



Informe Anual

2021

Trabajamos para mejorar la calidad
de vida de los costarricenses



Contenido

Resumen Ejecutivo	6
Informe Comité de Vigilancia	7
Normativa legal	7
Cambios normativos en 2021.....	8
Revisiones operativas ejecutadas	8
Riesgos gestionados	8
Análisis financiero	9
Gestión en sucursales.....	9
Conclusiones	10
Comité de Educación y Bienestar	10
Área de Educación.....	10
Programa Capacitación y desarrollo	10
Coordinados por el Departamento de Desarrollo Organizacional	10
Área de Bienestar Social.....	13
Impacto Social.....	14
Fortalecimiento del Campus Virtual Coopenae.....	17
Impacto del Campus Virtual en el sector empresarial	18
Participación en la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF)	19
Ley Nacional de Educación Financiera	19
Feria Virtual Nacional de Educación Financiera – Cámara de Bancos	19
Acciones Covid-19.....	20
Prevención del COVID-19: Al cuidado de nuestros asociados	21
El COVID-19 en Coopenae: Gestión de casos.....	21
Infografía #2	22
Informe comercial	23
Gerencia de Canales.....	23
Canales de atención al servicio del asociado:.....	23
Gestión comercial de tarjetas y medios de pago eficientes	29
Unidad de Canales Digitales	31
<i>Fuente: Jefatura de Canales Digitales</i>	<i>31</i>
Transaccionalidad de canales digitales	31
Coopenae Virtual	31
Wink	31

Mejoras en canales digitales	32
Puntos Hey	32
Servicio al cliente Wink	32
Definiciones.....	33
Relacionamiento con empleadores.....	33
Servicios Complementarios.....	34
Nuevos productos.....	34
Seguro Viajero	35
Prodental Sonrisa**	35
Autoexpedible Deportista	35
Coopenae Seguros	35
Nuevos servicios	36
Servicio de Claro	36
Servicios de Recaudo	36
Afiliación a Pensión Complementaria de Vida Plena	36
Servicio de recaudo cargos automáticos	36
Alianza Coopevictoria	36
Más productos	36
Póliza Estar Bien	36
Banco de Equipo Médico Auxiliar	37
Gerencia de Mercadeo.....	37
55 aniversario	37
• Donación de 55 bicicletas a niños de Montezuma, Barranca y Paquera	38
• Billeto de Lotería conmemorativo al 55 Aniversario.....	38
Publicidad y Mercadeo	38
Relaciones Públicas.....	41
Comunicación	44
Transformación digital	45
Asistente Digital.....	45
Automatización.....	46
Renovación Coopenae Virtual.....	46
Innovación colaborativa	46
Resultados de Colocación Crediticia	47
Eficiencia de procesos centrales en materia crediticia y de recuperación	47

Colocación	47
<i>Fuente: Gerencia de crédito</i>	48
Modelo de administración del riesgo crediticio por perfiles	48
Oferta de Valor	48
Seguimiento, control y recuperación	48
Facilidades crediticias en beneficio de afectados por la pandemia	49
Fondos BCCR	49
Crédito para tu Negocio Comercial	50
Informe de operaciones	51
Centro de Distribución de tarjetas	51
Adquirencia	51
Logros del procesador de tarjetas Coopenae 2021	51
Logros del departamento de adquirencia Coopenae 2021	52
Medios de Pago	52
Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones	53
Nuevas facilidades tecnológicas	54
Gerencia Soporte Técnico y Operaciones	54
Seguridad Informática	55
Cumplimiento	55
Riesgos	56
Estrategia para la Gestión de Riesgos	56
Logros obtenidos	57
Informe Financiero 2021	57
Tasa Básica Pasiva	57
Inflación	58
Devaluación	58
Coopenae-Período 2021	58
Crecimiento	59
Portafolio de Inversiones	60
Cartera de Crédito	61
Crecimiento de Cartera de Crédito del Sistema Financiero	62
Obligaciones con el público	62
Ahorro FIC	63
Obligaciones financieras	64
Base Asociativa	64

Patrimonio	64
Excedentes	65
Gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación (GA/API)	66
Gasto de Administración / Utilidad Operacional Bruta (GA/UOB)	67
Activos por empleado.....	68
Calificación SUGEF	68
Calificación Cualitativa de la SUGEF.....	69
Ubicación en el Sector Financiero	70
Estados Financieros Auditados	71
.....	78
Homenaje póstumo.....	79

Resumen Ejecutivo

En el año 2021 celebramos 55 años de historia, marcados por cuatro pilares: enfoque en el bienestar de las personas como nuestro centro y razón de ser, el uso de tecnologías, la gestión de afuera hacia adentro y el liderazgo.

A lo largo de nuestra trayectoria, la innovación permanente y la implementación de tecnologías disruptivas como elementos diferenciadores nos han permitido mejorar la calidad de vida de los costarricenses y generar impacto social.

En esa línea, Coopenae ha desarrollado nuevas soluciones, como parte de nuestra estrategia de Transformación Digital. Durante el 2021, lanzamos la nueva app y web Coopenae Virtual ofreciendo a las personas funcionalidades de vanguardia como la sincronización de cuentas con fotografías de sus contactos, desgloses de gastos mensuales por tipo de comercio para que puedan planificar mejor sus finanzas personales, la posibilidad de configurar a gusto las vistas de la plataforma, actualización de datos en línea; y el envío de comprobantes por medio de WhatsApp, correo electrónico o SMS.

Adicionalmente, incorporamos el uso del análisis de datos y apostamos por la robotización de procesos para mejorar la experiencia de los colaboradores y asociados. También habilitamos nuevos canales digitales de atención, que cobraron mayor relevancia ante la pandemia del COVID-19, como, por ejemplo, el chat en línea, WhatsApp y la Sucursal Virtual.

El año anterior también estuvo marcado por los retos propios de una pandemia que se extendió más de lo previsto y que nos continúa demandando soluciones adaptadas a las necesidades de nuestros asociados, lo que significó realizar grandes mejoras en procesos internos, con resultados muy favorables en la experiencia del asociado.

Además, honrando los valores propios de una empresa cooperativa, dimos prioridad a quienes más lo necesitaron. Muestra de esto es que durante 2021 -al igual que en 2020- ofrecimos arreglos de pago y prórrogas a los afectados por la pandemia. También aplicamos mejoras en créditos, no cobramos comisiones y ajustamos contratos para apoyarles durante la crisis ocasionada por la covid-19.

De forma paralela, garantizamos el buen desempeño de la empresa. Gracias a esto, alcanzamos un crecimiento en el Gasto de Administración de apenas un 3.98%, lo cual 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 2021, excedentes por la suma de CRC 7.430 millones, CRC 419 millones más que en el período 2020.

Coopenae mostró un crecimiento del 7.36% en su activo total al cierre del año 2021; su portafolio de Inversiones en relación con el Activo Total cerró en un 30.30% (alta liquidez); el capital social creció un 3.27%, incluyendo el patrimonio no redimible; la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 5.14% y se cuenta con una morosidad por debajo del promedio del Sistema Financiero Nacional con

un 1.87%. Estos resultados tan alentadores nos demuestran que, con la colaboración, confianza y apoyo de cada una de las personas asociadas que forman parte de la Cooperativa, Coopenae continuará creciendo, a pesar de dificultades y retos como los vividos por causa de la pandemia del COVID-19.

Informe Comité de Vigilancia

La naturaleza de la intermediación financiera determina una serie de obligaciones a cumplir, establecidas en la legislación nacional y en reglamentos propios emitidos por las entidades que supervisan a Coopenae.

Por ello y, 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 valores cooperativos de honestidad y responsabilidad, garantizamos el cumplimiento de nuestros deberes y del 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 2021

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 civil.

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 da seguimiento al cumplimiento de los planes de trabajo, de las metas propuestas y de la forma como estos se desarrollan y 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

La administración de los riesgos se realiza dentro de una visión integral, considerando la totalidad de los riesgos relevantes a los que está expuesta, así como los efectos e implicaciones en la planificación estratégica de Coopenae, lo que evita conflictos de interés y asegura una adecuada separación de funciones y responsabilidades.

Existen riesgos propios de la actividad de la intermediación financiera, que en Coopenae debemos gestionar y anticiparnos para administrarlos de la mejor manera, 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:

- Riesgo de Crédito
- Riesgo Financiero
 - Riesgo de tasas de interés
 - Riesgo cambiario
 - Riesgo de precio
 - Riesgo de capitales
 - Riesgo de liquidez
 - Riesgo país
 - Riesgo estratégico
 - Riesgo de solvencia
- Riesgo Operativo
 - Riesgo operativo
 - Riesgo legal
 - Riesgo de reputación
 - Riesgo TIC
- Riesgo Legitimación de Capitales
- Riesgo de Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Riesgo Grupo Financiero
- Riesgo de grupo conglomerado

Análisis financiero

Los resultados del ejercicio económico reflejan la solidez de Coopenae, que 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 destacan 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 revisó la metodología y los procedimientos utilizados por las sucursales, para ser eficientes en todos los procesos que realizan. En esto se evidencia que:

- Se da la correcta vigilancia de las gerencias en la aplicación de normas, políticas y procedimientos.
- Se logró mayor control por medio de los asistentes de operaciones.

- Se obtuvieron mejoras en los tiempos de espera y de resolución de casos.
- Se asistió en forma oportuna a los asociados que tuvieron afectación económica, producto de la pandemia.
- 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 calificador 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, la 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 2021.

Comité de Educación y Bienestar

Área de Educación

Programa Capacitación y desarrollo

En coordinación con instancias ejecutoras, se impartieron actividades orientadas a mejorar la formación de la dirigencia en el ámbito virtual.

Coordinados por el Departamento de Desarrollo Organizacional

Procesos de Capacitación 2021

Mediante esta información se muestran los datos de los procesos de capacitación efectuados durante el 2021, abarcando los siguientes contenidos:

- Horas de formación
- Cantidad de matriculados
- Temas abordados
- Costos totales

En la siguiente tabla se presentan los datos generales de los procesos efectuados en el año 2021. Estas capacitaciones para colaboradores abarcaron contenidos enfocados en el asociado,

transformación digital, normativa interna, así como, aquellos requeridos por un área o departamento específico para la ejecución propia de sus tareas.

Otra consideración para tomar en cuenta es que el dato de personas matriculadas se obtuvo de la cantidad de participantes en cada contenido, siendo que una misma persona puede haber participado en varios procesos y algunos de los colaboradores no haya recibido ninguno de ellos. De igual manera, los datos de los costos corresponden únicamente a aquellos espacios en los cuales se le realizó un pago a un proveedor externo por brindar la capacitación y tan solo se considera como inversión el monto que se pagó a ese proveedor.

Tabla #1
Capacitaciones efectuadas en 2021

Cantidad de temas	Inversión colones	Inversión dólares	Horas de capacitación	Personas matriculadas
71	¢4 654 644,00	\$32 073,00	888	1967

Para mayor detalle de esta información, se adjunta la siguiente tabla que especifica la misma información, segmentada por gerencia.

En esta tabla los datos totales de cantidad de temas y horas de capacitación varían respecto de la anterior, porque hay contenidos que los recibieron simultáneamente varios colaboradores de distintas áreas o departamentos. No obstante, para efectos de visibilizar la formación que recibió cada gerencia, se asigna el tema a cada una.

Tabla #2
Distribución de capacitaciones por área

DIRIGIDO A	CANTIDAD DE TEMAS	INVERSIÓN COLONES	INVERSIÓN DOLARES	HORAS DE CAPACITACIÓN
Auditoría	5		\$3 965,00	95,5
Cumplimiento	7	¢474 300,00	\$1 527,00	42
Gerencia Área Comercial	57	¢328 824,00	\$5 472,00	199
Gerencia Área Crédito	1	¢504 900,00		20
Gerencia Área Desarrollo Organizacional	4	¢351 900,00	\$203,00	12
Gerencia Área Financiera Adm	17	¢1 586 310,00	\$6 336,00	233
Gerencia Área TIC	5		\$13 980,00	350
Gerencia de Área Operaciones	3			19
Gestión Estratégica	2	¢306 600,00	\$590,00	24
Riesgos	4	¢775 410,00		44
Subgerencia	3	¢229 500,00		11
Transformación digital	1	¢96 900,00		3
Toda la Organización	2			4
Líderes Coopenae	6			12
Líderes Comunales	1			1
Órganos Sociales	1			2
TOTALES	119	¢4 654 644,00	\$32 073,00	1071,5

Adicionalmente, como parte del proceso de capacitación realizado durante este mismo periodo, se efectuaron 4 procesos de inducción al personal de nuevo ingreso. En estos se abordaron 86 colaboradores, con una inversión de 36 horas.

Coordinación interna del Comité de Educación

A continuación, se presentan las principales acciones de coordinación del 2021:

- Se desarrollaron coordinaciones con los diferentes departamentos de la Cooperativa, con el fin de obtener información requerida para brindar las capacitaciones.
- Encuesta sobre experiencia adquirida en el proceso de capacitaciones del año 2020, Gerencia de Desarrollo Organizacional.
- Análisis del Expediente #22.272 sobre Prórroga a Nombramientos a Juntas Directivas y Órganos Sociales con motivo de la pandemia.
- Participación virtual en actividad del Grupo Trascender - Sociedad de Mujeres Cooperativistas.

- Reunión virtual con el Colaborador del Departamento de Diplomacia Corporativa, Sr. Gustavo Ulloa. Temática: Reuniones Virtuales Regionales para el 2021.
- Solicitud y envío del Plan de Trabajo del Comité 2021-2022.
- Reunión virtual con la Gerencia de Desarrollo Organizacional. Tema: Plan Estratégico y cambios en el Área de Responsabilidad Social de la Cooperativa.
- Reunión virtual con el Sr. Adrián Álvarez, Subgerente de Coopenae. Tema: Análisis sobre las Reservas de Educación y Bienestar Social.
- Análisis y retroalimentación del Reglamento de las Reservas de Educación y Bienestar Social.
- Capacitación virtual sobre cumplimiento para la Dirigencia. Tema: Capacitación Nacional sobre Riesgo.
- Participación virtual del presidente del Comité de la VIII Convención Financiera Cooperativa Internacional 2021 desde Colombia.
- Solicitud y envío a CENECOOP de la Identificación de 5 necesidades de capacitación virtual para asociados, para el año 2022.
- Análisis y retroalimentación del Estatuto de la Cooperativo.
- Capacitación virtual sobre Riesgo con el objetivo de Culturizar sobre la Gestión del Riesgo y Gobierno Corporativo para la Dirigencia de Coopenae.

Área de Bienestar Social

Programa de Becas 2021

En el año 2021 Coopenae apoyó con un aporte económico a un grupo de jóvenes hijos de asociados en condiciones de vulnerabilidad social, con el objetivo de que concluyeran sus estudios, ya que sus núcleos familiares fueron golpeados en mayor medida por la pandemia al estar insertos en el empleo informal y reduciendo notablemente sus ingresos. El aporte dado por Coopenae propició el pago de internet para que estos jóvenes pudieran atender sus procesos educativos formales.

Se otorgaron en total 160 becas entre primaria y secundaria.

- \$37 700 000 desembolsados
- Distribución en primaria: 41
- Distribución en secundaria: 112

Se otorgaron 24 becas académico – deportivas a jóvenes talentos.

- \$7.200.000 desembolsados.

Programa de subsidios

Como parte de los beneficios que ofrecemos a nuestros asociados, quienes sufran la muerte de un familiar en primer grado de consanguinidad reciben un aporte económico que se entrega por concepto de subsidio médico.

Subsidios Salud y Fallecimiento

De enero a diciembre del 2021, fueron apoyados asociados de la Cooperativa que solicitaron diferentes subsidios con un equivalente de ₡227.715.546,70 desembolsados.

Impacto Social

Vivienda Social

El programa de Bono de Vivienda nace en 2002, Coopenae funge como entidad autorizada por el BANHVI para administrar recursos para que muchas familias costarricenses en condición vulnerable puedan acceder a una vivienda digna.

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

Dentro de los principales logros en el 2021:

- Atención de 21 casos relacionados con la emergencia causada por el huracán ETA y 3 casos de la emergencia en la comunidad de Valladolid en Desamparados.
- Fuimos la primera entidad autorizada en ejecutar el proyecto VIUS (Vivienda Inclusiva, Urbana y Sostenible), en conjunto con las autoridades del BANHVI, MIVAH, CFIA, empresa constructora y otras entidades, con lo cual se demuestra que la colaboración público-privada, es de gran transcendencia para el desarrollo de viviendas en este programa.

En el periodo 2021, el contenido presupuestario del BANHVI se vio afectado a raíz de la afectación del COVID-19 en los fondos públicos, no obstante, Coopenae impactó positivamente de la siguiente manera:

- Se beneficiaron 2.523 personas, relacionadas con los diferentes programas.

- La cantidad de familias beneficiadas con los diferentes programas asciende a 936 familias en todo el territorio nacional, siendo las provincias mayormente impactadas Puntarenas, Guanacaste, Alajuela y Limón.
- Se han entregado un total de 257 viviendas amparadas bajo el programa Art 59, y 679 bajo el programa Bono Ordinario, con sus diferentes propósitos respectivamente para ambos programas.

Tabla #3
Proyectos desarrollados

PROYECTO	UBICACIÓN	PROVINCIA	COSTO DEL PROYECTO	SOLUCIONES
Gran Sol 2	Esparza	PUNTARENAS	977,096,005	39
Valladolid	Parrita	PUNTARENAS	1,734,173,115	71
Costa Verde	Parrita	PUNTARENAS	1,500,000,000	64
Colono	Pococí	LIMON	662,858,593	25
Las Trojas	Sarchí	ALAJUELA	3,159,591,603	84
Las Palmas	Fortuna de Bagaces	GUANACASTE	4,511,217,579	191
Aditica	Territorio Indígena Bribrí	LIMON	430,500,000	37
Tayni VI	Bribrí	LIMON	478,926,896	34
Casona V	Guaymi	PUNTARENAS	376,515,339	29
Salitre III	Bribrí	PUNTARENAS	351,615,576	27
Conte Burica	Conte Burica	PUNTARENAS	452,213,447	34
Condominio 3x1 Pavas	Lomas del Río, Pavas	SAN JOSÉ	81,515,462	3

Tabla #4
Cantidad de proyectos y personas beneficiadas en zonas indígenas en el 2021

PROYECTO	UBICACIÓN	PROVINCIA	COSTO DEL PROYECTO	SOLUCIONES
Aditica	Territorio Indígena Bribrí	LIMON	430,500,000	37
Tayni VI	Bribrí	LIMON	478,926,896	34
Casona V	Guaymi	PUNTARENAS	376,515,339	29
Salitre III	Bribrí	PUNTARENAS	351,615,576	27
Conte Burica	Conte Burica	PUNTARENAS	452,213,447	34
Total				161

Responsabilidad social corporativa

Nuestra estrategia de responsabilidad social se deriva del Plan Estratégico, el cual tiene como base la vivencia por convicción de su valor central “Preocupación por los demás”, entendido de manera tal que, hasta no lograr el bienestar material y espiritual de las personas que le rodean, el cooperativista auténtico estará en una condición de inquietud o desasosiego, buscando soluciones

a los problemas sociales y económicos. A continuación, se presentan algunos de nuestros proyectos más importantes del año 2021.

Proyectos Indígena Cabécar

Se brindaron charlas virtuales dirigidas a todo el personal Coopenae con el propósito de sensibilizar sobre la dificultad que tienen los Indígenas Cabécar a los servicios de salud, las cuales fueron brindadas por la Asociación Pro Red Indígena Cabécar y finalizarán en el año 2022.

Adicionalmente, se pretende impactar la calidad de vida de estas personas potenciando el turismo rural en la zona, para ello se realizó un diagnóstico para determinar la viabilidad técnica, legal y financiera de crear una ruta ecoturística Cabécar.

Adicionalmente, se realizó una donación de víveres por ₡270.000,00 para colaborar con las necesidades de fin de año.

Programa Comunidad Laboral

Proyecto Oportunidades para todos: Se trata de un proyecto que pretende generar empleabilidad de minorías (personas con discapacidad física, discapacidad psicosocial o condiciones del trastorno del espectro autista). En una primera fase, iniciamos promoviendo la inclusión laboral de personas con autismo, con un proyecto al que se sumaron Coopealianza, Coopecaja y el Colegio de Ciencias Económicas.

Proyecto Escuela de Oficios: Tiene como fin generar empleos para personas asociadas o sus hijos y nietos, que se encuentren desempleados y que no cuenten con estudios de primaria o secundaria, los cuales son requisito para realizar ciertos oficios. Durante el 2021, se inició con la planificación de un plan piloto que comenzará en el 2022 en Puntarenas, con la guía y acompañamiento de la Escuela de oficios La luciérnaga.

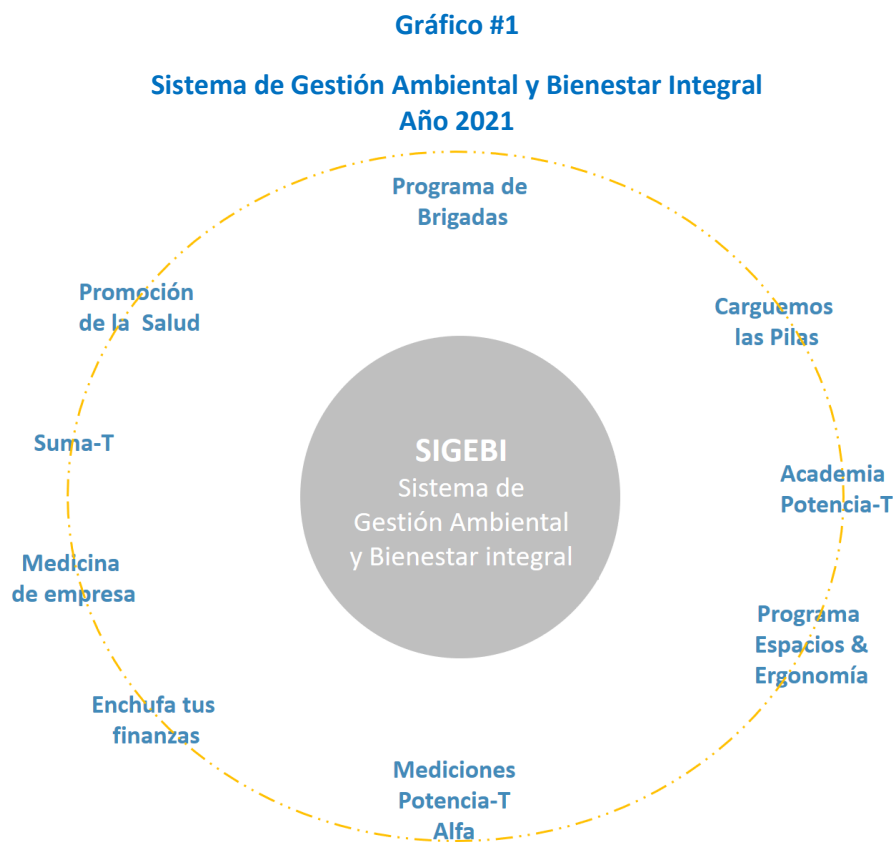
Programa Bosque Coopenae

Se patrocinó la siembra de 1000 árboles en la comunidad de Llano Grande de Sarapiquí como parte del Programa Huella del futuro promovido por la vicepresidencia de la República en el marco del bicentenario de la independencia de Costa Rica.

Responsabilidad social con nuestros colaboradores

En el 2021 se diseñó el Sistema de Gestión Ambiental y Bienestar Integral (SIGEBI), que utiliza como base normativa de gestión internacional como ISO 14000, ISO 4500 e ISO 26000. El SIGEBI está conformado por una serie de programas que tienen como objetivo mejorar su calidad de vida en sus cuatro dimensiones (física, mental, espiritual y social) para que dentro de un marco de relación

ganar-ganar, logren brindar lo mejor de ellos en beneficio de asociados, sector cooperativo y sociedad.



Fuente: Gerencia de Desarrollo Organizacional

Asesoría y Seguridad Financiera

Fortalecimiento del Campus Virtual Coopenae

Los talleres de asesoría financiera evolucionaron digitalmente, permitiéndonos crear el Campus Virtual Coopenae, el cual se lanzó en diciembre de 2020 y se fortaleció en 2021, donde los participantes de forma autogestionada cursaron el Programa Finanzas sobre Ruedas, en el tiempo y momento que mejor se adecuaba a sus necesidades, dado que la plataforma permite la accesibilidad 24/7 los 365 días del año.

Para el cierre del año 2021 contamos con 3 cursos activos relacionados con temas de educación financiera general, administración eficiente de los ingresos y psicología en las finanzas, el detalle de la participación se presenta en la siguiente tabla.

Tabla #5
Participación en el Campus Virtual

TOTALIDAD DE CURSOS	Total de matriculados	Total de participantes
Enero	39	19
Febrero	50	45
Marzo	85	60
Abril	195	120
Mayo	210	100
Junio	493	301
Julio	726	345
Agosto	849	388
Septiembre	868	416
Octubre	1000	426
Noviembre	1000	500
Diciembre	1000	510
Total	6535	3235

Conversión
Cumplimiento de meta
(5.000 participantes
matriculados al año) **50%**
131%

De la totalidad de matriculados, 5.687 personas son asociadas.

Impacto del Campus Virtual en el sector empresarial

El programa Finanzas Sobre Ruedas incentivó las relaciones comerciales de Coopenae con el segmento empresarial, permitiendo posicionarnos como una cooperativa interesada en mejorar la calidad de vida de los colaboradores de nuestras empresas aliadas, lo cual tradujo en una relación ganar-ganar, donde las empresas promovieron el bienestar de sus colaboradores, quienes obtuvieron aprendizaje gratuito y de valor enfocado en la administración de sus finanzas personales y/o familiares. Por su parte, Coopenae contó con nuevos asociados, colocando productos y servicios a los colaboradores de dichas empresas.

Un total de 55 empresas formaron parte del Programa Integral Finanzas sobre Ruedas, lo cual generó los siguientes impactos:

1. Creación de alianzas comerciales con la empresa para beneficio de los colaboradores (firma de convenio).
2. Participación del programa de educación financiera por medio del Campus Virtual Coopenae, tanto para colaboradores como para su núcleo familiar.
3. Asesoría financiera personal y gratuita para los colaboradores que finalicen el curso de educación financiera, impartida por nuestros asesores expertos en sucursales, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora en su calidad de vida financiera.

Infografía #1 Programa Integral Finanzas Sobre Ruedas



Fuente: Jefatura de Educación Financiera

Participación en la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF)

Por medio de nuestra alianza con el Gobierno de la República y, siendo actores referentes en la Estrategia Nacional de Educación Financiera, participamos en la enseñanza de más de 4.000 personas del sector privado, universidades públicas y PYMES.

Para Coopenae un logro importante fue la alianza con el TEC, mediante la cual contamos con la participación de más de 200 estudiantes quienes aprendieron a administrar sus ingresos personales y familiares, de igual manera, les guiamos sobre cómo administrar responsablemente los ingresos que reciben como parte de la beca que les otorga la institución.

Ley Nacional de Educación Financiera

Nos encontramos trabajando de forma continua en el plenario, impulsando la aprobación futura de la Ley Nacional de Educación Financiera que pretende abarcar segmentos escolares, ya que dentro de nuestra razón de ser es fundamental que la educación financiera sea preventiva.

Feria Virtual Nacional de Educación Financiera – Cámara de Bancos

Participamos de forma activa en la 11ª Feria Virtual Nacional de Educación e Inclusión Financiera. Esta se llevó a cabo por medio del perfil en Facebook de la feria y en la misma participamos con posteos, charlas por medio de Facebook Live y atención de medios de prensa con consejos útiles sobre ahorro y administración efectiva de los ingresos.

El alcance de las actividades realizadas por Coopenae en la feria fue el siguiente:

- 3 Facebook Lives realizados

- Personas alcanzadas: 1.150
- Interacciones: 418

Tabla #6
Impacto / balance social generado
Año 2021

ZONAS	PARTICIPANTES	TALLERES
Liberia	152	30
Puntarenas	402	98
Nicoya	59	34
Ciudad Neilly	396	138
Turrialba	205	45
Guápiles	358	42
Limón	437	60
San Carlos	224	55
TOTAL	2233	502

Fuente: Jefatura Educación Financiera

Acciones Covid-19

Tras casi 2 años de pandemia en Costa Rica, Coopenae mantiene su compromiso responsable hacia sus asociados y colaboradores, bajo una actitud prudente de la situación ha mantenido los protocolos de atención frente al riesgo de contagio por el SARS-CoV-2, así mismo una constante revisión de las actualizaciones en las directrices país y las recomendaciones emitidas por las autoridades competentes para mitigar los efectos de la pandemia en nuestras instalaciones.

Se mantiene en la cooperativa el documento interno de “Lineamientos y protocolos para la atención de la emergencia por COVID-19”, actualizado en su versión 2021 y 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.

Prevención del COVID-19: Al cuidado de nuestros asociados

Desde el inicio de la pandemia, las acciones de prevención internas contribuyeron 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 de los esfuerzos mantenidos durante los últimos 2 años en beneficio de nuestra base asociativa:

- Asumimos con estricto apego 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 como:
 - Control de temperatura corporal aplicado correctamente 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)
- Implementamos y reforzamos facilidades a través de canales digitales para la atención adecuada y oportuna de trámites, sin requerir salir de casa.
- Atendimos y apoyamos situaciones especiales como arreglos de pago, ajustes de contratos, entre otros para asociados afectados directamente por la pandemia.
- Aplicamos mejoras en créditos, no cobro de comisiones y prorrogas.
- Trabajamos en Educación Financiera, como elemento de apoyo y ayuda.

El COVID-19 en Coopenae: Gestión de casos

Durante el 2021, se mantuvo la gestión de casos de riesgo a través de nuestra línea de emergencia interna 24/7, bajo los 3 ejes de acción: detección temprana, control y remediación. Esto refleja el compromiso genuino que Coopenae ha asumido frente a sus colaboradores y asociados, para garantizar una visita segura a nuestras instalaciones.

Según los resultados estadísticos del 2021, en relación con los colaboradores (personas con mayor permanencia en nuestras instalaciones) el riesgo absoluto de padecer COVID-19, para un colaborador que trabaja de manera presencial en las instalaciones de Coopenae, es de 0,0916 por cada 100 personas. Como es posible observar, el nivel de riesgo de contagio es muy bajo para aquellas personas que permanecen períodos prolongados de tiempo en las instalaciones de la cooperativa, lo que garantiza un riesgo aún menos para una corta permanencia, como sería el caso de los asociados que nos visitan para un trámite.

Durante el 2021 se mantuvieron los estándares de seguridad y sanitización de las instalaciones, considerando los 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 mantuvieron y reforzaron los protocolos establecidos para el retiro y seguimiento requerido de colaboradores frente a una situación de riesgo, salvaguardando la salud e integridad de ellos y de las personas con las que pudiera entrar en contacto directo o indirecto, lo que a su vez evitó una mayor vulnerabilidad en las edificaciones.

Dentro de los principales resultados estadísticos del año 2021 en relación con la gestión interna de casos se determinó:



Fuente: Gerencia Desarrollo Organizacional

De la gráfica anterior, es posible observar que la incidencia por COVID-19 en la Cooperativa fue de 12,5% para el período de un año (2021) y de este porcentaje sólo 3 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 0,44% del total de la población trabajadora (680 colaboradores). Además, sólo un 3,9% de colaboradores confirmados pertenecía a plataforma, quienes en totalidad fueron retirados de su puesto de trabajo inmediatamente se detectó el primer

síntoma, lo que impidió poner en riesgo a cualquier otra persona, colaborador o asociado que pueda entrar en contacto con el afectado.

Las bajas incidencias obtenidas, demuestran que el trabajo preventivo implementado por la cooperativa logró superar el primer y segundo 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.

Informe comercial

Como lo resaltamos previamente en este informe, todas nuestras acciones están enfocadas en el bienestar integral de nuestros asociados. En este capítulo detallamos cuáles han sido las acciones implementadas desde nuestra gerencia comercial para desarrollar productos y servicios que generen deleite y atiendan las necesidades de las personas, adicionalmente, explicamos las acciones de reforzamiento en nuestros canales de servicio presenciales y virtuales para mejorar la calidad en el servicio generando una experiencia extraordinaria.

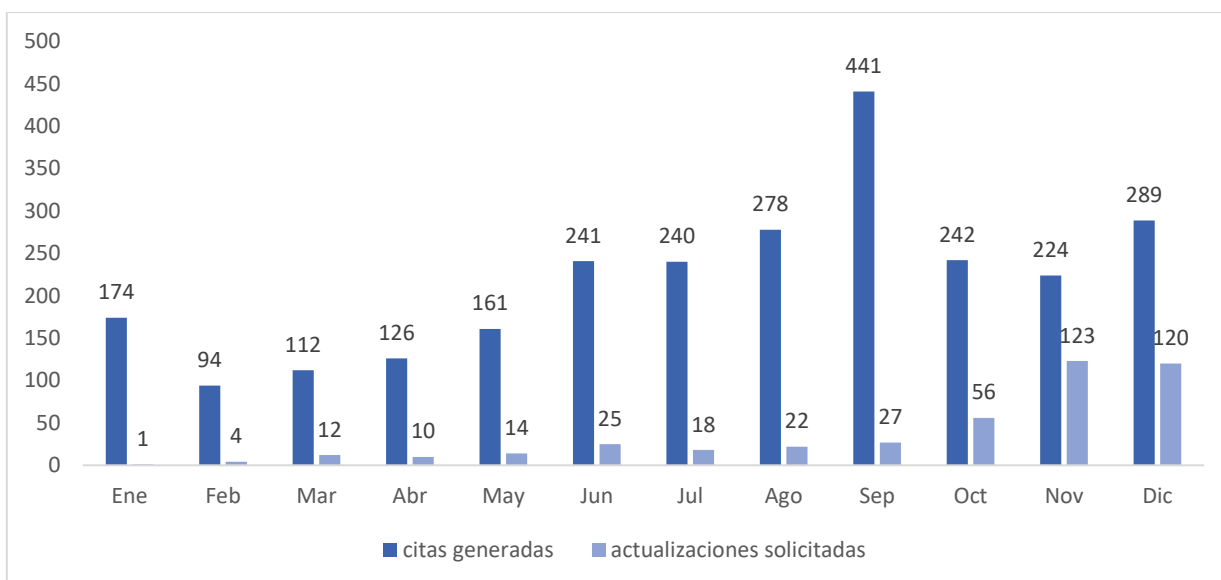
Gerencia de Canales

Canales de atención al servicio del asociado:

Los canales de atención no presenciales, en momentos en los que el mundo atravesó por una emergencia sanitaria, tuvieron un reto importante que permitió realizar grandes mejoras en procesos internos, con resultados muy favorables en la experiencia del asociado.

A continuación, detallamos:

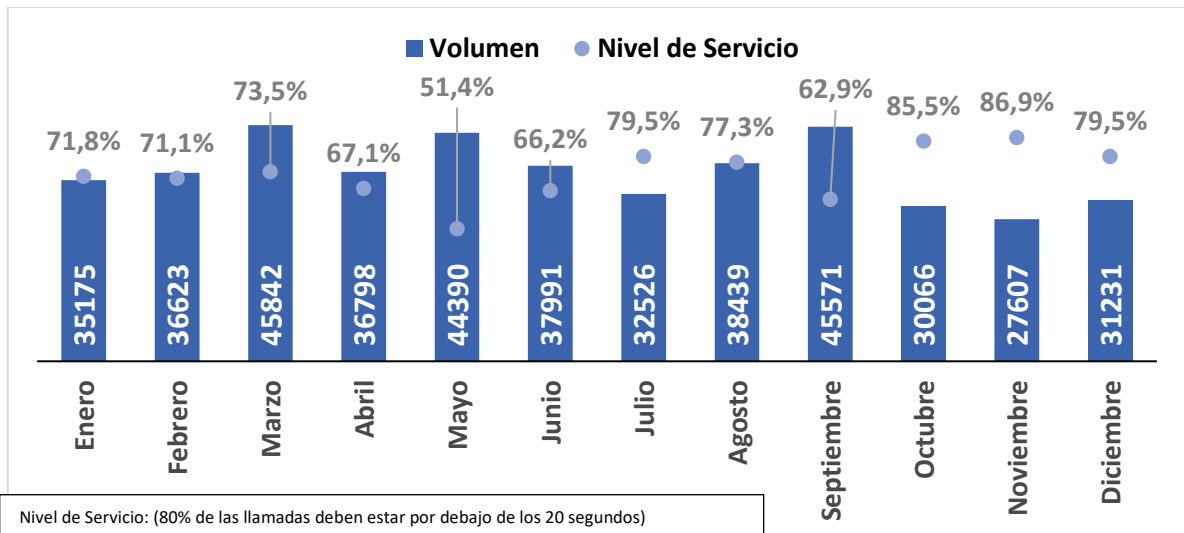
Gráfico #2
Sucursal Virtual (servicio de videollamada)
Año 2021



Fuente: Gerencia de Canales

- El servicio de Sucursal Virtual se ha venido fortaleciendo, convirtiéndose en un canal robusto que brinda al asociado atención dónde y cuándo lo desea.
- Para este 2021 atendió a 3.054 asociados en sus diferentes trámites. Siendo algunos de sus principales la asesoría y activación de la página transaccional y App Coopenae Virtual, migrando al asociado a la autogestión y dándole visibilidad de la información de sus productos 24/7.
- Este canal se encuentra atendiendo asociados a nivel internacional que residen en: Chile, Europa, Houston Texas, Islas del Caribe, coordinando además el envío de documentación, tarjetas y pines impresos.
- El servicio brindado por asesores con altos estándares de calidad ha posicionado el canal en las evaluaciones realizadas de Experiencia del Asociado como un canal con calificación perfecta.
- Este canal, a pesar de ser digital, no ha impedido que adultos mayores se conecten y disfruten de una atención personalizada sin salir de su casa.

Gráfico #3
Canal de Llamadas Entrantes
Año 2021

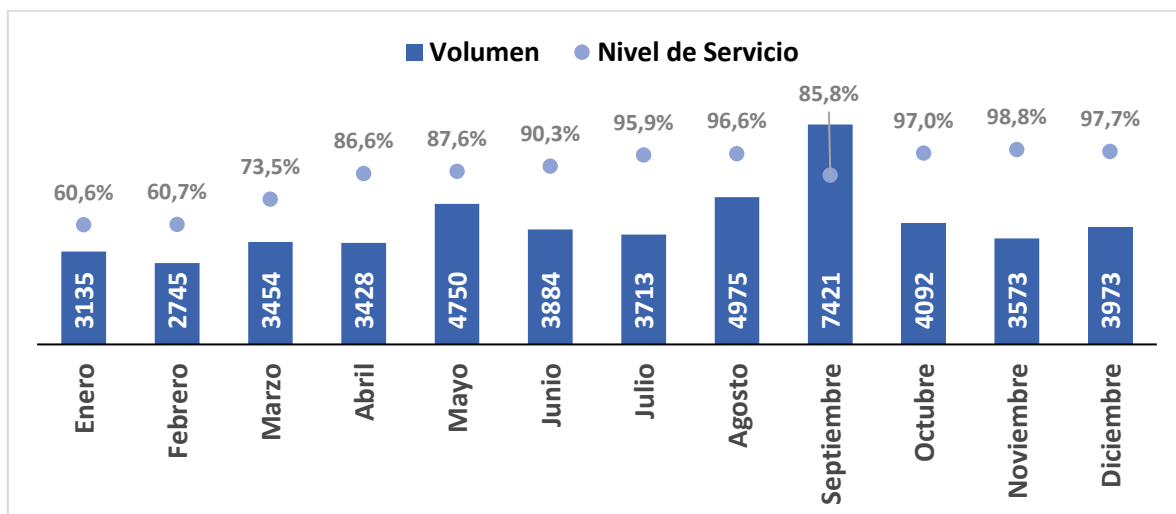


Fuente: Gerencia de Canales

- Se recibieron en el año un total de 442.259 de llamadas, siendo este canal el más fuerte en volumen.
- Las llamadas entrantes se estabilizaron a partir del segundo semestre de 2021, esto debido a que se tiene un mejor servicio en las llamadas, esto ayudó a que las segundas o más llamadas disminuyeran. Se hace la salvedad del mes de setiembre, en el cual tuvimos la entrega de excedentes y se vio el impacto en llamadas y el nivel de servicio.
- Otro de los impactos provocados en el buen manejo del volumen de las llamadas entrantes, se vio reflejado en el tiempo promedio de duración de la llamada. Por ello, se pasó, de tener un promedio en el primer semestre de 319 segundos, a un promedio de 212 segundos en el segundo semestre, sin descuidar la calidad del servicio.

Gráfico #4

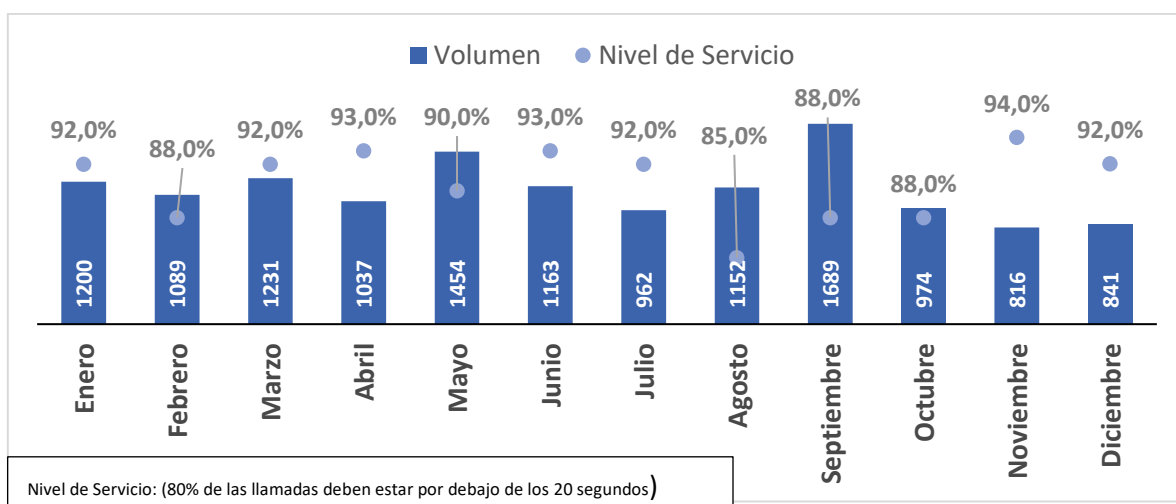
Canal de WhatsApp
Año 2021



Fuente: Gerencia de Canales

- En este canal ingresaron un total de 49.193 conversaciones de WhatsApp en el año.
- Se ha hecho un esfuerzo importante en orientar a los asociados en este canal, debido a que la tolerancia en la respuesta y conversación con los asociados es mayor, el nivel de servicio de este canal es muy estable.

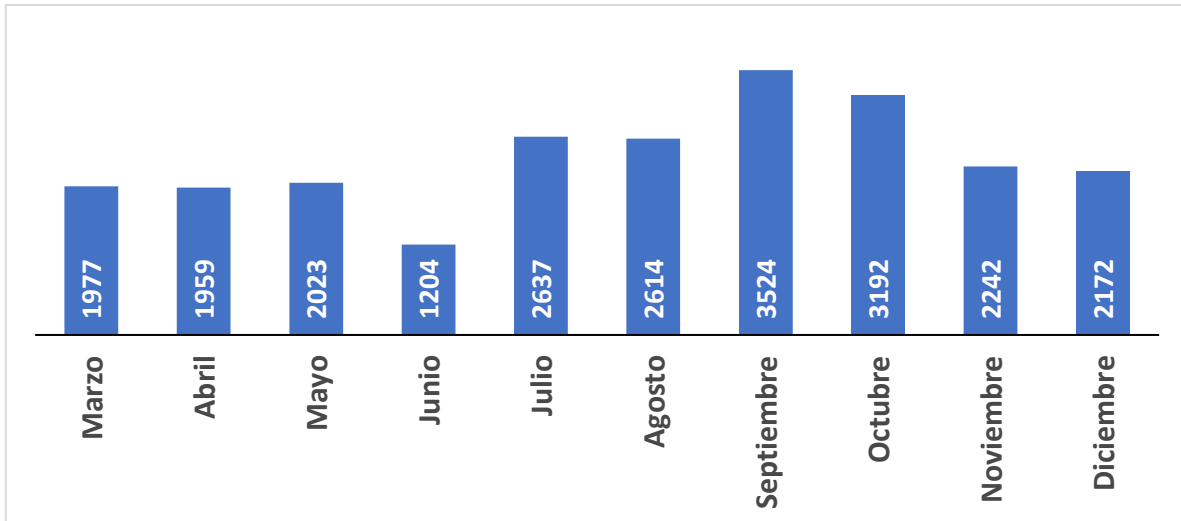
Gráfico #5
Canal de chat
Año 2021



Fuente: Gerencia de Canales

- En total se recibieron 13.608 chats en el año.
- Ha sido un canal muy estable en el año, el mismo responde a una necesidad de asociados que lo utilizan para resolver sus consultas. Este canal ha venido a la baja en su volumen debido a que se supone que canales como el WhatsApp son de mayor uso.

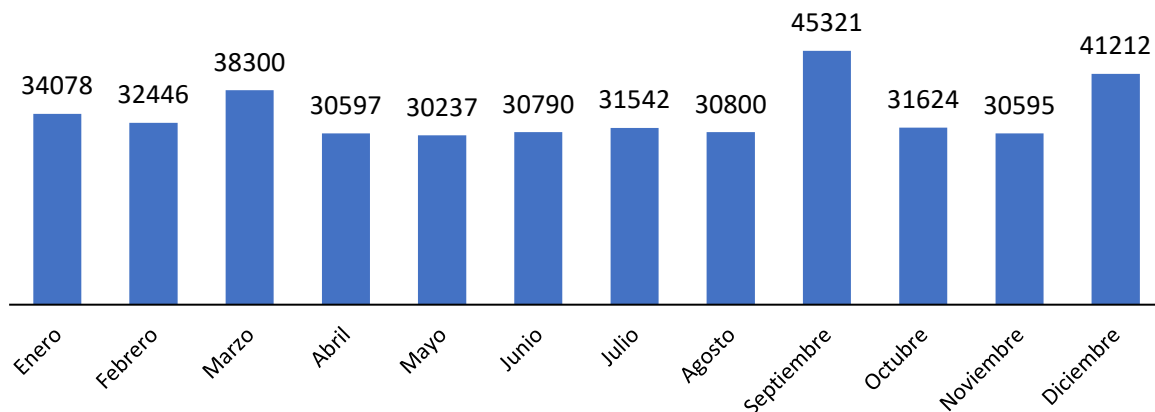
Gráfico #6
Canal de Correo Coopenae Virtual
Año 2021



Fuente: Gerencia de Canales

- En este canal se recibieron 23.544 correos en el año, no se incluye enero y febrero ya que no se llevaba el control de correos totales ingresados.
- El canal de Coopenae Virtual brinda respuesta para el mismo día que el correo ingresa.

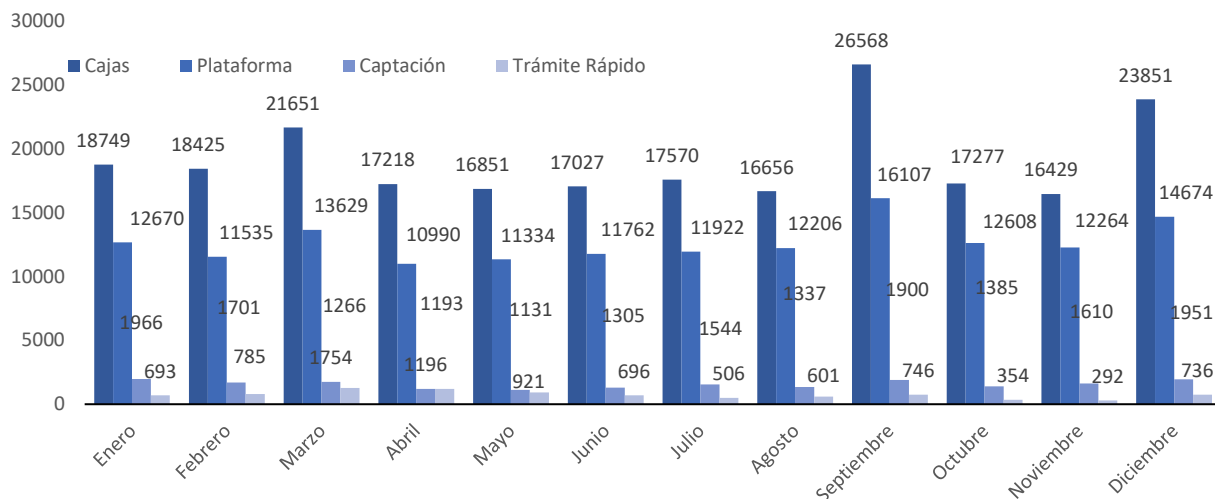
Gráfico #7
Canal de Atención en Sucursales
Año 2021



Fuente: Gerencia de Canales

En el canal de atención de sucursales se puede observar la afluencia en el año, los meses de setiembre y diciembre marcaron la pauta, debido a la entrega de excedentes, el ahorro navideño y la entrega de aguinaldos. En total en el año, hubo una afluencia de 407.542 asociados.

Gráfico #8
Distribución de atención en sucursales
Año 2021



Fuente: Gerencia de Canales

También se observa un movimiento importante en varias de las actividades dentro de las sucursales, en donde lidera el trámite de cajas con un total de 228.272 solicitudes en el año, seguido por

plataforma con 151.701, después tenemos 18.780 gestiones en Captación y, por último, 8.789 trámites rápidos en la cooperativa, para un total de 407.542 trámites en el año.

En línea con nuestra estrategia centrada en el asociado y, dada la continuidad de las medidas sanitarias impuestas por las autoridades de salud, durante la pandemia, se realizaron ajustes en horarios de atención de los diferentes canales para brindar una mayor amplitud en la oferta de atención de nuestros asociados. Los compartimos a continuación:

- Canales de atención como la central telefónica y canales escritos como WhatsApp, Chat y Correo Electrónico atendieron los días feriados, desde julio de 2021, en jornada regular.
- Sucursal Virtual (servicio de videollamada) de igual forma amplió su horario en atención los días feriados y, además, brindó un servicio de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y domingos de 10:30 a.m. a 5:00 p.m.
- Todos los canales de atención, incluyendo sucursales, brindaron servicio a los asociados todo fin y principio de año, exceptuando 25 de diciembre y 01 de enero, en búsqueda que los colaboradores disfrutaron esta fecha especial con sus familias.

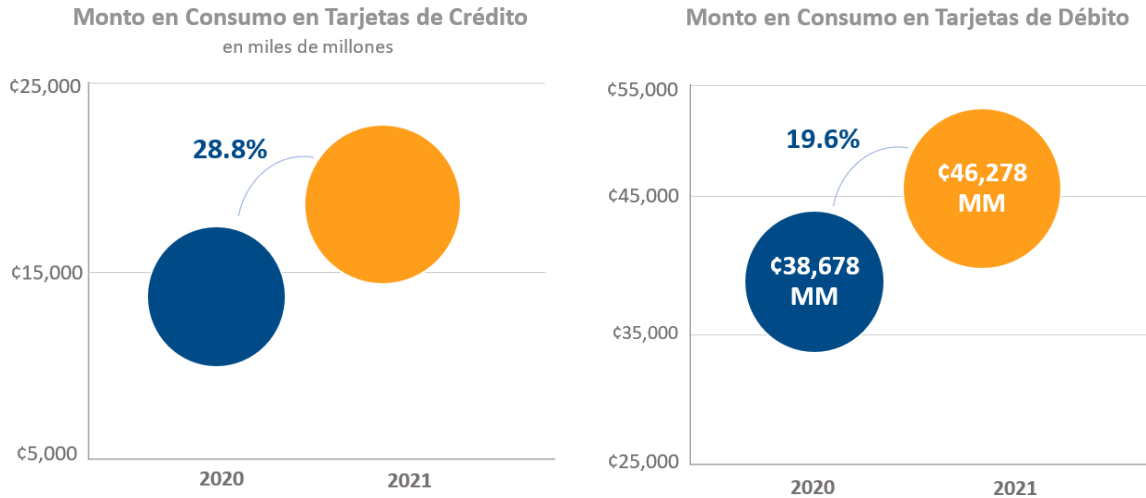
La Gerencia de Canales diseñó una estrategia enfocada en segmentos especiales para la entrega de excedentes sobre el capital social. Esto con el objetivo de velar por la seguridad sanitaria de nuestros asociados. Esta gestión implicó que los canales trabajaron con una ampliación de jornada de lunes a domingo y, en sucursales que lo ameritaron, la ampliación de jornada el sábado.

Algunas de nuestras sucursales se vieron afectadas con casos positivos de COVID-19, teniendo que aplicar protocolos de desinfección profunda para continuar brindando el servicio a nuestros asociados sin interrupción de jornada o cierres de sucursales. También organizamos a los diferentes canales de atención escrito y telefónico, enviando la mayoría de los colaboradores a trabajar desde casa, asegurando la continuidad del servicio y la protección hacia el colaborador y su familia.

Gestión comercial de tarjetas y medios de pago eficientes

El segundo año de la pandemia nos dejó retos importantes los cuales se trabajaron a lo largo del 2021, donde el comportamiento del mercado manifestó cambios en cuanto a los hábitos de consumo. Por ello, las estrategias comerciales se han alineado a la nueva normalidad, mediante la gestión de actividades de desarrollo de portafolio, más generadoras de fidelización y usabilidad de nuestras tarjetas. A nivel de resultados se incrementó en un 28.8% el consumo en tarjetas de crédito y un 19.6% en consumo de tarjetas de débito, cerrando el año con un consumo total de €64.661 MM, con una variación del 22% vs el 2020, en la cantidad de compras se aumentó un 47%.

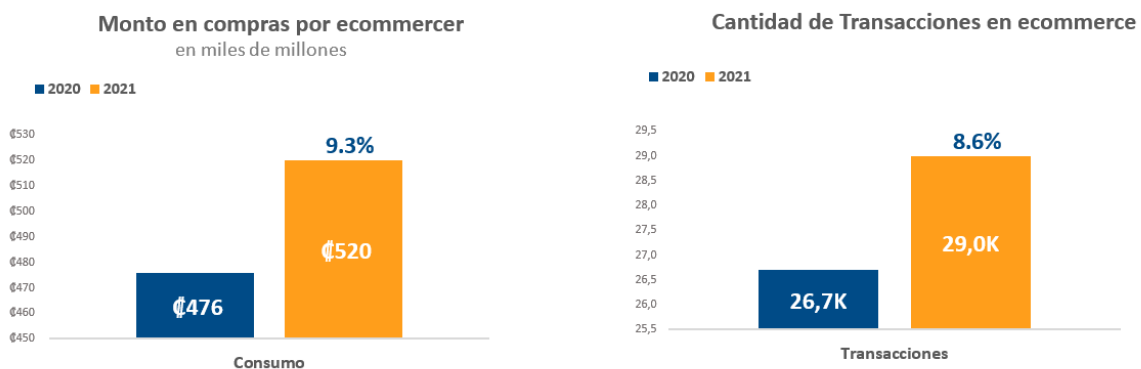
Gráfico #9
Consumo de tarjetas
 -Cifras expresadas en miles de millones de colones-
 Año 2021



Fuente: Gerencia Comercial de Medios Electrónicos de Pago

A nivel de E-Commerce o comercio electrónico, se dio un crecimiento de 9.3% en relación con 2020 y de 8.8% en transacciones con un promedio de compra de ₡12 000, de igual forma respecto al 2020. Las transacciones se realizaron principalmente en compras en línea como lo son plataformas de transporte y alimentación a domicilio, lo que permitió a nuestros asociados realizar sus gestiones desde la comodidad de su hogar.

Gráfico #10
Transacciones en e-commerce
 -Cifras expresadas en miles de millones de colones-
 Año 2021



Fuente: Gerencia Comercial de Medios Electrónicos de Pago

Unidad de Canales Digitales

Durante 2021 se superó la meta anual de asociados nuevos afiliados a los canales digitales (Wink 158% y Coopenae Virtual 214%). Además, es importante resaltar que, del total de la base asociativa de la Cooperativa, el 66% son asociados digitales.

Tabla #7
Nuevos afiliados a los canales digitales
Año 2021

	Coopenae Virtual	Wink
Asociados nuevos en el canal	10,742	28,371
Total de asociados en el canal	43,293	71,854
% de asociados digitales de la base asociativa Coopenae	66%	

Fuente: Jefatura de Canales Digitales

Transaccionalidad de canales digitales

Del total de nuestros asociados afiliados a los canales digitales, el 60% realizó transacciones en nuestras plataformas (Wink y Coopenae Virtual). Del total de transferencias realizadas en los canales digitales, Wink representa el 84%, mientras que el 16% es transado por Coopenae Virtual. Sin embargo, el monto promedio por transacción en Coopenae Virtual supera el promedio de transacción de Wink, evidenciando una diferencia en la segmentación de asociados que utiliza cada canal:

Coopenae Virtual

- Se realizaron 1,539,560 transferencias, moviendo ₡141,690,311,678 millones de colones, con un monto promedio de ₡92,033 por transferencia.
- Se realizaron 10,205 CDP desde el canal, representando ₡ 29,988,673,735.12 millones de colones.
- Se realizaron 172,716 pagos de servicios públicos en el año, por un monto total de ₡2,596,755,371.56, con un promedio de pago de ₡ 216,396,280.96 por mes.
- Marchamo: al 24 de enero de 2022 el monto total de recaudo por este canal fue de ₡92 165 636, para un total de 500 vehículos.
- Tiendas: hubo 51,019 descargas de la App con un promedio de 4252 por mes.

Wink

- Se realizaron 9,587,834 transferencias, moviendo ₡189,766,511,995, con un monto promedio de ₡19,792 por transferencia.
- En el servicio PayPal se realizaron 115,139 transferencias que movieron \$ 50,342,434.71 duplicando lo transado el año anterior. Cantidad de asociados con PayPal ligado al canal 7,039.
- Se realizan en el año 184,155 pagos de servicio públicos por un monto total de ₡2,974,260,002, con un promedio de pago mensual de ₡ 247,855,000.
- Marchamo: al 24 de enero de 2022 el monto total de recaudo por este canal fue de ₡78 438 927, para un total de 498 vehículos.
- Tiendas: 88,573 descargas de la App, con un promedio de 7381 descargas por mes

Mejoras en canales digitales

Como parte de esta experiencia incorporamos nuevos servicios digitales:

Tabla #8
Mejoras en los canales digitales
Año 2021

Coopenae Virtual:	Wink
• Relanzamiento de Coopenae Virtual Web y App • Autogestión de Pin de tarjeta de débito y crédito en Coopenae Virtual • Nuevos servicios de pago	• Autogestión de Pin de tarjeta de débito • Nuevos servicios de pago • Implementación de Bot de servicio al cliente

Fuente: Jefatura de Canales Digitales

Puntos Hey

Se realizaron de enero a diciembre 2021, un total de 9,052 transacciones, en los puntos de la Red Hey, los cuales contemplaron un recaudo total de:

- \$9,447.25
- ₡493,994,878.65

En los cuales el 91% correspondió a transacciones por depósito en Ahorro a la Vista en colones.

Servicio al cliente Wink

Se muestra una mejora en los Indicador clave de rendimiento (KPI'S) de Servicio al Cliente Wink:

- Nivel de servicio: En enero 2021 el indicador se mantenía en un 43%/80 y para diciembre se logra cerrar con un 74%/80, lo cual representa un incremento del 31% impactando directamente el tiempo medio de respuesta a nuestros asociados.

- Tiempo promedio de primera respuesta: El tiempo promedio de atención al cierre de 2021 fue de 31 minutos de cara a nuestros Winkers.

En 2021 se recibieron 207,198 interacciones, lo cual representó un promedio de 17,266 interacciones mensuales. Se implementa un bot que permite mejorar la experiencia en Wink.

Definiciones

- Nivel de servicio: El nivel de servicio se define como el porcentaje de chats que se atienden dentro de un plazo determinado. Por tanto, representa el grado de satisfacción de los clientes. Un alto nivel de servicio implica un gran esfuerzo logístico en todos los eslabones de la cadena.
- Tiempo de primera respuesta: Es el tiempo promedio que transcurre entre la creación de solicitudes mediante el chat, y la respuesta inicial que el ejecutivo de servicio al cliente brinda al Winker.

Relacionamiento con empleadores

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 de este modo 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.

Los resultados en cuanto a alianzas y convenios durante el año 2021 fueron:

- 236 empresas relacionadas bajo la estrategia de relacionamiento de Coopenae.
- 37 convenios nuevos con centros de trabajo para servicios de deducción de planilla, pago de salarios, vinculación con Universidades y Colegios Profesionales.
- 182 tomadores de decisión relacionados, mediante la actividad virtual con empleadores los cuales representan a 90 empresas e instituciones del país.

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 ello, realizamos 46 actividades virtuales con 635 colaboradores de empresas beneficiadas con estas actividades, se utiliza la herramienta del Campus Virtual de Educación Financiera.

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

- Un crecimiento del 34.76% acumulado de la cartera de empresas relacionadas del sector privado.
- Un incremento de los 1.812 nuevos asociados de empresas relacionadas.
- Incorporación de 22 nuevos convenios de deducción de planilla.
- 28.000 millones de colones de colocación en empresas relacionadas lo que ha permitido llevar soluciones responsables para proyectos y mejora de calidad de vida de nuestros asociados.

Con respecto Red Amigo, el cual es un programa de lealtad que incentiva a los asociados para que sus familiares, compañeros o conocidos se asocien y disfruten los beneficios de Coopenae, obtuvimos los siguientes resultados:

- ₡984.151.500 colocación acumulada en el 2021.
- ₡10.469.697 en promedio de créditos de las referencias formalizadas a través de la red.

En el 2021 se crea la campaña de referencias “Lo bueno se debe compartir” con el objetivo de que los asociados puedan realizar referencias de sus familiares o amigos, en total 380 referencias han sido recibidas y un monto de ₡650.081.825,96 formalizados.

Importante resaltar los resultados de trabajos colaborativos para la propuesta de valor en diferentes segmentos de interés:

- Programa de pago de salarios: enfocado en tres pilares fundamentales, experiencia del asociado, crédito digital exclusivo, medios de pago y canales digitales. Se cuenta con una propuesta de valor. Actualmente, se están abordando empresas para ofrecer el servicio de pago de salarios en Coopenae.
- Desarrolladoras y crédito hipotecario: dando énfasis en la mejora de experiencia y facilitar al asociado opciones responsables y previamente calificados.
- Colegios profesionales: para generar alianzas de valor, donde beneficiemos a los agremiados de los Colegios y brindemos soluciones a estas instituciones.
- Universidades: enfocados en soluciones de financiamiento con características específicas para los estudiantes, además de brindar a las universidades apoyo para fomentar la educación financiera en su población estudiantil y sus familias.

Servicios Complementarios

Los ingresos no Financieros tienen una participación muy importante en el crecimiento de la Cooperativa. Dentro del portafolio de productos que se comercializan se encuentran: Seguros Autoexpedibles, Póliza de Vida, Seguros colectivos, Asistencia Dental, (Prodental), Asistencia Premium (vial, hogar, médica), Emergencias Médicas (Evit), Operadora de Pensiones Vida Plena, Servicios Públicos.

Nuevos productos

Seguro FRE (fraude robo y extravío)

Se encuentra disponible el servicio de protección al tarjetahabiente en caso de Fraude, Robo y Extravío, el asociado se encuentra protegido tanto en el territorio nacional como en el extranjero.

Seguro Viajero

El departamento de Servicios Complementarios y el Área de Crédito-Relacionamiento realizó una Alianza Estratégica con VENZA agencia de viajes, para el financiamiento de viajes al exterior para aquellos que deseaban ir a Estados Unidos a vacunarse contra el COVID -19 y a la vez, disfrutar de la cobertura del Seguro Viajero.

Prodental Sonrisa**

Se destaca un crecimiento de cartera al cierre del 2021, el crecimiento en usuarios fue de un 17% en comparación con el cierre a diciembre 2020. (2020: 7.871 vs 2021: 9.187).

En agosto del 2021 se lanzó el nuevo plan Prodental Sonrisa, como respuesta a las necesidades del cliente, en este se incorporó como novedad la cobertura en ortodoncia.

El principal producto de la cartera sigue siendo el Plan Diamante el cual cuenta con una frecuencia de uso promedio de 12% mensual. Este indicador es superior al presentado el 2020 (9%), producto de la reactivación de atenciones en todas las especialidades, a pesar de la pandemia por COVID-19.

Autoexpedible Deportista

En el mercado nacional no existe un seguro específico para deportistas que tenga gran relevancia. Por ello, para el año 2021 tomamos la iniciativa de innovar con este producto y ser pioneros, el cual cuenta con asistencias y seguro integrado dirigido al deporte. Algunas de estas asistencias son: pruebas de esfuerzo, examen inicial, hemograma, nutricionista, fisioterapia, entre otros. Algunas de estas asistencias están valoradas en aproximadamente 500 mil colones. En 2021 se colocaron 113 planes.

Coopenae Seguros

Todos los años las primas de seguros reportan aumentos en los procesos de renovación, específicamente durante el 2021 varias aseguradoras tuvieron un impacto siniestral en los Colectivos de Vida y Saldo Deudor producto de la Pandemia por COVID-19. Ante esta circunstancia, el Consejo de Administración de Coopenae y la Junta Directiva de nuestra Correduría de Seguros, tomaron la decisión de no cobrar las comisiones correspondientes a la recaudación de cobro y la de intermediación de seguros, significando que dejaramos de percibir ingresos por 32,5 millones de colones, tomando en cuenta los recursos generados tanto por la Correduría de Seguros como por nuestro departamento de Impulso Comercial. Lo anterior con el objetivo de impactar en menor medida a nuestros asociados en un año complicado financieramente por lo que no se realizaron aumentos significativos en las primas de seguros vinculados a sus Créditos, reflejando el enfoque social de nuestras decisiones.

Es importante resaltar, que este tipo de decisiones reflejan los esfuerzos conjuntos que ejecutamos para trasladar beneficios a nuestros asociados, en este caso, vemos como el Departamento de

Impulso Comercial y la Correduría de Seguros se unieron en esta decisión financiera, enfocada en apoyar económicamente a nuestra base asociativa.

Nuevos servicios

Servicio de Claro

Un servicio más que ofrece el portafolio de complementarios al alcance de nuestros asociados es el de Pospago y TV para los afiliados a la telefónica Claro.

Este servicio se lleva a las plataformas de Coopenae Virtual, Wink y en la CGP WEB de Servicios Públicos (sistema utilizado en las sucursales).

Servicios de Recaudo

Se ampliaron nuestras opciones de recaudo de servicios, incluyendo los servicios de agua y luz de Coopelesca, así como el pago de los impuestos del Ministerio de Hacienda.

Afiliación a Pensión Complementaria de Vida Plena

Con la apertura de la libre transferencia en la afiliación a los planes de pensión complementaria es que crece con un nuevo servicio desde nuestras plataformas, servicio que permite realzar el trámite de cambio de operadora a Vida Plena, generando esta transacción un ingreso importante para la Cooperativa y a su vez ampliando el portafolio de servicios a nuestros asociados en la línea de pensiones complementarias.

Servicio de recaudo cargos automáticos

Se logra implementar el servicio de recaudo por medio del cargo automático de las tarjetas de crédito de Coopenae, esto permitiendo brindar un mejor servicio en el pago de los diferentes productos de Servicios Complementarios para nuestros asociados.

Alianza Coopevictoria

La alianza que se logra con CoopeVictoria nace con la intención de ampliar la colocación de productos de Servicios Complementarios, así como para brindar a nuestros asociados una opción especial de adquirir un lote en el Campo Santo que pertenece a CoopeVictoria. Además, de brindar la opción de financiamiento por medio de los productos de crédito y tarjeta de crédito de Coopenae.

Más productos

Póliza Estar Bien

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.

La cartera total de asociados asegurados con la cobertura Estar Bien fue de 18.419 personas, al cierre de 2021.

En el periodo de enero a diciembre del 2021, la Aseguradora Adisa brindó el beneficio de 8.962 asistenciales por medio de los servicios médicos y exámenes de laboratorio, las cuales constituyen las categorías de mayor uso de los asociados, tales como: orientación médica telefónica 3.322 casos, ultrasonido 547, médica domiciliar 460, médica general 373, tele doctor 320. En cuanto a los exámenes, la cantidad de casos o usos fueron: hematología completa 426, orina 344, papanicolaou 222, heces 216, rayos x 207.

Como se mencionó anteriormente, la orientación médica es la asistencia más utilizada por nuestros asociados y muy de la mano está la asistencia de Orientación Veterinaria Telefónica y sus derivados que se ha consumido en más de 226 ocasiones. Esto ya que sabemos que las mascotas han venido a tomar parte importante en las familias Coopenae.

En el año 2021 se presentaron 329 siniestros ocurridos, de los cuales su equivalente en beneficios indemnizados fue de 2,376.30 millones de colones, para un promedio pagado por asociado de 7.2 millones.

Los portafolios de póliza más afectados fueron los planes Tranquilidad y Vida, en los cuales se reportaron más de 257 fallecimientos, siendo el equivalente a un 65% de la cartera.

Banco de Equipo Médico Auxiliar

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

En el año 2021 los asociados a Coopenae se beneficiaron con el préstamo de 136 productos BEMA con un valor de €68.970.600 anual (equivalente al alquiler de cada producto en el mercado).

- ✓ 55 camas ortopédicas
- ✓ 58 sillas de ruedas
- ✓ 1 muletas
- ✓ 7 inodoros
- ✓ 7 andaderas
- ✓ 5 sillas de baño.

A su vez, por concepto de mantenimiento para el equipo en 2021 se invirtieron €2.613.150

Gerencia de Mercadeo

55 aniversario

Como parte de la estrategia principal de 55 aniversario para la marca, la Gerencia de Mercadeo creó una campaña de publicidad enfocada en los principales hitos de Coopenae desde su nacimiento.

Esta celebración se dio en un contexto clave para contribuir con la reactivación económica. Nuestros valores, tales como solidaridad, la honestidad, la transparencia y la preocupación por los demás, son los pilares fundamentales que nos han permitido brindar una experiencia de deleite para nuestros asociados a lo largo de 55 años.

En este contexto, durante el año 2021 realizamos diferentes actividades para conmemorar e involucrar a los diferentes públicos de la organización.

- **Donación de 55 bicicletas a niños de Montezuma, Barranca y Paquera**

Con el objetivo de regalar alegría, salud y movilidad a niños de Puntarenas; en conjunto con la Asociación Costarricense de Surf (ACOS) entregamos una donación de 55 bicicletas a menores de Barranca, Paquera y Montezuma.

Las 55 bicicletas representan más de cinco décadas de historia e impacto positivo en el país, por parte de Coopenae. La acción se sumó a la campaña Juntos por Puntarenas, que buscó reenfocar a los niños en actividades físicas saludables que contribuyan con su desarrollo integral.

La donación tuvo como fin motivar a los menores para que continúen con sus estudios y se alejen de situaciones adversas que se viven en sus comunidades como, por ejemplo, la violencia y el narcotráfico.

- **Billete de Lotería conmemorativo al 55 Aniversario**

En julio del 2021, fue la primera vez que llevamos nuestra celebración de Aniversario a un billete conmemorativo de la Junta de Protección Social (JPS), al mismo tiempo que reconocimos la labor social de gran impacto que realiza dicha institución por ayudar a 430 organizaciones sociales. La JPS al igual que Coopenae, busca brindar bienestar a la población.

El sorteo se realizó el 18 de julio del 2021 y el billete lo adquirieron en todo el país con los vendedores y puestos oficiales de la Junta de Protección Social, el costo del entero fue de ₡6.000, cada uno con 5 fracciones a un costo por fracción de ₡1.200 en dos emisiones para un premio mayor de 120 millones de colones.

Adicional, se hizo una compra de fracciones de esta edición conmemorativa y se envió uno a cada delegado, con un tiempo prudencial para su retiro y entregado al azar a cada sucursal.

- **Reconocimiento a asociados fundadores**

Bajo el lema “No por la caridad, no por el lucro, sino por el servicio”, la cooperativa dio sus primeros pasos y atravesó tormentas de las cuales salió fortalecida. 55 años después Coopenae se mantiene fiel a sus principios y valores; con el único propósito de construir un mejor país para todas personas. En julio, con motivo de nuestro aniversario y siguiendo un aforo adecuado y medidas muy cautelosas, hicimos un reconocimiento a un grupo de asociados fundadores que cumplieron 55 años consecutivos de ser asociados y que tuvieron la visión y valentía de dar ese primer paso para crear la cooperativa por la que celebramos hoy. En total participaron 53 personas en el Hotel Intercontinental y se les entregó una obra artística de Franklin Mata, quien representó la que fuera la esquina de “La Dolorosa” por donde pasaba el tren antes de ser, lo que es hoy, las oficinas centrales de Coopenae.

Publicidad y Mercadeo

- **Hagamos Equipo**

El año 2021 inició bajo el concepto de la campaña Hagamos Equipo con el objetivo de generar posicionamiento de la marca a través de nuestros atletas y dar a conocer nuestros productos y servicios financieros, principalmente a aquellos que aún no son asociados de Coopenae.

El mensaje generado a través de esta campaña tenía un enfoque de empoderamiento que incentivaba a cada persona a lograr lo que se propusiera con constancia, disciplina y perseverancia, pero también con el acompañamiento y la asesoría de Coopenae, quien brinda siempre las mejores opciones de financiamiento para el logro de metas y sueños de los asociados.

Esta campaña tuvo un alcance de 425.546 personas a través de la pauta digital, 227 mil interacciones y 226.281 visitas generadas al sitio web donde se podía encontrar más información general de Coopenae y específica de los productos financieros que ofrecemos.

Bajo este mismo concepto englobamos todas nuestras campañas de productos, tales como tarjeta de crédito, crédito personal, crédito vivienda, entre otros. Esto para fomentar la colocación de productos de manera digital e impulsar el alcance de las metas para 2021.

- Campaña Crédito personal

Crédito personal es un producto financiero que durante los últimos 5 años ha tenido un amplio potencial de colocación a través de la publicidad digital. En el 2021 realizamos una campaña para captar prospectos que logró dar continuidad al crecimiento de la marca e impulsar la colocación de este producto.

Adicionalmente, esta campaña logró atraer a 6.153 personas interesadas en formalizar un crédito con Coopenae, de los cuales un 80% no eran asociadas y no conocían previamente de la marca.

Gracias a los esfuerzos conjuntos de la campaña, la publicidad digital y los canales de atención, se lograron formalizar ₡3.615.576.592 en un periodo de 8 meses. Las personas que concretaron su crédito tienen una edad promedio de 34 años e ingresos mayores a 600 mil colones.

Cabe resaltar que, como parte de la campaña, se promovió el crédito especial para COVID-19 que tuvo 3.536 interacciones y más de 234 mensajes de WhatsApp para solicitud de información. Adicionalmente, en un corto periodo se logró alcanzar a 43.574 personas a través de nuestras redes sociales.

- Campañas 2021

Durante 2021 realizamos un total de 57 campañas estratégicas y tácticas para lo cual se crearon más de 2.900 diseños para Crédito personal, Vivienda, Ahorro, Servicios Complementarios, Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, Inversión, Bienes a la Venta, Canales Digitales, eventos, comunicación, entre otros, con adaptaciones a los diferentes canales de comunicación de Coopenae.

Dentro de las principales campañas publicitarias destacan:

- Ahorro: A lo largo del año se desarrollaron 6 campañas para promover la apertura de ahorros vacacional, marchamo, navideño y escolar entre nuestros asociados. Contamos

también con una campaña de leads para ahorro quinquenio que generó 120 leads, con una captación de 311 millones.

- Tarjetas de crédito: Se realizaron durante el año 11 campañas entre ellas:
 - Descuentos verano
 - Descuentos entrada a clases
 - Descuentos San Valentín
 - Descuentos mes de la mujer
 - Universidades
 - Promoción Día del Padre
 - Promoción Día de la Madre
 - Descuentos día del niño
 - Promoción Black Friday
 - Autogeneración de PIN
 - Promoción Navidad

Estas campañas tuvieron una exposición en redes sociales para una audiencia de 1.000.000 de personas aproximadamente, tanto asociados como no asociados, quienes disfrutaron de promociones propias de cada temporalidad, descuentos especiales en comercios al pagar con tarjetas de crédito y débito Coopenae y comunicación de beneficios propios de cada marca de tarjeta.

- Crédito Vivienda: Una campaña que estuvo vigente desde marzo hasta diciembre del 2021, con el objetivo de tener alcance y generar negocio para la colocación digital de crédito para negocio, fue mostrada en 9.000.000 de ocasiones a un segmento de personas con ingresos superiores a 1 millón de colones y con edades entre los 35 – 50 años.
- Crédito para tu negocio: En 2021 realizamos un ajuste general a la imagen de Crédito para tu negocio, con el objetivo de darlo a conocer e impulsar su colocación a través de los diferentes Canales de Coopenae. Es por esto que, durante 2021, tuvimos una campaña vigente que tuvo un alcance de 1.000.000 de personas aproximadamente, más de 1.000 clics al sitio web y 276 leads.
- Marchamo: Cuya promoción consistió en el sorteo de 35 premios divididos en 5 sorteos para propiciar el pago de marchamo en Coopenae. Esta campaña tuvo como resultados a diciembre, un alcance de 1,042,386 personas y 12.296 clics al sitio web de Marchamo.

- Página web

Nuestra página web www.coopenae.fi.cr es uno de los principales canales de información, tanto para asociados como para no asociados que desean obtener información de primera fuente sobre nuestros productos y servicios financieros.

Durante 2021 recibimos a través del sitio web 1.365.859 visitas, de las cuales 89% fueron de usuarios nuevos y 11% de usuarios reincidentes. Estas visitas fueron realizadas mayoritariamente por personas entre 25 y 44 años y mujeres en un 54,5%. Un 30,7% ingresó gracias al posicionamiento orgánico que hemos adquirido en buscadores.

Este tráfico al sitio web es de suma importancia para el logro de objetivos de colocación y de posicionamiento de la marca, por lo que durante 2021 se inició un proceso de rediseño del sitio web que se concluyó en 2022, a través del cual se tiene por objetivo contar con un sitio optimizado y que pueda generar más información personalizada e integrada.

- Mayor conocimiento de la marca y de nuestros productos

Durante 2021 Coopenae incrementó su estrategia de fortalecimiento de redes sociales, por lo que tuvimos excelentes resultados en alcance, incrementamos en Instagram a 1.7 millones de personas y en Facebook de 44 millones. LinkedIn aumentó a 147.486 personas, posicionándola como una de las redes con mayor crecimiento durante el año.

Adicionalmente, durante 2021 publicamos espacios de contenido de valor con información generada por comunicación, la cual da balance a los más de 400 posteos anuales en torno a servicios financieros y otros ejes de contenido.

Relaciones Públicas

- Celebración del Bicentenario de la República

El 15 de setiembre del 2021 Coopenae fue partícipe de la celebración nacional del Bicentenario de La República. En el marco de nuestro 55 Aniversario, recalcamos el compromiso que tenemos con los asociados y con el país, de llevar bienestar a cada persona y a la comunidad. La divulgación y la transmisión de nuestro mensaje en cadena nacional nos permitió contar con una fuerte presencia de marca, como empresa sólida y líder en el sector cooperativo financiero del país.

- Homenaje a la primera línea de atención de la provincia de Cartago

Coopenae rindió un homenaje, por medio del arte, a todo el personal de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), quienes con su labor y entrega ante la pandemia del COVID-19, le permitieron al país recuperar el color y, poco a poco, encaminarse hacia el regreso a la normalidad.

Coopenae donó este primer mural, de otros 6 que se desarrollarán en el 2022, en muros con ubicaciones estratégicas, en siete centros médicos del país -uno por cada provincia-. Estos espacios artísticos son diseñados y pintados por artistas costarricenses quienes se inspiraron en los testimonios del personal de la CCSS para crear el concepto; además, rescatan elementos tradicionales del paisaje y la cultura de cada una de las siete provincias.

El objetivo de los murales es crear espacios que documenten la memoria histórica del difícil momento que ha significado la pandemia para Costa Rica y el mundo; pero, sobre todo, tienen el firme y noble propósito de agradecer al personal médico y administrativo de la salud, que con su trabajo silencioso no se rindió nunca ante la adversidad que representa enfrentarse al virus en la primera línea de servicio al país.

La obra plasmada en el Hospital Max Peralta de Cartago, tiene un largo de 18 metros y un ancho de 4 metros, fue diseñada y pintada por el artista costarricense Sebastián Ayala. Sus trazos retratan simbólicamente los rostros del personal de la CCSS que trabaja en la primera línea de atención ante el COVID-19, también rescata elementos icónicos propios de la provincia de Cartago; como lo son la

Basílica de Los Ángeles y el paisaje montañoso; y rememora los momentos que obligaron a las personas a alejarse para estar a salvo.

- Foro internacional CANAESS de Economía Social Solidaria y Gobiernos Locales

La Cámara Nacional de Economía Social Solidaria (CANAESS), el despacho de la segunda Vicepresidencia de la República, el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal y Coopenae, como copatrocinador, desarrollamos de forma conjunta el Foro Internacional sobre Economía Social Solidaria y Gobiernos Locales: Construir la prosperidad y el desarrollo desde los territorios.

La iniciativa se dio en el marco de nuestro aniversario número 55. Fue un espacio de intercambio de experiencias nacionales e internacionales, sobre las maneras en que los gobiernos locales y las empresas de la economía social solidaria, como las cooperativas, podemos trabajar para el bienestar de las poblaciones y sus comunidades.

La actividad, que fue presencial y online, se dio en agosto de 2021 y contó con la participación de nuestra Presidenta del Consejo de Administración, Grace Badilla, así como con autoridades y funcionarios municipales, líderes y representantes de las empresas de economía social solidaria, personas investigadoras de la economía social solidaria, representantes institucionales y representantes de organismos internacionales.

- Obra de Teatro Mujercitas 2021

Coopenae fue partícipe de la primera obra de teatro que se realizó después de 18 meses de ausencia en los teatros, la obra Mujercitas, basada en la novela de la célebre escritora Louisa May Alcott. Con un elenco conformado por talento nacional de renombre y con una adaptación original, dio un mensaje sobre la importancia de la sororidad y las dinámicas familiares.

La obra mostró las aventuras de las cuatro hermanas March, la vida de las jóvenes y su mamá, quienes salen adelante apoyándose entre ellas y luchan por cada uno de sus sueños, los cuales son muy diferentes entre sí. En el camino deben enfrentar un sin fin de obstáculos de forma individual y sobre su dinámica familiar, con el fin de vivir sus vidas de forma única y genuina. La obra fue dirigida por la reconocida directora nacional y dramaturga Claudia Barrionuevo.

La participación de Coopenae se dio dentro del marco de nuestro Aniversario y cumplió dos objetivos. Primero, apoyar la reactivación económica de un segmento de la población que se vio tan golpeado con la suspensión de los eventos. Y, en segunda instancia, llevar esta icónica obra a niños, jóvenes y familias. Además, su impacto se multiplicó en el 2022, cuando la obra se transmitió de forma virtual a una amplia selección de escuelas y colegios, cuyos alumnos no tuvieron oportunidad de verla en diciembre del 2021.

- Huella para el futuro

En el marco de la celebración de los 200 años de independencia de Costa Rica y en el cumplimiento de las metas ambientales de Coopenae, nació la iniciativa Huella del futuro. En octubre se dio la siembra del primer Bosque Rural del país con 1000 árboles, con el apoyo de Coopenae.

Este bosque es de gran importancia pues todas sus especies, ofrece biodiversidad y resiliencia al ecosistema, brindando a su vez un alto valor educativo al permitir que la comunidad cuente con un aprendizaje práctico.

Además, genera una serie de beneficios ambientales y sociales para la población, pues supone un área verde para la recreación, así como también la restauración de paisajes degradados y la reducción de la vulnerabilidad del cambio climático mediante la reparación del suministro de servicios ecosistémicos locales (agua, carbono, control de la erosión, entre otros).

Para Coopenae es un honor formar parte de este proyecto, el cual nos permite impactar a la comunidad en todas sus dimensiones, ambiental, social y económica. En Coopenae buscamos convertirnos en un impulsor del desarrollo financiero de Llano Grande, generando fuentes de empleo y apoyando a las mujeres emprendedoras de la zona.

- Mega Maratón de limpieza de playas 2021

Coopenae, Bridgestone, Grupo ACOS y Chocofrutas unimos fuerzas para celebrar el Día Mundial del Voluntariado con la cuarta edición de la Mega Limpieza de Playas, realizada en diciembre del 2021

Esta iniciativa contó con el apoyo del Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica (MINAE) y diferentes municipalidades del país.

La actividad se llevó a cabo en 14 playas costarricenses: Jacó, Hermosa, El Cocal de Puntarenas, El Manglar Puntarenas, Guacalillo, Bajamar, Cieneguita, Puerto Viejo, Pavones, Espadilla, Tamarindo, Flamingo, Playa Grande y Montezuma, en la que se recolectaron más de 5 toneladas de residuos.

La mega maratón tuvo por objetivo brindar un aporte positivo al medio ambiente y concientizar a las personas sobre la importancia de reducir el consumo de plásticos de un solo uso.

Gracias a las últimas cuatro ediciones de la Mega Maratón de Limpieza de Playas en Costa Rica, se han logrado recolectar más de 18.5 toneladas de residuos.

- Apoyo al programa Persiguiendo Sueños de la Municipalidad de San José

El Programa “Retomo mis Estudios” es un proyecto que ayuda a muchas personas del Cantón Central de San José, que por diferentes circunstancias no han podido terminar sus estudios de Bachillerato. Es por eso que la Municipalidad les ofrece la oportunidad de finalizar sus estudios en horarios adecuados para cada necesidad.

Coopenae por tercer año consecutivo se une a este proyecto, brindando un reconocimiento a los 105 estudiantes que culminaron sus estudios con el programa. Estamos convencidos de que esta es una oportunidad de motivar a que muchas más personas para que logren terminar sus estudios y que sea una herramienta para desarrollar su camino profesional.

- Referentes del SFN y apoyo al deporte

En publicity o retorno de la inversión por concepto del apoyo al deporte y de los diferentes proyectos desarrollados en 2021, fue de ₡564.381.524 para un cumplimiento del 124%

La participación de Gerald Drummond en las Olimpiadas celebradas en Tokio repuntó la presencia de la marca de Coopenae. Nuestro apoyo a este deportista ha sido constante desde hace 10 años, cuando él tenía 17. Apoyamos el deporte con el objetivo de transmitir y desarrollar los valores de forma integral, tales como preocupación por los demás, responsabilidad social, solidaridad, igualdad, honestidad, transparencia, responsabilidad, ayuda mutua y equidad, valores que como cooperativa promovemos en el marco de nuestra filosofía.

En Coopenae consideramos que el deporte es una herramienta para la formación, desarrollo y mejoramiento de las capacidades físicas de una persona. Así como 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.

El 2021 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.

Con Junior Oporta como embajador de la marca se desarrollaron diversas actividades a lo largo del año para diversos públicos, esto con el objetivo de llevar mensajes motivaciones e información de Coopenae. En total se desarrollaron 30 charlas con mención del apoyo de Coopenae para un alcance de 11.996 personas impactadas. Adicionalmente, se desarrollaron 6 charlas coordinadas por Mercadeo y relacionamiento con INS, Ulead, ICD, Colegio de Ciencias Económicas y Red Amigo Coopenae, como uno de los beneficios corporativos que tenemos para los nuevos convenios.

Comunicación

- Canales de comunicación exclusivos para Delegados

Después de realizar una encuesta dirigida a nuestros Delegados con el objetivo de consultarles cuál es el canal de comunicación por el que desean recibir información de la Cooperativa y en cuál formato, los resultados arrojaron que más del 90% consideran más efectivo el WhatsApp, siendo el video y el texto los formatos preferidos.

Considerando dichos hallazgos, en el año 2021 lanzamos dos canales de comunicación exclusivos para Delegados, se trata del WhatsApp corporativo y el boletín “Voz Coopenae”, a través de los cuáles les compartimos información relevante de la cooperativa.

El promedio de apertura de los mensajes fue de un 72%.

- Posicionamiento en medios

Como parte de la estrategia anual de relacionamiento con los medios de comunicación más importantes del país y con el objetivo de posicionarnos como referentes del Sistema Financiero Nacional. En el 2021 logramos los siguientes resultados:

- 170 % de la meta alcanzada

- Retorno: \$652 millones
- 314 notas publicadas
- Estrategia de contenidos

Con el fin de llevar contenido de valor a nuestros asociados que impacten de forma positiva su calidad de vida en temas relacionados con Bienestar y Educación Financiera, el año anterior fortalecimos la estrategia de contenidos que nos permite llevar a través de diversas plataformas contenido dinámico.

- Facebook Live: se realizan 2 al mes y se han logrado posicionar como el contenido preferido por la comunidad que nos sigue en redes sociales.
- Podcast: se publica 1 al mes en plataformas como Spotify, Google Podcast y Apple Podcast, adicionalmente lo enviamos a toda la base asociativa a través de correo electrónico y es publicado en nuestras redes sociales.
- Cápsula Informativa: consiste en videos cortos de 2 minutos con contenido de valor que es difundido a través de YouTube como plataforma principal y se complementa con su difusión por redes sociales, correo electrónico, WhatsApp, SMS y el boletín Coopenae Informa.
- Blogs: son publicados en nuestro sitio web 2 veces al mes.
- Campaña prevención de fraudes

Como entidad Financiera tenemos la responsabilidad de mantener información activa para prevenir que nuestros asociados sean víctimas de estafa, por esa razón, desde el año 2019 tenemos una campaña permanente en todos nuestros canales de comunicación de manera mensual, enviando mensajes a nuestros asociados a través de todos nuestros canales. (Redes sociales, correo electrónico, Voz Coopenae, Coopenae informa, capsulas informativas, mensajes de texto, WhatsApp).

Transformación digital

La transformación digital sigue siendo una de las prioridades estratégicas de la Cooperativa y la clave para afrontar los retos y desafíos del sector, llamado a ser más disruptivo y eficiente cada día para lograr construir ventajas competitivas. El uso de tecnologías disruptivas, la generación de nuevos modelos de negocio, la digitalización y la consolidación de una cultura innovadora fueron la guía del trabajo ejecutado durante el periodo 2021.

Asistente Digital

Se implementó el modelo Asistente Digital, tecnología de inteligencia artificial que permitirá automatizar y escalar a un formato de operación 24/7/365 la atención en los canales digitales de la Cooperativa y reducir en más de un 95% los tiempos de espera para un primer contacto cuando los

asociados requieran hacer consultas informativas, autogestionar trámites o adquirir productos y servicios mediante modelos de venta digital.

Automatización

La estrategia de automatización dio sus primeros pasos en este periodo utilizando la tecnología de RPA (Robótica Aplicada a Procesos). En esta línea de trabajo se construyeron 4 robots en áreas clave, cuyo objetivo fue agilizar operaciones altamente manuales y lograr eficiencia operacional teniendo importantes resultados tales como la reducción de 3.784 horas de trabajo manual, además del ahorro un 88% de las horas extra en las áreas involucradas, minimizar a un 5% el tiempo de revisión de tareas y la eliminación del 100% de casos con errores humanos.

Renovación Coopenae Virtual

Nuestro canal digital Coopenae Virtual, se rediseñó para ofrecer una versión más completa, una experiencia renovada y una seguridad más robusta. La Sucursal Virtual se consolidó y se ha convertido en uno de los canales preferidos por los asociados, quienes le han otorgado una calificación del 95% al servicio recibido.

El aprendizaje que han brindado los canales 100% digitales, tales como WINK y OMNi han sido de valioso aprendizaje para la adaptación que ha requerido el modelo de negocio de la Cooperativa al contexto actual, cada vez más digital y disruptivo.

Innovación colaborativa

Durante este periodo año se dedicaron esfuerzos en procesos de innovación colaborativa que permitió involucrar directamente a más del 60% de los colaboradores de Coopenae en procesos de experimentación, generación e implementación de ideas a través de metodologías desarrolladas por la Cooperativa.

Mediante estos mecanismos se conformaron equipos colaborativos que trabajan en 23 iniciativas de innovación que incluyen mejora y diseño de productos digitales de crédito y ahorro, experiencias de atención y venta digital y modelos de negocio digitales, las cuales responden directamente a las prioridades estratégicas de la Cooperativa.

Desde Núcleo Centro de Innovación, se realizaron 136 sesiones de trabajo colaborativo, para un promedio de 12 mensuales, duplicándose así la cantidad de tiempo dedicada a actividades de Innovación en el 2020.

La estrategia de experiencia del asociado se enfocó al entendimiento de las jornadas de los asociados. Mediante procesos colaborativos que involucraron más de 60 colaboradores y asociados, se realizaron análisis detallados de procesos, interacciones, análisis de relaciones y diseño de experiencias. Esto permitió desarrollar tres jornadas en las áreas de tarjetas, retención del asociado y crédito hipotecario, que han originado resultados importantes.

En el tema de tarjetas de crédito y débito se tienen 49 iniciativas en proceso cuyo objetivo es facilitar y agilizar la experiencia en el uso de tarjetas en Coopenae. Por último, en la jornada del Crédito Hipotecario dio como resultado 14 iniciativas y el rediseño de experiencia para facilitar al asociado la adquisición e interacción de este producto.

Por otra parte, en este periodo se trabajó en temas de relevancia para la Cooperativa como el Programa de Voz del Asociado, un proceso sistematizado de análisis de interacciones que tiene como meta mejorar la experiencia del asociado en diferentes productos y servicios mediante la aplicación de encuestas de satisfacción y esfuerzo en la interacción para utilizar los productos y servicios.

Resultados de Colocación Crediticia

Eficiencia de procesos centrales en materia crediticia y de recuperación

La cultura centrada en la experiencia al asociado nos insta diariamente a practicar la mejora continua, es por esta razón que nuestra ejecución se enfoca en crear soluciones sencillas, ágiles y eficientes, a través de la transformación digital (automatización y digitalización).

- Productos crediticios competitivos
- Soluciones de acuerdo con su necesidad
- Servicio oportuno
- Cercanía con el asociado
- Trámites y servicios seguros

Colocación

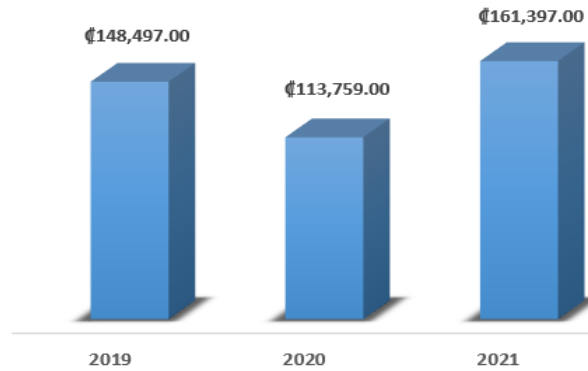
La cartera de crédito cerró a diciembre 2021 en ₡568.454 millones, reflejando una composición de un 70.54% de participación en consumo, 24.73% en vivienda, un 2.61% en Crédito para tu Negocio y un 2.12% en tarjetas de crédito. En todo el periodo 2021 la colocación total sumó ₡161.396 millones, concentrado en su mayoría en el portafolio de consumo, seguido de Crédito para tu Negocio.

Tabla #9
Cartera al cierre 2021
-Cifras expresadas en miles de millones de colones-

Cartera	Saldo Principal	% Part
Consumo	401,009	70.54%
Vivienda	140,587	24.73%
Tarjeta de Credito	12,029	2.12%
Pymes	14,829	2.61%
Total	568,454	100.00%

Fuente: Gerencia de Crédito

Gráfico #11
Histórico de colocación crediticia
-Cifras se expresan en millones de colones-
Período 2019-2021



Fuente: Gerencia de crédito

Modelo de administración del riesgo crediticio por perfiles

Incorporación de inteligencia de datos e inclusión de variables sociodemográficas que permiten clasificar a los asociados según el perfil de riesgo crediticio, reflejando además una mejor administración del riesgo, enfoque estratégico y segmentando del portafolio crediticio, para la generación de distintas estrategias que son utilizadas para colocación y administración de cartera.

Oferta de Valor

- Fortalecimiento de la oferta de crédito
- Condiciones ajustadas según perfil de riesgo de cada asociado
- Diferentes opciones crediticias que se ajustan a las necesidades crediticias

Seguimiento, control y recuperación

El análisis de datos, como eje central de nuestra ejecución en la recuperación de la cartera de crédito, nos ha permitido segmentar y clasificar a los deudores según los comportamientos, tendencias, frecuencia y rutas de pago utilizadas, para eficientizar la aplicación de estrategias proactivas dirigidas a:

- Brindar soluciones integrales para los asociados afectados durante la pandemia.
- Incentivar la cultura de pago oportuno en los asociados.
- Seguimiento y monitoreo proactivo a las carteras con mayor propensión de riesgo.
- La mejora continua de los procesos centrales en la recuperación de cartera de crédito.
- Ampliación de canales alternativos de pago, tanto físicos como digitales.
- Mitigar el deterioro de los indicadores de calidad de cartera.

Pese a las afectaciones del entorno económico y social, los indicadores de calidad de cartera se ubicaron satisfactoriamente dentro de los rangos establecidos. Para el mes de diciembre de 2021 el indicador de mora mayor a 90 días fue de 1,87%, por debajo del 2.30% registrado para el sistema financiero nacional, en el mismo periodo.

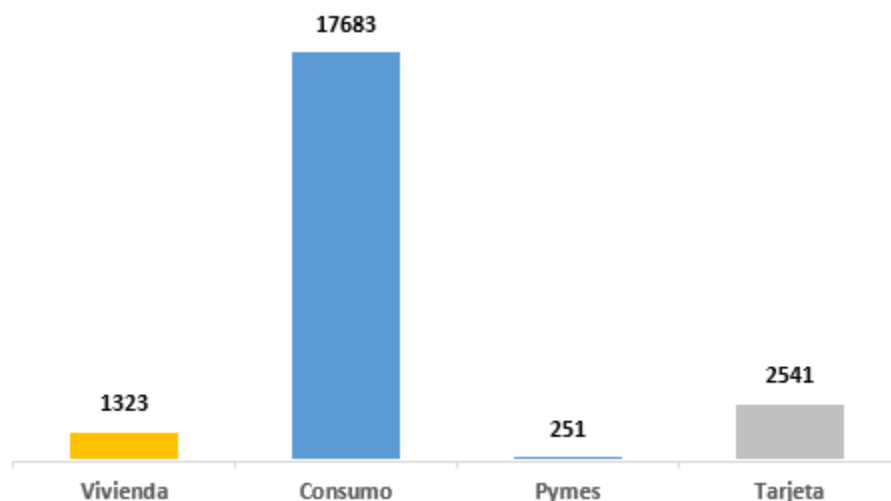
Facilidades crediticias en beneficio de afectados por la pandemia

Con el fin de mitigar el deterioro en las economías de nuestros asociados a causa de la crisis por el COVID 19, la cooperativa puso a disposición diferentes facilidades:

- Apertura de líneas por financiamiento especial
- Ajuste de condiciones crediticias en operaciones ya existentes.
- Otorgamiento y ampliación de prórrogas en los pagos de operaciones.
- Flexibilización en penalidad y/o comisiones para aportes extraordinarios, retiros en cajeros y transacciones SINPE.

Con los beneficios anteriores, logramos brindar auxilio a 13.855 asociados que representan un saldo de cartera de €121.599 millones, lo que corresponde a un 21% del total de la cartera a diciembre 2021.

Gráfico #12
Cantidad de prórrogas otorgadas según producto
Año 2021



Fuente: Gerencia de Crédito

Fondos BCCR

Con los fondos del BCCR, se logró impactar a 3,756 asociados afectados por la pandemia por COVID-19 para una colocación de €64,149 millones de colones, considerando readecuaciones y reestructurados.

Crédito para tu Negocio Comercial

Coopenae tiene el compromiso de desarrollar el sector de negocios en el país; el año 2021 lo cumplió otorgando financiamiento, con planes de inversión diseñados para cubrir las necesidades de nuestros asociados.

El resultado de la gestión comercial se evidenció en crecimiento de esta cartera:

- Aumento en un 47,32% cerrando en diciembre en ₡14.829 millones de colones.
- Se desembolsaron 106 operaciones de crédito.

Esto se logró mediante la atención de los negocios desde distintos tamaños e industrias, cerrando el año con una composición de cartera principalmente concentrada en:

- Micronegocios
- Pequeños negocios
- Negocios de mediano tamaño

La colocación total anual fue de ₡8.121 millones de colones distribuidas en los diferentes planes de inversión, los cuales buscan satisfacer las necesidades del mercado e impactar positivamente en el crecimiento de este sector. Los planes de inversión disponibles son:

- Capital de trabajo
- Pago de pasivos
- Remodelación o compra de local comercial
- Compra de equipo
- Créditos de banca de segundo piso
- Líneas de crédito revolutivas

Esto fue posible gracias al fondeo desde dos principales fuentes disponibles:

- Fondos del BCCR para asociados con afectación COVID: con estos fondos se apoyó a asociados que requirieron soporte especial para poder solventar necesidades generadas por los retos y desafíos de la pandemia.
- Recursos propios de la cooperativa: con los que se atendieron las solicitudes normales de financiamiento.

Coopenae reconoce la importancia de desarrollar las habilidades y competencias de los asociados que cuentan con negocios, a través de capacitaciones y cursos, por eso en el 2021 se logró un convenio con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), gracias al cual se capacitaron a 73 personas en el tema “Ventas exitosas: Técnicas para realizar ventas efectivas y Metodologías ágiles para implementar un modelo de negocio”. El total de horas de capacitación impartidas fue de 64.

Informe de operaciones

Centro de Distribución de tarjetas

La creación del Centro de Distribución de Tarjetas cumple con los objetivos de atender las solicitudes del asociado para entregar su medio de pago electrónico en la comodidad de su hogar o lugar de trabajo en menos de 24 horas -dentro del GAM- y menos de 96 horas -fuera del GAM-. Los principales logros del departamento durante el año 2021 fueron:

- Se cumple la entrega de 16.156 tarjetas Coopenae (entre débito y crédito)
- Se cumple la entrega de 32.781 tarjetas Wink
- Se logra cumplir con el tiempo de efectividad de entrega por encima del 80% para entregas en menos de 24 horas dentro del GAM y menos de 96 horas fuera del GAM
- Se implementa la unificación de los documentos a firmar en la entrega de tarjetas de débito y crédito, pasando de 10 páginas (5 hojas) en tarjetas de débito, a 2 páginas (1 hoja). Y en tarjetas de crédito, pasando de 19 páginas (10 hojas) a 4 páginas (2 hojas). Logrando generar un ahorro considerable en tiempos de producción, así como un 80% en ahorro de papel, aproximadamente.
- Se ejecuta al 100% el sistema Oddo CRM, herramienta suministrada por Grupo Empresarial para el seguimiento de todas las tarjetas Coopenae y Wink.

Adquirencia

En 2021 Adquirencia desarrolló e implementó un proyecto para trasladar al procesador Coopenae todas las tarjetas Visa y MasterCard de la Cooperativa, generando un ahorro mensual de 84,8 millones de colones, equivalente a la factura pagada al antiguo procesador.

Logros del procesador de tarjetas Coopenae 2021

- A diciembre 2021 había 168,000 tarjetas activas procesadas VISA y MasterCard.
- Se procesaron en promedio 1.2 millones de movimientos mensuales de tarjetas de crédito y de débito.
- El área de procesamiento funciona 24 horas, 365 días, con un tiempo de disponibilidad mayor al 99.8%
- Recertificación PCI-DSS. Este es el más alto estándar de seguridad de manejo de datos que garantiza la gestión segura de la información de todos los asociados.
- Proyecto de Tarjeta de débito y de crédito de Coopecaja implementado con éxito.
- Contratos con 9 cooperativas patrocinadas para iniciar su traslado de la operación de tarjetas a Coopenae procesador en el 2022

- Proyectos en desarrollo para implementar nuevos servicios y tecnologías en el 2022 como Apple Pay, Garmin Pay y Wallet, entre otros.

Logros del departamento de adquirencia Coopenae 2021

- Se logra la certificación Adquirencia PCI DSS. Este es el más alto estándar de seguridad de manejo de datos que garantiza la gestión segura de la información de todos los asociados.
- Coopenae es la primera entidad en Costa Rica que incursionará en el modelo de facilitadores de pago consolidando la firma de sendos contratos con dos entidades con presencia internacional que son MPOS Global y PAYVALIDA.
- Se pone a disposición de los comercios de adquirencia, dispositivos certificados ante las marcas Visa y MasterCard.
- Creación de reportes automáticos para declaraciones tributarias de adquirencia.
- Ya se brinda el servicio a varios comercios en el GAM con tarjeta ausente y presente (POS y comercio electrónico).
- Se habilita el servicio de transacciones con puntos y cuotas para tarjetas Coopenae.
- Se implementa el servicio de link de pagos para realizar transacciones sin necesidad de una terminal o datáfono.

Medios de Pago

De acuerdo con los informes trimestrales de Visa y MasterCard, se reportó para diciembre 2021 un total de 376.125 tarjetas de marca Visa, distribuidas en 122.998 tarjetas (33%) de emisión Coopenae y 253.127 tarjetas (67%) del programa conjunto con cooperativas y asociaciones solidaristas para fortalecer los medios de pago de instituciones sin fines de lucro. Los datos de Mastercard indican, un total de 100.950 tarjetas, distribuido en 41.579 tarjetas (41%) de emisión Coopenae y 59.371 tarjetas (59%) de emisión de patrocinio.

Durante el 2021, Coopenae llevó a cabo de manera exitosa la migración y estabilización de la operación de procesamiento del 100% de su portafolio. Se dejó de utilizar el procesador Evertec y empezamos a generar el total de la transaccionalidad de tarjetas de crédito y débito a través de nuestro propio procesador, generando una reducción de gasto por concepto de procesamiento de \$ 376.5 millones

Iniciamos la labor explicativa y de preparación del proceso de migración para instituciones patrocinadas, el cual fue firmado en diciembre de 2021. Gracias a ello, el 40% de los contratos de nuestros patrocinios son procesados por Coopenae.

Se puso a disposición de nuestros asociados, la facilidad de generación y personalización de pin en la web y en el App transaccional, previo al mandato del BCCR que aplica obligatoriedad a partir de 2023.

Se gestionó la incorporación de Coopecaja al modelo de patrocinio y se culminó la implementación de sus tarjetas de crédito y débito con procesamiento Coopenae, además se puso en producción el producto Infinite Coopealianza, iniciativa desarrollada en una nueva negociación de procesamiento de Coopenae.

El modelo de patrocinio de Visa y MasterCard, que permite a las instituciones financieras emitir tarjetas de crédito y débito, generó en 2021 ingresos por más de \$745 millones, cumpliendo el 99% del presupuesto.

Dentro de las iniciativas ejecutadas en este período, se destaca el inicio del proceso de adquisición de nuevos modelos ATM's que permitan la ampliación de servicios en este canal, solicitud y configuración de bins "Business y Business Black" para los proyectos relacionados con negocios, así como bins de tarjeta prepago tanto para Visa como para MasterCard.

Para este período, se llevaron a cabo reuniones de entendimiento y desarrollo de caso de negocio para la valoración de iniciativa conjunta con Coopealianza para crear una red de cajeros automáticos, utilizando la licencia de adquirencia de Coopenae.

Se apoya y da seguimiento a la implementación de tarjeta de crédito Caja Morelia Valladolid, la cual posee fecha de producción en 2022.

En el modelo de negocio llamado Web Transaccional Persona Jurídica; Coopenae brinda a las empresas de la economía social del país la administración de su tesorería interna utilizando los servicios SINPE a través de una plataforma diseñada exclusivamente para este fin. Al cierre de 2021, contábamos con un total de 60 instituciones activas que forman parte de este convenio, mediante el cual se generan más de 76 mil transacciones para un total de \$ 72.375 millones en dineros transados. Se inició la actualización de la plataforma que administra este servicio, denominándole Web Transaccional Persona Jurídica. Esta incluye nuevas funcionalidades y mayor dinamismo, así como una interfaz gráfica remozada. El proyecto a diciembre 2021 cerró con un avance de 44%

A nivel de desarrollos de alto impacto, se inició de manera conjunta con un procesador Coopenae la apertura de proyectos para la implementación de nuevas e innovadoras tecnologías de pago sin contacto, como lo son Apple Pay, billetera digital, pagos con Garmin y Fitbit.

Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones

Como referentes del sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en Coopenae nos mantenemos a la vanguardia en tendencias de Transformación Digital, cumpliendo con los más altos estándares en competitividad. Para ello nos enfocamos en tres ejes primordiales:

- Experiencia del cliente
- Eficiencia operativa
- Apoyo a nuevos modelos de negocio

En virtud de lo anterior, hemos realizado una serie de proyectos para consolidar nuestro liderazgo y contar con una infraestructura tecnológica robusta, segura, eficiente y flexible, aprovechando diferentes herramientas.

Nuevas facilidades tecnológicas

- Creamos un modelo de negocio mediante el cual nuestros asociados cuentan con “Sobres de Ahorro”, lo que permite que el dinero de la cuenta de ahorros se segmente según la necesidad y preferencia de cada persona.
- Incorporación de nuevos servicios en los canales digitales, tales como Pin in House, aumento de límites en Sinpe Móvil, nuevos servicios públicos, Crédito Wink.

Gerencia Soporte Técnico y Operaciones

- Traslado Data Center: Como parte de las iniciativas para garantizar una continuidad 24x7x365, se logró llevar a cabo el traslado del Data Center principal, ubicado en Oficinas Centrales, al Data Center del ICE ubicado en Cartago. Este data center por su nivel de certificación cumple los más altos estándares para garantizar la continuidad de las operaciones de la infraestructura tecnológica de COOPENAE.
- La planificación y coordinación fue exitosa y la puesta en marcha del Proyecto Traslado Data Center fue el 17 de octubre de 2021, desde ese momento la operación de la Cooperativa se da desde el IDC en Guatuso, en donde cada área consume servicios productivos ubicados en este recinto.
- Renovación tecnológica en equipos de comunicaciones, se consideraron en esta renovación equipos ubicados en sucursales, OFC y Data Center, fue un lote de aproximadamente 72 equipos los que se reemplazaron, ese cambio a la infraestructura de comunicaciones se ejecutó en el primer semestre del año 2021.
- Mejora en enlaces de comunicaciones en sucursales, fueron instalados y configurados enlaces secundarios en todas las sucursales, con el fin de que, ante alguna falla con el proveedor principal, la operación se continúe brindando. A dichos enlaces se le han aplicado mejoras en calidad y se mantienen bajo monitoreo proactivo, dichas mejoras se dieron en el segundo semestre del año 2021.
- Establecimiento de Área de Operaciones TIC con el objetivo de hacer un monitoreo proactivo de la plataforma tecnológica para que los gestores de operaciones cuenten con información oportuna y que puedan hacer el escalamiento necesario de TIC para la respectiva atención. Esta área está conformada por 6 personas cuyos roles cubren las 24 horas del día los 365 días del año; fue constituida en el segundo semestre del 2021.
- Adicionalmente, durante el año 2021 se dio apoyo al área de Procesamiento, con actividades operativas y de Certificación PCI DSS, durante el segundo año con los controles estrictos que esta norma demanda; así como con el fortalecimiento de su plataforma tecnológica.

Seguridad Informática

- Se logró trasladar toda la infraestructura a equipos de seguridad informática -ubicados en el nuevo Data Center del ICE en Cartago-, los cuales resguardan nuestro perímetro externo (servicios expuestos a Internet, tales como las páginas transaccionales, entre otras). Esta migración nos permite dar un servicio más robusto al estar en un Data Center de categoría TIER III.
- En lo que respecta a nivel de ciberseguridad, la Cooperativa no se vio afectada por los ataques de secuestro de información (RANSOMWARE) dados en 2021. Se ha implementado una infraestructura que ha permitido a la Cooperativa asegurar las transacciones de sus asociados, en el entendido de una clara evolución y alineación de las nuevas tecnologías en materia de seguridad informática.
- Se reforzaron aspectos como el teletrabajo y la maximización del uso de las herramientas implementadas para garantizar la estabilidad de la red.
- Nuestra plataforma de seguridad en la nube de Amazon Web Services (AWS) que soporta la plataforma pagos de varios servicios (WINK) en materia de Seguridad Informática se mantuvo 100% segura.
- Se logró mantener la certificación PCI (Payment Card Industry) por parte de Seguridad Informática, dándole seguimiento a más de 107 políticas de seguridad y a más de 25 procedimientos, así como la implementación de una arquitectura de seguridad que soporta el proyecto de Procesamiento.

Cumplimiento

En el marco del Plan Estratégico de la Cooperativa en el 2021, el Departamento de Cumplimiento logró:

1. Desarrollar el plan Operativo 2021 que envuelve los siguientes ejes:
 - Cumplir disposiciones de la Ley 7786: coordinar la formulación de políticas, procedimientos y directrices de mejora en procesos relacionados con la Política Conozca su Cliente, así como en las herramientas de medición regulatorias.
 - Implementar controles de Amenazas: aplicación de medidas adicionales de control en la detección de transacciones inusuales.
 - Mejorar la calidad del servicio: simplificación de trámites y procesos de mejora relacionados con gestión documental.
2. Programa de capacitación respecto a la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva LC/FT/FPADM.

- Se logró brindar asesoría y capacitación a Colaboradores, incluido los Órganos Sociales, y Personal de Fuerza de Ventas, en sesiones virtuales de 2 horas desarrolladas a través de la Plataforma Teams. Tema anual desarrollado ¿Conoce el blindaje contra el riesgo Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo?
 - La Unidad de Inteligencia Financiera del Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) expuso, a los Órganos Sociales y Gerencia General, el resultado de la Evaluación Nacional de Riesgos contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación, instrumento que responde al compromiso internacional asumido por el país sobre el cumplimiento efectivo de las 40 Recomendaciones del GAFI por parte de las instituciones que conforman el sistema de prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de Costa Rica.
3. En cuanto a las actividades de control se cumple con lo establecido en el Acuerdo 12-10 de la Ley 7786, en lo referente a la atención y monitoreo de transacciones fuera del perfil transaccional del asociado. En el 2021 se atiende el 100% de las transacciones antes mencionadas, así como la revisión y respaldo documental de todas las transacciones en efectivo mayores a \$10.000, o su equivalente en colones, y aquellas que requirieron documentación complementaria de origen de fondos.

Riesgos

Al igual que en el 2020, el 2021 fue un año de grandes cambios, en el que todas las instituciones financieras se debieron adaptar a las nuevas formas para generar. La aparición de más variantes del virus causante de la COVID-19 prolongó la pandemia y replanteó retos económicos, aumentos de inflación -tanto a nivel nacional como internacional- por los efectos en las cadenas de suministros y encarecimiento de bienes importados, volatilidad en precios de la energía, aumento en el desempleo, la incertidumbre.

De acuerdo con esas tendencias, la actualización en cuanto a la gestión de riesgo en la entidad se ha convertido en una prioridad de la Administración, buscando constantemente la mejora continua en la identificación y tratamiento de los riesgos emergentes para cubrir esas nuevas necesidades de la entidad respetando el apetito de riesgo declarado.

Así pues, se ha trabajado en la identificación y gestión de riesgos actuales que afectan al sector, como lo son los riesgos de ciberseguridad, continuidad y gestión de crisis, sostenibilidad, innovación, datos, volatilidad económica, gobierno, cultura, entre otros. Dando visibilidad a los procesos y productos más vulnerables para trabajar en conjunto controles y planes de acción que no solo minimicen los riesgos, sino que se adelanten a su materialización.

Estrategia para la Gestión de Riesgos

Para la gestión de riesgos se establecen estrategias generales, con el objetivo de atender todos los riesgos de la Cooperativa, pero principalmente los más relevantes. Las mismas están acorde con al volumen y complejidad de los procesos que gestionan.

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

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

Logros obtenidos

- Creación de reporting services, lo cual nos permite extraer directamente de la base de datos de la Cooperativa, todos los indicadores relevantes del Sistema QR Suite, con el fin de tener información histórica de manera automatizada.
- Implementación de herramientas que permiten realizar pruebas de tensión en tiempo real, para una mejor gestión del Riesgo de Liquidez.
- Incorporación de herramientas proyectivas, que nos permiten pronosticar al menos hacia adelante. Esto para el ICL, Valor en Riesgo y otros indicadores importantes para la Cooperativa.
- Actualización del 100% de las matrices de riesgo de procesos, proveedores y proyectos.
- Seguimiento del 100% de los incidentes de riesgo reportados con las áreas responsables.
- Culturización en la gestión de riesgo a todo el personal de Coopenae.
- Actualización indicadores del Índice de Riesgo Coopenae.
- Medición de impactos de los cambios normativos.
- Gestión de riesgos al Procesador de Tarjetas y Adquirencia.
- Se brindó un acompañamiento en los proyectos estratégicos de TIC (traslado del Data Center) con el fin de mantener actualizada la evaluación de riesgos de dichos proyectos.
- Se incorporó más elementos de seguridad de la información y ciberseguridad en las evaluaciones de riesgos.

Informe Financiero 2021

Tasa Básica Pasiva

Durante el período 2021, la Tasa Básica Pasiva mostró un comportamiento a la baja, pasando de un 3.55% en enero a un 2.90% en diciembre 2021, pero estabilizándose en los últimos 4 meses del período.

Aún y cuando la pandemia del COVID-19 persiste a partir de las diversas variantes del virus, la economía de Costa Rica mostró una mejora sostenida durante el período, generando un efecto positivo sobre la producción y la demanda agregada, de la mano con la flexibilización de medidas de confinamiento en el país. La exportación de bienes, especialmente de manufactura, alcanzaron niveles por encima de la prepandemia y el sector turismo mejoró significativamente a partir del mes de abril 2021.

La recuperación también de actividades intensivas en empleo como lo son manufactura, construcción y comercio, generaron que el mercado laboral mejorara y se mostrara una disminución continua en la tasa de desempleo.

El comportamiento de la inflación, por debajo de las metas definidas, permitieron al Banco Central de Costa Rica (BCCR), profundizar en una postura expansiva de su política monetaria, reduciendo la Tasa de Política Monetaria (TPM) a un mínimo histórico y apoyando esa postura con una holgada liquidez agregada y la concesión a los intermediarios financieros, de una facilidad crediticia (recursos ODP), para otorgar créditos favorables a los hogares y empresas más afectadas por la pandemia.

Inflación

La inflación del país alcanzó una variación interanual del 3.30%, en el rango de la meta establecida en el Programa Macroeconómico 2021-2022 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 inflacionarias que surgen a partir del incremento en precio de materias primas importadas (por ejemplo, los combustibles) y el incremento del tipo de cambio.

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 un claro comportamiento al alza dando como resultado que pasara de CRC 617.30 en diciembre 2020 a CRC 645.25 en diciembre 2021, lo cual significó una devaluación de 4.53% en nuestra moneda.

El incremento se originó a partir de un mayor requerimiento de divisas por parte de sector público no bancario, que atendió sus necesidades de dólares parcialmente a partir de las reservas del BCCR y el resto del sector bancario.

Coopenae-Período 2021

Coopenae, durante el año 2021 continuó con una serie de medidas producto de la pandemia y otras se disminuyeron o eliminaron, conforme existió una mayor apertura y menores medidas por parte de las autoridades.

En el ámbito financiero, las entidades supervisoras eliminaron paulatinamente las medidas sanitarias por efecto de la pandemia, retornando a los estándares normales de supervisión y cumplimiento establecidos en la normativa.

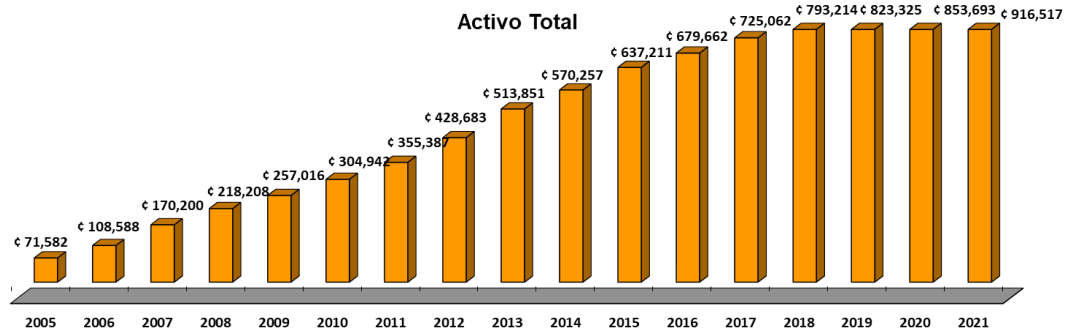
Por otra parte, aunque la situación de pandemia continuó generando la realización de una serie de gastos para protección de nuestros funcionarios y asociados, se alcanzó un crecimiento en el Gasto de Administración de apenas un 3.98%, que sumado a los rendimientos generados por nuestra Cartera de Crédito 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 2021, excedentes por la suma de CRC 7.430 millones, CRC 419 millones más que en el período 2020.

En términos generales, Coopenae RL mostró un crecimiento del 7.36% en su activo total al cierre del año 2021; su portafolio de Inversiones en relación con el Activo Total cerró en un 30.30% (alta liquidez); el capital social creció un 3.27%, incluyendo el patrimonio no redimible; la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 5.14% y se cuenta con una morosidad por debajo del promedio del Sistema Financiero Nacional con un 1.87%.

Crecimiento

El activo total creció 7.36%, esto corresponde a CRC 62.824 millones, pasando de CRC 853.693 millones en dic-2020 a CRC 916.517 millones en dic-2021.

Gráfico #13
Al mes de diciembre de cada año
-Cifras se expresan en millones de colones-



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

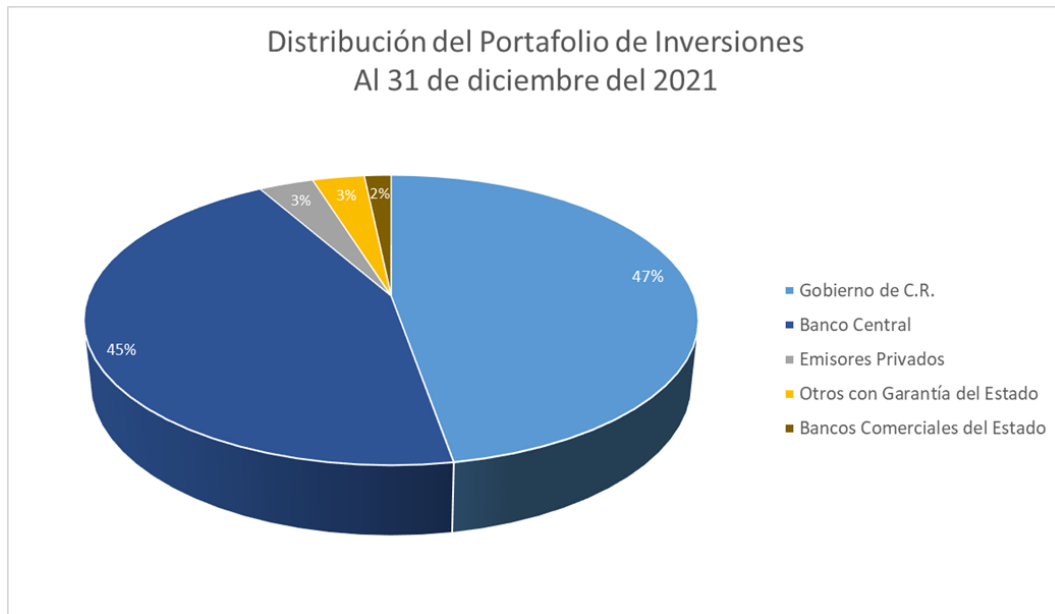
Portafolio de Inversiones

El portafolio de inversiones de la Cooperativa, al cierre de diciembre del 2021, fue de ₡315,139 millones de colones, de los cuales un 6% se encuentran en moneda dólares, lo que se encuentra en consonancia con la operativa de Coopena, que se concentra en la moneda local tanto en la parte activa como en las captaciones.

En cuanto a los emisores, el 92% del portafolio se encuentra en títulos del Ministerio de Hacienda de Costa Rica y el Banco Central de Costa Rica. Esto es claro reflejo del mercado costarricense, pero también reflejo de la normativa vigente en cuanto a Reserva de Liquidez y Suficiencia Patrimonial. El restante 8% del portafolio se divide en títulos de algunos Bancos Comerciales del Estado, Bancos Privados con Sede en Costa Rica y un par de Bancos en el extranjero que son el Banco BICSA y City National Bank, con quienes se mantienen inversiones por razones estratégicas y algunos otros emisores.

Siendo la adecuada administración de la liquidez de la cooperativa el fin principal del portafolio de inversiones, consideramos que es un portafolio bastante líquido, que además tiene un plazo promedio por debajo de los 3 años, el cual es bastante corto y baja el riesgo del portafolio.

Gráfico #14
Portafolio de inversiones
Año 2021

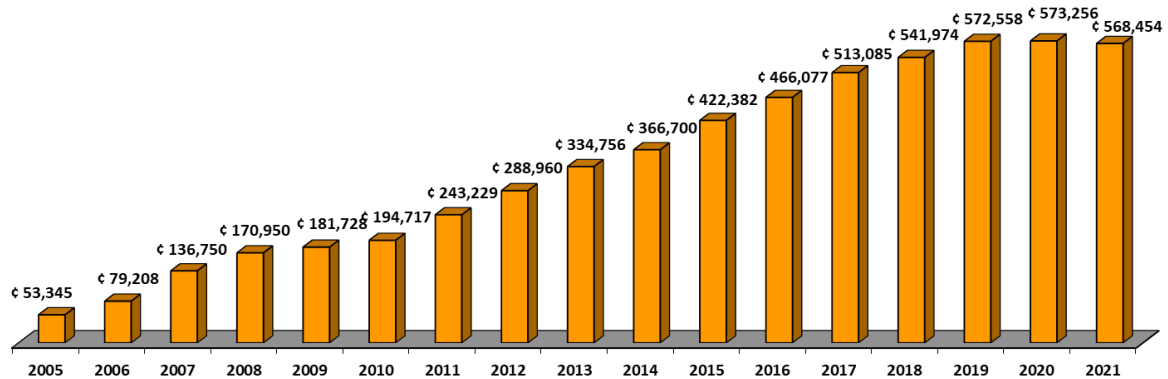


Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Cartera de Crédito

La cartera de crédito pasó de CRC 573.256 millones en el año 2020 a CRC 568.454 millones en el año 2021, lo cual representó un decrecimiento del -0.84%. La cartera total está compuesta en un 70.54% en Consumo, 24.73% en Vivienda, 2.61% en Pymes y 2.12% en Tarjetas de crédito.

Gráfico #15
Cartera Crédito Total
Al mes de diciembre de cada año
-Cifras se expresan en millones de colones-



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Crecimiento de Cartera de Crédito del Sistema Financiero

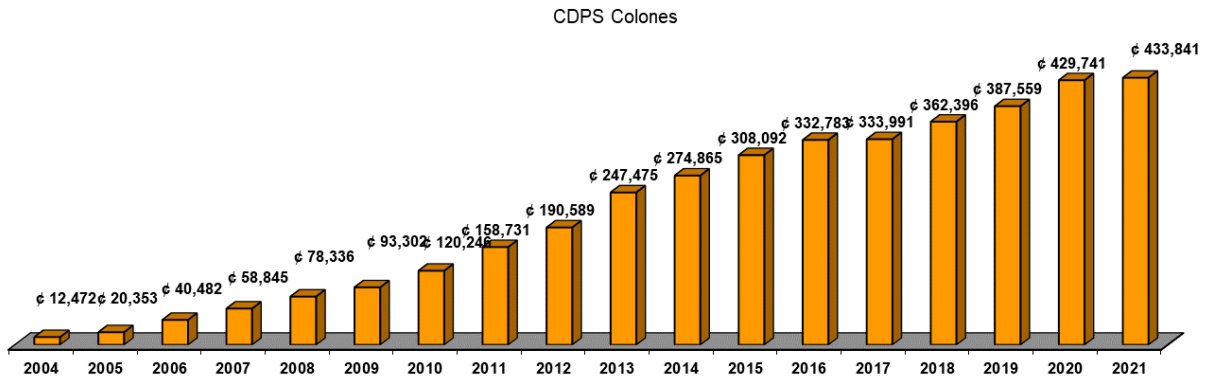
La cartera de crédito del Sistema Financiero Nacional mostró un crecimiento del 4.48%, siendo influenciado principalmente por el crecimiento mostrado por la cartera de crédito de los Bancos Privados (6.96%), Empresas Financieras (14.31%) y Mutuales (4.50%).

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 CRC 452.738 millones en 2020 a CRC 474.267 millones en 2021, lo cual representa un crecimiento del 4.76%.

Gráfico #16
Cartera de Certificados de Depósito a Plazo Fijo
Al mes de diciembre de cada año
-Cifras se expresan en millones de colones-

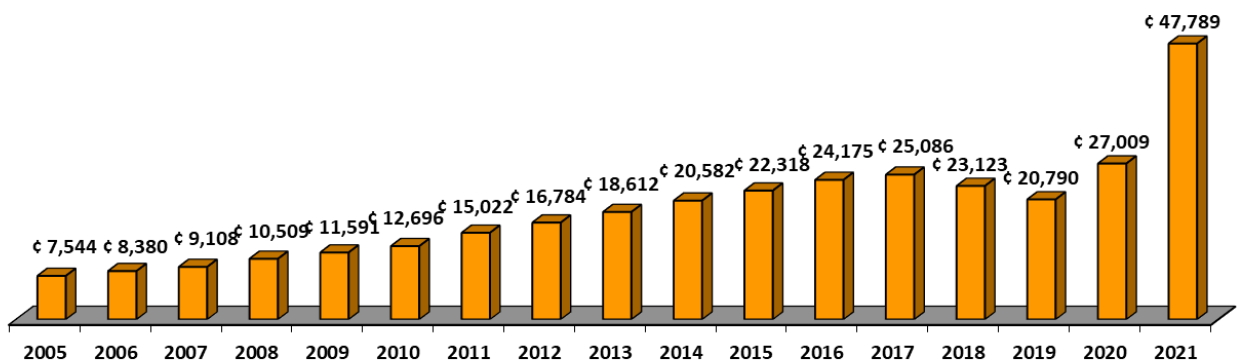


Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Ahorro FIC

El ahorro FIC mostró incremento en sus saldos, pasando de CRC 27.009 millones en 2020 a 47.789 millones en 2021, lo cual representa un crecimiento del 76.94%.

Gráfico #17
Ahorro FIC
Al mes de diciembre de cada año
-Cifras se expresan en millones de colones-



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Obligaciones financieras

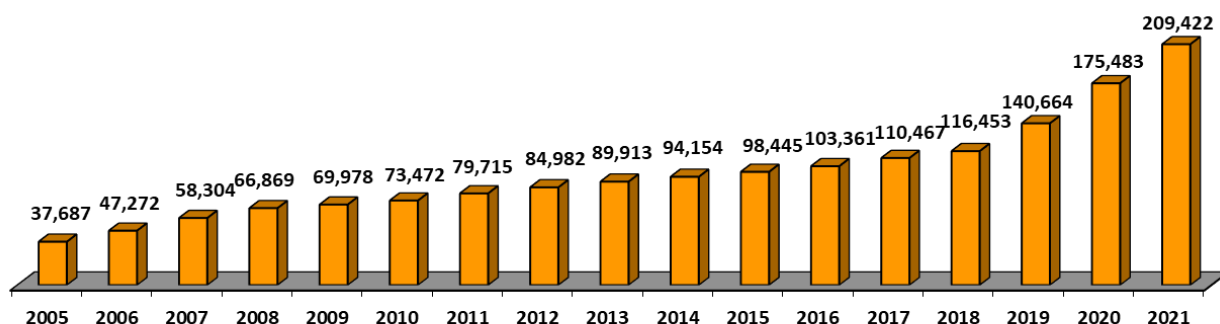
Las obligaciones financieras incrementaron de CRC 148.790 millones en 2020 a CRC 154.250 millones en 2021, lo cual representa un incremento de 3.67%.

Durante el año 2020 se contrataron recursos con el Banco Central de Costa Rica (BCCR), BAC San José y Banco Internacional de Costa Rica (BICSA).

Base Asociativa

La cantidad de socios de Coopenae pasó de 175.483 en dic-2020 a 209.422 en dic-2021, con un crecimiento neto de 33.939 asociados, significando que en promedio se afiliaron 2.828 socios netos por mes. El importante incremento en el número de asociados obedece a las afiliaciones a través de las aplicaciones Wink y Plataforma 100% Digital.

Gráfico #18
Cifra total de Asociados
Al mes de diciembre de cada año



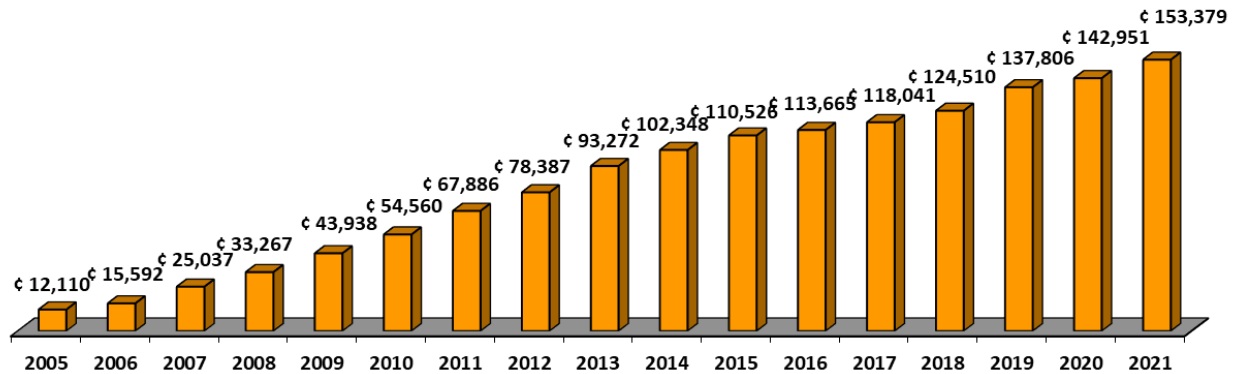
Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Patrimonio

Nuestro patrimonio pasó de CRC 142.951 millones en diciembre de 2020 a CRC 153.379 millones en diciembre de 2021. Este crecimiento neto de CRC 10.428 millones resultó principalmente de la excelente valoración según los precios de mercado de los títulos que componen nuestra Cartera de Inversiones, los excedentes generados en el período y la capitalización a través de operaciones de crédito, que es trasladada a una cuenta de Patrimonio No Redimible, que a diciembre 2021 mostraba un acumulado de CRC 4.713 millones.

Gráfico #19
Patrimonio Contable
Al mes de diciembre de cada año

-Cifras se expresan en millones de colones-

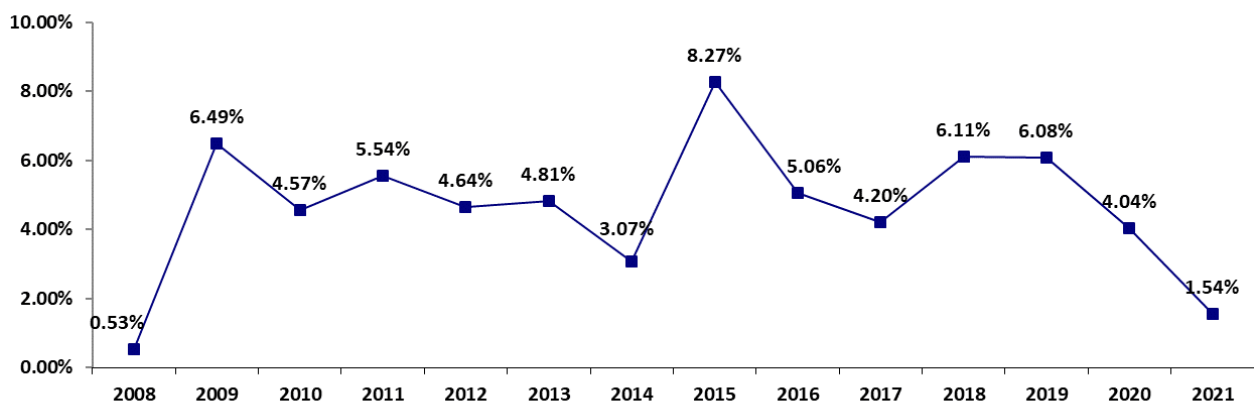


Fuente: Base de datos COOPENAE R.L.

Excedentes

Coopenae RL genero excedentes por CRC 7.430 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 1.54%.

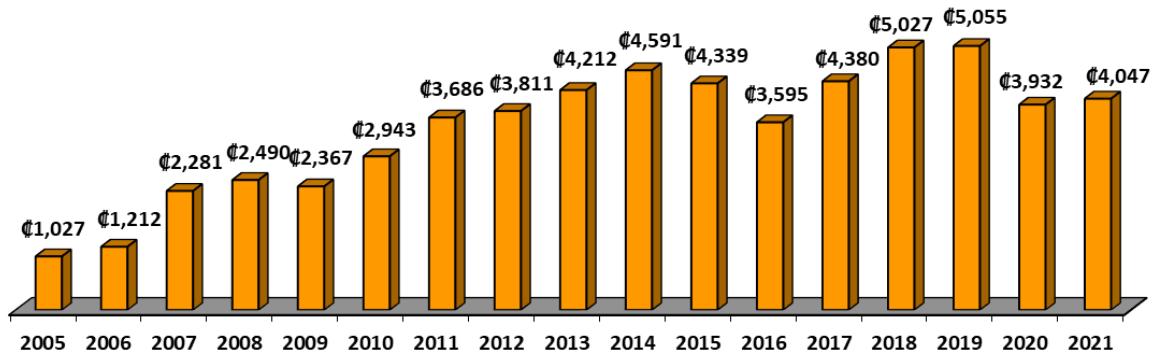
Gráfico #20
Rentabilidad Real sobre el Patrimonio
Al mes de diciembre de cada año



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 4.047 millones.

Gráfico #21
Excedentes Netos
Al 31 de diciembre de cada año
-Cifras se expresan en millones de colones-



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación (GA/API)

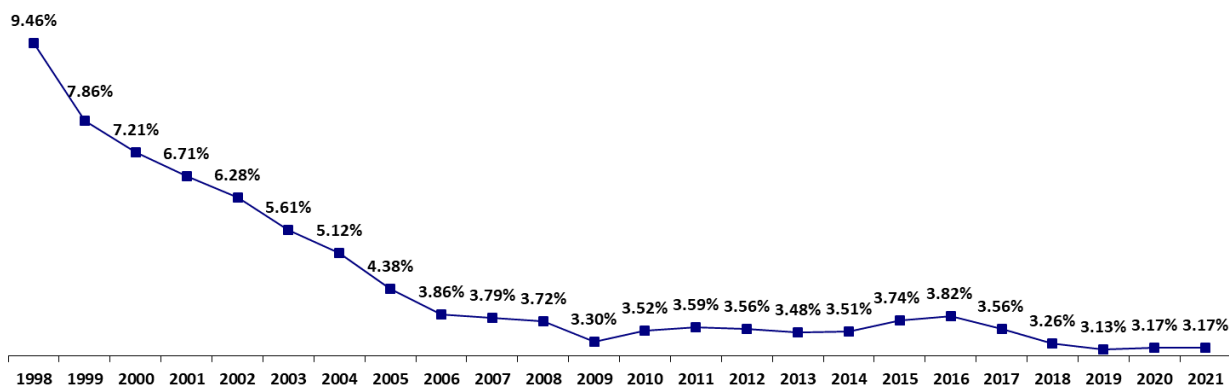
El Gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación es un indicador de eficiencia de la empresa, que relaciona:

- Gasto de Administración (GA): gasto del personal, en servicios externos, movilidad y comunicación, infraestructura y otros de carácter general.
- Activo Productivo de Intermediación (API): 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 del 2021, ubica este indicador en 3.17%, muestra del trabajo que se ha realizado a nivel del Gasto de Administración. Nuestro compromiso será mantener el indicador por debajo del estándar anteriormente indicado.

Gráfico #22
Gasto de Administración / Activo Productivo
De diciembre 1998 a diciembre 2021



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Para efectos comparativos el valor de este indicador para el Sistema Financiero Nacional a diciembre del 2021 es de un 3.36%.

Gasto de Administración / Utilidad Operacional Bruta (GA/UOB)

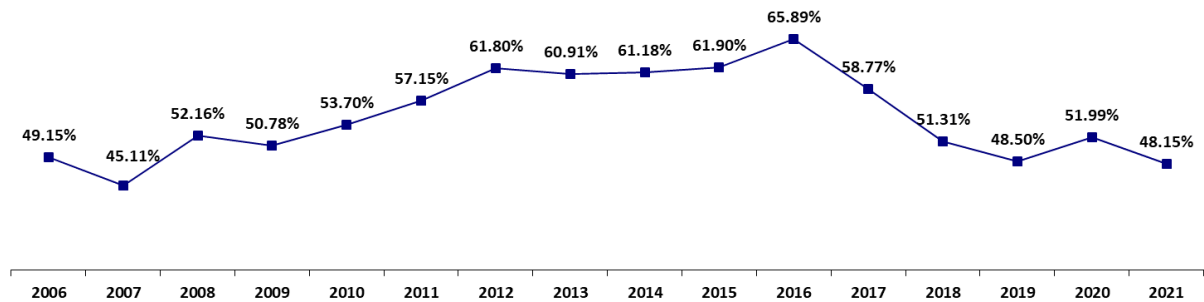
El Gasto de Administración / Utilidad Operacional Bruta es otro indicador de eficiencia de la empresa, que relaciona:

- Gasto de Administración (GA): gasto del personal, en servicios externos, movilidad y comunicación, infraestructura y otros de carácter general.
- Utilidad Operacional Bruta (UOB): que es el ingreso o utilidad generada antes del gasto de administración.

En términos financieros, lo deseable es que el Gasto de Administración consuma o represente la menor proporción posible de la utilidad bruta generada; consecuentemente, cuanto menor sea el indicador, será la mayor la eficiencia en el gasto realizado.

Coopenae, a diciembre del 2021, ubica este indicador en 48.15%, muestra del trabajo que se ha realizado a nivel del Gasto de Administración. Para efectos comparativos, el valor de este indicador para el Sistema Financiero Nacional a diciembre del 2021 es de un 53.70%.

Gráfico #23
Gasto de Administración / Utilidad Operacional Bruta
De diciembre 2006 a diciembre 2021



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Activos por empleado

Los activos por empleado es otro indicador de eficiencia y se refiere a la cantidad de activos que maneja un colaborador. Coopenae registra a diciembre 2021 CRC 1.332 millones de colones por empleado, cerrando el 2021 con un total de 688 funcionarios, 41 funcionarios más que en el año 2020.

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 2021 Coopenae obtuvo una calificación en cuanto al riesgo cuantitativo, equivalente a 1.00. Esto quiere decir que los indicadores que componen dicha calificación se mantienen en niveles muy saludables y lejos de entrar en situación de riesgo que comprometa la estabilidad de la empresa.

Tabla #10
Calificación de Riesgo
Al mes de diciembre

	dic-21	dic-20
Suficiencia Patrimonial	20.47%	20.02%
Capital		
Compromiso Patrimonial	-11.46%	-7.02%
Activos		
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	1.87%	1.99%
Manejo		
Activo productivo de intermediación / Pasivo con Costo	1.23 v	1.21 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	48.15%	51.99%
Evaluación de Rendimientos		
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	1.25%	1.08%
Liquidez		
Calce de Plazos a un mes ajustado por Volatilidad	4.12 v	3.81 v
Calce de Plazos a tres meses ajustado por Volatilidad	1.75 v	1.98 v
Sensibilidad a Riesgos de Mercado		
Riesgo por tasas de interés moneda nacional	0.16%	0.56%
Riesgo por tasas de interés moneda extranjera	0.05%	0.00%
Riesgo Cambiario	0.42%	0.36%
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 última evaluación cualitativa realizada por la SUGEF, Coopenae obtuvo una calificación de 1.15, lo cual refleja su sana administración.

Ambas calificaciones se ponderan para obtener una calificación global. A diciembre de 2021, la calificación global de Coopenae RL, fue de 1.03, que, de acuerdo con el modelo de calificación aplicado por la SUGEF, refleja un nivel de operación riesgo normal.

Ubicación en el Sector Financiero

Durante el año 2021 Coopenae R.L. mantuvo su posición de liderazgo dentro del sector de cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por SUGEF, según el tamaño de los activos, cartera de crédito, captaciones y patrimonio.

Tabla #11
Ranking Sector Cooperativo
Al mes de diciembre 2021
-Cifras se expresan en millones de colones-

Entidad	Activo		Crédito		Captación		Patrimonio		Excedente		Activo x Empleado		Funcionarios
	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	#
Coopenae	916,517	1	565,387	1	568,141	1	153,379	1	7,430	2	1,332	5	688
Coopeservidores	782,717	2	523,789	2	516,962	2	103,198	4	3,180	5	1,055	8	742
Coopealianza	705,319	3	409,910	4	507,081	3	107,414	3	4,826	3	1,264	7	558
Coopeande 1	670,236	4	426,800	3	440,927	4	133,513	2	9,205	1	1,826	2	367
Coocique	293,856	5	194,705	5	148,598	5	35,809	6	1,085	7	706	14	416
Coopecaja	189,490	6	160,753	6	69,572	6	46,814	5	3,729	4	972	9	195
Coopemep	108,432	7	84,389	7	50,967	7	25,545	7	1,497	6	565	17	192
Coopebanpo	68,843	8	49,008	8	50,674	8	11,735	11	742	10	1,324	6	52
Coopefyl	51,076	9	39,343	9	18,350	13	11,861	10	865	9	1,964	1	26
Coopemedicos	50,988	10	34,451	10	27,558	9	10,106	12	657	12	944	10	54
Coopeaya	49,502	11	30,261	11	24,279	11	12,124	9	998	8	1,768	3	28
Coopejudicial	37,727	12	27,930	12	10,304	16	14,929	8	660	11	472	19	80
Coopegrecia	34,229	13	22,966	14	26,954	10	5,097	16	339	14	856	11	40
Credecoop	29,934	14	15,463	17	17,492	14	7,462	13	235	17	428	20	70
Coopeamistad	29,879	15	23,932	13	8,517	17	6,110	15	271	15	729	13	41
Coopavegra	28,693	16	16,412	15	20,544	12	6,401	14	233	18	1,594	4	18
Coopelcheros	18,808	17	16,323	16	5,275	20	2,489	19	102	19	752	12	25
Coopesn ramon	16,782	18	10,351	18	12,817	15	3,455	17	256	16	622	15	27
Coopesn marcos	15,257	19	7,666	20	7,895	18	2,554	18	418	13	545	18	28
Coopeuna	11,370	20	9,236	19	2,606	21	2,401	20	95	20	569	16	20
Coopecar	9,976	21	6,894	21	7,333	19	2,248	21	25	21	416	21	24
TOTALES	4,119,630		2,675,967		2,542,848		704,644		36,849		1,116		3,691
Participación COOPENAE	22.25%		21.13%		22.34%		21.77%		20.16%				18.64%

Fuente: página web SUGEF

Estados Financieros Auditados



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

Informe de los Auditores Independientes

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros separados de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. (en adelante la Cooperativa), los cuales comprenden el estado separado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021, los estados separados de resultados integral, de cambios en el patrimonio separado y de flujos de efectivo separado por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros separados que se acompañan presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera sin consolidar de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2021, su desempeño financiero sin consolidar y sus flujos de efectivo sin consolidar por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las disposiciones de carácter contable, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), relacionados con la información financiera.

Base para la opinión

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

Asunto de énfasis – Base de contabilidad

Llamamos la atención a la nota 1-b a los estados financieros separados, en la cual se indica la base de contabilidad. Los estados financieros separados han sido preparados de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) las cuales requieren, entre otros asuntos, la presentación de estados financieros separados con las inversiones en sus subsidiarias valuadas por el método de participación patrimonial. Por lo tanto, estos estados financieros separados podrían no ser adecuados para otros fines. Nuestra opinión no ha sido modificada con respecto a este asunto. La Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. emite estados financieros consolidados que son sus estados financieros principales.

Otros asuntos

Los estados financieros de la Cooperativa, para el año terminado el 31 de diciembre de 2020, fueron auditados por otros auditores, quienes expresaron una opinión sin salvedades sobre dichos estados financieros el 1 de marzo de 2021.

Responsabilidades de la Administración y de los Encargados del Gobierno Corporativo en relación con los estados financieros

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

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

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

Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros separados

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

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales de los estados financieros, debido a fraude o error; diseñamos y efectuamos procedimientos de auditoría en respuesta a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material que resulte del fraude es mayor que uno que resulte del error, ya que el fraude puede implicar confabulación, falsificación, omisiones intencionales, representaciones erróneas o la evasión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Cooperativa.



-3-

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

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

ERICK JOSE
CASTRO
FATJO (FIRMA)
Digitally signed by
ERICK JOSE CASTRO
FATJO (FIRMA)
Date: 2022.02.25
18:49:21 -06'00'

K P M G

San José, Costa Rica
Miembro No. 4594
Póliza No. 0116 FIG 7
Vence el 30/09/2022

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



COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. (COOPENAE, R.L.)
ESTADO SEPARADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2021

(en colones sin céntimos)

	Nota	2021	2020
ACTIVO			
DISPONIBILIDADES	4	25.533.423.019	25.703.425.480
Efectivo		10.042.807.897	8.550.451.412
Banco Central de Costa Rica		7.592.340.686	10.034.778.965
Entidades financieras del país		6.694.274.321	4.111.429.108
Entidades financieras del exterior		1.204.000.114	3.006.765.995
INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS	5	319.903.703.268	245.515.890.955
Al costo amortizado		25.000.000.000	40.000.000.000
Al valor razonable con cambios en resultados		-	1.922.168
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		290.139.452.727	201.170.862.130
Productos por cobrar		4.764.250.542	4.343.106.657
CARTERA DE CRÉDITOS	6	539.025.879.473	549.264.749.386
Créditos vigentes		530.287.057.737	525.624.435.540
Créditos vencidos		34.057.963.320	44.810.055.943
Créditos en cobro judicial		4.108.867.783	2.821.753.583
Costos directos incrementales asociados a créditos		3.767.831.864	3.367.860.425
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(6.834.751.150)	(7.100.212.820)
Productos por cobrar		7.938.240.191	9.894.624.390
(Estimación por deterioro)		(34.299.330.272)	(30.153.767.676)
CUENTAS Y COMISIONES POR COBRAR	7	1.297.915.178	1.449.250.931
Comisiones por cobrar		62.462.233	19.292.195
Otras cuentas por cobrar		1.235.452.945	1.429.958.736
BIENES MANTENIDOS PARA LA VENTA	8	687.370.474	1.055.648.457
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		4.184.398.104	4.535.087.404
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(3.497.027.629)	(3.479.438.947)
PARTICIPACIONES EN CAPITAL DE OTRAS EMPRESAS (neto)	9	7.050.377.141	6.471.443.817
PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPO (neto)	10	9.625.194.122	10.892.542.322
OTROS ACTIVOS	11	13.392.732.203	13.339.632.867
Cargos diferidos		180.242.322	359.047.199
Activos intangibles		6.718.608.921	4.845.095.048
Otros activos		6.493.880.960	8.135.490.620
TOTAL DE ACTIVO		916.516.594.878	853.692.584.214

pasa...

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. (COOPENAE, R.L.)
ESTADO SEPARADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre de 2021
(en colones sin céntimos)

...viene	Nota	2021	2020
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
Obligaciones con el público	12	580.628.189.036	534.844.694.956
A la vista		43.960.110.591	39.660.407.775
A Plazo		524.180.892.041	481.455.430.835
Cargos financieros por pagar		12.487.186.404	13.728.856.346
Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica	13	59.542.347.366	-
A plazo		59.354.392.976	-
Cargos financieros por pagar		187.954.390	-
Obligaciones con entidades	13	96.325.563.479	151.055.975.315
A la vista		2.173.818	5.180.836
A plazo		96.164.264.892	150.358.051.085
Otras obligaciones con entidades		(199.226.631)	(123.798.464)
Cargos financieros por pagar		358.351.399	816.541.859
Cuentas por pagar y provisiones	14	17.202.208.632	16.122.502.268
Provisiones		2.975.500.612	2.196.215.378
Otras cuentas por pagar		14.226.708.020	13.926.286.890
Otros pasivos	15	1.794.259.363	1.777.321.337
Ingresos diferidos		317.643	10.624.360
Otros pasivos		1.793.941.720	1.766.696.978
Aportaciones de capital por pagar		7.644.984.211	6.940.726.776
TOTAL DE PASIVO		763.137.552.086	710.741.220.652
PATRIMONIO			
Capital Social		90.248.851.490	89.582.457.823
Capital pagado	16 a.	90.248.851.490	89.582.457.823
Aportes patrimoniales no capitalizados		4.713.162.336	2.373.106.241
Ajustes al patrimonio - Otros resultados integrales		9.602.214.045	5.765.695.260
Reservas	16 c.	44.679.276.826	41.218.276.105
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		88.404.672	79.423.898
Resultado del período		4.047.133.423	3.932.404.235
TOTAL DEL PATRIMONIO		153.379.042.792	142.951.363.561
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		916.516.594.878	853.692.584.214
 CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	17	31.643.163.869	27.418.053.024
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	17	1.155.820.579.338	1.123.880.637.219

JOSE EDUARDO
ALVARADO
CAMPOS (FIRMA)

Lic. Jose Eduardo Alvarado Campos
GERENTE GENERAL

YERLEN
MOLINA
SIBAJA (FIRMA)

Licda. Yerlen Molina Sibaja
CONTADORA GENERAL

EVELYN
MORALES
VEGA (FIRMA)

Licda. Evelyn Morales Vega
AUDITORA INTERNA

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. (COOPENAE, R.L.)
ESTADO SEPARADO DE RESULTADOS INTEGRAL
 Por el año terminado el 31 de diciembre de 2021
 (en colones sin céntimos)

	Nota	2021	2020
Ingresos Financieros			
Por disponibilidades		43.174.277	15.451.563
Por inversiones en instrumentos financieros	18	12.450.524.247	12.212.742.407
Por cartera de créditos	19	84.826.422.007	91.349.529.797
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	20	249.475.821	210.774.957
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		227.915.723	14.564.539
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		6.311.275.352	4.153.906.418
Por otros ingresos financieros	21	3.115.801.636	2.176.470.972
Total de Ingresos Financieros		107.224.589.062	110.133.440.653
Gastos Financieros			
Por obligaciones con el público	22.a	40.751.914.378	43.292.532.832
Por obligaciones con el Banco Central de Costa Rica		203.947.575	-
Por obligaciones con entidades financieras y no financieras	22.b	9.694.790.186	15.323.408.195
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		223.961.193	165.808.660
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		227.115.411	116.198.809
Por otros gastos financieros		3.292.193.334	1.922.150.467
Total de Gastos Financieros		54.393.922.076	60.820.098.963
Por estimación de deterioro de activos	6.b	22.233.615.587	18.417.807.520
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		1.553.598.052	2.294.134.389
RESULTADO FINANCIERO		32.150.649.450	33.189.668.558
Otros Ingresos de Operación			
Por comisiones por servicios	23	6.323.645.328	7.312.758.003
Por bienes mantenidos para la venta		540.416.201	276.531.022
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		1.141.077.609	476.254.134
Por cambio y arbitraje de divisas		1.315.270.346	732.914.959
Por otros ingresos operativos	24	408.153.537	363.674.671
Total Otros Ingresos de Operación		9.728.563.022	9.162.132.790
Otros Gastos de Operación			
Por comisiones por servicios		865.380.924	833.171.305
Por bienes mantenidos para la venta		1.126.367.564	1.572.525.988
Gastos por participaciones de capital en otras empresas		301.988.212	126.914.664
Por provisiones		617.495.263	830.973.783
Por cambio y arbitraje de divisas		741.923.857	373.715.374
Por otros gastos operativos	25	4.021.104.872	5.859.701.200
Total Otros Gastos de Operación		7.674.260.692	9.597.002.314
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		34.204.951.780	32.754.799.034
Gastos Administrativos			
Por gastos de personal	26	12.905.336.338	12.540.364.124
Por otros gastos de administración	27	13.519.165.552	12.872.717.307
Total Gastos Administrativos		26.424.501.890	25.413.081.431
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		7.780.449.890	7.341.717.603
Participaciones legales sobre la utilidad	16 d.	350.120.245	330.377.292
RESULTADO DEL PERIODO		7.430.329.645	7.011.340.311
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO			
Superávit por revaluación de propiedades inmobiliarias		(8.980.774)	(24.319.511)
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		5.436.447.663	(4.166.488.496)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		(1.591.967.156)	3.256.058.463
Otros ajustes		1.019.052	(4.743.234)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL PERIODO, NETO DE IMPUESTO		3.836.518.785	(939.492.777)
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERIODO		11.266.848.430	6.071.847.534

JOSE EDUARDO ALVARADO CAMPOS (FIRMA)
 Firmado digitalmente por JOSE EDUARDO ALVARADO CAMPOS (FIRMA)
 Fecha: 2022.02.21 10:04:04 -0500

Lic. Jose Eduardo Alvarado Campos
 GERENTE GENERAL

YERLEN MOLINA SIBAJA (FIRMA)
 Firmado digitalmente por YERLEN MOLINA SIBAJA (FIRMA)
 Fecha: 2022.02.21 10:08:30 -0500

Licda. Yerlen Molina Sibaja
 CONTADORA GENERAL

EVELYN MORALES VEGA (FIRMA)
 Firmado digitalmente por EVELYN MORALES VEGA (FIRMA)
 Fecha: 2022.02.25 15:26:11 -0500

Licda. Evelyn Morales Vega
 AUDITORA INTERNA

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. (COOPENAE, R.L.)
ESTADO SEPARADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2021
(en colones sin céntimos)

Notas	Capital social	Aportes patrimoniales no capitalizados	Ajustes al Patrimonio		Reservas patrimoniales	Resultados acumulados de ejercicios anteriores	Resultados del periodo	Total del patrimonio
			Superávit por revaluación	Ajuste por valuación de inversiones				
			inmuebles, mobiliario y equipo					
Saldo al 31 de diciembre de 2019	16	¢ 87.474.878.354	449.746.446	2.229.995.438	4.475.192.599	38.065.332.814	55.104.387	137.885.572.918
Transacciones con asociados registradas directamente en el patrimonio								
Distribución de excedentes año 2019		-	-	-	-	-	(5.055.322.881)	(5.055.322.881)
Aportes de capital recibidos durante el año		17.824.465.450	1.923.359.795	-	-	-	-	19.747.825.246
Liquidaciones y traslado capital especial durante el año		(15.716.885.981)	-	-	-	-	-	(15.716.885.981)
Reservas legales y otras reservas estatutarias		-	-	-	3.078.936.076	-	(3.078.936.076)	-
Uso de reservas		-	-	-	74.007.215	-	-	74.007.215
Total transacciones con asociados		2.107.579.469	1.923.359.795	-	3.152.943.291	-	(8.134.258.957)	(950.376.401)
Resultado integral del año								
Resultado del año		-	-	-	-	-	7.011.340.311	7.011.340.311
Guancia no realizada por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		-	-	(915.173.266)	-	-	-	(915.173.266)
Realización del superávit por revaluación de inmuebles		-	(24.319.511)	-	-	24.319.511	-	-
Resultado integral total del año		-	(24.319.511)	(915.173.266)	-	24.319.511	7.011.340.311	6.096.167.045
Saldo al 31 de diciembre de 2020	16	¢ 89.582.457.823	2.373.106.241	2.205.675.928	3.560.019.332	41.218.276.105	79.423.898	142.951.363.561
Saldo al 31 de diciembre de 2020	16	¢ 89.582.457.823	2.373.106.241	2.205.675.928	3.560.019.332	41.218.276.105	79.423.898	142.951.363.561
Transacciones con asociados registradas directamente en el patrimonio								
Distribución de excedentes año 2020		-	-	-	-	-	(3.932.404.235)	(3.932.404.235)
Aportes de capital recibidos durante el año		11.052.528.784	2.340.056.095	-	-	-	-	13.392.584.879
Liquidaciones y traslado capital especial durante el año		(10.386.135.117)	-	-	-	-	-	(10.386.135.117)
Reservas legales y otras reservas estatutarias		-	-	-	3.383.196.222	-	(3.383.196.222)	-
Uso de reservas		-	-	-	77.804.499	-	-	77.804.499
Total transacciones con asociados		666.393.667	2.340.056.095	-	3.461.000.721	-	(7.315.600.457)	(848.149.974)
Resultado integral del año								
Resultado del año		-	-	-	-	-	7.430.329.645	7.430.329.645
Guancia no realizada por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		-	-	3.845.499.559	-	-	-	3.845.499.559
Realización del superávit por revaluación de inmuebles		-	(8.980.774)	-	-	8.980.774	-	-
Resultado integral total del año		-	(8.980.774)	3.845.499.559	-	8.980.774	7.430.329.645	11.275.829.204
Saldo al 31 de diciembre de 2021	16	¢ 90.248.851.490	4.713.162.336	2.196.695.153	7.405.518.891	44.679.276.826	88.404.672	153.379.042.792

JOSE EDUARDO
ALVARADO
CAMPOS (FIRMA)

Lic. Jose Eduardo Alvarado Campos
GERENTE GENERAL

YERLEN
MOLINA
SIBAJA (FIRMA)

Licda. Yvelyn Morales Vega
CONTADORA GENERAL

EVELYN
MORALES
VEGA (FIRMA)

Licda. Evelyn Morales Vega
AUDITORA INTERNA

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

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

ESTADO SEPARADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2021

(en colones sin céntimos)

	2021	2020
Flujo de efectivo de las actividades de operación		
Resultado del año	€ 7.430.329.645	7.011.340.311
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos		
Ganancia o pérdida por venta de activos recibidos en dación de pago y de inmuebles, mobiliario y equipo.	710.571.269	2.553.042.680
Pérdidas por estimación por deterioro cartera de créditos	22.233.615.587	18.417.807.520
Ganancia por participaciones en el capital de otras empresas, neto	(839.089.397)	(349.339.470)
Gastos por provisión	1.492.058.214	2.895.875.937
Depreciaciones y amortizaciones	4.911.128.750	4.891.307.981
Traslado al BEMA	99.348.660	371.249.665
Gasto por intereses	50.650.652.138	58.615.941.027
Estimación de Bienes realizables	1.001.040.511	1.389.147.437
Ingreso por intereses	(97.276.946.254)	(103.562.272.204)
Variación neta en los activos (aumento), o disminución		
Créditos y avances de efectivo	(13.799.794.119)	(10.156.387.474)
Costos directos diferidos asociados por créditos	-	3.153.439.413
Bienes realizables	(640.864.210)	(567.069.718)
Otros activos	1.649.711.342	(1.099.234.852)
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)		
Obligaciones a la vista y a plazo	47.025.164.022	66.895.189.811
Otras cuentas por pagar y provisiones	192.556.925	(2.078.923.332)
Otros pasivos	16.938.025	(7.167.983.934)
	24.856.421.109	41.213.130.799
Intereses recibidos	98.812.186.568	96.154.273.238
Intereses pagados	(52.350.512.540)	(56.393.784.505)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de operación	71.318.095.137	80.973.619.532
Flujos de efectivo de las actividades de inversión		
Aumento en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)	(554.104.758.227)	(728.979.451.258)
Disminución en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)	483.983.589.357	703.076.514.742
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	(2.267.059.591)	(8.394.088.551)
Adquisición de mejoras a propiedad arrendada	2.046.889	(76.150.168)
Adquisición de activo intangible	(3.784.048.113)	(1.574.176.986)
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas	260.156.073	(265.256.766)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión	(75.910.073.613)	(36.212.608.987)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento		
Pagos de obligaciones	(58.964.624.010)	(57.454.916.695)
Obligaciones financieras	64.234.750.000	19.539.000.000
Aportes de capital social	11.052.528.784	17.824.465.450
Aportes de patrimonio no redimibles	2.340.056.095	1.923.359.795
Liquidaciones de asociados	(10.386.135.117)	(15.716.885.981)
Uso de reservas	77.804.499	74.007.215
Pago de excedentes a asociados	(3.932.404.235)	(5.055.322.881)
Flujos netos de efectivo provistos por (usados para) las actividades de financiamiento	4.421.976.015	(38.866.293.096)
(Disminución) aumento neto en efectivo y equivalentes	(170.002.461)	5.894.717.448
Efectivo y equivalentes al inicio del año	25.703.425.480	19.808.708.031
Efectivo y equivalentes al final del año	€ 25.533.423.019	25.703.425.480

JOSE EDUARDO
ALVARADO
CAMPOS (FIRMA)

Lic. Jose Eduardo Alvarado Campos
GERENTE GENERAL

YERLEN
MOLINA
SIBAJA (FIRMA)

Licda. Yerlen Molina Sibaja
CONTADORA GENERAL

EVELYN
MORALES
VEGA (FIRMA)

Licda. Evelyn Morales Vega
AUDITORA INTERNA

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

Homenaje póstumo

“No temas, porque yo estoy contigo; no desmayes, porque yo soy tu Dios que te fortalezco; siempre te ayudaré; siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia.”

Isaías 41:10

Abarca Alvarado Rodolfo

Abarca Arias Jorge Arturo

Abarca Herrera Noemi

Abarca Medina Zobeida

Abarca Vargas Jorge

Abrahams Vasquez Maria Eugenia

Acevedo Campos Angel Manuel

Acevedo Chavarria Manuel

Acevedo Gutierrez Melitina

Acevedo Trejos Jose Antonio

Achon Quirós Ivon

Acuña Machado Benito

Aguero Chacon Jose Francisco

Aguero Morales Eugenia Teresita

Aguilar Aguilar Elizabeth

Aguilar Lobo Delia Maria

Aguilar Mecena Elsa Miriam

Aguilar Rodriguez Enrique

Aguilar Zúñiga Wendy Gabriela

Aguirre Guadamuz Bryan Odilio

Aguirre Jimenez Miguel Angel

Aguirre Marchena Lidiette

Alcázar Porras Miguel Angel

Alfaro Aguilar Yamilette

Alfaro Solis Edgar Antonio

Alonso Llibre Rodrigo

Alpirez Quesada Rolbin

Alpízar Bermudez Russell

Alpízar Murillo Raúl Gerardo

Alpízar Ugalde Oscar Miller

Altamirano Avendaño Kathia Sirleth

Altamirano Lanuza Eliot Francisco

Alvarado Arce Maria De Los Angeles

Alvarado Chavarria Juana Bettina

Alvarado Elizondo Zoila Luisa

Alvarado Gutierrez Alex

Alvarado Sanchez Haydee

Alvarado Umaña Oswaldo Antonio

Alvarado Valverde Héctor Guillermo

Álvarez Diaz Sigifredo

Álvarez Porras Ronald

Álvarez Rojas Melba

Álvarez Salazar Carlos Eduardo

Álvarez Vargas Eddie Martin

Ampie Vallejos Ana Luisa

Angulo Fonseca Virgilio

Angulo Navarro Lucrecia

Angulo Peraza Maria Gloria

Araya Campos Fidelia

Araya Chavarria Carlos Manuel

Araya Cruz Norma Cecilia

Araya Hernandez Dianeth

Araya Marin Marta Damaris

Araya Molina Carlos Luis

Araya Nuñez Franklin
Arce Soto William Gerardo
Arguedas Sanchez Elena
Arguello Matamoros Jose Rafael
Arguello Perez Maria Gabriela
Arias Hernandez Gerardo Alberto
Arias Mora Blanca Luz
Arias Sandoval Mari
Arrieta Perez Beleida
Arroyo Arias Maria Rebeca
Arroyo Cordero Jeffrey
Arroyo Juárez Cleotilde
Artavia Alvarez Allan
Artavia Castro Ligia
Ávila Brenes Leda Maria
Azoifeifa Bermudez Lilliam
Azoifeifa Castro Marta Ligia
Barboza Gamboa Kenneth
Barquero Araya Midey
Barquero Guzman Misael
Barquero Richmond Belen
Barrantes Bolaños Olga
Barrantes Flores Ramon Francisco
Barrantes Herrera Juan Amado
Barrantes Rodriguez Leticia
Barrientos Castillo Juan Pablo
Barrientos Garro Juan Bautista
Bedoya Arias Virginia
Benamburg Castro Miriam
Benavides Fajardo Elizabeth
Benavides Lobo Carlos Luis
Bernabé Levell Wilfredo Dennis
Bernard Young Myrna Jory

Berrocal Fernandez Edwin
Bertarioni Chaves Ángelo
Blanco Aragón Elda Virginia
Blanco Masis Jose Aurelio
Blanco Obando Maria Angela
Bogatinoff Peter Frederick
Bolaños Arce Luis Gustavo
Bolaños Quesada Yamid
Bolívar Ramirez Pedro
Bonilla Campos Hugo Fernando
Bonilla Madrigal Jose Adriano
Bonilla Quirós David Guillermo
Bonilla Valverde Emilce
Bonilla Zúñiga Jose Manuel
Borbón Rojas Rodrigo Fernando
Brenes Delgado Antonio Enrique
Brenes Ivankovich Gilda Maria
Brenes Salas Juan Rafael
Briceño Dinarte Elizabeth
Briones Gomez Mayra
Brown Morgan Amalia
Cabalceta Valerín Maria Fernanda
Calderon Granados Mireya
Calderon Sanchez Eliecer
Calderon Vargas Ana Isabel
Calderon Vega Maria Eugenia
Calvo Aguilar Leonel
Calvo Asi Mauro Antonio
Calvo Chaves Gerardina
Calvo Cordero Carmen Maria
Calvo Loaiza Irma
Calvo Soto Ruth
Camacho Barboza Hannia Mayela

Camacho Cubero Mario Enrique
Camacho Duran Ana Luisa
Camacho Garcia Edwin Jose
Cambronero Segura Jose Francisco
Cambronero Solano Sandra Mayela
Campos Barrantes Orlando
Campos Calvo Luz Argentina
Campos Cascante Rodrigo Gerardo
Campos Chavarria Gerardo
Campos Duran Víctor Hugo
Campos Fernandez Oscar
Campos Flores Denise
Campos Gomez Ana
Campos Guevara Jose Miguel
Campos Sanabria Jorge Luis
Campos Vargas Mariela
Campos Vindas Ana Lorena
Canales Canales Víctor Manuel
Carazo Laurito Maria Eugenia
Carballo Cedeño Olga Maria
Carballo Gutierrez Leonel Francisco
Carballo Peralta Sandra Maria
Cárdenas Rodriguez Gerardo
Carmona Briceño Brígida Maritza
Carmona Jimenez Maria Angelica
Carranza Carvajal Nair
Carranza Montero Doris
Carranza Sanchez Eloisa
Carranza Vargas Manuel Antonio
Carrera Zúñiga Zoraida
Carvajal Barrientos Maria Julia
Carvajal Calero Arnoldo
Cascante Cascante Luis Fernando

Cascante Matarrita Manuel Cecilio
Cascante Vasquez Flor De Maria
Castañeda Ramirez Gilda
Castellanos Lake Maria Evarista
Castillo Castillo Clemente
Castillo Mayorga Enoe
Castillo Rojas Ana Maria
Castillo Zúñiga Teodora Lily
Castro Cruz Maria Cecilia
Castro Rojas Carlos Enrique
Castro Sanchez Alvaro
Castro Sanchez Jorge Enrique
Castro Segura Claudio
Cerdas Badilla Elda Maria
Cerdas Ordoñez Carmen
Cespedes Sanchez Maria De Los Angeles
Cespedes Solano Gladys
Chacón Chacón Francisco
Chacon Monge Alberto
Chavarría Campos Virginia
Chavarría Castillo Alex
Chavarría Madrigal Carlos Luis
Chavarría Ortiz Rafael Armando
Chavarría Rosales Rocío
Chavarría Varela Tony
Chaverri Fuentes Maria Teresa
Chaves Benavides Enrique Del Carmen
Chaves Fernandez Marino
Chaves Rodriguez Rodrigo
Chinchilla Fonseca Alvaro Ramon
Clachar Rivas Jorge
Concepción Obando Walter Enrique
Cordero Castro Elizabeth Marie

Cordero Fallas Maritza
Cordero Fernandez Manuel Asdrubal
Cordero Gallardo Minor Eduardo
Cordero Rojas Lidiet Carmen
Córdoba Garcia Jorge Gerardo
Córdoba Garcia Maria Cecilia
Córdoba Parkinson Manuel Antonio
Cordoncillo Gamboa Gabriel Enrique
Corea Martinez Jose Antonio
Corella Arce Sergio
Coronado Aranda Jose
Coronado Villarreal Iris
Corrales Alvarado Juan Bautista
Corrales Araya Lidiette
Corrales Hernandez Juan Carlos
Corrales Mendez Guillermo
Corrales Quirós Flor De Maria
Cortes Garcia Juliana
Cruz Quintana Concepción
Cruz Sancho Vera Maria
Cubero Barquero Patricia De La Trinidad
Cubero Corella Maria Elena
Cubero Vargas Julio Enrique
Cubero Vindas Kenet
Cubillo Sanchez Oldemar
Dailey Stephenson Egbert
Darby Darby Jeanette Rosalía
De La O De La O Manuel De Jesus
Delgado Araya Gerardo Arturo
Desanti Garcia Johan Ricardo
Dhiser Barrantes Eric Alberto
Diaz Mora Gonzalo Enrique
Diaz Morales Eva Roxana

Diaz Valladares Maria Adelaida
Diaz Vargas Gilberto Alexander
Duran Delgado Edgar Antonio
Echeverria Garcia Jose Tomas
Elizondo Beita Pedro Edén
Elizondo Beita Rebeca
Espinoza Cascante Maria Isabel
Espinoza Gutierrez Carlos
Espinoza Sanchez Carmelina
Espinoza Trejos Maribell
Esquivel Duran Maria De Los Angeles
Esquivel Zamora Luis Enrique
Estrada Debazach Julieta
Fajardo Fajardo Maria Floribeth
Fajardo Mayorga Juan
Fallas Mora Leonardo
Fernandez Carrillo Luis Fernando
Fernandez Carvajal Alejandro
Fernandez Chavarria Roberto
Fernandez Chaves Cecilia
Fernandez Cordero Hugo Eduardo
Fernandez Jimenez Tirza
Fernandez Pacheco Patricia
Fernandez Ramirez Daniel
Fernandez Rivera Daisy
Flores Davis Roberto
Flores Mora Marco Antonio
Flores Rojas Fabio
Flores Solano Juan Rafael
Fonseca Fonseca Vera
Fonseca Mata Maria Lilly
Fonseca Mora Carla
Fuentes Quesada Mario

Gamboa Gamboa Francisco Javier

Gamboa Morales Ana Lorena

Garbanzo Matamoros Sandra

García Barahona Juan Carlos

García Cascante Alicia Eugenia

García Montano Alicia

García Mora Jose Vinicio

García Toruño Helberth

Gardener Hall Sonia

Garita Rojas Minor

Garro Garro Ana Luisa

Gatjens Jimenez Odilie

Giro Benavides Zaida

Godínez Gamboa Rafael Angel

Gómez Catalán Maria Eugenia

Gómez Leiva Guiselle

Gómez Salas Marylú Jeanette

Gómez Vargas Luis Alberto

Gómez Zúñiga Maria Victoria

González Alvarez Nesmes

González Barboza Jorge Miguel

González Castro Kattia Maria

González Chaves Jonathan David

González González Jose Angel

González Guillen Jaime

González Hernandez Alonso

González Hidalgo Carlos Luis

González Quesada Marina

González Quirós Jose Joaquín

González Ramirez Danilo Alfredo

González Ramirez Maria Del Carmen

González Roldan Miguel

González Vargas Jeannette

Granados Carrillo Farit

Grant Matarrita Jason Antonio

Guevara Alemán Eddy Alexander

Guevara Navarro Estebana Lida

Guevara Sanchez Jose Antonio

Guevara Varela Mariana

Guillen Aguilar Carlos Francisco

Gutierrez Alvarez Socorro

Gutiérrez Gutiérrez Lía

Gutiérrez Gutiérrez Maria Luisa

Gutiérrez Jaen Hermenegildo

Gutiérrez Jofre Delia Esther

Gutiérrez Jorge Marcos Antonio

Gutiérrez Matarrita Rodolfo

Gutiérrez Quirós Nelly

Gutiérrez Rojas Zeidy

Gutiérrez Zamora Iris

Guzmán González Walter

Guzmán Jimenez Carlos Antonio

Guzmán Valverde Magda

Hall Rose Orlando Manuel

Hart Jan Linda

Hayling Fonseca Annie

Herbert Herbert Lawbert

Hernández Alfaro Rigoberto

Hernández Blandino Wilber

Hernández Bolaños Gerardo

Hernández Bolívar Yaneth

Hernández Bonilla Maria Cecilia

Hernández Caravaca Edgar

Hernández Chavarria Maria Cecilia

Hernández Cruz Irma

Hernández Delgado Ciani

Hernández Espinoza Olga
Hernández Estrada Marta Maria
Hernández Hernández Carlos Antonio
Hernández Jimenez Maria Cristina
Hernández Mendoza Angela Melissa
Hernández Perez Jose Gonzalo
Hernández Rodriguez Eugeny
Hernández Sanchez Maria Cecilia
Hernández Vargas Gilberto Juan
Hernández Vargas Mario Enrique
Herrera Calderon Flora Patricia
Herrera Calderon Norman
Herrera Castro Maribel
Herrera Vargas Elena
Hidalgo Cerdas Maria Del Rosario
Hidalgo Peraza Maria Ester
Hidalgo Quesada Melba Maria
Hilarion Francis Vernon Eduardo
Jackson Rodriguez Corina
Jaen Gutierrez Ondina
Jiménez Arguello Ana Criselda
Jiménez Gabuardy Edwin
Jiménez Jiménez Rosaura
Jiménez Monge Rene Esteban
Jiménez Quirós Heriberto
Jiménez Saborío Carlos Luis
Jiménez Sáenz Alvaro Alejandro
Jiménez Sanabria Claudio
Jiménez Valerio Miguel Angel
Jiménez Vargas Jose Fernando
Jiménez Venegas Dora
Jiménez Villegas Eliseo
Jinesta Taylor Elliott

Jirón Garcia Mayden
Lanuza Mayorga Pedro Efrain
Lara Ponce Marta Irene
Ledezma Guzman Danilo
Ledezma Ramirez Jeannette
Leitón Calvo Daina Cecilia
León Ruiz Marta
Lewis Lewis Yolanda
Li Lao Peter Gil
Lizano Madriz Franklin
Loaiza Cerdas Jose Rafael
López Alfaro Iris
López Angulo Diliaa
López Barquero Elydiette
López Elizondo Maria Eugenia
López Hurtado Juan Carlos
López Nova Miriam De Los Angeles
López Ramírez Sandra Esmeralda
López Rodríguez Ernesto
López Sanchez Maria Isabel
López Sandoval Jorge
López Valerín Odette
López Vega Lidieth
Loria Vald´zz Xinia
Luna Pazos Rose Mary
Machado Navarrete Julia
Machado Ramirez Jose Maria
Madrigal Madrigal Carlos Luis
Madrigal Rodriguez Sugeily Maria
Madrigal Valverde Freddy
Madriz Arias Alejandra
Marchena Jimenez Gerald Saul
Marchena Moscoso Jose Francisco

Marín Chavarria Roger Antonio
Marín Chaves Maria Adilia
Marín Jara Jesus
Marín Núñez Ivonne
Masís Brenes Rosa Maria
Masís Morera Emilce
Mata Castillo Rafael Francisco
Matarrita Matarrita Jose Zenen
Matarrita Mena Walter Gerardo
Maxwell Burns Ricardo Guillermo
Mayorga Martinez Willy Gerardo
Mc Dougal Roberts Marjorie Rocena
Mc Kenzie Walters Carolina
Méndez Barrantes Billy
Méndez Castillo Roberto Andres
Méndez Lara Ramon Ademir
Méndez Leiva Consuelo
Méndez Martinez Maria Ruth
Méndez Rojas Maria Cristina
Méndez Soto Guillermo Enrique
Méndez Valverde Luis Carlos
Mendoza Rojas Jose Luis
Meza Badilla Maritza
Meza Chavarría Rosa Guillermina
Meza Cubero Greivis Antonio
Miranda Bolaños Cecilia
Miranda Morales Cristian Gerardo
Molina Campos Maria De Los Angeles
Molina Gutiérrez Jose Gerardo
Molina Perez Guillermo
Molina Sánchez Jose Bernardo
Molina Sánchez Jose Bernardo
Molina Sánchez Jose Bernardo

Molina Sánchez Jose Bernardo
Molina Torres Oscar Eduardo
Mondol Garcáa Fernando
Monge Hidalgo Gisselle Teresita
Monge Quesada Jorge Luis
Monge Rodriguez Eduardo
Montero Maroto Esmeralda
Montero Mora Mario Alberto
Montes Arce Irene Eunice De Los
Montiel Matarrita Luis
Montiel Perez Hilda Sirley
Montoya Rojas Eduardo
Mora Barrantes Walter
Mora Borloz Carlos Luis
Mora Cerdas Adela
Mora Meneses Clarisa Lizbeth
Mora Morales Adina
Mora Soto Maria Luisa
Moraga Zúñiga Angel Reyes
Moraga Zúñiga Antonia Margarita
Morales González Carlos Alberto
Morales Sáenz Damaris Maria
Morales Soto Arturo Jose
Moreira Rodriguez Gilberto
Morera Carvajal Berta Maria
Morera Cordero Renan Francisco
Murillo Carballo Yaneth
Murillo Chaverri Hortensia Maria
Murillo Monge Lorenzo Martin
Naranjo Matarrita Haydee
Naranjo Rapso Berta Lidia
Navarrete Carmona Rosa Julia
Navarro Espinoza Juan Ramon

Navarro Solano Hernán
Navarro Tosi German
Nelson Banton Maria Agustina
Núñez Espinoza Maria Mayela
Núñez Núñez Maria Teresa
Núñez Romero Fernando
Núñez Solorzano Maria Teresa
Núñez Venegas Catalina
Obaldía Carranza Virginia
Obando Arauz Roger
Obando Canales Wagner
Obando Cantón Israel
Obando Cárdenas Falconery
Obando Obando Santos Elid
Obando Ocampo Roger
Obando Zúñiga Maria Isabel
Obregón Chaves Maria Aurelia
Ocampo Alvarado Amalia
Ontillera Rodriguez Eutimio
Ordoñez Castillo Francisca Maria
Orozco Raffo Angel
Orozco Solano Allan Rodolfo
Ortega Cascante Rosa Maria
Ovares Castro Darwin Francisco
Ovares Jenkins Jose Fabio
Ovares Mora Guido
Oviedo Quesada Juan Carlos
Pacheco Meneses Yadiria
Padilla Toruño Filemon
Padilla Toruño Nelly
Palacios Loaiciga Joaquín Antonio
Palma Cordero Carlos Enrique
Pastrana Pastrana Jose Jacinto

Peña Martinez Jeremias
Pérez Briceño Marjorie
Pérez Duran Luis Guillermo
Pérez Guevara Rodrigo
Pérez Martinez Jose Miguel
Pérez Mora Daniel
Pérez Pastrano Vicente
Pérez Sáenz Flora Isabel
Pérez Sanchez Hortensia
Picado Ajoy Saul Gerardo
Picado Alvarez Alcides
Picado Moya Flory
Picado Odio Federico
Picon Mendez Ruth
Piedra Araya Lía
Porras Arce Luis Rodolfo
Porras Rojas Maria De Los Angeles
Porras Thames Ana Isabel
Portela Mendez Rosalinda
Prendas Bolaños Luis Jorge
Quesada Espinoza Víctor
Quesada Ugalde Maria De Los Angeles
Quesada Varela Olga Marta
Quesada Viquez Dulce Maria
Quirós Chaves Eduardo
Quirós Sandi Olman Ricardo
Quirós Zúñiga Licie
Ramírez Alcocer Bartolo
Ramírez Arias Adriana
Ramírez Arias Beatriz
Ramírez Arias Carlos Enrique
Ramírez Corrales Lylathe Del Rosario
Ramírez Cubillo Leonarda

Ramírez Elizondo Oلمان
Ramírez Granados Rodrigo
Ramírez Mata Carlos
Ramírez Mata Hilda Maria
Ramírez Morales Maria Del Pilar
Ramírez Rojas Mireya
Ramírez Sanchez Neftalí
Ramírez Vargas Luis Fernando
Rapso Moya Rafael Angel
Redondo Valle Ana Lucia
Retana Hidalgo Margarita
Reyes Hernandez Maria Teodora
Reyes Reyes Eliecer
Rivas Vargas Andrey Vinicio
Robinson Davy Mario
Rodríguez Barquero Hugo
Rodríguez Barrientos Mayra Mayela
Rodríguez Chanto Ricardo Humberto
Rodríguez Gomez Maria Luisa
Rodríguez Guzman Luis Franklin
Rodríguez Hernandez Elvia Maria
Rodríguez Mairena Sergio
Rodríguez Montes Jose Félix
Rodríguez Mora German
Rodríguez Murillo Stanley
Rodríguez Portuguese Yolanda
Rodríguez Rodríguez Maria De Los Angeles
Rodríguez Rodríguez Rosa Maria
Rodríguez Rojas Felicitas
Rodríguez Saborío Luis Angel
Rodríguez Umaña Jose Maria
Rodríguez Vega Rosa
Rodríguez Vega Sara Maria

Rojas Castro Mélida
Rojas Cespedes Roberto Elías
Rojas Guerrero Oldemar
Rojas Guevara Hilda Patricia
Rojas Marin Ronald Antonio
Rojas Montero Maria Flora
Rojas Rojas Gerardo Alberto
Rojas Sanchez Ramon
Rojas Torres Luis Fernando
Rojas Young Ligia Maria
Román Cervantes Flora Luz
Romero Pizarro Rufino
Roque Ivankovich Carlos Eduardo
Rosales Rosales Carlos Luis
Roses Rivera Arturo
Rubí Arce Maria Cecilia
Ruiz Bonilla Melvin Ricardo
Ruiz Briceño Zaida
Ruiz Miranda Amalia
Ruiz Villarreal Lianet
Saborío Mejía Yolanda
Saborío Villegas Ana Maria
Sáenz Arce Jesus
Salas Arguedas Alvaro
Salas Bolaños Ana Lorena
Salas Chaves Elvia
Salas Montero Josefa Silvia
Salas Quesada Maria Del Rocío
Salas Salazar Juan Carlos
Salazar Mendez Nidia Isabel
Salinas Prendas Brunilda
Salvatierra Lopez Albertina
Sánchez Acuña Leonel

Sánchez Brenes Carlos
Sánchez Cascante Nelson
Sánchez Leitón Ruth Marcela
Sánchez Maroto Lorena
Sánchez Morales Emilce
Sánchez Peñaranda Rafael Angel
Sánchez Sánchez Aida
Sánchez Sánchez Luis Javier
Sánchez Sánchez Manuel Antonio
Sánchez Venegas Maria Elena
Sancho Jimenez Carlos Luis
Sancho Leon Emilce
Sancho Ulate Juan De Dios
Sandí Monge Oscar
Sandoval Meza Fernando
Sandoval Sanabria Elsi
Sandoval Vega Rolando
Santana Peralta Wilbert Gerardo
Santos Garita Ana Lucia
Sedo Leon Rafael Angel
Segura Jimenez Francisco Alberto
Segura Jimenez Francisco Javier Del
Segura Venegas Hugo
Serrano Rodriguez Ornam
Serrano Sanchez Cristian Manrique
Sibaja Mora Jose Luis
Sibaja Murillo Josue Tarcisio
Smith Selva Luisa Amanda
Smith Villiers Jeannette Indira
Solano Garcia Luz Maria
Solano Madrigal Elieth Virginia
Solano Mata Elvia
Solano Mena Nelly

Solera González Margarita
Solís Moreno Zulay
Solorzano Calderon Maria Engracia
Soto Camareno Zaira
Soto Coto Maria Isabel
Soto Jimenez Rodolfo
Soto Sánchez Luis Sergio
Suarez Badilla Greivin Del Carmen
Suárez Carrillo Jafet Alonso
Thompson Martinez William De Jesus
Torrentes Morales Héctor
Torres Chavarria Vera Marta
Torres Herrera Alvaro
Torres Morera Mario Enrique
Torres Porras Magda
Torres Quirós Lidia
Torres Saborío Dayanna Del Carmen
Toruño Diaz Hilda Maria
Toval Moscoso Nanda Yuri
Tovar Osegueda Roberto
Trejos Fernandez Jose Luis
Trejos Medina Jose Guillermo
Trejos Ugalde Maria Eugenia
Turcios Castrillo Porfirio
Turcios Castrillo Porfirio
Ugalde Arias Sandra
Ugalde Lopez Alejandro
Ugarte Leiva Ana Lucia
Ulate Arguedas Carlos
Ulate Cambronero Rosa
Ulate Ulate Ana Segunda
Ulloa Jimenez Ida Luz
Umaña Alvarez Mickel

Umaña Jimenez Fernando
Urbina Oneil Maria
Urbina Santamaria Marvin
Urtecho Mendez Nubia
Valerín Cedeño Rafael Angel
Valerín Sáenz Jose Luis
Valerio Aguilar Patricia
Valverde Chinchilla Juan
Valverde Garcia Justa
Valverde Mora Maria
Valverde Mora Vinicio Alberto
Valverde Murillo Luis Angel
Valverde Solano Yamileth
Varela Hernandez Maria Adelaida
Varela Mendoza Oscar
Varela Solorzano Dunia Maria
Vargas Acosta Edith
Vargas Benavides Marta Eugenia
Vargas Bogarin Maria Del Rosario
Vargas Camacho Joet
Vargas Cambronero Ana Julia
Vargas Chaves Carlos Enrique
Vargas Corrales Carmen
Vargas Gallo Daisy
Vargas Jimenez Guillermo
Vargas Montoya Edwin Antonio
Vargas Palacios Nidia
Vargas Segura Edgar
Vargas Soto Luz Marina
Vargas Valerio Ricardo
Vargas Vasquez Damián
Vasquez Ruiz Olga
Vega Alvarado Jorge Gerardo

Vega Borbón Xinia
Vega Loaiza Sara
Vega Morales Alejandro
Vega Serracín Ericson Alberto
Verdon Shapiro Stephen Mark
Viales Lawson Jose Milton
Viales Rodriguez Roberto
Vilanova Bolívar Jaime
Vílchez González Vicente
Vílchez Sanchez Gonzalo
Villalobos Araya Rafael Angel
Villalobos Chavarria Gerardo Alejo
Villalobos González Marcos Antonio
Villalobos Ovares Flor
Villarreal Mendez Marta Mercedes
Villavicencio Avilés Virginia
Villegas Herrera Sara Cristina
Villegas Ramirez Jorge Antonio
Villegas Villegas Guillermo Alain
Vindas Mejías Greivin
Vindas Parajeles Eliseo
Viquez Rojas Maria Cecilia
Vives Pereira Jose Fernando
Washington Morgan Jorge
Weatte Weatte Dexter Alfonso
West Mc Queen Joel Alberto
Williams Lewis Lidya May
Zamora Azofeifa Rosa Maria
Zamora Carvajal Annia
Zamora Miranda Maria Luisa
Zamora Rodriguez Luz Marina
Zamora Zamora Maria Teresa
Zavaleta Fortado Manuel Enrique

Zumbado Castro Jesus

Zúñiga Astorga Manuel Antonio

Zúñiga Barrantes Luis Humberto

Zúñiga Barrantes Maria Leidy

Zúñiga Garcia Jose Manuel

Zúñiga Vega Carlos Enrique