gutiérrez Xiomara

Bolaños Alvarado Lidieth María

Bonilla Acevedo Marvin Antonio

Bonilla Acosta Mariana

Bonilla Balmaceda Gisela

Bonilla Cerdas María Josefa

Bonilla Pacheco Gema

Bonilla Villalobos Olga Alicia

Brenes Calderón Carlos Alberto

Briceño López Isidro

Briceño Matarrita Enys

Brizuela Moya Jorge Manuel

Bustamante García Warner Javier

Caballero Córdoba Paulina

Calderón Chinchilla Jorge Edwin

Calderón Méndez Alexander

Calderón Quesada Francisco

Calderón Víquez Vellamira Clara

Calvo Araya Miguel Alonso

Calvo Vargas Finlandia

Calvo Zúñiga Carlos Alberto

Camacho Gutiérrez Bernal

Campos Alpízar Javier

Campos Bolaños Jesús

Campos Bonilla Jorge Andrés

Campos Carmona Miguel Ángel

Campos González Jeannette
Campos Jiménez Virginia
Campos Rodríguez Rita Maria
Cañizales Ramírez Antonio
Carballo González Olga
Carmona Carmona Alicia
Carrillo Arias Emilio
Casares Piñar Marvin
Cascante Cascante Sandra María Petronila
Castellón Zumbado María Elena
Castillo Chaves Jenny Cecilia
Castillo Espinoza Gustavo
Castillo Munguía Sidonia Linette
Castillo Rojas Betty
Castillo Rojas Hugo
Castro Agüero Leonel Gerardo
Castro Alfaro Norman Dagoberto
Castro Araya Víctor Hugo
Castro Badilla Marcelino
Castro Brenes Tulia
Castro Castro Emilia María del Carmen
Castro Fallas Manuel Enrique
Cedeño Cedeño Eudelia
Cerdas Álvarez Ernesto
Cerdas Castro Mercedes
Cerdas Herrera Bibiana
Cerdas Leiva Olman
Céspedes Baltodano Luis Alberto
Céspedes Rodríguez Hilda
Chacón Lizano Nidia Mayela
Chacón Morales Julia Elcida
Chacón Murillo Ana Cecilia
Chacón Porras Henry
Chacón Rivera Danilo
Chavarría Arroyo Miguel
Chavarría Bolaños Maribel
Chavarría Briceño Beatriz
Chavarría Calvo Álvaro
Chavarría Canales Adita Jesús
Chavarría Chavarría Emigdio
Chavarría Chavarría Franklin
Chavarría Vásquez Xinia
Chaves Chaves Lilliam Virginia
Chaves Hernández Miguel Ángel
Chaves Mora Norma
Chaves Picón Fenoel
Chaves Vargas Carmen María
Chevez Chevez Dinorah
Chinchilla Mora Flory Rosita
Chinchilla Villanueva Digna María
Ching Leitón Wilber Gerardo
Colville Hohnson Alberto Manuel
Conejo Bermúdez Hugo
Conejo Guevara Vilma
Conejo Ugalde Willard
Contreras Alvarado Benedicta
Contreras Sandoval Dinette
Cordero Chacón Jorge Antonio
Cordero Hidalgo Juan Rafael
Cordero Mora Ofelia María

Cordero Rojas Denis Mauricio
Cordero Rubí Rafael Ángel
Cordero Vega Rolando
Córdoba Morera Patricia Verónica
Corea Caravaca Silvestre Paulino
Corea Madrigal Danilo
Corella Ramos Rolando
Cornejo Ureña Emilia
Coronado Angulo Rosa
Corrales Alvarado Simón Andrés
Corrales Cambronero Olendia
Cubero Pana Eduardo Martin
Cunnighan Mitchell Jonoel
Dalhouse Mullins Ronald Alberto
De Sarraga Berrocal Ileana
Delgadillo Murillo Vilma
Delgado Leiva María Fecundina
Delgado Montoya Evelyn María
Devandas Villalobos Jorge Omar
Dinarte Cortés Isaac Mesac
Dorado Meneses Jorge Arturo
Duran de la Paz Vera Violeta
Duran Vargas Yadira
Elizondo Vásquez Grevin
Elizondo Vásquez José María
Ernest Campos Frank
Espinoza Alvarado Ofelia
Esquivel Camacho Roberth
Esquivel Rojas Carmen
Fajardo Fajardo José Ángel
Fallas Baldi María Eugenia
Fallas Barrientos Amable
Fallas Jiménez Roberto Fernando
Fallas Morera Osvaldo Arnoldo
Fallas Quesada Miguel Ángel
Fallas Víquez María Eugenia
Fernández Aguilar Mayra
Fernández Arias Yoser
Fernández Ramírez María Lourdes
Fernández Ramírez Rolando
Fernández Rodríguez Norma Oliva
Fernández Rojas José Eduardo
Fernández Valverde Carlos Alberto
Fernández Villegas Johnny
Flores Cordero Jesús María
Flores Villarreal Santiago
Fonseca Barahona Delia María
Fonseca Cortés Teodora
Fonseca Navarro María Rosario
Foster Kerr Delroy rolando
Fuentes Chevez Angela
Fuentes Trejos Jefferson
Gamboa Mora Noyle
Garcia Chinchilla Alexis
Garcia Montes Brigguitte
Garita Murillo Jorge Arturo
Garita Segura Jacqueline
Garro Vargas Eduardo
Godínez Fuentes Kennedy Gerardo
Godínez Umaña Olger

Golinelli Franca

Gómez Alfaro Elba María

Gómez Ballestero Inés

Gómez Calero Carlos Luis

Gómez Calvo José Ramon

Gómez Gómez Bernabe

Gómez Gómez Daisy

González Alfaro Hilda

González Álvarez Gilberto

González Barrantes Carlos Eduardo

González Campos Jesús

González González José Gerardo

González González Rosa María

González Jiménez Jaime Francisco

González López Julieta

González Madriz Rosa

González Obando Rita Julia

González Ramos Lesmes Gerardo

González Salas Fabián

González Salazar Julio

González Zanetti Alfredo

Gordon Zamora Elmer Evans de Jesús

Gorgona Núñez Laura

Granados Chinchilla Margarita

Greenwood Marshall Richard

Guevara Bonilla Lilliam

Guevara Matarrita Helberth

Guevara Quintero Ana Cristina

Guevara Ríos Néstor José

Guido Cardalda Isabel

Gutiérrez Arguedas Margarita

Gutiérrez Espeleta Jorge

Gutiérrez Gutiérrez José Alberto

Gutiérrez Hernández marco tulio

Gutiérrez Mena José Raúl

Gutiérrez Quesada Ruth Marcela María de los Ángeles

Gutiérrez rivera Eduardo

Gutiérrez Rojas Cedy

Gutiérrez Ruíz Rafaela

Guzmán Rodríguez Elder

Hamm Dillon Cecilio Alberto

Hernández Barrantes Ronald

Hernández Blandino Jeannette

Hernández Castillo Josiph

Hernández Hidalgo Argentina

Hernández Martínez Isaac

Hernández Moreno Elieth

Hernández Valverde Ana María

Herrera Araya Margarita

Herrera Murillo María de los Ángeles

Herrera Umaña María Pilar

Hidalgo Hernández Edwin

Jackson Freeman Sonia

Jara Guillen Lilliana

Jaubert Ramírez Giselle

Jiménez Araya Víctor Eduardo

Jiménez Cárdenas Renee

Jiménez Cerdas Roger Etelberto

Jiménez Jirón Ana María

Jiménez Méndez María de los Ángeles
Jiménez Montero María Isabel
Jiménez Olivares Miriam
Jiménez Rojas María de los Ángeles
Juárez Jiménez Dagoberto
Juárez Morales Hilcias
Juárez Ramírez Aristides
Kellerman Charles Shidler
Lacayo Morera Ivan
Leal Arias Olga Mercedes
Leiva Baldioceda Álvaro
Leon Barth Seydi
Lezama Alvarado Margarita
Lezama Ulate Manuel Eduardo
Li Chan Marta Eugenia
Li Villalobos Beiy Hiu
Lobo Ugalde Luis Fernando
López Acuña Carmen María
López Centeno José Francisco
López Delgado Hilda
López Flores Zaida Miriam
Luna González Zaida Mireya
Ly Pereira Ronald Eduardo
Madrigal Vega Ana María
Maduro Capriles Ernesto Levy
Mairena Bermúdez María del Carmen
Malcon Tobías Norma
Manzanares Pizarro Mariana
Marchena Moscoso Julio César
Marín Bonilla Elena
Marín Quirós Guido Antonio
Maroto Leiva Ángela Celedina
Martínez Vargas Andrés
Mata Hernández Carlos Luis
Mata Serrano Roberto
Matamoros Acuña Teresa
Matarrita Carazo Jorge
Matarrita Molina Jesús Antonio
Matarrita Peña María de los Ángeles
Mecena Mecena Blanca María
Medrano Cernas Jesús Mauricio
Melon Hibortt Silvia
Méndez Fonseca María Josefa
Méndez Méndez Ana Violeta
Méndez Porras Melissa
Mesen Cascante Deusdedit
Mitchell Steven Winston
Molina Ramírez Enrique
Molina Sibaja Jorge Delio
Molina Varela Rafael
Monge González María Eugenia
Monge Valverde Marta Eugenia de Mayela
Montero Araya Víctor Julio
Montero Cambronero Nidia
Montero Cataldo Elba
Montero Gómez Nora María
Montero Hidalgo Jeannette
Montero Zamora Gladys
Montes Delgado Juan Roque
Montoya Chaves Álvaro

Montoya Talavera Francisco
Mora Badilla David
Mora Bogantes Marlen
Mora Chaves Delia Teresa
Mora Fallas Flora Virginia
Mora Miranda Víctor Manuel
Mora Mora Eliecer
Mora Rodríguez Eugenia María
Mora Segura Marta Elodia
Morales Cascante Guillermo
Morales Díaz Jonathan
Morales Jiménez Álvaro
Morales López Luis
Morales Reyes Erick Alberto
Morales Salas Miriam
Moreno Fajardo José Danilo
Moreno Rivera Edwin
Morera Alvarado María de los Ángeles
Mosquera Piñar Melvin
Moya Quesada Daniel Enrique
Moya Selva Claudio
Munguia Villalta Francisco Antonio
Murillo Alvarado Freddy Gerardo
Murillo López José Martin
Nájera Morales Mercedes
Naranjo López Alicia
Naranjo Rodríguez Carmen María
Navarro Brenes Judith
Navarro Plaza Juan José
Navarro Tosi Flor de María
Ng Alvarado Melania
Núñez Alfaro Carlos Enrique
Núñez Campos María Elena
Núñez Ruiz Flor Emilce
Núñez Sánchez Amada
Núñez Sánchez Arnoldo
Obando Aguilar Alejandro
Obando Elizondo Zaida María
Obando Obando José Javier
Orozco Barrantes Marvin Alexis
Ortega Salmerón Obdulia
Ortiz González Ferdinando
Padilla Escobar Isabel de los Ángeles
Palavicini Johnson Gustavo Gerardo
Palma Brenes Warren
Paniagua Barboza José Manuel
Paniagua Paniagua Maribel
Pasamontes Fariñas Clara Luz
Pence Nelson Fernando Roberto
Peralta Castro Jeannette
Peraza Bustos Ruth Mary
Peraza Moreno Edit
Peraza Quintero Myrna
Peraza Rodríguez Manuel
Pérez González Hormidas Elidio
Pérez Obando Sandra María
Pérez Robles Aaron Andrés
Pérez Salas Luis Diego
Picado Fernández Antonio
Picado Lepiz Jorge Luis

Picado Robles Ana Marta

Picado Rodríguez Ana Victoria

Pineda Alani María Ernestina

Polinaris Gutiérrez Giorgianella

Porras Sánchez Aravid Laijan

Porras Segura Haydee

Portuguez Quesada Bolívar

Powel Pritchard Irma María

Prendas Moraga Walter

Quesada Bianchini Fernando

Quesada Bosque Gilbert Francisco

Quesada Castillo Lastenia

Quesada Castro Daisy Mireya

Quesada Saravalli Ricardo Antonio

Quesada Villalobos Freddy Francisco

Quirós Araya Karla Alexandra

Quirós Avendaño Zoraida

Quirós Hernández Ivannia

Quirós Jiménez María de los Ángeles

Quirós Madden María Eugenia

Quirós Monge Marvin

Quirós Retana Wendy María

Quirós Rojas Ana María

Ramírez Alvarado Juan Rafael

Ramírez Elizondo María Eugenia

Ramírez Galeano Leonardo

Ramírez Jiménez Álvaro

Ramírez Ramírez Elibet

Ramírez Sojo Carlos Esteban

Ramírez Vargas Francisco Tobías

Ramírez Víquez Belfort Gerardo

Redondo Valverde María Cecilia

Retana Arias Rafael Ángel

Retana Chacón Juan Pablo

Retana Solano Walter

Retana Vargas Álvaro de los Ángeles

Reyes Contreras María de los Ángeles

Reyes Fernández María Jacinta

Rivas Chavarría Hermogenes

Rivera Chacón José David

Rivera Porras José Rafael

Robles Vargas Liliana

Robles Zamora José Rafael

Rocha Barberena Gaby Carmen

Rodríguez Arias Alexander

Rodríguez Barrantes Disney Raúl

Rodríguez Barrantes Imelda

Rodríguez Cabalceta María del Pilar

Rodríguez Chaves Eugenia María del Rosario

Rodríguez Delgado Tahis

Rodríguez García Luis Ángel

Rodríguez Marín Luis Alberto

Rodríguez Núñez Johel

Rodríguez Quirós Rosibel

Rodríguez Reyes Óscar

Rodríguez Rodríguez Fidela

Rodríguez Rodríguez José David

Rodríguez Sánchez José María

Rodríguez Sojo José Rafael

Rodríguez Vila Marta

Rodríguez Zarate Marta
Rojas Alpízar Analive
Rojas Arguedas Teresita
Rojas Brenes Leidy
Rojas Castro Flory de María
Rojas Contreras María Eugenia
Rojas Cordero Renzo
Rojas Mora Gueibert Antonio
Rojas Quirós Henry Eduardo
Rojas Torres Carlos Francisco
Rosales Arce Edith
Rosales Ruiz José Enrique
Ruiz Chavarría Randal
Ruiz Obando Lilliam
Ruiz Sandoval Guillermo
Saborío Cascante Carlos Enrique
Salas Hernández Dalida Virginia
Salas Montero Domingo
Salazar Jerez Mario
Salazar Monge Víctor Manuel
Salazar Ramírez Jeannette
Sánchez Camacho Julio Eladio
Sánchez Sáenz Allan Josué
Sánchez Ulate Luis Rafael
Sánchez Vallejo Edwin
Sánchez Varela Dinorah
Sánchez Vargas Emerita
Sánchez Zamora Julieta Mayela
Sancho Barrantes Humberto
Sancho Méndez Ana Cristina
Sancho Rodríguez Cesar
Sancho Rodríguez juan Rafael
Sancho Rodríguez Ruth
Sancho Vargas Fernando de Jesús
Sandoval Vásquez Alexis Francisco
Sanou Cajiao Enrique Antonio
Santamaria Arias Adrián
Segura Aguilar María Flora
Segura Chacón Gerardo Hugo
Segura Quirós Arnulfo
Sequeira Jenkins Carlos Alberto
Sequeira López Matilde
Sequeira Martínez Ana Cecilia
Sequeira Vargas María de los Ángeles
Serrano Lobo José Ángel
Sevilla Jiménez José David
Sibaja Blanco Ana Cecilia
Sibaja Castro Flor María
Sibaja Pérez Rita
Solano Boza Rafael Ángel
Solano Fernández Francisco
Solano Núñez Guillermo
Solano Pacheco Manuel Antonio
Solano Pereira Maximiliano
Solano Quesada Rafael Ángel
Solano Rojas Zaida Dinora
Solano Salazar Amalia
Solís Ruiz Víctor Elias
Solorzano Muñoz Álvaro
Soto Fernández Gonzalo Eduardo

Soto Jiménez Glauco Antonio
Soto Mora Alicia
Soto Ramírez María Elena
Tacsan Ulate María
Thevenard Marín Carlos
Torres Arguedas Leda
Torres Mora Óscar
Trejos Rodríguez Freddy
Ugalde Bolaños Vera Violeta
Ugalde Castrillo Manuel Antonio
Ulate Calderón Fabio Antonio
Ulate Cruz Jorge Eduardo
Ulate Pérez Dinorah
Ulate Portuguez Alicia
Ulloa Gamboa José Joaquín
Ulloa Granados Rocío
Umaña Hernández Humberto
Umaña Sterloff Edgar Enrique
Umaña Umaña Azucena
Valenciano Hernández María de los Ángeles
Valerín Contreras María Cecilia
Valerín Vásquez Félix Antonio
Valerio Monge Luis Diego
Valle Gómez María Inés
Vallecillo Flores Alonso
Valverde Núñez José Alberto
Valverde Rosales José Manuel
Valverde Sanabria Jorge Arturo
Valverde Santos Marlon
Varela Jara Francisco Javier
Varela Jiménez Ofelia
Vargas Abarca Oldemar
Vargas Barboza Ana Marita
Vargas Castro Eliecer
Vargas Chaves Brahiam Gerardo
Vargas Elizondo Heriberto
Vargas Olmazo Javier Enrique
Vargas Ramírez Rosario
Vargas Rojas Pamela
Vargas Vargas Bryan
Vargas Villalobos Edgar
Vásquez Arias Laura Emma
Vásquez Rojas María del Rosario
Vásquez Valle Roger
Vaughan Cruz Charles Verner
Vega Arroyo Lian Stephen
Vega Chavarría Edgar
Vega Gutiérrez Gerardo
Vega Leiva Aurora
Vergara Brenes María Antonieta
Viales Rodríguez Eduardo
Vignet León Grettel
Vílchez Vargas María del Carmen
Villafuerte Villafuerte Aurelio
Villalobos Alvarado Douglas
Villalobos Benavides Zoila Rosa
Villalobos Chacón Héctor
Villalobos Contreras Alfonso
Villalobos Gutiérrez Horacio
Villalobos Madrigal Jorge Edgar

Villalobos Martínez Mario Alberto
Villalobos Soto Álvaro
Villalobos Vindas Marcial Eduardo
Villalobos Víquez Víctor Manuel
Villalobos Yannarella Luis Eduardo
Villegas Barrantes Margarito
Villegas Benavides Flory
Watson Cespedes Francisco
Woodburn Keppler Sharon Sue
Wright Morris Colón Antonio
Zamora García Jorge
Zamora Huertas Eugenio
Zamora Loria Miguel Ángel
Zamora Ordóñez Ana Cecilia
Zeledón Gutiérrez Arnulfo
Zeledón Pérez Fernando
Zúñiga Chavarría Delfín Gerardo
Zúñiga Fernández Jaime
Zúñiga Venegas María Eugenia
Zúñiga Zúñiga Agustín