



Informe **Anual**

2 · 0 · 2 · 3



CONTENIDO

- Informe ejecutivo 6
- Comité de Vigilancia 7
 - Normativa legal..... 7
 - Cambios normativos aplicados 7
 - Revisiones operativas ejecutadas 8
 - Riesgos gestionados..... 8
 - Análisis financiero 8
 - Gestión en sucursales 9
 - Conclusiones 9
- Comité de Educación y Bienestar Social 10
 - Contextualización del Comité de Educación:..... 10
 - Programa Capacitación y Desarrollo..... 10
 - Procesos de Capacitación 10
 - Programa de Entrenamiento a Asesores:..... 11
 - Unidad liquidación de ahorros a fallecidos 11
 - Coordinación interna del Comité de Educación 11
- Área de Bienestar Social ¡Error! Marcador no definido.
 - Programa de Becas 12
 - Programa de subsidios..... 13
- Impacto Social 14
 - Proyecto Indígena Cabécar: 14
 - Proyecto ruta etnoturística Cabécar:..... 14
 - Bosque Coopenae territorio indígena: 14
 - Programa Economía de los Cuidados: 14
 - Proyecto Ciudades Compasivas: 14
 - Programa Comunidad Laboral: 15
 - TEAbrimos puertas: 15
 - Escuela de Oficios: 15
 - De las aulas al trabajo:..... 15
- Vivienda Social..... 15
 - Principales logros del 2022: 16
 - Asesoría y Seguridad Financiera 17
 - Impacto / balance social generado..... 17
 - Participación en la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) 18
 - Feria Virtual Nacional de Educación Financiera – Cámara de Bancos 18

Campus Virtual Coopenae	18
Impacto en las empresas con relación comercial	19
Asesoramiento técnico para negocios	20
Informe Comercial.....	21
Gerencia de Canales	21
Canales de atención al servicio del asociado:.....	21
Gestión comercial de tarjetas y medios de pago electrónicos	25
Canales Digitales	26
Asociados nuevos por canal digital	26
Transaccionalidad de canales digitales.....	26
Coopenae Virtual.....	26
Mejoras en los canales digitales	27
Puntos Hey:	27
Relacionamiento con empleadores	27
Alianzas y convenios durante el año 2022:	27
Principales logros.....	28
Red Amigo	28
Programa de pago de salarios	28
Impulso Comercial	28
Servicios Complementarios	28
Plan Estar Bien.....	29
Banco de Equipo Médico Auxiliar BEMA	29
Plan de Asistencia Evit	30
Seguro FRE (fraude robo y extravío).....	30
Seguro estudiantil.....	30
Prodental Diamante y Sonrisa	30
Valle de Paz	31
Convenio con la empresa CLARO	31
Servicios de recaudo.....	31
Operadora de pensión complementaria Vida Plena	31
Servicio de recaudo cargos automáticos	31
Implementación de Sinpe Móvil.....	32
Mercadeo.....	32
Publicidad y Mercadeo	32
Relaciones Públicas	34
Comunicación	35

Correduría de Seguros	36
Posicionamiento de Marca Coopenae Seguros	37
Transformación digital.....	38
Asistente Digital.....	38
Innovación colaborativa	38
Centro de Innovación y Experiencia “Núcleo”	38
Nuevas experiencias.....	38
Resultados de Colocación Crediticia	39
Cartera de crédito	39
Remozamos la oferta de valor crediticia	40
Mejora continua del ciclo crediticio	40
Identificación anticipada del riesgo crediticio	40
Crédito para Vivienda	41
Seguimiento, Control y Recuperación	41
Canales de contacto	41
Asesores a domicilio.....	41
Amplitud de canales de recaudo.....	42
Soluciones integrales.....	42
Crédito para tu negocio.....	42
Operaciones	43
Adquirencia.....	43
Medios electrónicos de Pago.....	43
Procesador Coopenae.....	44
Migración de Patrocinadas - Coopenae	45
Unidad de Contingencia para la Continuidad de Negocio	45
Centro de Distribución de tarjetas	45
Unidad de Mensajería	46
Gestión de Asociados	46
Unidad de Actualización de Expedientes (UAE)	46
Operaciones de Sucursales.....	46
Tecnología de Información y Comunicaciones	47
Desarrollo de Sistemas	47
Fortalecimiento de la Infraestructura	47
Red Wifi en Sucursales	47
Pruebas BUST	47
Creación del Centro de Excelencia de Tarjetas de Crédito.....	48

Wink	48
Robustecimiento de la plataforma tecnológica	48
Crecimiento de base asociativa	49
SalDOS a la Vista	49
Uso de Tarjeta	49
Pago de Servicios	49
Servicio al Cliente	49
Informe Financiero	50
Tasa Básica Pasiva	50
Inflación	50
Devaluación	50
Coopenae-Período 2022	51
Crecimiento	51
Portafolio de Inversiones	52
Cartera de Crédito	53
Crecimiento de Cartera de Crédito del Sistema Financiero	53
Obligaciones con el público	53
Ahorro FIC	53
Obligaciones financieras	54
Base Asociativa	54
Patrimonio	55
Excedentes	56
Gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación (GA/API)	57
Gasto de Administración / Utilidad Operacional Bruta (GA/UOB)	58
Activos por empleado	59
Calificación SUGEF	59
Calificación Cualitativa de la SUGEF	60
Ubicación en el Sector Financiero	61
Estados Financieros Auditados	62

INFORME EJECUTIVO

Una visión innovadora, la calidad del equipo humano, el trabajo conjunto, la gestión basada en los principios cooperativos que nos identifican y un cuidadoso manejo de la situación financiera; nos ha permitido posicionarnos como una cooperativa referente en el Sistema Financiero Nacional.

El año 2022, también estuvo marcado por los retos propios de un proceso de reactivación económica nacional como resultado de la 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.

Pese a las retadoras condiciones socioeconómicas mundiales y nacionales, logramos resultados muy positivos, mostrando un crecimiento del 1.02% en activo total al cierre del año 2022; el portafolio de Inversiones en relación con el activo total cerró en un 28.24% (alta liquidez); el capital social creció un 3.47%, incluyendo el patrimonio no redimible; la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 5.47% y se cuenta con una morosidad por debajo del promedio del Sistema Financiero Nacional con un 1.99%.

Adicionalmente, fortalecimos nuestra estrategia de Responsabilidad Social, la cual se centra en mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, asociados, sector cooperativo y de la sociedad en general, considerando tres dimensiones: económica, social y ambiental. Esto por medio de la vivencia y aplicación de nuestro valor central “Preocupación por los demás”.

Continuamos trabajando en la consolidación de Wink como la primer neocooperativa de Latinoamérica y Costa Rica, con la que nuestros asociados pueden hacer todos sus trámites desde el celular, sin necesidad de trasladarse a una sucursal. Esta nueva forma de hacer cooperativismo 100% digital nos permite reducir costos operativos con la posibilidad de trasladar más agilidad, mejor servicio y mejores condiciones crediticias a nuestros usuarios.

Somos y seguiremos siendo una empresa líder del sector cooperativo de ahorro y crédito del país, teniendo el reto de llevarla al más alto nivel con el apoyo de los asociados y de los que formamos parte del equipo de trabajo de Coopenae para construir juntos la cooperativa del futuro que anhelamos.

COMITÉ DE VIGILANCIA

La naturaleza de la intermediación financiera determina una serie de obligaciones a cumplir, señaladas 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 nuestro marco ético.

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 establecidas por la SUGEF.
- Controlar y dar seguimiento a los acuerdos tomados por el Consejo de Administración y la Asamblea de Delegados.
- Velar por la correcta aplicación de las leyes que regulan a la Cooperativa.

Normativa legal

El Comité de Vigilancia supervisa el cumplimiento del marco jurídico en los siguientes aspectos:

- Dar seguimiento a la implementación de cambios normativos de la SUGEF.
- Velar por el seguimiento, cumplimiento y aplicación de los principios del 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 que podría enfrentar Coopenae como consecuencia de los cambios normativos.

Cambios normativos aplicados

A continuación, se detallan los cambios normativos establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) durante el año 2022, los cuales fueron ejecutados correcta y oportunamente por Coopenae:

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

Revisiones operativas ejecutadas

El Comité de Vigilancia da seguimiento a los planes de trabajo desarrollados para lograr el cumplimiento de las metas propuestas, para ello realiza las siguientes gestiones:

- 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 debemos gestionar y anticipar para abordarlos 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 cambiario
- Riesgo de liquidez
- Riesgo estratégico
- Riesgo operativo
- Riesgo de reputación
- Riesgo de Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Riesgo Grupo Financiero
- Riesgo de grupo conglomerado

Análisis financiero

Coopenae es una empresa cooperativa sólida, así lo reflejan nuestros indicadores financieros que se pueden resumir de la siguiente manera:

- 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 y la morosidad controlada.

Gestión en sucursales

Trabajamos para deleitar a nuestros asociados con el servicio que reciben en todos los canales de atención, por ello, revisamos frecuentemente las metodologías y procedimientos que se ejecutan para lograr su satisfacción. En los informes emitidos por la Auditoría Interna podemos destacar los siguientes hallazgos:

- Velamos por la correcta aplicación de normas, políticas y procedimientos, planteando recomendaciones con plazos de ejecución bien definidos.
- Mejoras en los tiempos de espera y resolución de casos.
- Apoyamos oportunamente a los asociados con afectación económica como consecuencia de la pandemia.

Conclusiones

El Comité de Vigilancia, brinda el siguiente detalle a manera de conclusiones de su trabajo de supervisión y seguimiento:

- Se cumple con los requerimientos establecidos por ley.
- El control interno aplicado a toda la operativa contribuyó a una adecuada y eficaz gestión del riesgo.
- El Consejo de Administración y la Gerencia General, tomaron decisiones oportunas e inteligentes que permitieron alcanzar las diferentes metas planificadas.
- No se ha puesto en riesgo la continuidad de las operaciones financieras, por lo que se avalan las gestiones operativas realizadas en 2022.

INFORME COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

De acuerdo al art.50 de la Ley de Asociaciones Cooperativas, las siguientes son las responsabilidades del Comité de Educación y Bienestar Social:

- Brindar las facilidades necesarias para que los asociados reciban educación cooperativa.
- Plantear y poner en práctica proyectos de obras sociales para los asociados de la cooperativa y sus familias.

Contextualización del Comité de Educación:

- Con el apoyo del Departamento de Desarrollo Organizacional se direccionan, coordinan y ejecutan esfuerzos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los asociados.
- La educación y capacitación siempre han tenido importancia en el Comité por lo que es el órgano responsable del desarrollo asociativo y humano.
- Garantiza el fortalecimiento y desarrollo del cooperativismo.
- Esta filosofía nos lleva a realizar los esfuerzos necesarios en todas las áreas de la Cooperativa (delegados, dirigentes, asociados y colaboradores).

Programa Capacitación y Desarrollo

En coordinación con instancias ejecutoras se impartieron actividades orientadas a mejorar la formación de la dirigencia.

Coordinados por el Departamento de Desarrollo Organizacional

PROCESOS DE CAPACITACIÓN

- Inducción:

Durante el 2022, se realizó un proceso de inducción mensual, capacitando a un total de 175 colaboradores con un total de 90 horas invertidas.

- Capacitación:

En la siguiente tabla se presentan los datos generales de las capacitaciones impartidas entre enero y diciembre del 2022, en temas de transformación digital, normativa interna, entre otros.

Tabla #1

Datos generales capacitaciones efectuadas 2022

Temas con proveedor externo	Temas con facilitador interno	Horas de capacitación con proveedor externo	Horas de capacitación con facilitador interno	Inversión que afecta la reserva/Colones	Inversión que afecta la reserva/Dólares
38	52	865	71.15	₡ 18,605,335	\$105,918

Adicionalmente, en el dato que se muestra como Inversión total, se contempla el pago a proveedores más el costo aproximado del tiempo invertido por parte de los facilitadores internos, así como el de los colaboradores que reciben los contenidos.

Tabla #2
Inversión de capacitaciones efectuadas 2022

Cantidad total de temas	Horas totales de capitación	Personas matriculadas	Inversión total en colones	Inversión total en dólares
90	936.15	14784	₡123,211,892	\$117,654

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO A ASESORES:

Durante este 2022 se realizaron cinco procesos de formación para los asesores de las sucursales, sumando 478 horas de entrenamiento. Este proceso se realiza con la participación de colaboradores del Departamento de Desarrollo Humano como facilitadores. Inversión total: ₡21 745 880.

UNIDAD LIQUIDACIÓN DE AHORROS A FALLECIDOS

La Unidad de Liquidación de Ahorros de Fallecidos tiene como labor principal cumplir la voluntad del asociado de distribuir y entregar sus ahorros a los beneficiarios designados en vida. A continuación, se detallan los principales resultados:
Durante el año 2022, se realizaron 687 liquidaciones de asociados fallecidos cuyos beneficiarios presentaron en regla la documentación correspondiente al reclamo de los ahorros que les pertenecían y se logró entregar las sumas de:

- Monto en \$287.236,70
- Monto en ₡ 6.409.571.793,20

Adicionalmente, se logró entregar un monto de ₡64.832.620,30 a beneficiarios de asociados con periodo de 1 año de fallecidos sin reclamo alguno por parte de los beneficiarios.

Coordinación interna del Comité de Educación

- Coordinaciones con los diferentes departamentos de la Cooperativa: Asistencia de Presidencia, Tesorería, Desarrollo Organizacional, Unidad de Canales Digitales y otros, con el fin de obtener información requerida. (Año 2022)
- Encuentro Nacional Participación en el Foro Virtual “Encuentro de Comités de Educación y Bienestar Social del Sistema Cooperativo Nacional, invitación de CENECOOP R.L.
- Participación presencial al Foro “TEAabrimos puertas”- Trastornos del Espectro Autista., Colegio de Ciencias Económicas de C.R.
- Entrega del Plan de Trabajo, periodo 2022- 2023.

- Participación virtual y presenciales en actividades 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 2022.
- 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.
- Participación en homenajes a diferentes Hospitales del País realizados por COOPENAE después de la Pandemia.
- Participación en charlas sobre Educación Financiera para asociados en diferentes sucursales del país.
- Participación en giras programadas por la Gerencia de Desarrollo Organizacional en el marco de la iniciativa “Huella del Futuro”.
- Participación presencial en la XVI Convención Financiera de COLAC (Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito).
- Solicitud y envío a CENECOOP de la Identificación de 5 necesidades de capacitación virtual para asociados, para el año 2023.
- Participación en charla impartida presencialmente por la Fundación Partir con Dignidad.
- Participación en el Foro sobre Opciones Financieras del Cooperativismo para la innovación y el Desarrollo Sostenible coordinado por CENECOOP R.L.
- Capacitación virtual- Coopenae para toda la dirigencia, sobre Riesgo/ “Función del Control de Cumplimiento Normativo y los Modelos de Supervisión basada en Riesgos”.

Programa de Becas

Es un programa abierto para todos los asociados que se encuentran al día y que por vulnerabilidad social o económica, sus hijos (as) califican para el Programa de Becas Coopenae.

El año anterior, se otorgaron en total 259 becas entre primaria, secundaria y talentos deportivos para un total desembolsado de \$32.950.000 (en dos tramos: 1° enero a junio y 2° en el mes de julio del 2022).

Específicamente, con las becas deportivas, Coopenae tiene más de 15 años de apoyar el deporte de distintas formas y disciplinas, impulsando el desarrollo integral de los mismos, desarrollándolos en lo deportivo y otras áreas para la vida.

Los valores cooperativos se ven reflejados en los deportistas y en lo que la marca les transmite: ayuda mutua, cooperación, disciplina, trabajo en equipo, responsabilidad, solidaridad, honestidad, preocupación por los demás, igualdad, entre otros.

Programa de subsidios

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

Durante el 2022, fueron apoyados asociados de la Cooperativa que solicitaron diferentes subsidios con un equivalente de \$236.429.153,79 desembolsados.

Conclusiones

- La educación y el bienestar social son los pilares fundamentales del quehacer diario de Coopenae.
- Mantenemos la responsabilidad de exponer las razones que convierten a esta Cooperativa en la mejor opción, no sólo de ahorro y crédito para sus asociados, sino, como impulsores del bienestar personal y familiar.
- La implementación de Programas como el de becas, subsidios, charlas, capacitaciones proyección social son fundamentales para el desarrollo integral de nuestros asociados.

IMPACTO SOCIAL

La estrategia de Responsabilidad Social de Coopenae se centra en mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, asociados, sector cooperativo y de la sociedad en general, considerando tres dimensiones: económica, social y ambiental, planteados por la ONU para contribuir con las metas de desarrollo sostenible. Esto por medio de la vivencia y aplicación de nuestro valor central “Preocupación por los demás”. A continuación, se detallan los proyectos ejecutados durante el año 2022:

Proyecto Indígena Cabécar: con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población indígena Cabécar, Coopenae apoyó el acondicionamiento de 2 albergues ubicados en Alto Pacuare de Turrialba para brindar techo y alimentación a las personas que requieran de primeros auxilios y refugio durante su trayecto para desplazarse a un centro médico, en muchas ocasiones estas personas deben caminar horas, o incluso días, para recibir atención. Adicionalmente, se realizaron un total de 19 charlas virtuales dirigidas a todo el personal COOPENAE con el propósito de sensibilizar a los colaboradores sobre la realidad que viven estas comunidades.

Proyecto ruta etnoturística Cabécar: los albergues mencionados también forman parte de un proyecto etnoturístico, para fomentar la visitación a la zona y lograr la reactivación económica de esta población. Las personas podrán visitar y conocer la belleza natural, recursos y paisajes de la zona.

Bosque Coopenae territorio indígena: en el marco del programa "Huella del Futuro", iniciativa que contribuirá a la meta que tiene Costa Rica de aumentar su cobertura forestal en un 60% al 2030. Coopenae donó a las comunidades indígenas 1.000 árboles frutales y maderables que servirán como motor económico y de apoyo para estas personas. Se estima la creación de 50 empleos verdes y un beneficio para más de 800 personas.

Programa Economía de los Cuidados: Se desarrollaron charlas en las siete provincias con una participación de 250 personas de diferentes partes del país. Los talleres tuvieron como objetivo sensibilizar a la población en la importancia de acompañar, cuidar y dar un apoyo integral a todas las personas adultas mayores o en situación de cuidado paliativo.

Proyecto Ciudades Compasivas: En el marco del apoyo al proyecto “Cartago con vos, Ciudad Compasiva” se realizaron talleres y charlas para cuidadores, personas enfermas y población en general.

Programa Comunidad Laboral: este proyecto busca impulsar la inclusión laboral y promover los valores y principios cooperativos. TEAbrimos puertas, Escuela de Oficios y de las aulas al trabajo son algunas de las iniciativas que enmarcan este proyecto.

TEAbrimos puertas: Durante el segundo semestre 2022, Coopenae realizó la primera contratación de 5 nuevos colaboradores con algún transtorno del espectro autista en áreas de Contabilidad, Gerencia Control Operativo, Departamento de Análisis y Calidad de Cartera y Tecnologías de la Información, convirtiendo a Coopenae en la primera Cooperativa en tener un programa de inclusión laboral para personas TEA.

Escuela de Oficios: Este proyecto tiene como fin generar empleos para personas asociadas o sus hijos y nietos que se encuentren desempleados y que no cuentan con estudios de primaria o secundaria.

De las aulas al trabajo: Se lanzó el plan piloto de esta iniciativa que tiene como objetivo colocar en el mercado laboral a jóvenes asociados o hijos de asociados recién graduados de secundaria.

Programa Bosque Coopenae: Se sembraron 1.000 árboles en la comunidad del roble de Sarapiquí donde un grupo de mujeres emprendedoras se beneficiarán con 30 empleos verdes directos, el embellecimiento de las vías públicas de la comunidad y el desarrollo de emprendimientos sostenibles en la zona.

VIVIENDA SOCIAL

Gracias a la alianza pública- privada entre Coopenae y el BANHVI en este año se logró apoyar a 633 familias a alcanzar su sueño de tener vivienda propia, impactando a más de 1.718 personas.

Continuamos desarrollando las diferentes facilidades para optar por el bono de vivienda:

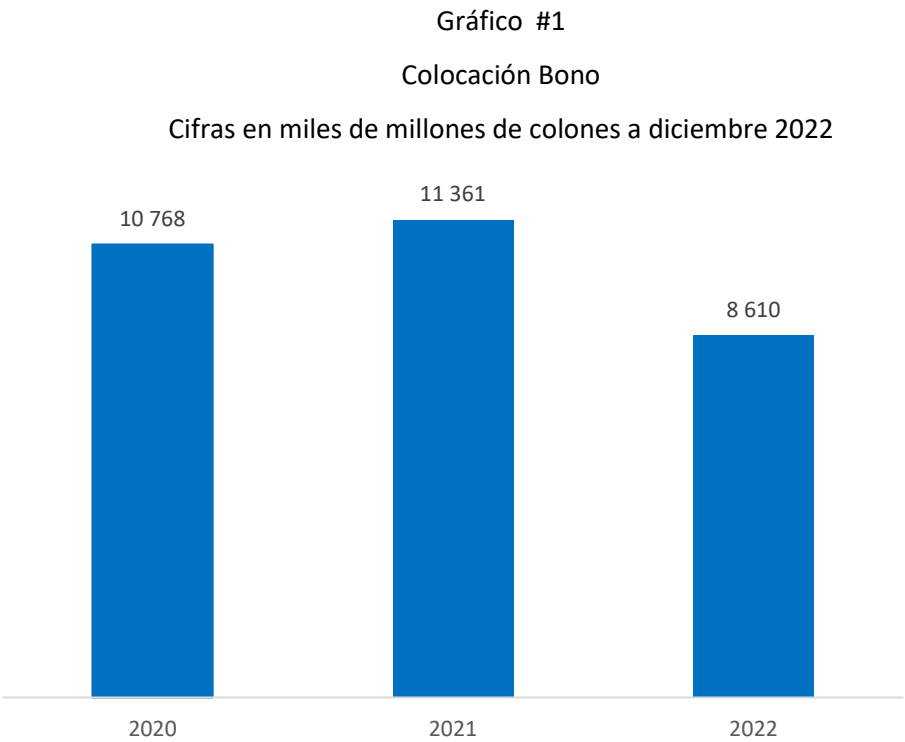
- Programa bono ordinario
- Bono Crédito
- Programa para personas en situación de discapacidad
- Programa para la persona adulta mayor
- Programa para familias en situación de extrema necesidad
- Programa para familias de territorios indígenas

Principales logros del 2022

- Aprobación de proyecto Villa Verde, situado en Esparza, Puntarenas, beneficiando a un total de 70 familias.
- Aprobación de proyectos de reserva indígena para apoyar las reservas de Salitre, La Casona y Conte Burica, ubicadas en Puntarenas, impactando a 242 beneficiarios con un total de 86 viviendas.
- Excelente ejecución del presupuesto asignado por el Banhvi:

Tabla #3
Proyectos realizados en 2022
Cifras en millones de colones

Proyecto	Provincia	Cantón	Distrito	Total de financiamiento	Total de viviendas
Salitre III	Puntarenas	Buenos Aires	Salitre	¢406,490,607	27
Casona V	Puntarenas	Coto Brus	Guaymi	¢406,490,566	27
Conte Burica	Puntarenas	Buenos aires	Conte Burica	¢494,014,292	32



Asesoría y Seguridad Financiera

Como cooperativa una de las principales acciones de responsabilidad social se enmarca en la educación y seguridad financiera para apoyar a las familias a hacer uso responsable de sus finanzas con el objetivo de evitar el sobreendeudamiento. Compartimos los resultados de los proyectos ejecutados en esa línea.

Tabla #4

Talleres efectuados, participación y meta

Detalle	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total período
Personas capacitadas	3530	8463	8417	8968	5747	4985	6220	46330
- Módulo 1	1207	3194	2634	2550	1562	1252	1586	13985
- Módulo 2	847	2075	1986	2055	1364	1329	1494	11150
- Módulo 3	626	1690	1983	2170	1434	1167	1628	10698
- Módulo 4	850	1504	1814	2193	1387	1237	1512	10497
-Campus Virtual Coopenae	0	0	0	0	0	6535	12000	18535
Talleres realizados por asesores	358	605	1085	1102	1124	1215	911	6400
Asesorías personales	40	964	919	3	15	72	58	2071
Alcance en zonas de vulnerabilidad socioeconómica	-	4985	4170	3580	2952	2233	3518	21438
Acompañamiento Técnico para Negocios	0	0	0	0	0	0	36	36
Cantidad de empresas Impactadas	-	52	31	51	22	63	69	288
PR Value	-	-	₡ 100.000.000,00	₡ 101.000.000,00	₡ 96.000.000,00	₡ 248.000.000,00	₡ 185.281.382,45	₡730.281.382,45

Impacto / balance social generado

El alcance total representa un 57% del total general de participantes con corte a diciembre 2022.

Tabla# 5

Distribución por zonas

ZONAS	PARTICIPANTES	TALLERES
Liberia	796	57
Nicoya	534	44
Puntarenas	485	63
Ciudad Neilly	472	67
Limón	372	33
Guápiles	311	26
San Carlos	301	56
Turrialba	247	39
TOTAL	3518	385

Tabla# 6

Impacto en ahorro y liquidez

Detalle	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
CDP	\$57 000,00	\$86 000,00	\$286 000,00	\$284 000,00	\$114 000,00	\$24 000,00	\$255 506,19	\$1 106 506,19
Cuentas de ahorro	\$0,00	\$150 000,00	\$250 000,00	\$150 000,00	\$50 000,00	\$10 000,00	\$85 000,00	\$695 000,00
Liberación de liquidez (promedio mensual)	\$100,00	\$200,00	\$400,00	\$335,00	\$400,00	\$286,00	\$287,00	\$287,00

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 educación de más de 6.780 personas del sector privado, universidades públicas y PYMES.

Además, continuamos trabajando en alianza con el TEC, brindando talleres a más de 500 estudiantes becados del programa Integratec, enseñándoles sobre las mejores prácticas para administrar correctamente los recursos que reciben como ayuda económica para que estudien y a utilizar de manera efectiva sus finanzas como futuros profesionales.

Feria Virtual Nacional de Educación Financiera – Cámara de Bancos

Participamos de forma activa en la 13ª Feria Virtual Nacional de Educación e Inclusión Financiera organizada por la Cámara de Bancos. Esta se llevó a cabo por medio del Facebook, teniendo un alcance de 20.760 y una interacción de 5.150 personas.

Campus Virtual Coopenae

En 2022 lanzamos la nueva sección “Webinarios” en la plataforma del Campus Virtual de Coopenae, que consiste en la publicación mensual de un nuevo contenido relacionado con economía actual y situaciones del día a día que intervienen en la toma de decisiones financieras.

Para el cierre del año 2022 contamos con 5 cursos activos:

1. Finanzas sobre Ruedas
2. Cosecha tus metas con una buena salud financiera
3. ¿Quién maneja a quién: vos manejas tus finanzas o ellas te manejan a vos?
4. Programación financiera, el reto de crecer

A continuación, se detalla la participación anual en los cursos disponibles en el Campus Virtual:

Tabla #7
Participación anual 2022

MES	Total de matriculados	Total de participantes
ene-22	1000	294
feb-22	1000	558
mar-22	1000	581
abr-22	1000	749
may-22	1000	740
jun-22	1000	799
jul-22	1000	563
ago-22	1000	560
sep-22	1000	547
oct-22	1000	671
nov-22	1000	534
dic-22	1000	568
Total	12000	7164

Conversión Año 2022 **60%**

De la totalidad de matriculados, 11.263 personas son asociadas.

Impacto en las empresas con relación comercial

Obtuvimos un alcance de 69 empresas relacionadas gracias a la implementación del Programa Integral Finanzas sobre Ruedas, el cual se compone de 3 fases:

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.

Este programa incentivó las relaciones comerciales de Coopenae, ratificando que somos una cooperativa que procura en mejorar positivamente la calidad de vida de sus asociados y, específicamente en este caso, de los colaboradores que laboran para las

empresas aliadas. Se trata de una relación ganar-ganar, en la que las empresas promueven el bienestar de sus trabajadores al recibir talleres gratuitos sobre la administración de sus finanzas personales y/o familiares; al mismo tiempo, Coopenae contó con nuevos asociados, colocación de productos y servicios a colaboradores de dichas empresas, de forma responsable y personalizada.

Asesoramiento técnico para negocios

Para el tercer trimestre 2022, se realizaron jornadas de acompañamiento técnico para dueños de negocios, en diversos temas como servicio al cliente, toma de decisiones financieras, estrategia empresarial, entre otros; en las zonas de Pérez Zeledón, Nicoya, Hojancha, San Carlos y Heredia. Gracias a esta ejecución tuvimos un alcance de 36 empresas y más de 150 personas capacitadas, de las cuales más de 90 fueron mujeres de zonas rurales.

INFORME COMERCIAL

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.

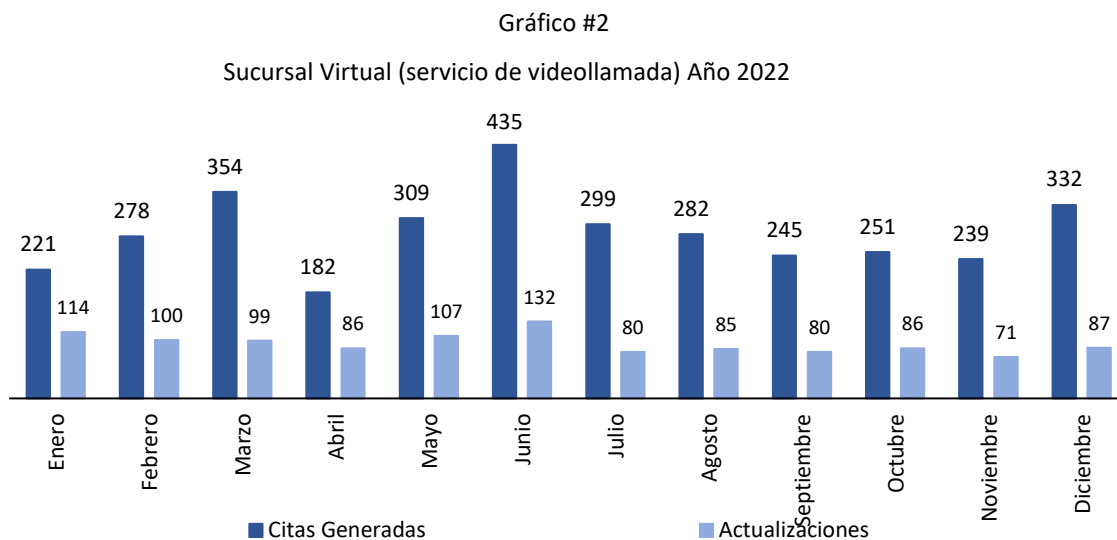
Gerencia de Canales

CANALES DE ATENCIÓN AL SERVICIO DEL ASOCIADO:

Los canales de atención no presenciales lograron posicionarse de manera exitosa al atender las necesidades de nuestros asociados oportunamente en momentos en los que la virtualidad fue primordial para enfrentar la emergencia sanitaria que aún tuvo efectos importantes durante el 2022, lo que significó que como cooperativa tuviéramos que implementar mejoras en procesos internos para migrar algunos procesos a versión digital.

Sucursal Virtual

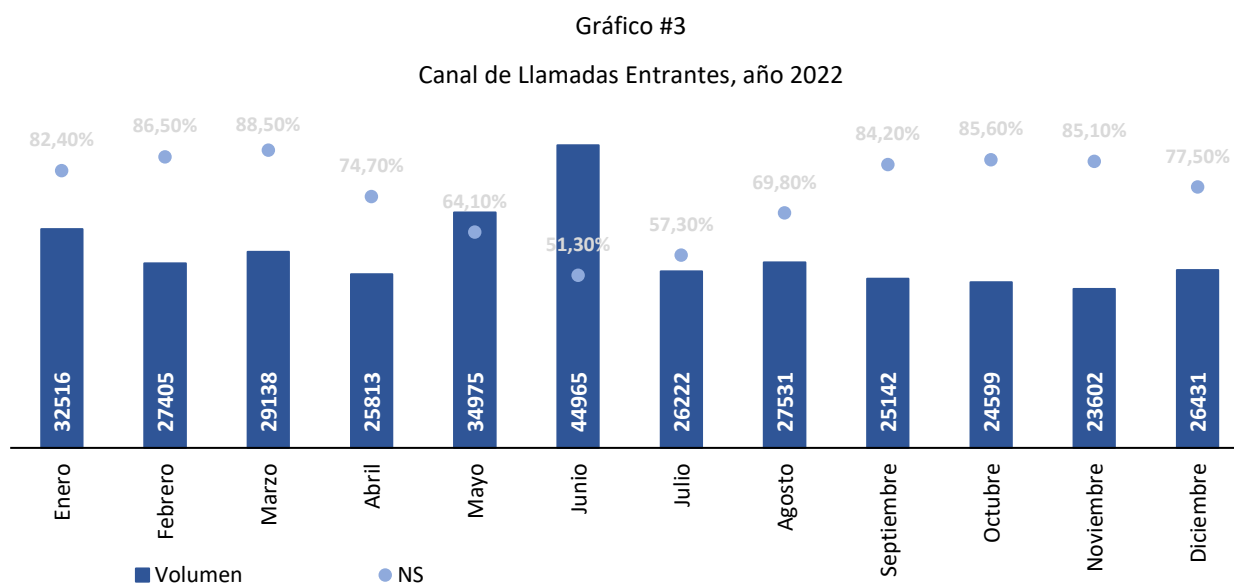
- El servicio de Sucursal Virtual se fortaleció, convirtiéndose en un canal robusto que brinda al asociado atención dónde y cuándo lo desea.
- Para el 2022 se atendieron a 3.427 asociados en sus diferentes trámites.
- Este canal logra atender de forma sencilla a asociados que están fuera del país y que residen en países como: Chile, Europa, Houston Texas, Islas del Caribe, coordinando además el envío de documentación, tarjetas y pines impresos.
- La Sucursal Virtual ha tenido calificación perfecta en las evaluaciones de Experiencia del Asociado.
- 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.



Fuente: Gerencia de Canales

Central telefónica

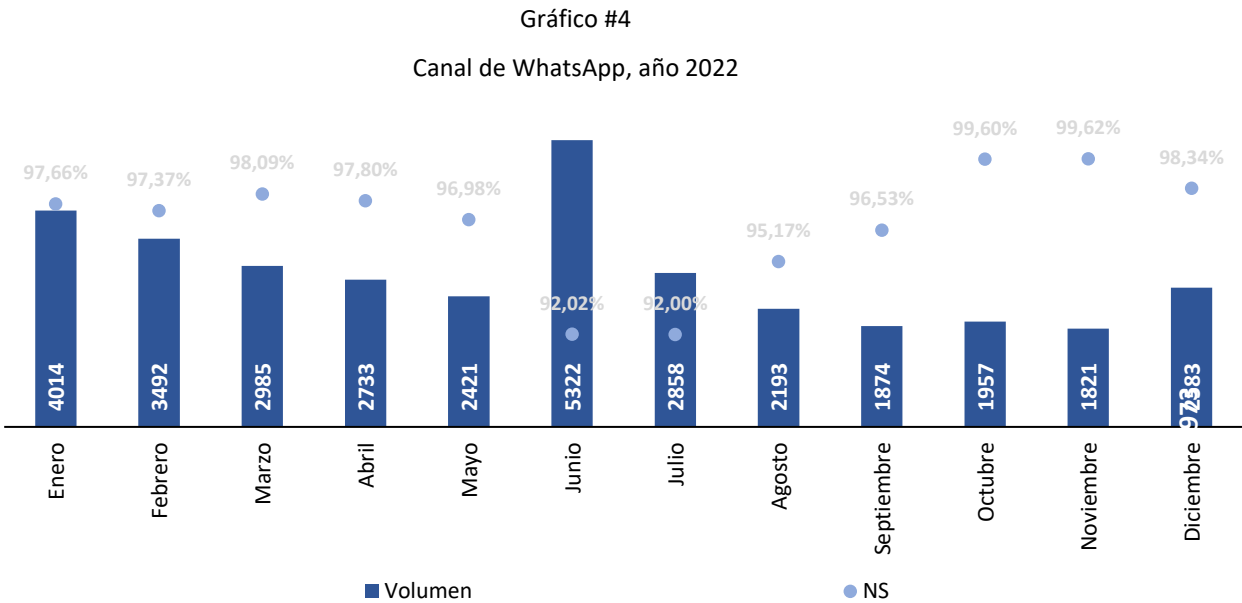
Se recibieron en el año un total de 348.339 de llamadas, siendo este canal el más fuerte en volumen.



Fuente: Gerencia de Canales

Whatsapp

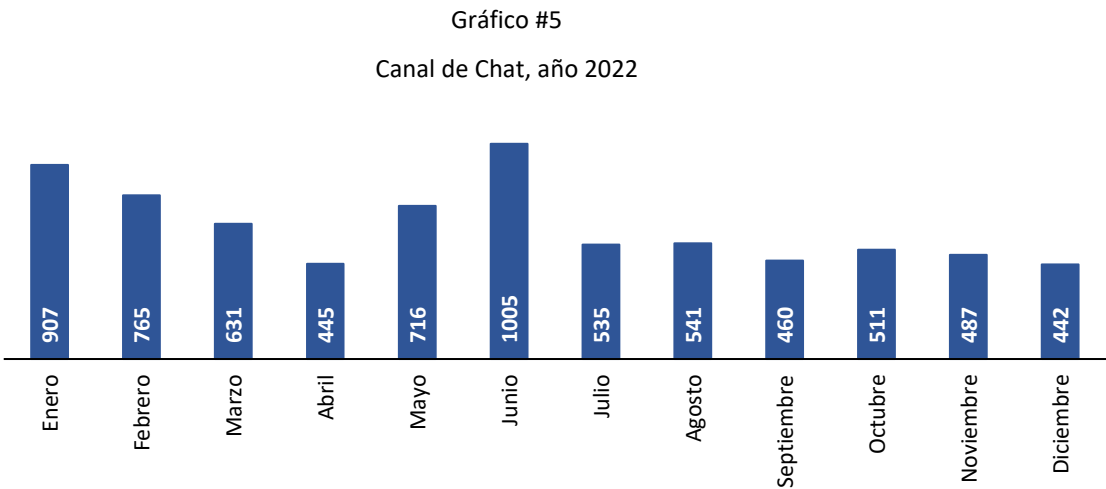
En este canal ingresaron un total de 34.253 conversaciones de WhatsApp en el año. Se ha hecho un esfuerzo importante por orientar a los asociados a través de este canal, debido a que la tolerancia en la respuesta y conversación con los asociados es mayor. El nivel de servicio de este canal es muy bueno.



Fuente: Gerencia de Canales

Chat

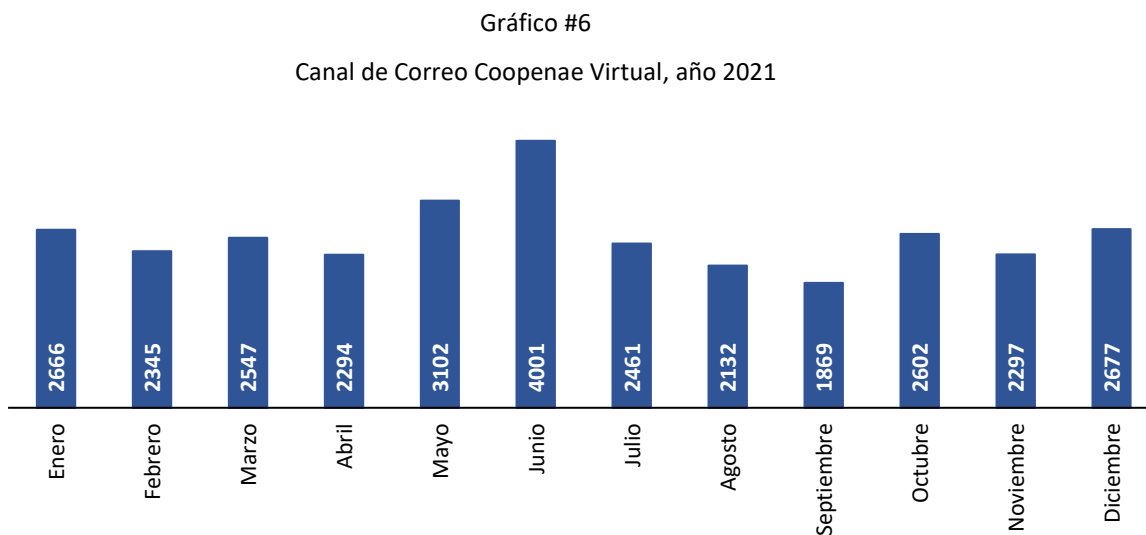
En total se recibieron 7.445 chats en el año. Ha sido un canal muy estable, el mismo responde a una necesidad de asociados que lo utilizan para resolver sus consultas. Este canal ha venido a la baja en su volumen debido a que canales como el WhatsApp son de mayor uso.



Fuente: Gerencia de Canales

Correo electrónico (Coopenae Virtual)

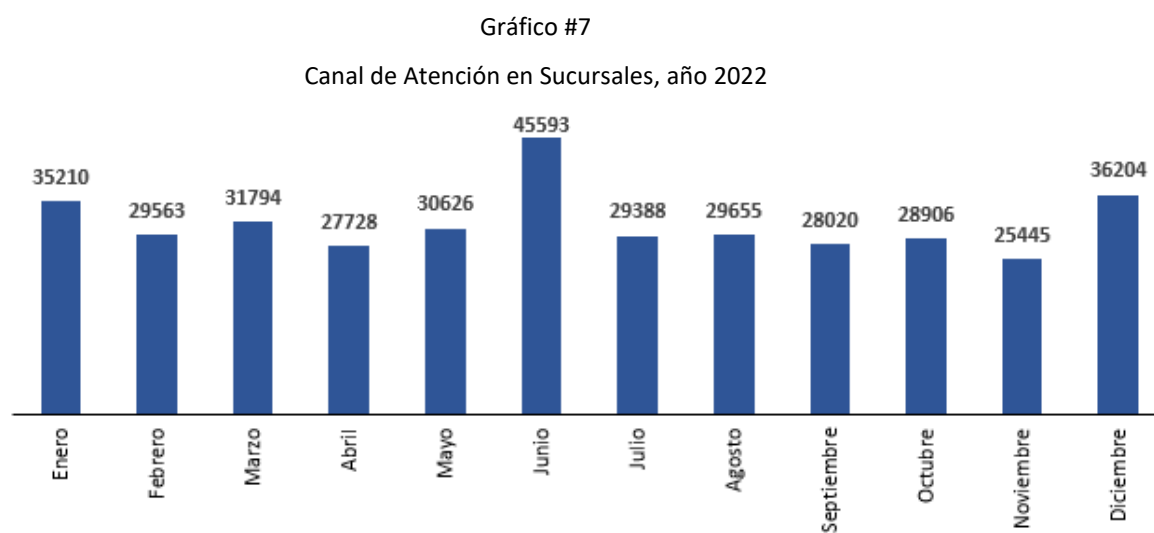
En este canal se recibieron 30.993 correos en el año. El canal de Coopenae Virtual brinda respuesta el mismo día en que ingresa la consulta.



Fuente: Gerencia de Canales

Sucursales

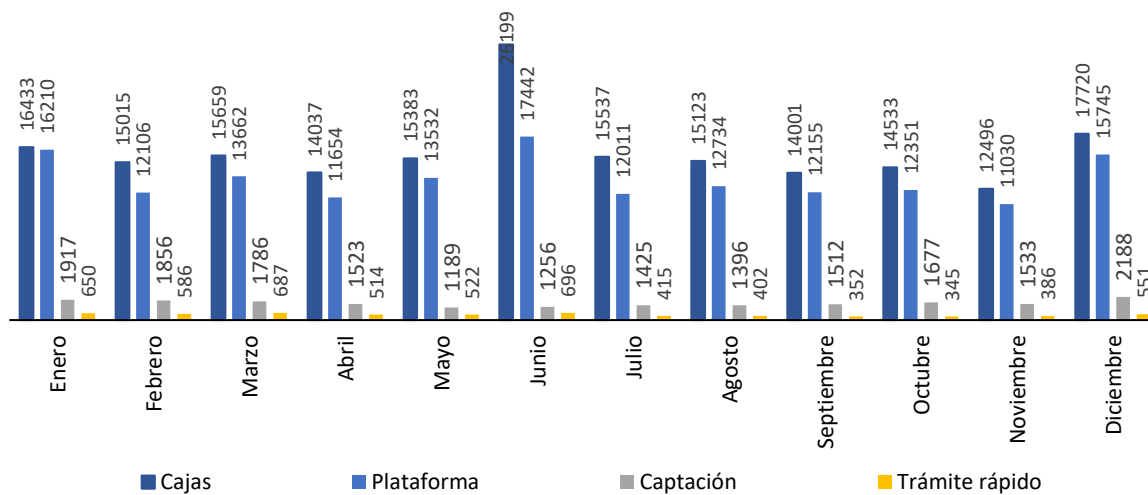
En el canal de atención de sucursales se puede observar la afluencia en el año, el mes de junio marcó la pauta, debido a la entrega de excedentes. En total 378.132 de visitas a la sucursal.



Fuente: Gerencia de Canales

Gráfico #8

Distribución de Atención en Sucursales, año 2022



Fuente: Gerencia de Canales

Gestión comercial de tarjetas y medios de pago electrónicos

Las estrategias comerciales generadas con un equipo interdepartamental se han alineado a las necesidades de nuestros Tarjetahabientes que poco a poco regresan a la “nueva normalidad”, mediante la gestión de actividades de desarrollo de portafolio, generando más fidelización y usabilidad de nuestras tarjetas.

A nivel de resultados La venta de tarjetas de crédito incrementó en un 41% comparado con el año anterior. En términos de consumo cerramos con un total de ¢87,247 MM, que representa una variación del 35% vs el 2021.

En términos de consumo con la tarjeta de débito cerramos el 2022 con un total de \$65.470.736.972, que representa un crecimiento del 38% con respecto al 2021. Adicionalmente, logramos la colocación de 6970 tarjetas el año anterior.

Estos buenos resultados se lograron gracias a las Iniciativas de fidelización del ciclo de vida de nuestros tarjetahabientes, hemos avanzado en: análisis integral del asociado por perfiles para mantener una cartera sana, presencia y participación de estrategias en sesiones de ahorrantes, iniciativas para fomentar el consumo como retos de facturación y duplicidad de puntos en farmacias, mejora de categoría de tarjeta según comportamiento de pago y consumo, equipo especializado de retención en caso de que el asociado desee

cancelar de manera voluntaria su tarjeta de crédito Coopenae; formularios de autogestión en línea en renovaciones y productos nuevos como compra de saldos y en cuotas.

Canales Digitales

ASOCIADOS NUEVOS POR CANAL DIGITAL

Superamos la meta anual de asociados nuevos afiliados al canal Coopenae Virtual con un 163.09%.

Tabla #8
Asociados nuevos 2022

Detalle	Cantidad
Asociados nuevos en el canal 2022	16,309
Total de asociados en el canal 2022	61,410

TRANSACCIONALIDAD DE CANALES DIGITALES

Del total de nuestros asociados afiliados a Coopenae Virtual, el 44% realizó transacciones en la plataforma de Coopenae Virtual.

COOPENAE VIRTUAL

Transferencias: se realizaron 2,117,496 transferencias desde el canal, equivalente a \$229,428,295,893.32, creciendo un 62% en comparación con el 2021. El monto promedio por transferencia fue de \$108.348.

- **Certificados de Depósito a Plazo:** Se realizaron 13,246 Certificados de Depósito a Plazo desde el canal representando un monto total de \$35,476,570,454.25, esto significa un crecimiento del 18% con respecto al 2021. El monto promedio por CDPs en el 2022 fue de \$2,2678,286.
- **Servicios Públicos:** se realizaron 163,128 pagos de servicio públicos por un monto total de \$3,073,916,779.91, representando un crecimiento de un 18% con respecto al 2021. El monto promedio por pago de servicio público en el 2022 fue de \$18,844
- **Marchamo:** al 31 de diciembre de 2022 el monto total de recaudo por este canal fue de \$169,958,408, lo que significó un incremento del 84% con respecto al 2021 y representando el pago de 786 derechos de circulación. El monto promedio por pago de marchamo en el 2022 fue de \$216,232.

MEJORAS EN LOS CANALES DIGITALES

Con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios, se trabajaron las siguientes mejoras del canal Coopenae Virtual:

- Pago de marchamo con tarjeta de crédito Coopenae y con la posibilidad de solicitar el financiamiento con opción 0% a 3 y 6 meses.
- Se solicitaron los desarrollos para ingreso a la aplicación con firma digital, sobres de ahorro, push notification, Apple Pay.
- Mejoras en pagos programados y favoritos.
- Se brindó apoyo en el proyecto de Alcancía Digital y Coopenae Virtual personas jurídicas.

PUNTOS HEY:

Puntos Hey es una red de establecimientos donde se pueden realizar trámites como pago de operaciones de crédito, tarjetas de crédito, cuotas de Capital Social, cuentas de ahorro, pago de servicios y retiros de dinero, al cierre 2022 tenemos activos más de 1.000 puntos ubicados en las 7 provincias del país.

Se realizaron en el 2022, un total de 31,350 transacciones, representando un crecimiento transaccional referente al año anterior de 245% en los puntos de la Red Hey, los cuales contemplaron un recaudo total de:

- \$10,661.43 creciendo el 13% referente al 2021
- ₡635,140,274.95 creciendo el 29% referente al 2021
- El 98% corresponde a transacciones por depósito en Ahorro a la Vista en colones.

Relacionamiento con empleadores

Con el objetivo de generar una sólida relación que fortalezca la influencia de Coopenae entre los empleadores del país, se planifica, coordina y ejecuta una estrategia de relacionamiento.

ALIANZAS Y CONVENIOS DURANTE EL AÑO 2022:

- 386 empresas relacionadas bajo la estrategia de relacionamiento de Coopenae.
- 41 convenios nuevos con centros de trabajo para servicios de deducción de planilla, pago de salarios, vinculación con Universidades y Colegios Profesionales.
- 110 tomadores de decisión relacionados, mediante actividades con empleadores los cuales representan a 63 empresas e instituciones del país.

PRINCIPALES LOGROS

- Crecimiento del 33% acumulado de la cartera de empresas relacionadas del sector privado.
- Incremento de los 865 nuevos asociados de empresas relacionadas.
- Incorporación de 14 nuevos convenios de deducción de planilla.

RED AMIGO

Programa de lealtad que incentiva a los asociados para que sus familiares, compañeros o conocidos se asocien y disfruten de los beneficios de Coopenae:

- \$1.200 millones de colocación acumulada en el 2022.
- \$15.752.372 en promedio de créditos de las referencias formalizadas a través de la red.

PROGRAMA DE PAGO DE SALARIOS

Servicio que Coopenae ofrece a las empresas para que pueda realizar el pago de la planilla de sus colaboradores en las cuentas de los asociados, por medio de servicios diferenciados, procesos ágiles y a la vanguardia.

- Se lograron afiliar 663 nuevos asociados que recibirán su salario en Coopenae.

Por otra parte, en el 2022 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 964 referencias han sido recibidas y un monto de \$2.136 millones formalizados.

Impulso Comercial

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, (Pro dental), Asistencia Premium (vial, hogar, médica), Emergencias médicas (Evit), Operadora de Pensiones Vida Plena, Servicios Públicos.

A través de la colocación de los diferentes servicios complementarios, en el año 2022 logramos generar ingresos no financieros de \$1.421.276.543 netos, con una cartera de 60.000 planes.

Plan Estar Bien

Nuestro producto Estar Bien, es un programa enfocado en el bienestar de la persona, que incluye beneficios de asistencias y una póliza de vida. La colocación del producto Estar Bien aproximadamente fue de 2.505 planes anuales en nuestros puntos de comercialización.

En el periodo de enero a diciembre del 2022 se brindaron 5.025 asistencias:

- Orientación médica telefónica: 3.362, siendo la de mayor uso
- Exámenes médicos: 655
- Exámenes especiales: 472
- Atención veterinaria: 126 es una de las asistencias que viene en aumento de utilización ante la importancia que ha tomado la mascota en los hogares costarricenses
- Asistencias legales: 25
- Otras asistencias 385

En el año 2022 de enero a diciembre se presentaron 455 siniestros ocurridos por los diferentes seguros (Colectivo y Autoexpedibles), representando en su equivalente a dinero por indemnizaciones la suma de ₡1.630.000.000 de colones.

De los cuales 182 siniestros fueron bajo la cobertura de la póliza Estar Bien, representando en su equivalente a dinero por indemnizaciones la suma de ₡1.419.000.000 de colones, para un promedio pagado por asociado de ₡7.700.000 de colones.

Banco de Equipo Médico Auxiliar BEMA

El equipo Médico Auxiliar es un beneficio con el que cuentan los asociados tanto para ellos como sus familiares en primer grado de consanguinidad ante emergencias médicas.

En el año 2022 gracias a este beneficio se logró apoyar a nuestros asociados con el préstamo de 111 equipos BEMA, permitiendo que nuestros asociados tuvieran un ahorro aproximado ₡72.459.000 anuales (equivalente al alquiler de cada producto en el mercado). Los artículos que brindaron en este periodo fueron:

- 53 sillas de ruedas
- 45 camas ortopédicas
- 5 sillas de baño
- 3 inodoro
- 3 andaderas
- 1 muletas
- 1 bastón

A su vez como parte de nuestro servicio de mantenimiento para el equipo médico se invirtió el monto de ₡2.503.930 durante el año.

Plan de Asistencia Evit

El Plan Evit es una asistencia médica ambulatoria que protege al asociado en caso de emergencia, como parte de las mejoras ejecutadas para deleitar a nuestros usuarios, para el 2022 se eliminó el copago de la asistencia médica, y se ofreció sin límite de uso, también se suma las regalías de asistencia Carretera y Mascotas, según el perfil del asociado. Adicional, para la época de marchamos se promovió la regalía de las primeras 2 cuotas.

Seguro FRE (fraude robo y extravío)

Este es un seguro de protección para el tarjetahabiente en caso de Fraude, Robo y Extravío, tanto en el territorio nacional como en el extranjero.

Seguro estudiantil

El departamento de Impulso Comercial en alianza con la Correduría de Seguros, se promovió el Seguro Estudiantil (producto de temporada) en los meses de noviembre, diciembre y enero para los estudiantes de primer y segundo ciclo en instituciones públicas, privadas y universidades. El principal beneficio es que tiene la cobertura de accidente dentro o fuera de la institución. Con una colocación de 61 planes.

Prodental Diamante y Sonrisa

Se destaca una colocación anual de 5.584 planes al cierre del 2022. Este producto es uno de los más consolidados y de mayor antigüedad en el portafolio de los productos de servicios complementarios contando ya con una cartera superior a los 9.000 planes.

El plan Diamante es el principal producto de la cartera el cual cuenta con una frecuencia de utilización del 10% mensual, adicional a la aceptación por su usabilidad nos permite tener un crecimiento del 11% en nuevas colocaciones de enero a diciembre 2022.

El plan Prodental ha beneficiado a nuestros asociados con 3.263 citas de cortesía de valoración representando estas cortesías un ahorro para nuestros asociados de ₡49.000.000 de colones, 5.982 de citas de asociados atendidos para procedimientos, de las cuales un 64% corresponden al plan Diamante.

Se detalla el top 5 de tratamientos de mayor preferencia de nuestros asociados: remoción de cálculo, blanqueamiento en consultorio, resina de una superficie, endodoncia, rayos X, entre otras, logrando una usabilidad de 9.234 servicios representando estos servicios un costo en el mercado de ₡338.000.000 de

colones, y gracias al plan Prodental nuestros asociados han logrado ahorrar ₡247.648.470 colones en tratamientos dentales en este 2022.

Valle de Paz

Este es un plan funerario que brinda una póliza de vida, servicios funerarios y de cremación, alquiler del nicho, se relanza en el 2022 para todos nuestros asociados para robustecer el portafolio de servicios complementarios de Coopenae. Generando un ingreso de ₡1.567.998 anual.

Convenio con la empresa CLARO

Un servicio más que ofrece el portafolio de complementarios al alcance de nuestros asociados y muy solicitado por los mismos es el servicio de Pospago y TV para los afiliados a 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. Permitiendo a la Cooperativa incrementar sus ingresos en 6,889,563.58 colones durante el periodo febrero a noviembre 2022 aproximadamente.

Servicios de recaudo

Se amplía nuestros servicios de recaudo de servicios públicos por medio de la Cooperativa, habilitando a Liberty en los servicios de telefonía cable por medio de las plataformas de Coopenae Virtual, Wink y en la CGP WEB de servicios Públicos- Sistema utilizado en las sucursales.

Operadora de pensión complementaria 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. Al término del año 2022 se pueden contabilizar aproximadamente 41.160 trámites de vida plena en sucursales de Coopenae.

Servicio de recaudo cargos automáticos

Se logra implementar el servicio de recaudo por medio del cargo automático por medio 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, tanto planes complementarios como servicios públicos.

Implementación de Sinpe Móvil

Para el mes de mayo 2022 se implementó la herramienta de Sinpe Móvil para para mayor facilidad de nuestros asociados que desean realizar el pago este medio sin necesidad de realizar una gestión presencial para el pago de sus primas de planes complementarios, a la fecha se han procesado 154 pagos de asociados a sus planes, del cual en su equivalente a primas recaudado es de ₡2 904 894 colones para el periodo 2022.

Mercadeo

PUBLICIDAD Y MERCADEO

Impulso a la colocación de créditos

En Coopenae estamos comprometidos con brindar soluciones financieras ajustadas a las necesidades de cada persona y, a través de nuestras campañas enfocadas en la generación de leads, hemos impulsado la colocación de créditos personales y de vivienda, obteniendo muy buenos resultados, los cuales aportan al crecimiento de la cooperativa.

Campaña Crédito personal

Por sexto año consecutivo, potenciamos la colocación de crédito personal como herramienta para la unificación de deudas, logrando alcanzar a más de dos millones de personas con nuestra campaña que estuvo vigente de mayo a diciembre del 2022.

Recibimos un total de 23.000 personas interesadas en obtener un crédito, colocando ₡10.019.859.418,39 en 6 meses a través de nuestros canales de servicio, un 80% de estas personas no eran asociadas y gracias a la campaña comenzaron a ser parte de Coopenae y a generar aportes de Capital Social. Los beneficios de las campañas de publicidad que realiza Coopenae, van más allá de la colocación de productos financieros, ya que traen consigo reconocimiento de marca y fortalecimiento de la imagen en asociados actuales y potenciales.

Expo Vivienda

Durante 2022 realizamos la campaña Expo Vivienda, la cual tenía como objetivo fomentar la colocación de créditos de vivienda entre asociados y personas que aún no formaran parte de la Cooperativa. Esta campaña generó 1.365 solicitudes de crédito.

De estas solicitudes, se formalizaron ₡5.606 millones tanto en sucursales como en los diferentes canales de atención de Coopenae, adicionalmente, tuvimos un alcance en redes sociales de más de 200.000 personas

externas quienes no conocían de Coopenae, lo cual incrementa nuestra visibilidad de marca y propicia el crecimiento de la base asociativa.

Nueva página web

Ante la necesidad de contar con un sitio web optimizado y que vaya de la mano con la operativa de la cooperativa, durante el primer trimestre 2022 lanzamos un nuevo diseño del sitio web corporativo con una imagen más fresca, brindando una herramienta personalizada y de más fácil usabilidad.

Este nuevo sitio recibió durante 2022 un total de 855.000 sesiones y 600.000 usuarios, además, redujo el porcentaje de rebote en un 15% versus el mismo periodo del año anterior e incrementó en un 30% el tiempo de visita de los usuarios.

Campañas 2022

Realizamos un total de 62 campañas estratégicas y tácticas con las que logramos incrementar el conocimiento de los beneficios que ofrece Coopenae a nuestros asociados, y a la vez, abarcar segmentos que no conocían la marca.

Durante el año se realizaron 11 campañas, entre ellas:

- Descuentos verano
- Descuentos entrada a clases
- Descuentos San Valentín
- Descuentos en universidades
- Promoción Día del Padre
- Promoción Día de la Madre
- Promoción Black Friday
- Lanzamiento Fitbit y Garmin
- Tienda Mia
- Mundial
- 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.

Servicios Complementarios: Como parte de la colocación de los servicios no financieros con los que contamos, reforzamos la comunicación implementando una campaña con la que logramos formalizar un 25% de las solicitudes recibidas.

Marchamo: su promoción consistió en el sorteo de 55 premios para quienes realizaran el pago de su marchamo en sucursales o puntos habilitados de Coopenae.

Esta campaña tuvo un alcance de 500.000 personas en redes sociales.

Mayor conocimiento de la marca y nuestros productos: durante 2022 Coopenae incrementó su estrategia de fortalecimiento en nuestras redes sociales, obteniendo excelentes resultados:

- Incremento del 77% en la cantidad de seguidores de todas las redes sociales.
- Alcance diario de 140 mil personas aproximadamente.
- 74% mejor rendimiento de nuestros perfiles y contenido.

RELACIONES PÚBLICAS

Homenaje a personal de salud

Coopenae donó 7 murales a centros médicos del país, uno por provincia, como homenaje a todo el personal de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) por su labor y entrega ante la pandemia del COVID-19.

Megamaratón de limpieza de playas

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 2022.

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.

Actividades externas

Desde la Unidad de Relaciones Públicas se gestiona la comunicación y presencia de marca de diversos proyectos de la cooperativa. Durante el 2022 se coordinaron en total de 54 eventos con presencia de marca:

- Entrega Proyecto Las Palmas
- Foro TEAbrimos puertas
- Entrega de murales

- Transmisión Partido de Selección Nacional de Costa Rica
- Siembra de árboles Territorio Cabécar
- Lanzamiento de Cartago con vos, Ciudad compasiva
- Participación en el Festival de la Luz

Festival de la Luz

Participamos por quinta ocasión en el Festival de la Luz por el impacto que tiene el evento para llevar un mensaje de felicidad a todas las familias costarricenses, siendo aún más significativo después de dos años de pandemia. Tras la participación, Coopenae ganó el segundo lugar como la carroza que más brilló, lo que nos permitió potenciar el mensaje a la población costarricense.

Apoyo al deporte

Gracias a la destacada participación de los atletas de triatlón, atletismo y baloncesto, obtuvimos un retorno de la inversión en publicity de €232 millones. Adicionalmente, patrocinamos la Federación Unida de Triatlón y la Serie de Triatlón Coopenae, lo que nos permitió tener presencia de marca e impulso comercial en todos los eventos organizados durante el 2022.

Con Junior Oporta, como atleta y embajador de la marca, se desarrollaron 19 charlas a empresas con las cuales Coopenae mantiene relación comercial, permitiéndonos potenciar y generar negocios. Además, Junior brindó 117 charlas con 6.464 participantes en los que menciona el apoyo de Coopenae.

COMUNICACIÓN

Posicionamiento como referentes del Sistema Financiero Nacional

Como parte de la estrategia de relacionamiento con prensa para lograr posicionarnos como referentes en el Sistema Financiero Nacional, en el año 2022 logramos la mayor cantidad de notas en los medios de comunicación masiva más relevantes del país con un total de 474 publicaciones, significando un retorno en publicity de ₡1 168 411 051, sobrepasando la meta en un 253% y alcanzando 160 notas más que el año 2021.

Lanzamiento nueva campaña prevención de fraudes

Desde el año 2018, Coopenae mantiene una campaña permanente sobre prevención de fraudes en todos sus canales de comunicación con el objetivo de prevenir a sus asociados para evitar que sean víctimas de fraudes. Durante el año 2022, lanzamos la nueva campaña para refrescar el contenido e imagen generando mayor interés en el consumo de la información.

Con el concepto ¡Que no te engañen!, realizamos publicaciones frecuentes todos los meses a través de redes sociales, correo electrónico, reforzamos con contenido de valor utilizando formatos como cápsulas informativas, blogs, artículos en los boletines Coopenae Informa y Voz Coopenae. Asimismo, incluimos mensajes de prevención en los canales de atención (whatsapp, Coopenaevirtual y central telefónica).

Actualización Manual de Crisis

Cualquier situación, problema o interrupción que provoque reacciones negativas de los principales públicos de interés que puedan afectar la reputación, el negocio y la solidez financiera de la empresa.

Según, Enrique Alcat, periodista y comunicador español, el 95% de las empresas tendrá en algún momento una crisis que afecte su reputación, credibilidad y balance en sus negocios, pero, solo el 2% de ellas cuenta con un manual para enfrentar una situación crítica. Por esa razón es fundamental que como cooperativa estemos preparados ante este riesgo, para ello, en el año 2018 Coopenae creó un Manual de Crisis, el cual es actualizado anualmente para incorporar nuevos riesgos en caso de ser necesario y, revisar los existentes para definir los protocolos que permitan mitigar la situación.

Con el fin de prepararnos adecuadamente ante una crisis se realizaron:

- Capacitación y ejercitación a 80 líderes
- Capacitación a asesores de sucursales
- Capacitación a personal de seguridad

Índice de Reputación

Desde el año 2020 en Coopenae medimos la Reputación Corporativa como una forma de protegerla y gestionarla, siendo pioneros en elaborar y aplicar una medición de este tipo.

Ejecutamos por tercer año consecutivo, midiendo 5 grandes dimensiones: confianza, gobernanza, congruencia, experiencia y trascendencia social. Se realizó a través de un cuestionario digital obteniendo un total de 1991 respuestas de nuestros asociados.

Dichos resultados son procesados y compartidos con las gerencias para establecer planes de mitigación que nos permitan cerrar brechas que nos ayuden a mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros asociados y la forma en la que nos perciben.

CORREDURÍA DE SEGUROS

Coopenae Correduría de Seguros se ha posicionado como el ente rector en materia de seguros en el Grupo Financiero, con un claro enfoque de atención y satisfacción a nuestros asociados, como punto clave y esencial de la gestión de riesgos personales y patrimoniales.

A través de una eficiente administración de los recursos la Correduría cuenta con una salud financiera robusta, reflejada en los siguientes indicadores:

- Al corte de diciembre 2022, el activo asciende a la suma de €2.296 millones y su principal partida lo compone el portafolio de inversiones, cuya suma asciende a €1.880 millones.
- El Patrimonio asciende a la suma de €2.173 millones.

- Un aspecto que a nivel de sector intermediario es relevante es la producción de primas de seguros (ventas); en este apartado la Correduría al corte de diciembre 2022 la colocación de primas asciende a **¢14.306 millones**, **¢1.722 millones** más que al mismo período comparativo del año anterior, lo que equivale a un crecimiento de un **13,68%**.
- Cabe señalar que, desde el 2021 al 2022, 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 la Correduría de Seguros, tomaron la decisión de no cobrar las comisiones correspondientes a la recaudación de cobro y la de intermediación de seguros.
- En virtud de lo anterior, se prorrogó para el período 2022 lo que significó que la Correduría dejará de percibir ingresos por el orden de **¢ 255.7 millones** al corte de diciembre 2022. Por tal motivo se manifiesta y reitera nuevamente los esfuerzos conjuntos por parte de COOPENAE R.L. y COOPENAE SEGUROS para trasladar beneficios y apoyar económicamente a los Asociados.

Posicionamiento de Marca Coopenae Seguros

Campaña Branding:

Durante el presente periodo se ejecutó la primera Campaña Branding de Coopenae Seguros, con el principal objetivo de posicionar a la Correduría como una organización que brinda un servicio único, protegiendo a las familias, bienes y logros de los Asociados de Coopenae R.L, por medio de soluciones integrales y una amplia gama de seguros, misma con una periodicidad de tres meses continuos.

El contenido de la campaña se promovió por medio de los canales propios de Coopenae R.L. entre estos Redes Sociales tales como Facebook e Instagram, así como gestión de mailing por medio de Eloqua. En virtud de lo anterior, la campaña fue de igual manera expuesta por canales internos de la Cooperativa siendo uno de estos el boletín. La composición de la campaña fue ejecutada bajo dos ejes, uno de estos orgánico y la subsecuente pauta digital, con un total de 2.495.647 de impresiones.

Campaña Seguro Estudiantil:

La Campaña Estudiando Seguro enfocada propiamente en el Seguro Estudiantil se lanzó a partir del mes de noviembre, la cual se ejecutó en conjunto con Impulso Comercial dirigida a los Asociados de Coopenae R.L. con el principal objetivo de generar la colocación del producto, esto a través de los canales de difusión de la Cooperativa.

Campañas Socios Estratégicos:

Se han desarrollado con diversos Socios Estratégicos campañas que han permitido visibilizar el contrato de seguros a sus diversos Asociados, Colegiados, entre otros, brindando soluciones optimas de seguros, mejora de programas de seguros y posicionamiento de Coopenae Seguros en diversos segmentos de interés.

Como parte de la propuesta de productos dirigidos y acorde a las necesidades de los diversos Socios se encuentran líneas de seguros tales como Automóviles, Estudiantil, Incendio Hogar Comprensivo, Vida, Salud, Viajero, entre otros.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La innovación y la experiencia son parte de los pilares de Coopenae para deleitar a nuestros asociados ofreciendo soluciones financieras donde y cuando lo necesiten.

Durante el año anterior fortalecimos constante estrategias de transformación digital. A continuación, les brindamos el detalle de los proyectos implementados.

ASISTENTE DIGITAL

Se consolidó en su primera fase el modelo de Asistente Digital, tecnología de inteligencia artificial que automatiza y permite brindar atención 24/7 en los canales digitales de la Cooperativa. Mediante nuestro Asistente Digital redujimos considerablemente nuestros tiempos de respuesta a tan solo 1.8 minutos y a 4.7 minutos el tiempo de resolución en la primera respuesta. Actualmente, esta tecnología atiende el 77% de las consultas que ingresan a nuestros canales digitales sin la transferencia a un agente humano.

INNOVACIÓN COLABORATIVA

Se dedicaron esfuerzos en procesos de innovación colaborativa que permitieron involucrar directamente al 50% de los colaboradores de Coopenae en procesos de experimentación, generación e implementación de ideas a través de metodologías de colaboración mediante 700 horas de trabajo dedicadas a actividades de transformación del negocio, creación de valor y diseño de experiencias.

CENTRO DE INNOVACIÓN Y EXPERIENCIA “NÚCLEO”

Se realizaron 228 sesiones de trabajo colaborativo, para un promedio de 19 sesiones mensuales, de esta manera incrementamos en más de un 30% la cantidad de tiempo dedicado a actividades de Innovación y Experiencia centrada en el asociado con respecto al 2021.

Mediante estos mecanismos se conformaron equipos colaborativos integrados por colaboradores de Coopenae de diferentes líneas de negocio, quienes trabajaron en 27 iniciativas de innovación y retos de diseño que incluyen productos de ahorro, productos de crédito y rediseño de experiencias de servicio.

NUEVAS EXPERIENCIAS

Entre la creación de nuevas experiencias destacan los diseños para flujos de autoservicio de nuestros asociados en afiliación digital, solicitud y formalización de crédito digital y solicitud de tarjeta de crédito, los cuales les permitirán realizar estas gestiones con la mayor seguridad sin la necesidad de trasladarse a un punto de servicio.

La mejora de experiencia del asociado se enfocó en el entendimiento de las necesidades y su interacción con nuestros productos y servicios, en total se realizaron 7 estudios que incluyeron entrevistas, cuestionarios en línea y grupos focales.

Además, se realiza el proceso colaborativo de entendimiento de la jornada de vinculación y ciclo de vida de nuestros asociados con menos de 5 años de pertenecer a la Cooperativa, con el objetivo de diseñar nuevas propuestas de valor y experiencias que permitan vincularnos al modelo cooperativo y extender su tiempo de permanencia en Coopenae. Este segmento incluye alrededor de 80.000 asociados.

RESULTADOS DE COLOCACIÓN CREDITICIA

Los retos de la coyuntura económica del país significaron grandes retos para las entidades financieras en el año 2022, no obstante, Coopenae logró enfrentarlos y sobrellevarlos al ser una empresa fuerte y sólida. En dicho contexto, ofrecimos a nuestros asociados soluciones financieras acorde a la situación nacional, permitiéndonos un crecimiento responsable. A continuación, les brindamos el detalle de los principales resultados relacionados con la colocación crediticia.

Cartera de crédito

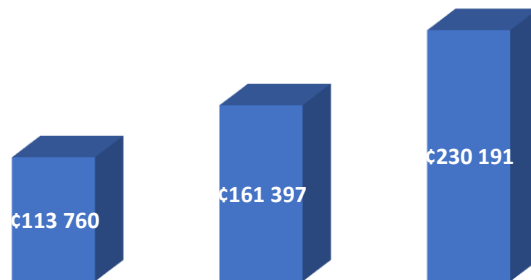
La cartera de crédito a diciembre 2022 cerró en ₡624,159 millones, con un crecimiento anual acumulado del 9.24% para una colocación total de ₡230.191 millones. El portafolio de consumo refleja una mayor participación con un 71.4%, seguido de vivienda con un 23.7%

Tabla# 9
Cartera al cierre 2022
Cifras expresadas en miles de millones de colones

Cartera	Saldo Principal	% Part
Consumo	445 996	71,46%
Vivienda	147 919	23,70%
Tarjeta de Credito	14 741	2,36%
Pymes	14 597	2,34%
Vehiculo	907	0,15%
Total general	624 159	100,00%

Fuente: Gerencia de Crédito

Gráfico # 9
Cartera al cierre 2022, cifras expresadas en miles de millones de colones,
2020 -2022



Fuente: Gerencia de Crédito

REMOZAMOS LA OFERTA DE VALOR CREDITICIA

- Robustecimiento de la oferta de Crédito por tipo de portafolio
- Segmentación de oferta considerando el perfil de riesgo de cada asociado
- Productos y servicios competitivos que se ajustan a las necesidades crediticias de los asociados.

MEJORA CONTINUA DEL CICLO CREDITICIO

Nuestros esfuerzos continúan dirigidos a la eficientización de los procesos centrales de crédito, brindando con ello una experiencia al asociado diferenciada, con soluciones integrales, competitivas, con herramientas y procesos sencillos, ágiles, de última tecnología y accesibles.

IDENTIFICACIÓN ANTICIPADA DEL RIESGO CREDITICIO

En esta línea se realiza un seguimiento integral de la cartera crediticia, por medio de distintos análisis de datos cualitativos y cuantitativos; con el propósito de identificar potenciales riesgos de deterioro y, con ello, generar acciones proactivas de mitigación. Entre los que destacan:

- Implementación de distintos modelos predictivos, tales como modelo de administración del riesgo por perfiles, modelo preventivo de incobrables, entre otros.
- Análisis y monitoreo constantemente de la cartera y los indicadores de calidad de esta.

- Identificación de alertas sobre situaciones potenciales o complejas que puedan incrementar el riesgo e impactar significativamente en los indicadores de calidad de cartera.

CRÉDITO PARA VIVIENDA

En Coopenae nos comprometemos con el programa de Vivienda y en este 2022 no fue la excepción, logramos impactar de manera positiva a más de 500 asociados, con nuestros diferentes planes de inversión, tales como:

- Compra de vivienda
- Compra de lote y construcción
- Compra de lote
- Construcción en lote propio
- Cancelación de hipoteca
- Crédito para mejoras habitacionales

Continuamos apoyando grandes proyectos de desarrollo habitacional para seguir impactando de manera positiva la economía de Costa Rica, siendo conscientes de que las viviendas en su modalidad de construcción se convierten en un gran factor de reactivación económica y bienestar.

SEGUIMIENTO, CONTROL Y RECUPERACIÓN

Nuestros esfuerzos están dirigidos a hacer más eficientes los procesos para procurar la recuperación de la cartera de crédito, además, de manera complementaria hemos hecho más robusta la comunicación efectiva con nuestros asociados y fortalecido los canales de recaudo disponibles para facilitar el pago de las operaciones.

Como resultado de la gestión proactiva, los indicadores de calidad de cartera se ubicaron dentro de los rangos establecidos. Para este periodo 2022 el indicador promedio de mora mayor a 90 días es de 1.97%, manteniéndose por debajo del 2.24% que registra el Sistema Financiero Nacional, para el mismo periodo.

CANALES DE CONTACTO

Como consecuencia de las medidas de restricción establecidas durante la pandemia, iniciamos el reforzamiento de los canales ya disponibles y creamos nuevas opciones como el Chatbot, WhatsApp y la Sucursal Virtual, con el objetivo de brindar facilidades de contacto 24/7 a nuestros asociados.

ASESORES A DOMICILIO

Realizamos un promedio mensual de 3.800 visitas, lo que nos permitió brindar asesoría personalizada a nuestros asociados lo que nos permitió promover buenos hábitos financieros.

AMPLITUD DE CANALES DE RECAUDO

En busca de brindar facilidades de pago para nuestros asociados, ampliamos los canales de recaudo, poniendo a su disposición diversas formas de pago digitales: Sinpe móvil, datáfonos en visitas a domicilio y link de pagos, con las que, adicionalmente, generando transacciones de forma segura.

SOLUCIONES INTEGRALES

Con el objetivo de apoyar a nuestros asociados a enfrentar la situación económica del país, gestionamos arreglos de pago, reestructuraciones y prórrogas para procurar el pago oportuno de sus obligaciones crediticias.

Adicionalmente, posterior al fuerte embate ocasionado por la pandemia, un total de 3.407 asociados mantienen las condiciones especiales otorgadas gracias a los fondos otorgados por el Banco Central de Costa Rica para apoyar a los asociados impactados por la emergencia. El saldo activo representa el 8% de la cartera total de crédito.

CRÉDITO PARA TU NEGOCIO

El sector empresarial es un brazo fuerte para la economía nacional, contribuye con la creación de empleo y mejora calidad de vida del costarricense y, por ende, de nuestro asociado. Esta cartera cierra a diciembre 2022 con un saldo de ₡14.597 millones. En el año 2022, se otorgaron 72 soluciones de crédito para tu negocio por un monto de ₡6.794 millones impactando significativamente las economías de nuestros asociados y de sus familias.

Como conclusión, los indicadores de calidad de cartera se ubicaron dentro de los rangos establecidos. Para este periodo 2022 el indicador promedio de mora mayor a 90 días es de 1.97%, manteniéndose por debajo del 2.24% que registra el Sistema Financiero Nacional, para el mismo periodo.

INFORME DE OPERACIONES

Adquirencia

Dentro del ecosistema de medios de pago, la Adquirencia es la estructura tecnológica que le permite a los establecimientos comerciales cobrar con tarjetas de débito o crédito a través de diferentes medios de pago.

Para 2022 Coopenae finalizó su año con la puesta en producción de dos facilitadores de pago y se encuentra en etapa final para poner en producción un tercer facilitador. A través de este modelo se lograron afiliar más de 100 comercios.

Apoyamos cada vez a más asociados y sus negocios en la recepción de pagos con diferentes mecanismos de medios de pago como POS, Link de Pagos y Comercio Electrónico, a quienes les hemos implementado un total de 20 dispositivos de pago.

Nuestro modelo de negocio, para el cierre 2022 generó un total de 206 mil transacciones en total por más de \$2 millones. Estamos en proyecto de certificación de cumplimiento normativo de pinonline, a través de esta certificación estaremos garantizando que todos nuestros dispositivos soliciten el pin de la tarjeta en uso, a partir del rubro establecido por el BCCR como monto mínimo, con esta petición se brinda un nivel de seguridad adicional a las transacciones al garantizar que es usted el dueño de la tarjeta que se está utilizando en el comercio, disminuyendo de manera significativa los fraudes.

Por un año más, hemos cumplido con los más altos estándares de seguridad en el manejo de datos con la actualización de la certificación PCI DSS, garantizando la gestión segura de la información.

Medios electrónicos de Pago

De acuerdo con los informes trimestrales de las marcas, se reportó para diciembre 2022 un total de 544.100 tarjetas en total (81% Visa y 19% Mastercard) emitidas a través de nuestras licencias de miembros principales de Visa y MasterCard, las cuales transaron más de 670 millones de dólares.

Dentro de este grupo de tarjetas, a nivel de producto VISA, tenemos un total de 440.380 tarjetas, distribuido en 138.790 tarjetas (32%) de emisión Coopenae y 301.590 tarjetas (68%) del programa de Patrocinio. Este último tiene como principio el fortalecimiento de los medios de pago de instituciones sin fines de lucro, cooperativas, mutuales y asociaciones solidaristas. A nivel de Mastercard, registramos un total de 103.720 tarjetas, distribuido en 42.930 tarjetas (41%) de emisión Coopenae y 60.790 tarjetas (59%) del programa de patrocinio.

Dentro del modelo de Patrocinio Internacional, registramos más de 125 mil tarjetas emitidas por Caja Morelia Valladolid, la segunda Caja más grandes de México. Actualmente ellos emiten tarjetas VISA Débito y finalizando su implementación de Tarjeta de Crédito de la misma marca.

A través del Modelo de Patrocinio, apoyamos el crecimiento de instituciones de la economía social bajo el principio apoyo entre cooperativas, fortaleciendo el ecosistema de medios de pago y permitiendo a las empresas e instituciones de la economía social del país y a nivel Internacional, acceder a servicios financieros en igualdad de condiciones respecto del sector bancario nacional e internacional.

Este modelo generó a diciembre 2022 ingresos por más de ₡720 millones de colones. Por otro lado, culminamos la instalación de 10 cajeros automáticos y nos encontramos en proceso de certificación de cinco cajeros recicladores. Visualizando ampliar las opciones de servicios a través de estos dispositivos llevamos a cabo el análisis de viabilidad de la Implementación de Certificación del Modelo Adquirente-Cajeros, el cual está en proceso de análisis, valoración y aprobación.

Con respecto a la migración de productos de crédito y débito procesado por EVERTEC hacia el Procesador Coopenae, se culminó con total éxito la migración de tres patrocinadas. De igual forma, finalizamos la puesta en producción del servicio de pago a través de dispositivos Garmin y Fitbit e iniciamos pruebas técnicas para el pago a través de Apple Pay.

Asimismo, se inició el proceso de diligencia administrativa para arrancar en primer semestre del 2023 la certificación para pago a través de Google Pay, proyectos que resultan de alto impacto en la era de servicios digitalizados y seguros que demandan cada vez más los tarjetahabientes del país.

También, finalizamos la puesta en producción de la actualización de la plataforma de la Web Transaccional Jurídica y estamos por finiquitar la etapa de estabilización. En este modelo, Coopenae brinda a los negocios 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. Actualmente, más de 30 instituciones usan la Plataforma Web Transaccional Jurídico, con la cual llevan su tesorería y pagan salarios a sus colaboradores generando 153 mil transacciones para un total de ₡ 180 mil millones en dineros transados.

Procesador Coopenae

El año anterior, el procesador generó ahorros por concepto de transferencias equivalentes a ₡997 millones y duplicó las utilidades anuales del 2021 para llegar a un monto de ₡267 millones de utilidad generada.

A continuación, destacamos los principales logros del Procesador Coopenae durante el año 2022:

- Cooperativa pionera en la implementación de tecnologías de pago digitales en Latinoamérica
- Realizamos el procesamiento de transacciones de tarjeta para Coopenae y para otras 8 instituciones del sector financiero cooperativo en Costa Rica.
- Procesamos más de 300.000 tarjetas de débito y crédito.
- Mensualmente se realizan más de 1.5 millones de transacciones locales e internacionales por un monto de 16 mil millones de colones.

- Se incluyó a COOPENAE como VISA PARTNER para Issuer Token Services Provider (ITSP), siendo la única compañía latinoamericana autorizada en proveer servicios.
- Visa Apple pay en etapa de pruebas para su lanzamiento al público en 2023.
- Certificados en Visa in app Provisioning, permitiendo la implementación de todo el portafolio de productos digitales.
- Puesta en producción de nuevos productos digitales para los clientes de procesamiento:
- Garmin y Fitbit PAY disponibles para los asociados.
- Visa Card On file disponibles para los asociados.
-

El avance del Procesador Coopenae en tecnologías digitales de medios de pago coloca a Coopenae como pionera del sector cooperativo de Latinoamérica. Estas tecnologías le permitirán a Coopenae estar a la vanguardia en transformación digital mediante la implementación de los productos de medio de pago más novedosos de la industria.

MIGRACIÓN DE PATROCINADAS - COOPENAE

- Coopejudicial
- Coopebanpo
- Coopemédicos

Unidad de Contingencia para la Continuidad de Negocio

La Unidad de Contingencia cumple la finalidad de brindar continuidad al negocio y al servicio del asociado en eventos que afecten la operatividad y servicio, ya sea a nivel general de toda la cooperativa o algún punto de servicio en específico.

Durante el año 2022 se logró atender 42 eventos, que ameritaron la activación del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.

CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE TARJETAS

- El Centro de Distribución de Tarjetas cuyo objetivo principal es la gestión, administración, custodia y coordinación de entrega de tarjetas de crédito y débito de Coopenae y el canal Wink con los asociados, logró los siguientes resultados:
- Se mantiene una efectividad en tiempos de entrega por encima del 92%, tanto para entregas en menos de 48 horas dentro del GAM como para entregas en menos de 96 horas fuera del GAM.
- Se logra una efectividad de un 88% respecto a la cantidad de tarjetas recibidas contra cantidad de tarjetas entregadas.
- Se elimina la entrega del pin físico en un 99% tanto para tarjetas Wink como para tarjetas Coopenae, promoviendo el uso de canales digitales para autogestionar su pin.

UNIDAD DE MENSAJERÍA

- La unidad de Mensajería cumple con el grado de satisfacer las necesidades del asociado de brindar una visita oportuna en su hogar o lugar de trabajo para trámites o gestiones que requiera, dentro de los resultados se obtiene:
- Realizar la operativa de la mensajería de las sucursales con el cumplimiento del presupuesto aprobado en temas de cantidad de recursos.
- Para el año 2022 en total se realizaron 13.007 gestiones y formalizaciones por medio de tramitadores.

GESTIÓN DE ASOCIADOS

El Módulo de Asociados ha venido trabajando en la elaboración y aplicación de varios proyectos con el objetivo de reestructurar y brindar mejoras al sistema Ps Banker. Dentro de los logros más importantes fueron:

- El cumplimiento del 100% del proyecto de regularización de asociados y no asociados de Coopenae.
- El cumplimiento de 90% de avance del proyecto PCD PMV Afiliación digital (Coopenae-Coopealiza).

UNIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES (UAE)

- La unidad de Actualización de Expedientes cuyo objetivo principal es la actualización de la base de datos de asociados de riesgo moderado, da a conocer los resultados en resumen durante el periodo 2022:
- Asociados de riesgo moderado gestionados por la Unidad de Actualización de Expedientes fue un total de: 19.108.
- De los 17.699 asociados gestionados se actualizaron 4.366 y se restringieron 14.742 asociados.
- Cumplimiento de un 91% en promedio de la meta mensual de gestión de 1750.
- Además del cumplimiento del 100% en la implementación del proyecto CICAC (Centro de Información Conozca a su Cliente) en la cooperativa.

OPERACIONES DE SUCURSALES

- A través de las revisiones y controles aplicados por Asistente de Control Operativo a sucursales, se logró obtener en promedio un 91% de efectividad, superando la meta establecida del 90%.
- Debido a la aplicación de los controles y revisiones por parte de los Asistente de Control Operativo, se logra que el porcentaje de error promedio en la documentación generada en los puntos de servicio llegase a ser un 3% con lo que se obtiene un porcentaje menor al 5% de la meta establecida.

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

El año 2022 fue un año de grandes retos en materia tecnológica y de ciberseguridad, en este sentido, implementamos una serie de proyectos e iniciativas para garantizar la seguridad de la información de nuestros asociados. A continuación, detallamos por área los principales logros alcanzados durante el 2022:

Desarrollo de Sistemas

Atención de Incidentes: Durante los últimos tres años se han hecho esfuerzos importantes para la disminución y atención de incidentes. Pasando de 2320 en el 2020 a 685 en el 2022, reflejando el fortalecimiento de nuestras plataformas tecnológicas.

FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

- Se fortaleció el monitoreo de la infraestructura de servidores y aplicaciones, haciendo un monitoreo más granular y específico para los diferentes servicios, logrando obtener disponibilidad de servicio más exactos y disminuyendo la cantidad de incidentes.
- Durante el año 2022, se logró tener la disponibilidad de la plataforma de aplicaciones y servidores en un 99.93%, garantizando el deleite en el servicio brindado a nuestros asociados.

RED WIFI EN SUCURSALES

- Solución inalámbrica (wifi) para Sucursales. Con el fin de ofrecer movilidad a los asociados y colaboradores se implementó la solución de red inalámbrica en todas nuestras sucursales brindando una cobertura total en el sitio. Con esta solución de wifi nuestros asociados tendrán la posibilidad de conectarse a internet para realizar trámites en la aplicación de Coopenae Virtual u otros.

PRUEBAS BUST

La prueba de resistencia BUST, es utilizada por SUGEF para el seguimiento y vigilancia de las entidades supervisadas, poniendo a prueba el sistema financiero de cada entidad ante eventuales crisis económicas o financieras.

- La prueba de resistencia fue diseñada, desarrollada y aplicada con éxito por el equipo de Analíticos de Coopenae en conjunto con el equipo de Riesgos.
- La prueba se construyó utilizando metodologías estadísticas y Modelos de Regresión Lasso y Ridge combinados con procedimientos de contracción de parámetros.
- En la prueba se evaluó la cartera crediticia del 2016 al 2021 para obtener los parámetros de Tasa de Cura y Probabilidades de Incumplimiento, Garantías Reales y Bienes Adjudicados, con el fin de obtener las pérdidas esperadas de Coopenae bajo escenarios financieros adversos nacionales para el 2022-2023-2024.

CREACIÓN DEL CENTRO DE EXCELENCIA DE TARJETAS DE CRÉDITO

El centro de excelencia es un grupo interdisciplinario compuesto por analistas de datos, técnicos de datos y especialistas del negocio, tanto comerciales como administrativos. El grupo fue creado con el propósito de utilizar técnicas de analítica avanzada para aumentar la colocación de tarjetas de crédito y mejorar la afinidad de los asociados al producto, y con ello incrementar su uso.

Con técnicas de Machine Learning, Text Mining y metodologías estadísticas descriptivas se han entregado resultados sustanciosos de tendencias, parámetros y comportamientos del uso de las tarjetas por tipos de comercio, tipos de marcas y tarjetas, en temas de asociados, consumo, intrafinanciamientos, portafolio, autorizaciones y CIC, que apoyan una colocación de tarjetas de crédito de manera eficiente.

WINK

Wink es la primer neocooperativa de Latinoamérica y Costa Rica, con la que nuestros asociados pueden hacer todos sus trámites desde el celular, sin necesidad de trasladarse a una sucursal.

Esta nueva forma de hacer cooperativismo 100% digital nos permite reducir costos operativos con la posibilidad de trasladar más agilidad, mejor servicio y mejores condiciones crediticias a nuestros usuarios.

Adicionalmente, Wink nos ha permitido atraer a un mercado joven logrando aumentar nuestra base asociativa significativamente en los últimos 5 años. A continuación, brindamos el detalle de los principales resultados:

Robustecimiento de la plataforma tecnológica

Durante el año 2022, se trabajaron varias iniciativas que tuvieron como objetivo robustecer nuestra plataforma tecnológica para mejorar la experiencia del usuario, logrando una reducción significativa del 92% en los incidentes mensuales reportados.

Las mejoras tecnológicas aplicadas se vieron reflejadas en un aumento del 28% en el uso de la aplicación por parte de nuestros asociados usuarios de la plataforma Wink.

Crecimiento de base asociativa

El 2022 cerramos con 88.296 asociados, 17.330 más que el 2021. Lo que implica un crecimiento de 24,42% en la base asociativa Wink.

El siguiente cuadro, detalla la cantidad de asociados activos por tipo de servicio utilizado.

Tabla #10

Tipo de servicio	Personas	Crecimiento vs 2021
Uso de tarjeta	28,000	26%
Servicios Públicos	9748	72%
Saldos	34082	49%
SINPE	33335	32%

Nota: Los datos no son excluyentes

SALDOS A LA VISTA

La sumatoria de los saldos a la vista en colones y dólares colonizados para diciembre 2021 fue de ₡2.817 millones y finalizamos el 2022 con ₡3.694 Millones, lo que indica un crecimiento de 31,13%.

USO DE TARJETA

El 2021 se realizaron aproximadamente tres millones de transacciones para una facturación aproximada de ₡28.000 millones. A diciembre del 2022, se realizaron 4,393 millones de transacciones para un total de ₡32.134 millones facturados, representando un crecimiento del 14,76%.

PAGO DE SERVICIOS

Durante el 2021 se realizaron 161.564 pagos de servicios para una facturación total de ₡1.941 millones. Para el 2022, observamos un incremento en facturación del 44,27%, llegando a ₡2.801 millones en 323.193 transacciones.

SERVICIO AL CLIENTE

- Reducción de los tiempos de la primera respuesta pasando de 1 hora a 2 minutos.
- Disminución en el tiempo de resolución pasando de 3 horas a 40 minutos.
- Reducción de los plazos para escalar casos complejos de 48 a 24 horas.
- 75% de satisfacción en la atención de caso
- 151 mil gestiones de servicio atendidas para un promedio aproximado de 13 mil gestiones mensuales.

INFORME FINANCIERO

Tasa Básica Pasiva

Durante el período 2022, la Tasa Básica Pasiva mostró un comportamiento al alza, pasando de un 3.05% en enero a un 6.35% en diciembre 2022.

El comportamiento de la inflación obligó al Banco Central de Costa Rica (BCCR), a tomar medida para el control de la misma, entre estas un incremento en la Tasa de Política Monetaria (TPM) que llevó a esta a ubicarse en un 9.00% desde octubre 2022, lo cual hace prever la posibilidad de que la Tasa Básica Pasiva (TBP), tiene margen para seguir incrementando.

Otra de las medidas tomadas por el BCCR y como complemento al ajuste en la TPM, fue el aumento en 3 puntos porcentajes (p.p.), en la tasa de encaje mínimo legal en colones en julio, generando la necesidad en el Sistema Financiero Nacional (SFN), de captar más recursos del público e incrementa las tasas de las entidades para lograr dicho propósito, influenciando esto directamente en la TBP.

Inflación

La inflación del país alcanzó una variación interanual del 7.88%, fuera rango de la meta establecida en el Programa Macroeconómico 2022-2023 del Banco Central de Costa Rica (BCCR), lo cual llevó a utilizar sus herramientas de control de Inflación como lo son la TPM, que llegó a una tasa del 9.00%, complementando con el Encaje Mínimo Legal que sufrió un aumento de 3 p.p., buscando con esto reducir los excesos monetarios existentes en la economía y evitar mayores presiones inflacionarias.

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 comportamiento al alza en la primera mitad del año 2022, pasando de CRC 645.25 en diciembre 2021 a CRC 692.25 en junio 2022; a partir del mes de julio, comenzó a disminuir para un tipo de cambio al final del período CRC 601.99 en diciembre 2022, lo cual significó una revaluación de 7.02% en nuestra moneda.

La apreciación de nuestra moneda a partir del mes de julio es producto de la abundancia de divisas en el mercado cambiario a partir de ese momento.

Coopenae-Período 2022

En búsqueda del crecimiento de la cartera de crédito, logramos un aumento en la cartera del 9,80%, mediante la oferta de productos crediticios más competitivos y dirigidos a categorías de clientes con buenos o excelentes perfiles de riesgo.

En términos generales, Coopenae RL mostró un crecimiento del 1.02% en su activo total al cierre del año 2022; su portafolio de Inversiones en relación con el Activo Total cerró en un 28.24% (alta liquidez); el capital social creció un 3.47%, incluyendo el patrimonio no redimible; la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 5.47% y se cuenta con una morosidad por debajo del promedio del Sistema Financiero Nacional con un 1.99%.

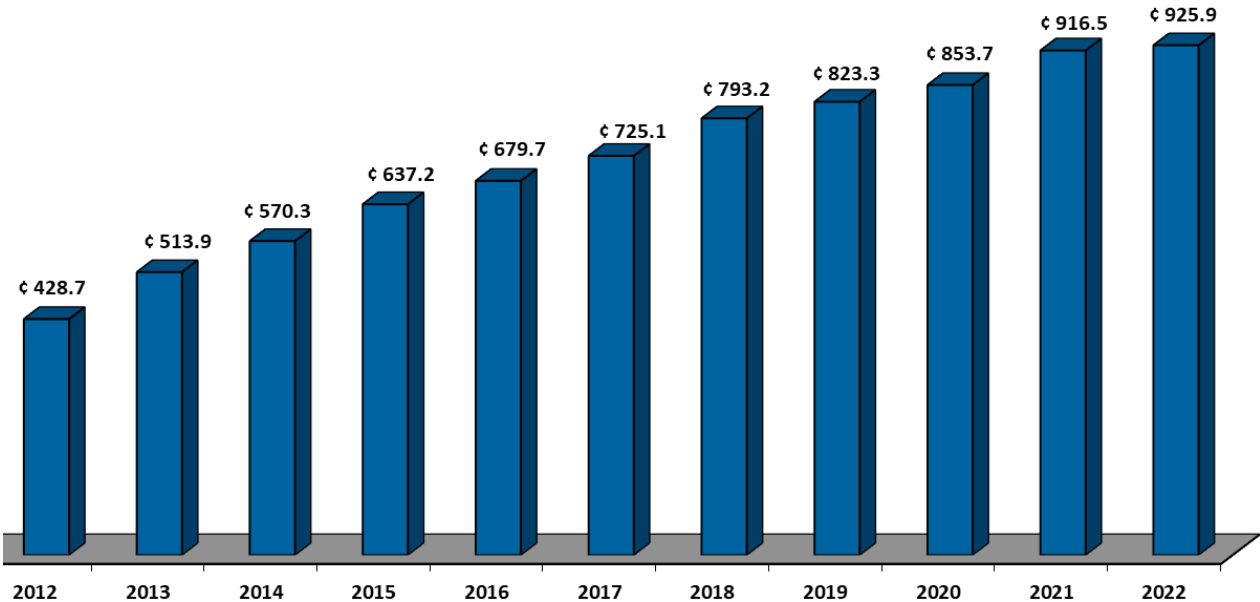
Crecimiento

El activo total creció 1.02%, esto corresponde a CRC 9.374 millones, pasando de CRC 916.517 millones en dic-2021 a CRC 925.890 millones en dic-2022.

Gráfico #10

Activo Total

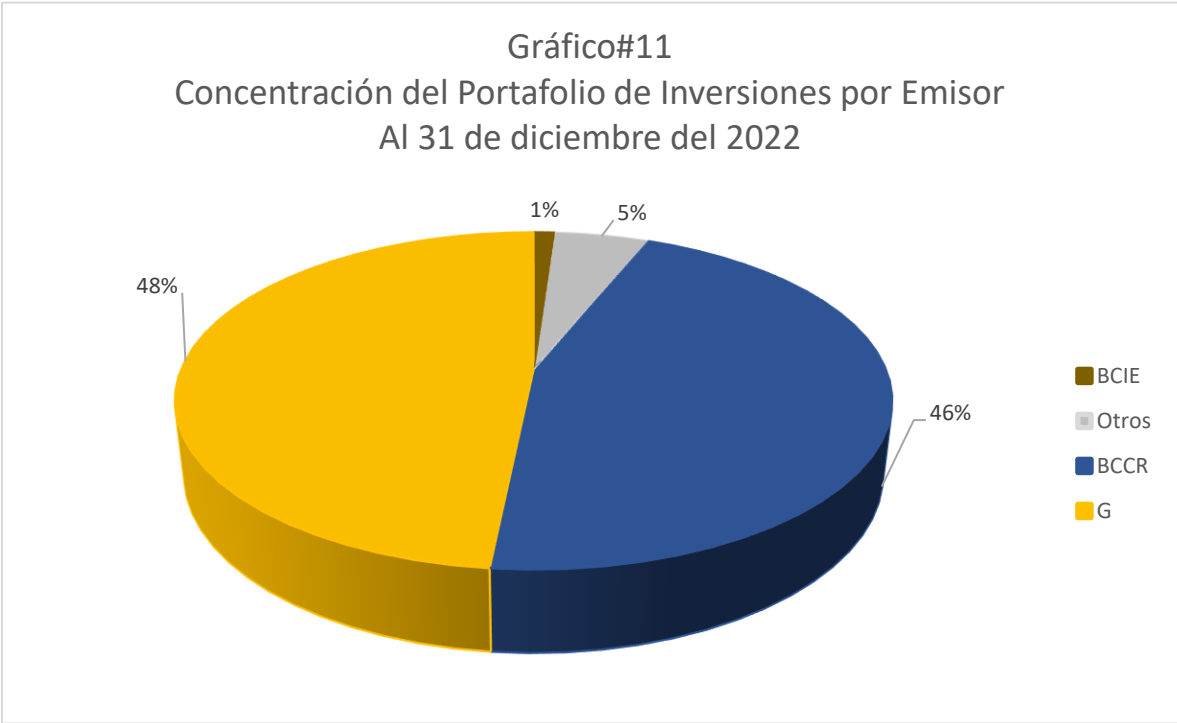
Al mes de diciembre de cada año (en miles de millones de colones)



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Portafolio de Inversiones

El saldo del portafolio de inversiones al cierre de diciembre 2022 es de ¢261 451 millones de colones. El cual es sustancialmente menor al portafolio que se tenía al cierre de diciembre 2021. Esto encuentra su explicación en el crecimiento que tuvo el crédito en COOPENAE para ese mismo período, se podría decir que hubo un traslado de recursos del portafolio de inversiones a la cartera de crédito.



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

La moneda predominante en el portafolio sigue siendo los colones, que conforman un 93%, o que refleja la operativa normal de COOPENAE, mayoritariamente en colones.

Un 94% del portafolio se encuentra concentrado en títulos del Sector Público de Costa Rica, con un 48% en Banco Central de Costa Rica, lo cual se explica por los requerimientos de Reserva de Liquidez y Fondo de Garantía de Depósito. El restante 6% está conformado por diversos emisores como Banco Nacional, BANHVI, Banco Popular, que cada uno individualmente no llega a sobrepasar el 1% del portafolio. Se destaca una inversión en el BCIE, organismo multilateral con una excelente calificación de riesgo y que llega a alcanzar el 1% del total del portafolio.

Al estar conformado mayormente por emisiones de BCCR y Gobierno de Costa Rica, que son las mayormente negociadas en la Bolsa Nacional de Valores, podemos decir que tiene una buena liquidez y bajo riesgo, de acuerdo con las normas vigentes.

Cartera de Crédito

Crecimiento de Cartera de Crédito del Sistema Financiero

La cartera de crédito del Sistema Financiero Nacional mostró un crecimiento del 1.40%, siendo influenciado principalmente por el crecimiento mostrado por la cartera de crédito de los Bancos Privados (3.38%), Empresas Financieras (8.46%) y Cooperativas (2.30%).

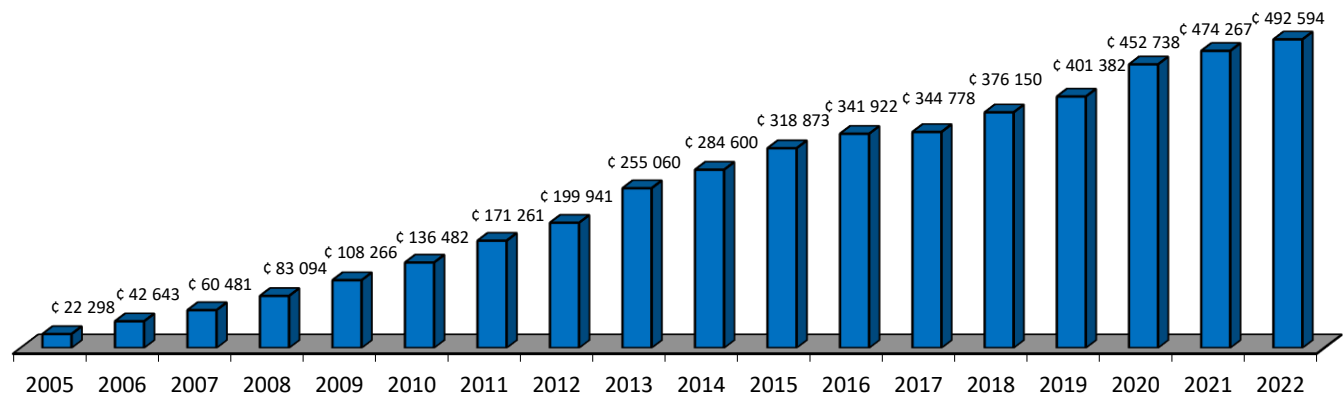
Obligaciones con el público

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 474.267 millones en 2021 a CRC 492.594 millones en 2022, lo cual representa un crecimiento del 3.86%.

Gráfico#13

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



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

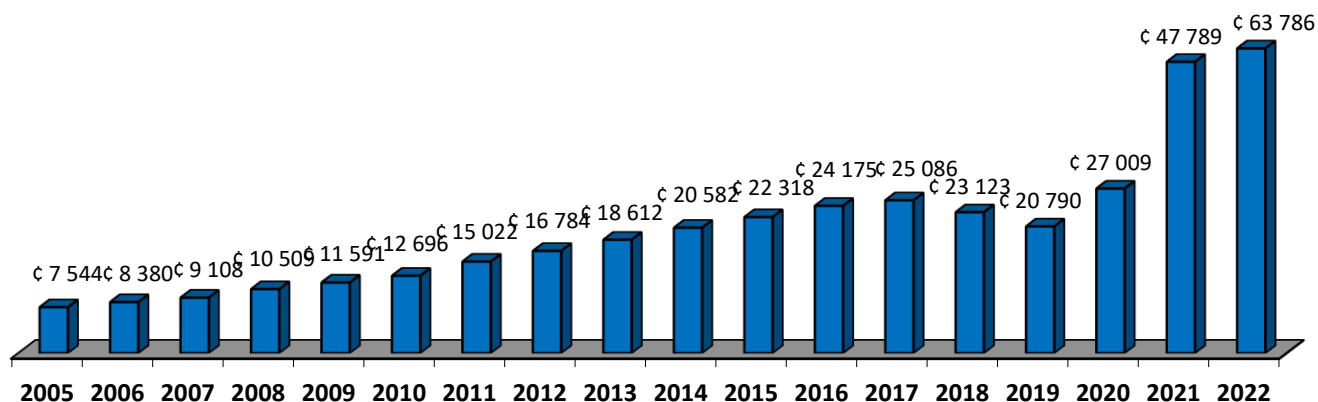
Ahorro FIC

El ahorro FIC mostró incremento en sus saldos, pasando de CRC 47.789 millones en 2021 a €63.786 millones en 2022, lo cual representa un crecimiento del 33.48%.

Gráfico# 14

Ahorro FIC

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



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Obligaciones financieras

Las obligaciones financieras disminuyeron de CRC 155.868 millones en 2021 a CRC 141.888 millones en 2022, lo cual representa una disminución de -8.97%.

Durante el año 2022 se contrataron recursos con BAC San José, Davivienda, Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica y Symbiotics.

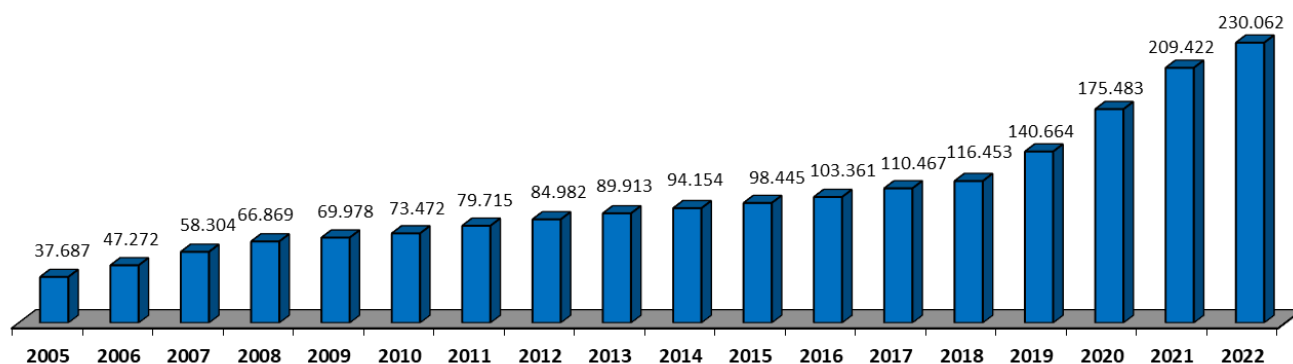
Base Asociativa

La cantidad de socios de Coopenae pasó de 209.422 en dic-2021 a 230.062 en dic-2022, con un crecimiento neto de 20.640 asociados, significando que en promedio se afiliaron 1.720 socios netos por mes. El importante incremento en el número de asociados obedece a las afiliaciones a través de la aplicación Wink.

Gráfico #15

Total de Asociados

Al mes de diciembre de cada año



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Patrimonio

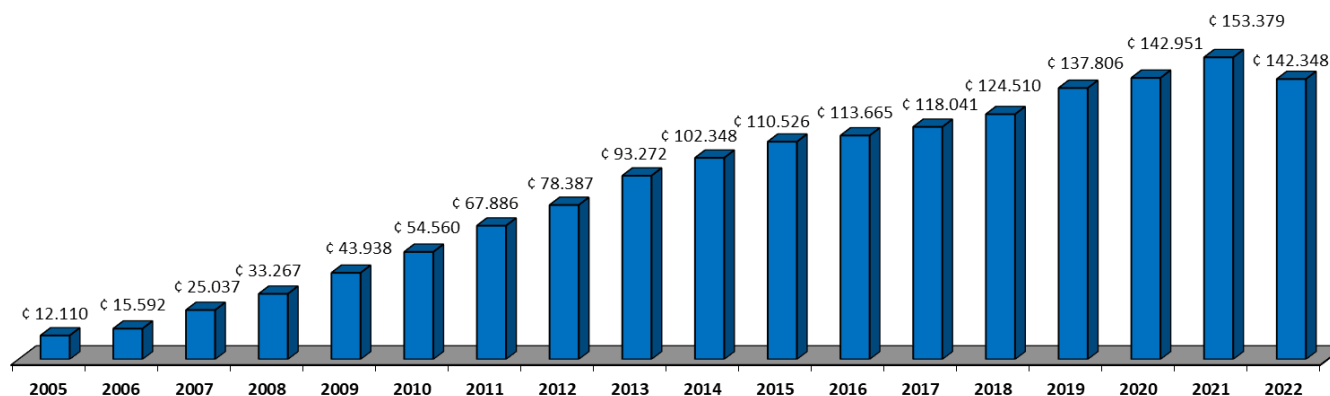
Nuestro patrimonio pasó de CRC 153.379 millones en diciembre de 2021 a CRC 142.348 millones en diciembre de 2022. Este decrecimiento neto de CRC -11.031 millones resultó es producto de la menor valoración según los precios de mercado de los títulos que componen nuestra Cartera de Inversiones, como efecto del comportamiento en tasas de interés que se presentó durante el período, 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 2022 mostraba un acumulado de CRC 6.966 millones.

Gráfico #16

Patrimonio Contable

Al mes de diciembre de cada año

(en millones de colones)



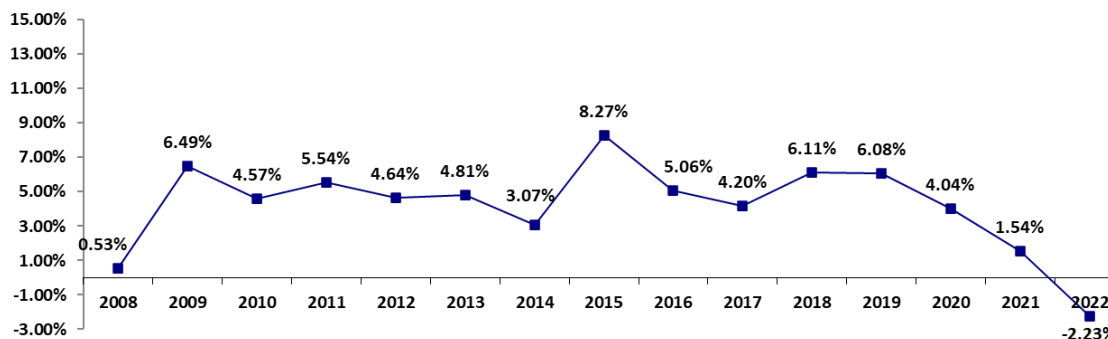
Fuente: Base de datos COOPENAE R.L.

Excedentes

Coopenae RL genero excedentes por CRC 8.036 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 5.47%. Considerando que para el año 2022 la inflación fue del 7.88%, nuestra rentabilidad real fue del -2.23%.

Gráfico#17

Rentabilidad Real sobre el Patrimonio al mes de diciembre de cada año



Fuente: Base de datos COOPENAE R.L.

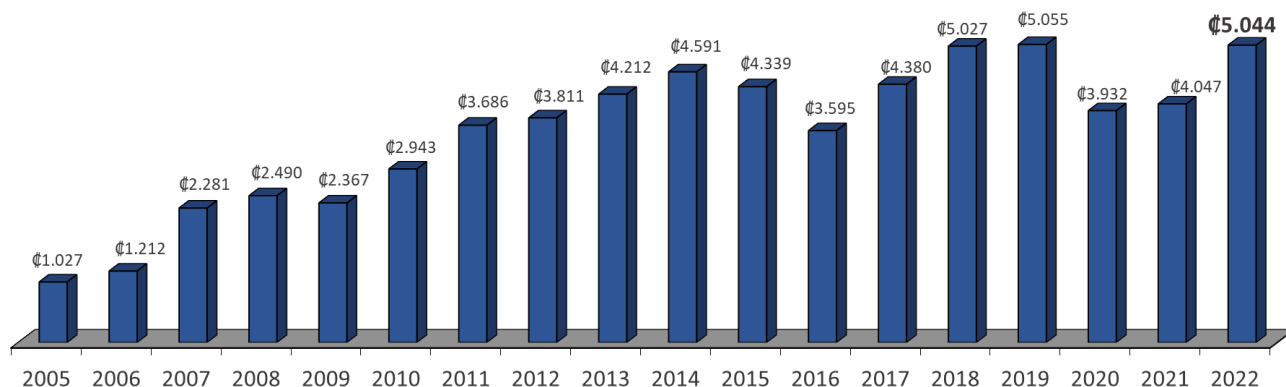
Luego de las participaciones sobre la utilidad, las reservas legales y estatutarias, el excedente neto fue de CRC 5.044 millones.

Gráfico#18

Excedentes Netos

Al 31 de diciembre de cada año

(en millones de colones)



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

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

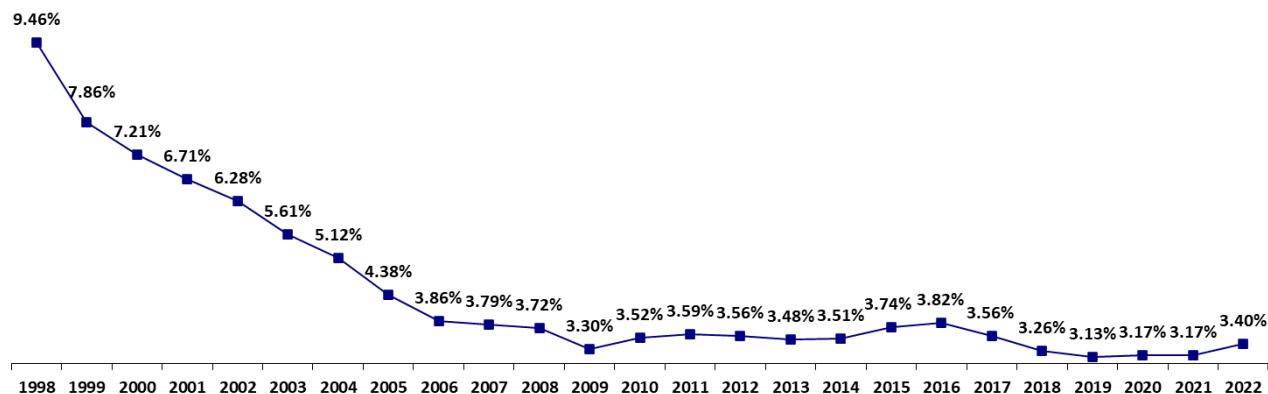
El Gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación es un indicador de eficiencia de la empresa, que relaciona:

- 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 2022, ubica este indicador en 3.40%, 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 #19
Gasto de Administración / Activo Productivo
De diciembre 1998 a diciembre 2022



Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Para efectos comparativos el valor de este indicador para el Sistema Financiero Nacional a diciembre del 2022 es de un 3.82%.

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

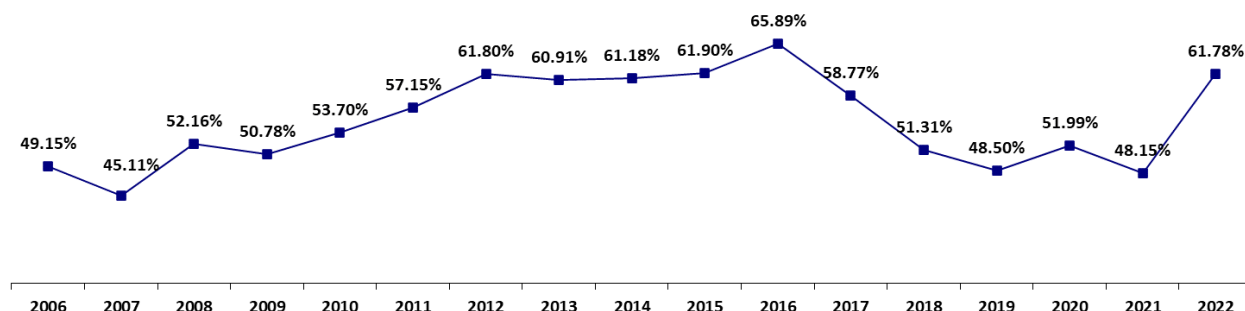
El Gasto de Administración / Utilidad Operacional Bruta es otro indicador de eficiencia de la empresa, que relaciona:

- 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, entre menor sea el indicador, será la mayor la eficiencia en el gasto realizado.

Coopenae, a diciembre del 2022, ubica este indicador en 61.78% y para efectos comparativos, el valor de este indicador para el Sistema Financiero Nacional a diciembre del 2022 es de un 60.50%.

Gráfico #20
Gasto de Administración / Utilidad Operacional Bruta
De diciembre 2006 a Diciembre 2022



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 empleado. Coopenae registra a diciembre 2022 CRC 1.235 millones de colones por colaborador, cerrando el 2022 con un total de 750 funcionarios, 62 funcionarios más que en el año 2021.

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 2022 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 #11

Modelo de calificación de riesgo al mes de diciembre 2022

	dic-22	dic-21	dic-20	dic-19	sep-19	jun-19	mar-19	dic-18	sep-18	dic-17	dic-16	dic-15	dic-14	dic-13	dic-12
Suficiencia Patrimonial	15,57%	20,47%	20,02%	18,84%	18,52%	18,33%	18,22%	18,18%	18,41%	18,83%	20,41%	19,34%	21,39%	20,49%	21,64%
Capital															
Compromiso Patrimonial	-8,76%	-11,46%	-7,02%	-6,93%	-6,23%	-2,39%	-2,64%	-2,80%	-2,29%	-1,36%	-1,00%	-0,15%	-0,09%	-0,46%	-1,07%
Activos															
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	1,99%	1,87%	1,99%	1,75%	1,63%	1,25%	1,14%	1,05%	1,05%	0,99%	0,86%	0,89%	0,75%	0,72%	0,39%
Manejo															
Activo productivo de intermediación / Pasivo con Costo	1,19 v	1,23 v	1,21 v	1,23 v	1,24 v	1,21 v	1,23 v	1,20 v	1,22 v	1,20 v	1,00 v	1,21 v	1,21 v	1,23 v	1,23 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	61,78%	48,15%	51,99%	48,50%	49,41%	50,12%	50,84%	51,31%	53,64%	58,77%	65,89%	61,90%	61,18%	60,91%	61,80%
Evaluación de Rendimientos															
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	0,83%	1,25%	1,08%	1,34%	2,05%	2,20%	2,36%	1,79%	1,87%	1,45%	1,19%	1,31%	2,19%	2,53%	1,67%
Liquidez															
Calce de Plazos a un mes ajustado por Volatilidad	3,55 v	4,12 v	3,81 v	4,59 v	5,45 v	5,16 v	5,00 v	3,79 v	4,77 v	3,11 v	3,19 v	3,36 v	3,31 v	3,10 v	2,98 v
Calce de Plazos a tres meses ajustado por Volatilidad	1,42 v	1,75 v	1,98 v	2,28 v	1,89 v	2,26 v	2,04 v	1,76 v	1,61 v	1,58 v	1,48 v	1,63 v	1,57 v	1,57 v	1,45 v
Sensibilidad a Riesgos de Mercado															
Riesgo por tasas de interés moneda nacional	0,48%	0,16%	0,56%	0,57%	0,66%	0,48%	0,19%	0,14%	0,08%	0,46%	0,02%	0,05%	0,02%	0,22%	0,17%
Riesgo por tasas de interés moneda extranjera	0,11%	0,05%	0,00%	0,56%	1,20%	1,52%	1,48%	2,30%	0,97%	0,43%	0,47%	0,89%	0,12%	0,05%	0,19%
Riesgo Cambiario	0,47%	0,42%	0,36%	0,06%	0,05%	0,03%	0,08%	0,03%	0,08%	0,00%	0,08%	0,16%	0,37%	0,01%	0,00%
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	1	1	1	1	1	1	1,08	1,08	1,08	1,08	1,08	1,08	1,08	1	1

Fuente: Base de datos COOPENAE RL

Calificación Cualitativa de la SUGEF

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

En la evaluación realizada en noviembre del 2011, Coopenae obtuvo una calificación de 1.15 en la evaluación cualitativa, lo cual refleja su sana administración. Ambas calificaciones se ponderan para obtener una calificación global. A diciembre de 2022, 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 2022 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#12
Ranking Sector Cooperativo
Al mes de diciembre 2022 (en millones de colones)

Entidad	Activo		Crédito		Captación		Patrimonio		Excedente		Activo x Empleado		Funcionarios
	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	
Coopenae	925,890	1	621,924	1	603,035	1	142,348	1	8,036	3	1,238	6	748
Coopeservidores	777,246	2	538,082	2	511,272	3	93,737	4	4,001	4	1,087	7	715
Coopealianza	728,270	3	434,055	4	523,392	2	104,391	3	8,741	1	1,280	5	569
Coopeande 1	712,207	4	466,853	3	479,155	4	126,827	2	8,101	2	1,562	3	456
Coocique	294,797	5	204,376	5	148,634	5	33,971	6	1,571	6	707	13	417
Coopecaja	191,655	6	167,190	6	65,959	6	47,888	5	2,484	5	983	8	195
Coopemep	111,592	7	86,533	7	49,900	8	26,780	7	800	9	550	17	203
Coopebanpo	68,107	8	49,971	8	49,992	7	11,664	10	595	11	1,310	4	52
Coopemedicos	58,749	9	41,418	10	29,967	9	9,819	12	374	12	933	9	63
Coopefyl	55,138	10	44,314	9	18,961	14	12,729	9	925	8	2,121	1	26
Coopeaya	48,972	11	31,086	11	24,623	11	10,549	11	992	7	1,749	2	28
Coopejudicial	38,358	12	30,464	12	9,619	16	15,004	8	620	10	457	19	84
Coopegrecia	35,100	13	23,522	14	27,889	10	4,930	16	362	13	878	10	40
Credecoop	32,804	14	18,842	16	20,386	13	7,413	13	191	16	369	21	89
Coopavegra	30,626	15	19,114	15	21,159	12	5,839	15	152	17	712	12	43
Coopeamistad	30,580	16	24,328	13	8,533	17	6,075	14	355	14	746	11	41
Coopelecheros	20,108	17	17,367	17	5,715	20	2,663	18	78	19	693	14	29
Coopesn ramon	16,695	18	10,670	18	12,240	15	4,011	17	328	15	618	16	27
Coopesn marcos	15,048	19	7,635	20	7,906	18	1,855	21	32	21	537	18	28
Coopeuna	12,551	20	10,144	19	2,631	21	2,527	19	103	18	628	15	20
Coopecar	9,998	21	6,564	21	7,495	19	2,246	20	59	20	417	20	24
TOTALES	4,214,491		2,854,453		2,628,462		673,266		38,901		1,081		3,897
Participación COOPENAE	21.97%		21.79%		22.94%		21.14%		20.66%				19.19%

Fuente: página web SUGEF



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 2022, los estados separados de resultados integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo 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 materiales, la situación financiera sin consolidar de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2022, 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). Por 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 emite estados financieros consolidados que son sus estados financieros principales.

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

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.

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2022

(Con cifras correspondientes del 2021)

(En colones sin céntimos)

	Nota	2022	2021
ACTIVO			
DISPONIBILIDADES	4	27.963.922.848	25.533.423.019
Efectivo		5.246.957.673	10.042.807.897
Banco Central de Costa Rica		14.617.401.963	7.592.340.686
Entidades financieras del país		6.194.722.141	6.694.274.321
Entidades financieras del exterior		1.606.839.955	1.204.000.115
Disponibilidades restringidas		298.001.116	-
INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS	5	261.451.143.742	319.903.703.268
Al costo amortizado		31.000.000.000	25.000.000.000
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		226.386.430.818	290.139.452.727
Productos por cobrar		4.064.712.924	4.764.250.541
CARTERA DE CRÉDITOS	6	597.136.801.208	539.025.879.473
Créditos vigentes		584.237.881.743	530.287.057.737
Créditos vencidos		35.181.464.034	34.057.963.320
Créditos en cobro judicial		4.739.734.009	4.108.867.783
Costos directos incrementales asociados a créditos		4.599.228.601	3.767.831.864
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(6.834.776.331)	(6.834.751.150)
Productos por cobrar		6.783.396.028	7.938.240.191
(Estimación por deterioro)		(31.570.126.876)	(34.299.330.272)
CUENTAS Y COMISIONES POR COBRAR	7	860.404.195	1.297.915.178
Comisiones por cobrar		51.527.475	62.462.233
Otras cuentas por cobrar		851.520.622	1.235.452.945
(Estimación por deterioro)		(42.643.902)	-
BIENES MANTENIDOS PARA LA VENTA	8	751.567.194	687.370.474
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		3.414.701.112	4.184.398.104
(Estimación por deterioro)		(2.663.133.918)	(3.497.027.630)
PARTICIPACIONES EN CAPITAL DE OTRAS EMPRESAS	9	7.762.180.995	7.050.377.141
PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPO (neto)	10	12.556.611.894	9.625.194.122
OTROS ACTIVOS	11	17.407.705.956	13.392.732.203
Cargos diferidos		301.908.035	180.242.322
Activos intangibles, neto		6.611.248.158	6.718.608.921
Otros activos		10.494.549.763	6.493.880.960
TOTAL DE ACTIVO		925.890.338.032	916.516.594.878

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO
 Por el año terminado el 31 de diciembre de 2022
 (Con cifras correspondientes del 2021)
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2022	2021
Ingresos financieros			
Por disponibilidades		76.322.815	43.174.277
Por inversiones en instrumentos financieros	18	11.001.294.538	12.450.524.247
Por cartera de créditos	19	81.860.723.151	84.826.422.007
Por ganancia por diferencias de cambio	20	-	249.475.821
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		443.130.675	227.915.723
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		1.297.739.037	6.311.275.352
Por otros ingresos financieros	21	3.128.483.916	3.115.801.635
Total de ingresos financieros		97.807.694.132	107.224.589.062
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	22.a	40.937.848.877	40.751.914.378
Por obligaciones con el Banco Central de Costa Rica		149.015.424	203.947.575
Por obligaciones con entidades financieras y no financieras	22.b	7.038.141.115	9.694.790.186
Por pérdidas por diferencias de cambio	20	15.249.834	-
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		126.001.035	223.961.193
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		306.832.629	227.115.411
Por otros gastos financieros		3.539.874.440	3.292.193.333
Total de gastos financieros		52.112.963.354	54.393.922.076
Por estimación de deterioro de activos	6.b	16.211.212.895	22.233.615.587
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		6.249.139.347	1.553.598.051
RESULTADO FINANCIERO		35.732.657.230	32.150.649.450
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios	23	6.606.550.055	6.323.645.328
Por bienes mantenidos para la venta		1.245.459.741	540.416.201
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		974.645.313	1.141.077.609
Por cambio y arbitraje de divisas		1.870.376.135	1.315.270.346
Por otros ingresos operativos	24	388.103.657	408.153.538
Total otros ingresos de operación		11.085.134.901	9.728.563.022
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		821.336.203	865.380.924
Por bienes mantenidos para la venta		776.036.170	1.126.367.564
Gastos por participaciones de capital en otras empresas		62.906.167	301.988.212
Por provisiones		627.026.592	617.495.263
Por cambio y arbitraje de divisas		946.872.480	741.923.857
Por otros gastos operativos	25	5.463.675.973	4.021.104.872
Total otros gastos de operación		8.697.853.585	7.674.260.692
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		38.119.938.546	34.204.951.780
Gastos administrativos			
Por gastos de personal	26	15.100.343.735	12.905.336.338
Por otros gastos de administración	27	14.604.811.263	13.519.165.552
Total gastos administrativos		29.705.154.998	26.424.501.890
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		8.414.783.548	7.780.449.890
Participaciones legales sobre la utilidad		378.665.260	350.120.245
RESULTADO DEL AÑO		8.036.118.288	7.430.329.645
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO			
Superávit por revaluación de propiedades		(8.980.774)	(8.980.774)
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(13.473.793.229)	5.436.447.663
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		(5.023.775.260)	(1.591.967.156)
Otros ajustes		(89.072.936)	1.019.052
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO, NETO DE IMPUESTO		(18.595.622.199)	3.836.518.785
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		(10.559.503.911)	11.266.848.430

ADRIAN
ALVAREZ
GARCIA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
ADRIAN ALVAREZ
GARCIA (FIRMA)
Fecha: 2023.02.24
17:28:40 -06'00'

Lic. Adrián Álvarez García
Gerente General

YERLEN
MOLINA
SIBAJA (FIRMA)

Firmado digitalmente
por YERLEN MOLINA
SIBAJA (FIRMA)
Fecha: 2023.02.24
17:24:20 -06'00'

Licda. Yerlen Molina Sibaja
Contadora General
CPI No. 17797

EVELYN
MORALES
VEGA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
EVELYN MORALES
VEGA (FIRMA)
Fecha: 2023.02.24
17:55:56 -06'00'

Licda. Evelyn Morales Vega
Auditora Interna

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO SEPARADOS
 Por el año terminado el 31 de diciembre de 2022
 (En colones sin céntimos)

Ajustes al Patrimonio								
Notas	Capital social	Aportes patrimoniales no capitalizados	Superávit por revaluación inmuebles	Ajuste por valuación de inversiones en instrumentos financieros	Reservas patrimoniales	Resultados acumulados de ejercicios anteriores	Resultados del año	Total
Saldo al 31 de diciembre 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	3.932.404.235
Transacciones con asociados registradas directamente en el patrimonio								
Distribución de excedentes	-	-	-	-	-	-	(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
Ganancia no realizada por valoración de inversiones disponibles para la venta	-	-	-	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 2021	16	90.248.851.490	4.713.162.336	2.196.695.154	7.405.518.891	44.679.276.826	88.404.672	4.047.133.423
Transacciones con asociados registradas directamente en el patrimonio								
Distribución de excedentes	-	-	-	-	-	-	(4.047.133.423)	(4.047.133.423)
Aportes de capital recibidos durante el año	10.425.739.428	2.253.201.579	-	-	-	-	-	12.678.941.007
Liquidaciones y traslado capital especial durante el año	(9.386.118.956)	-	-	-	-	-	-	(9.386.118.956)
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	-	2.992.321.615	-	(2.992.321.615)	-
Uso de reservas	-	-	-	-	274.049.142	-	-	274.049.142
Total transacciones con asociados	1.039.620.472	2.253.201.579	-	-	3.266.370.757	-	(7.039.455.038)	(480.262.230)
Resultado integral del año								
Resultado del año	-	-	-	-	-	-	8.036.118.288	8.036.118.288
Ganancia no realizada por valoración de inversiones	-	-	-	(18.586.641.426)	-	-	-	(18.586.641.426)
Realización del superávit por revaluación de inmuebles	-	-	(8.980.774)	-	-	8.980.774	-	-
Resultado integral total del año	-	-	(8.980.774)	(18.586.641.426)	-	8.980.774	8.036.118.288	(10.550.523.138)
Saldo al 31 de diciembre 2022	16	91.288.471.962	6.966.363.915	2.187.714.380	(11.181.122.535)	47.945.647.583	97.385.446	5.043.796.673

ADRIAN ALVAREZ GARCIA (FIRMA)

Firmado digitalmente por ADRIAN ALVAREZ GARCIA (FIRMA) Fecha: 2023.02.24 17:29:08 -06'00'

Lic. Adrián Álvarez García
Gerente General

YERLEN MOLINA SIBAJA (FIRMA)

Firmado digitalmente por YERLEN MOLINA SIBAJA (FIRMA) Fecha: 2023.02.24 17:24:51 -06'00'

Licda. Yerlen Molina Sibuja
Contadora General
CPI No. 17797

EVELYN MORALES VEGA (FIRMA)

Firmado digitalmente por EVELYN MORALES VEGA (FIRMA) Fecha: 2023.02.24 17:32:24 -06'00'

Licda. Evelyn Morales Vega
Auditora Interna

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADOS

Al 31 de diciembre de 2022
(Con cifras correspondientes del 2021)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2022	2021
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultado del año		8.036.118.288	7.430.329.645
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
(Ganancia) pérdida por venta de activos recibidos en dación de pago y de inmuebles, mobiliario y equipo.		(356.881.358)	710.571.269
Pérdidas por estimación por deterioro cartera de créditos	6.b	16.211.212.895	22.233.615.587
Ganancia por participaciones en el capital de otras empresas	9	(911.739.146)	(839.089.397)
Gastos por provisión	14	2.579.188.821	1.492.058.214
Depreciaciones y amortizaciones	10, 11	6.761.512.205	4.987.722.513
Retiros de depreciaciones y amortizaciones		(7.983.937)	(76.593.763)
Traslado al BEMA	14	93.634.175	99.348.660
Gasto por intereses		48.125.005.416	50.650.652.138
Estimación de bienes mantenidos para la venta	8	599.308.924	1.009.142.193
Ingreso por intereses		(92.862.017.689)	(97.276.946.254)
Variación neta en los activos (aumento), o disminución			
Créditos y avances de efectivo		(75.039.467.810)	(13.799.794.119)
Bienes realizables		(663.505.644)	(640.864.210)
Otros activos		(4.000.668.803)	1.641.609.660
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)			
Obligaciones a la vista y a plazo		34.894.404.457	47.025.164.022
Otras cuentas por pagar y provisiones		(3.316.584.707)	192.556.925
Otros pasivos		888.443.977	16.938.025
		(58.970.019.935)	24.856.421.108
Intereses recibidos		94.716.399.469	98.812.186.568
Intereses pagados		(48.865.252.051)	(52.350.512.540)
Flujos netos de efectivo usados en (provistos por) las actividades de operación		(13.118.872.517)	71.318.095.136
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Aumento en instrumentos financieros		(2.816.277.140.018)	(554.104.758.227)
Disminución en instrumentos financieros		2.855.443.520.501	483.983.589.357
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	10	(6.795.174.211)	(2.267.059.591)
Adquisición de mejoras a propiedad arrendada	11	(149.422.564)	2.046.888
Adquisición de activo intangible	11	(2.397.772.859)	(3.784.048.113)
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas		199.935.292	260.156.073
Flujos netos de efectivo provistos por (usados en) las actividades de inversión		30.023.946.141	(75.910.073.613)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento			
Pagos de obligaciones		(47.136.535.565)	(58.964.624.010)
Obligaciones financieras		33.142.224.000	64.234.750.000
Aportes de capital social		10.425.739.428	11.052.528.784
Aportes de patrimonio no redimibles		2.253.201.579	2.340.056.095
Liquidaciones de asociados		(9.386.118.955)	(10.386.135.117)
Uso de reservas		274.049.141	77.804.499
Pago de excedentes a asociados		(4.047.133.423)	(3.932.404.235)
Flujos netos de efectivo usados en (provistos por) las actividades de financiamiento		(14.474.573.795)	4.421.976.016
Aumento (disminución) neta en efectivo		2.430.499.829	(170.002.461)
Efectivo al inicio del año		25.533.423.019	25.703.425.480
Efectivo al final del año	4	27.963.922.848	25.533.423.019

ADRIAN
ALVAREZ
GARCIA (FIRMA)

Firmado digitalmente
por ADRIAN ALVAREZ
GARCIA (FIRMA)
Fecha: 2023.02.24
17:29:27 -06'00'

Lic. Adrián Álvarez García
Gerente General

YERLEN MOLINA
SIBAJA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
YERLEN MOLINA SIBAJA
(FIRMA)
Fecha: 2023.02.24 17:25:41
-06'00'

Licda. Yerlen Molina Sibaja
Contadora General
CPI No. 17797

EVELYN
MORALES
VEGA (FIRMA)

Firmado digitalmente
por EVELYN MORALES
VEGA (FIRMA)
Fecha: 2023.02.24
17:56:47 -06'00'

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 ABARCA MARIA LUISA

ABARCA VASQUEZ VICTOR MANUEL

ACEVEDO GUTIERREZ FLOR DE MARIA

ACOSTA GUTIERREZ VICTOR MANUEL

ACOSTA SAENZ EGERICO AGIT

ACUÑA VILLALOBOS CARLOS ENRIQUE

ACUÑA ZAMORA FLORIA MIRIAM

AGUERO JIMENEZ ANABELIO GERARDO

AGUERO ZAMORA CARLOS LUIS

AGUILAR BONILLA JORGE

AGUILAR COTO HUMBERTO

AGUILAR SEVILLA MANUEL ANTONIO

AGUILAR VINDAS HERMINIA

AGUIRRE AGUIRRE SOCORRO

ALCAZAR MEJIAS JERONIMO

ALEMAN MORENO CHRISTOPHER ANTONIO

ALFARO CAMPOS JORGE ENRIQUE

ALFARO DEL VALLE ELIZABETH

ALFARO MOREIRA GERARDO ANTONIO

ALFARO QUESADA FLORA MARIA

ALFARO SANCHEZ DEIDAMIA

ALFARO SOTO DENISSE MARIA

ALLEN KENNEDY DAVID
ALPIZAR ARAYA JUAN RAFAEL
ALPIZAR CHACON ODILIE
ALPIZAR MARTINEZ ROSA MARIA
ALVARADO ALVARADO GILBERT
ALVARADO ALVARADO MARIA LUCIA
ALVARADO BOJORGE JULIA IRINEA
ALVARADO CARMONA LEONOR
ALVARADO CHAVES ALEXIS
ALVARADO CONTRERAS OMAR ALONSO
ALVARADO OVIEDO BRANDON ALBERTO
ALVARADO VILLEGAS ERMIDA
ALVAREZ ARIAS CLARA LINA
ALVAREZ CORRALES ELGA
ALVAREZ FLORES LILIAM
ALVAREZ GUIDO MAYKER MISAEL
ALVAREZ PIZARRO JOHNNY
ALVAREZ QUESADA MARIA DEL CARMEN
ALVAREZ RIZZATTI FANNY
ALVAREZ VIQUEZ FRANCINI
AMADOR LEAL MARIA TERESA
ANCHIA ARIAS EDGAR
ANGLIN HARRYS WILFORT
ANGULO ORTEGA ROSA AMELIA
ARAYA ALVAREZ MIRANIA
ARAYA FALLAS ARNOLDO

ARAYA LEANDRO ANA LORENA
ARAYA OBANDO GREIVIN DENNIS
ARAYA PALMA ALVARO
ARBUROLA BALTODANO FLORA MARIA
ARCE ARRIOLA JOSE JOAQUIN
ARCE FONSECA AIDA
ARCE JIMENEZ GUIDO
ARGUEDAS BRENES EDGAR URIEL
ARGUEDAS VILLALOBOS HENRY
ARGUEDAS VILLALOBOS JOSE MARTIN
ARGUELLO GOMEZ NARCISO RODOLFO
ARIAS ARGUEDAS JOSE MARIA
ARIAS CHAVARRIA CARLOS ALBERTO
ARIAS CHAVARRIA GUIDO
ARIAS MORA EMILCE
ARIAS VEGA JORGE ALFONSO
ARIAS ZAMORA JEANNETTE
ARTAVIA ARIAS JOSE FABIO
ARTAVIA AVILA ALESSANDRO
ARTAVIA JIMENEZ FLOR MARIA
ARTAVIA SOLIS RAFAEL EDUARDO
ASCENCIO AYALA JENNY LISSETTE
AVENDAÑO GONZALEZ JORGE LUIS
AVILA BRENES JEANNETTE
AVILES HERNANDEZ MARIO JOSE
AZOFEIFA ALVARADO JOSE RAFAEL

BADILLA BONILLA WALTER ALONSO
BADILLA OBANDO YANET MARTINA
BADILLA SOLANO FRANCISCO
BALTODANO ARCE MARIA ROSAURA
BARAHONA CARMONA LIGIA
BARBOZA ULATE FERNANDO
BARQUERO GONZALEZ VICTOR
BARRANTES ANGULO RAFAEL ANGEL
BARRANTES ELIZONDO LUZ MARINA
BARRANTES SALAZAR MARCO NEY
BASTOS GUTIERREZ MIREYA
BELMONTE VILLALOBOS VERA
BENAVIDES BONILLA MARCO ANTONIO
BENAVIDES SANCHO ALEJANDRO
BERMUDEZ GUERRERO PAULO
BERMUDEZ RODRIGUEZ YEINER GABRIEL
BLANCO CASCO DAVID
BLANCO OBANDO FLORA
BOGANTES ALFARO ZAIDA
BOGARIN BENAVIDES GONZALO
BOLANDI ULLOA STANLEY
BOLAÑOS BOLAÑOS MARIA ELENA
BOLAÑOS ESQUIVEL LUIS ANTONIO
BOLAÑOS VILLALOBOS ZENEIDA
BOLAÑOS VIQUEZ ALBA MARIA
BONILLA ARROYO MARGOT

BONILLA BARBOZA VIRGINIA
BONILLA COTO ANTONIA DEL PILAR
BONILLA DELGADO LELIA JULIA
BONILLA MONTOYA AIDA
BONILLA SALAS ROSA MARIA
BRENES BRENES JOSE RAFAEL
BRENES LEIVA GELBER ENRIQUE
BRENES ROSALES HERMOGENES
BRENES VASQUEZ MERCEDES
BRICEÑO GONZALEZ ANGEL ANTONIO
BRICEÑO ROSALES FRANCISCO NATIVIDAD
BRIONES CAMPOS EDITH
BROWN THOMPSON DELROY
BRYANT WATSON ELEANOR
BUSTAMANTE LIZANO GLICERIA
CAJIAO ACUÑA ADRIANA
CAJIAO AZOFEIFA LUIS MANUEL
CALDERON CALDERON OLGA
CALDERON HERNANDEZ VICTOR JULIO
CALVO CALVO DELFINA
CALVO MORA LEINSTER MAURICIO
CALVO MORA RAMONA
CALVO RUIZ OSCAR GERARDO
CAMACHO BERMUDEZ MARIA MILAGRO
CAMACHO ROJAS MARIA FELICIA
CAMACHO SALMON EDGARDO ALONSO

CAMACHO VARGAS RAFAEL ANGEL
CAMBRONERO BARRANTES HECTOR GERARDO
CAMBRONERO MOLINA RODOLFO
CAMBRONERO MONTERO JORGE ENRIQUE
CAMPOS CAMACHO MARIA ISABEL
CAMPOS MATAMOROS ALVARO
CAMPOS MONTES LUIS FERNANDO
CAMPOS PRADO SONIA
CAMPOS SALAS VIRGINIA
CAMPOS VILLALOBOS LIGIA MIREYA
CANALES OBANDO FREDDY
CARBALLO ESQUIVEL RAFAEL ANGEL
CARRANZA CORDERO VICTOR HUGO
CARRIOLS VARGAS RICARDO TOMAS
CARRION CALLEJAS MARIA JOSE
CARVAJAL GONZALEZ EDGAR
CARVAJAL MARIN JOSE HUMBERTO
CASCANTE CASCANTE OLGER
CASCANTE HIDALGO IDELI
CASCANTE LORIA ANA ISABEL
CASCANTE VILLALOBOS JOSE LUIS
CASTILLO MENDEZ MARIA CRUZ
CASTILLO RUIZ IMILDA FRANCISCA
CASTRILLO GONZALEZ LISIDIA
CASTRO BARAHONA LILLIAM
CASTRO BRENES ROGER

CASTRO CARVAJAL CARLOS MANUEL
CASTRO CHAVES BRAULIO
CASTRO CHAVES GILBERTO
CASTRO RIVERA MANUEL ANGEL
CASTRO RIVERA MARIA DEL CARMEN
CECILIANO NUÑEZ PABLO
CEDEÑO MONGE SONIA MARIA
CERDAS CASTILLO JASON
CESPEDES TREJOS ANALIVE
CHACON BRENES FLOR DE MARIA
CHACON CAJINA DANIEL
CHACON HIDALGO MARGARITA
CHACON MADRIGAL FLORYBETH
CHACON RIVERA LUIS BERNARDO
CHALABREZAKIS KONSTANTINOS
CHAMBERLAIN ARGUELLO PAUL
CHAMORRO FAERRON AMALIA
CHAVARRIA ALVAREZ LUIS ANTONIO
CHAVARRIA CHAVARRIA MICAELA DELSIS
CHAVARRIA RAMIREZ NEFTALI
CHAVARRIA VALERIN JOSE
CHAVERRI CALVO LILLIAM
CHAVES LEITON LAILA MARIA
CHAVES MORENO MILTON
CHAVES OROZCO JOSE MANUEL
CHAVES OROZCO LUIS GERARDO SOCORRO

CHAVES QUESADA GERARDO MAURICIO
CHAVES RAMIREZ VICTOR MANUEL
CHAVES RODRIGUEZ MARIA TERESA
CHAVES ZAMORA FLORALIA
CHINCHILLA MORA CARMEN LIDIETH
CHINCHILLA ROJAS CARLOS ALBERTO
CONTRERAS MOLINA MARIO
CORDERO CHAVARRIA MARIA DEL ROSARIO
CORDOBA CALDERON TRINIDAD
CORDOBA SOLIS VICTOR MANUEL
CORRALES CRUZ ARMANDO ANTONIO
CORRALES GAMBOA JOSE
CORTES ESPINOZA SEDY ALICIA
CORTES RODRIGUEZ VICTORIA
COTO BARBOZA JORGE EDUARDO
COTO BARRANTES DERLY
COTO QUIROS ADRIAN ENRIQUE
CRUZ BERTOLONE FLORY MARIA
CRUZ MORA MARIA DEL ROSARIO
CUBERO ROMERO EMIGDIO
CUBERO VARGAS MARIA CECILIA
CURTIS OBANDO ALBA LUZ
CUXUN RUIZ RONY CARMELO
DAVILA CHAVARRIA FILONIL
DEL VECCHIO UGALDE MARIO
DELGADO BERMUDEZ GERARDO

DELGADO CAMPOS LILLIAM
DELGADO SANDI JUANA
DIAZ BRICEÑO SUREYA
DIAZ DIAZ DULCE MARIA
DIAZ SELVA GRETTEL
DIJERES OBANDO JOSE AMED
DONATO ROMERO ENRIQUE
DURAN MONGE SANDRA MARIA
DURAN ZONTA ANA MARITZA
ECHANDI MURILLO HILDA PEPITA
ELIZONDO NUÑEZ IRIAM
ESPINOZA AGUERO ELIDA
ESPINOZA ESPINOZA EMILCE
ESPINOZA ESPINOZA SONIA ISABEL
ESPINOZA GARCIA SONIA MARIA
ESPINOZA QUIROS JAVIER GERARDO
ESPINOZA RAMIREZ MARIO ARTURO
ESPINOZA SEQUEIRA MATIAS VITINIO
ESQUIVEL RODRIGUEZ RODRIGO
FALLAS CHACON ANA
FALLAS CORDERO RAFAELA MARUJA
FALLAS JIMENEZ MAYRA
FALLAS LEITON LUIS ISRAEL
FALLAS MORA MARIA ISABEL
FALLAS RIVERA GUILLERMO
FERNANDEZ BARQUERO NAIN

FERNANDEZ CARVAJAL JOSE GERARDO
FERNANDEZ LUTHY EMILIA ISABEL
FERNANDEZ VEGA SOCORRO
FERNANDEZ VILLALOBOS HORTENSIA
FINOL LEAL RAUL
FLORES MONESTEL ROBERTO MARTIN
FLORES SOLANO ANDRE RICARDO
FONSECA AVENDAÑO IRMA
FONSECA DELGADO RODOLFO
FONSECA ORTEGA RAFAEL ANGEL
FONSECA PEREZ MARITZA DEL CARMEN
FREER QUIROS RODOLFO
FUENTES GARCIA JOSE MARIA
GAINZA ECHEVERRIA ANTONIO
GALARZA ALEMAN MARINA
GAMBOA NARANJO ZELMIRA
GARCIA ARAYA LUIS
GARCIA ARTAVIA RAFAEL ANGEL DEL CARMEN
GARCIA MARTINEZ JORGE
GARCIA MURILLO ANA ISABEL
GARCIA MURILLO HILDA
GIBB SLOWLY WALFORD RODRICK
GOMEZ HERNANDEZ MARIO ALBERTO
GOMEZ MURILLO MARIO
GOMEZ RIVERA MARTA NELLY
GOMEZ VILLALOBOS CLARISA

GONZALEZ ALVARADO MAYELA CLAUDIA
GONZALEZ ALVARADO RUTH
GONZALEZ APARICIO JAVIER
GONZALEZ BARRANTES HUMBERTO
GONZALEZ CARVAJAL JOSE LUIS
GONZALEZ CASTRO FRANCISCO
GONZALEZ CHAVES JOSE JOAQUIN
GONZALEZ ESPINOZA LUZ BENILDA
GONZALEZ GONZALEZ MARIA JUSTINA
GONZALEZ GUTIERREZ YALILE
GONZALEZ MIRANDA ALEJANDRO
GONZALEZ QUESADA ANA LUCIA
GONZALEZ ROJAS ALICIA ISABEL DEL CARMEN
GONZALEZ SABORIO CLAUDIA
GONZALEZ SOTO LUIS ANTONIO
GONZALEZ VARGAS LUIS
GRANADOS BARRANTES ALLAN TEODORO
GRANADOS BRENES FLOR
GRANADOS SANCHEZ DANNY ARTURO
GREEN GREEN ANA LORENA
GREEN PARKINSON CELIA
GUERRERO ARBUOLA MANUEL ANGEL
GUEVARA CONTRERAS ORLANDO
GUEVARA NAVARRO MARIA NURY
GUILLEN SANCHEZ ADRIAN
GUTIERREZ CAMPOS FILIBERTO

GUTIERREZ CHACON ROSALIA
GUTIERREZ PEÑA PEDRO
GUZMAN QUESADA GERARDO
HECTOR MARIN AIDA
HERNANDEZ BARRANTES DIDIA
HERNANDEZ JIMENEZ JOSE GABRIEL
HERNANDEZ MORA JOSE OMAR
HERNANDEZ SOTO MARCO TULIO
HERNANDEZ VASQUEZ EDUARDO
HERRERA CORTES ELAINE
HERRERA LOPEZ MARGARITA
HERRERA MUÑOZ MARGARITA
HIDALGO BARQUERO JULIO CESAR
HODGSON HODGSON JORGE
HOFFMAN MONTERO VILMA
HUDSON HUDSON NARCISO
HUERTAS GOMEZ ELSA
INOSTROZA SOTOMAYOR IVETTE MAGALY
JACKSON CLARKE IRMA
JARQUIN HUETE HARRY ABEL
JARQUIN VARGAS MARTA OFELIA
JIMENEZ ABARCA MARIA ELENA
JIMENEZ ARAYA CARMEN LIDIA
JIMENEZ CHAVES OSCAR ENRIQUE
JIMENEZ JIRON MARIA REINERIS
JIMENEZ MORA CELINA

JIMENEZ PASTRANO CARLOS ANTONIO

JIMENEZ PAZOS MANUEL

JINESTA ALVARADO JORGE

JIRON CARAVACA LIGIA

JUAREZ GUIDO TERESITA

KOSTER RUDI HENK

LAMAS QUIROS WALMER GERARDO

LANZONI LOPEZ DORA

LEAL RUIZ WILLIAM GERARDO

LEANDRO MONTOYA MARGARITA

LEITON ESQUIVEL ALBERTO ANGEL

LEITON SOBOURNIER JUAN SANTIAGO

LEON ANGULO MARIA EUFEMIA

LEPIZ DE LA O MARIA ISABEL

LEPIZ GARITA MARIO EDUARDO

LEWIS PARKS CHARLES

LI CHEN SAMUEL

LI KAM JULIAN

LIZANO SOTO JOSE PABLO

LOAIZA CALVO MISAEL

LOPEZ ARTAVIA ANA CECILIA

LOPEZ GONZALEZ MARIA ANITA

LOPEZ JIMENEZ MARIA DEL CARMEN

LOPEZ PASTORA KATIA

LOPEZ PEREZ DANNY

LOPEZ SOLIS ROSARIO

LOPEZ ZAMORA FERNANDO ALONSO
MADRIGAL CASTILLO ROY EMILIO
MADRIGAL DELGADO ERIC
MADRIGAL QUIROS ALBERTO
MARCH MIRANDA TERESA
MARIN BUITRAGO MARLON JOSE
MARIN PEREZ FLOR MARIA
MARIN RAMIREZ JOSE ANGEL
MARIN THIELE RICARDO ARTURO
MAROTO RAMIREZ MARIA CECILIA
MARTINEZ CARDONA OCTIANO
MARTINEZ LEANDRO ANA CECILIA
MARTINEZ LORIA MARCO
MARTINEZ MARTINEZ OMAR
MARTINEZ ZAMORA DEYANIRA
MASIS BURGOS DAVID
MASIS OROZCO MARIA EUGENIA
MATA GONZALEZ LUZ MARIA
MATA GONZALEZ OLIVA
MATA HERNANDEZ YAKTSEL
MATA LEON ALFREDO
MATAMOROS BUSTAMANTE CARMEN CECILIA
MATAMOROS MARIN CLAIDE CRISTINA
MATARRITA MATARRITA ANTONIO
MC CALLA ALVARADO EDGAR EDUARDO
MC LEAN GRANT DELROSE ELENOR

MENDEZ ESPINOZA JORGE
MENDEZ MENDEZ OLDEMAR ANTONIO
MESEN MAROTO CARLOS LUIS
MEZA SOLANO XINIA VICTORIA
MILANES ACOSTA FRITS
MIRANDA MADRIGAL JAIME
MIRANDA SANDOVAL MARCIA FERNANDA
MOLINA BARRANTES LUIS ALBERTO
MOLINA ZUÑIGA RODOLFO
MONDRAGON CALERO CARLOS ALBERTO
MONGE CALDERON OLDEMAR
MONGE FERNANDEZ CARLOS
MONTERO CHAVARRIA JESUS MARIA
MONTERO RODRIGUEZ PAULA GABRIELA
MONTERROSA FLORES FELIX
MONTTOYA GONZALEZ EMMA
MONTTOYA IVANKOVICH MARCO ANTONIO
MONTTOYA MONTTOYA NAPOLEON
MORA CASCANTE TARCILA
MORA MADRIGAL MARCO TULIO DE LA TR
MORA MADRIZ VICTOR MANUEL
MORA MATAMOROS OMAR
MORA MORA ISRAEL
MORA OBANDO RICARDO
MORA PORRAS BELTONI
MORA RETANA NELHSY

MORA SANCHEZ LUISA
MORALES CANESA ALBERTO
MORALES SOTO IRMA CLARICIA
MOREIRA GONZALEZ ELIDA
MORERA BARBOZA JORGE ARTURO
MORUA MARRERO LEONEL
MUÑOZ BORGE MARIA ELENA
MUÑOZ MORA EFREN
MURILLO GONZALEZ AMALIA
MURILLO HERRERA SOLEDAD
NARANJO LORIA OCTAVIO
NAVARRO BENAVIDES MARIA ISABEL
NAVARRO CHINCHILLA JOSE ISIDRO
NAVARRO NAVARRO MARIA ISABEL
NAVAS PION JUANITA ANDREA
NOGUERA CASARES MERCEDES
NUÑEZ ARAUZ IVONNE
NUÑEZ FONSECA MARIANO
NYILAS NAGY ISTVAN
OBALDIA BENAVIDES CECILIA
OBALDIA BENAVIDES JORGE
OBANDO PIZARRO LIDIA
OBANDO SOLANO GUILLERMO GERARDO
ORTEGA AGUILAR MARIBEL
ORTEGA QUIROS RIGOBERTO
ORTIZ CONTRERAS MARIA ROCIO

ORTIZ RODRIGUEZ GERARDO
OTAROLA SALAS LUIS FERNANDO
OTOYA CORDERO JORGE MARIO
PADILLA BONILLA ELVIA
PADILLA DIAZ DRISLEY
PADILLA VALVERDE DIDIER GERARDO
PALMA MORA LUIS JOSE
PALOMO ROJAS ALVARO
PANIAGUA CORDOBA ALVARO
PANIAGUA SOTO DAISY MIREYA
PEÑA FERNANDEZ JORGE
PERALTA VILLALOBOS MARINA
PERAZA FALLAS JUAN RAMON
PEREIRA ESQUIVEL MARIA FELICIA
PEREZ CHAVARRIA LUIS GERARDO
PEREZ MENDOZA FLORIBETH
PEREZ ORTIZ JOSE LUIS
PEREZ PEREZ GUILLERMO ANSELMO
PERRY PERRY BARBARA CECILIA
PESSOA GONZALEZ FRANK
PICADO CAMACHO ZULAY LIDIA
PIEDRA ARIAS MARIO
PIEDRA MORA RODRIGO
PIZARRO RUIZ NEIRA
PLATERO CALVO ARGELIS ESTHER
PORRAS BOLIVAR LILLIAM MARLENY

PORRAS JIMENEZ DIEGO FRANCISCO
PORRAS MONTES BLANCA LUZ
PORRAS RUIZ FRANCISCO
QUESADA GUZMAN CESAR
QUESADA VALVERDE CATARINA
QUIROS DEL VALLE ROSA MAYELA
RAMIREZ ACUÑA VICTOR MANUEL
RAMIREZ ALFARO MARTA
RAMIREZ ALVARADO LILLIAM ELIZABETH
RAMIREZ CARVAJAL RAFAEL EDUARDO
RAMIREZ LIZANO FLOR ISABEL
RAMIREZ MONTERO MARCO AURELIO
RAMIREZ PERALTA LUIS FERNANDO
RAMIREZ RAMIREZ DINORAH
RAMIREZ ROJAS EMILIO
RAMIREZ VEGA CARMEN MARIA
RAMIREZ VIQUEZ MARIA GABRIELA
RAMOS RAMOS MANUEL ANTONIO
RECIO RIOS ERIC
RETANA CHEVEZ BERNARDA
REYES CARRILLO JOSE FLORENCIO
RIVERA VARGAS GILBERTO
ROBINSON HERMAN ALBERT JOSEPH
RODRIGUEZ ALVARADO LILLIAM MARIA
RODRIGUEZ AVILES DIMAS
RODRIGUEZ CHACON OLIVER

RODRIGUEZ CRUZ RAFAEL ANGEL
RODRIGUEZ ESCAMILLA BRYAN
RODRIGUEZ GOMEZ DITMANS THOMAS
RODRIGUEZ GUTIERREZ SEVERINA
RODRIGUEZ MARTINEZ MERCEDES
RODRIGUEZ MOLINA MARTIN MAURICIO
RODRIGUEZ MURILLO FROILAN
RODRIGUEZ RODRIGUEZ FLORA
RODRIGUEZ SALAZAR JOSE ALBERTO
RODRIGUEZ TORRES PABLO CESAR
RODRIGUEZ VELASQUEZ VICTOR MANUEL
RODRIGUEZ VILLEGAS ALEX
RODRIGUEZ ZAPATA MIGUEL ANGEL
ROJAS ACOSTA OMAR
ROJAS BARQUERO ALEJANDRO
ROJAS CAMPOS ELI
ROJAS CARRERA GUISELLE
ROJAS CHACON ROSIBEL
ROJAS MARIN RAFAEL
ROJAS MOLINA MARIA DE LOS ANGELES
ROJAS PANIAGUA LUZ MARIA
ROJAS QUESADA ENRIQUE
ROJAS ROMERO CORNELIO
ROJAS VARGAS MARCO ANTONIO
ROMAN MIRANDA MARVIN ANTONIO
ROMERO GUTIERREZ FLOR EMILIA

ROSALES AMBURSLEY RONALDO
ROSALES RODRIGUEZ MIGUEL ALBERTO
ROSALES VILLEGAS DUNIA
ROSALES ZUÑIGA VICTORIA
ROSS CHACON CARLOS
SABORIO ALVAREZ MARGARITA
SAENZ FUENTES CLEMENCIA
SALAS ARROYO HAYDEE EMILIA
SALAS FERNANDEZ RAMONA MARIA LINA
SALAS LEIVA JUAN JOSE
SALAS RODRIGUEZ SAUL
SALAS SALAZAR LILIANA
SALAS VINDAS JORGE MARIO
SALAZAR ACUÑA EDUARDO
SALAZAR ARIAS JOSE AQUILES
SALAZAR BARRANTES SILVIA
SALGUERO OBANDO LUIS FERNANDO
SANABRIA VALVERDE CARLOS MANUEL
SANCHEZ DIAZ MIRIAM
SANCHEZ RAMOS CARMEN
SANCHEZ SANCHEZ ANGELA MARIA
SANCHEZ SANCHEZ ERICO
SANCHEZ VILLALTA MARIA HAYDEE
SANCHO CHAVES MARIA ISABEL
SANCHO SUAREZ JORGE FRANCISCO
SANTAMARIA RUIZ LUIS

SCHMIDT CALDERON JUAN ANTONIO
SEBOURNE SAMUELS ETHEL MAUD
SEGURA QUIROS MARIA ELENA
SELVA GARCIA WILSON
SEQUEIRA BARQUERO RONALD
SERRANO MIRANDA MARITZA
SHAW EDWARDS MARVA
SIBAJA HERNANDEZ MIGUEL ALEXANDER
SILESKY SBRAVATTI ETHEL
SIMES MC FEE HERMAN RALPH
SMITH DAVIS LIONIE
SOBALBARRO HERNANDEZ GREGORIO
SOLANO CERVANTES FLORA MARIA
SOLANO FERNANDEZ ANA LORENA
SOLANO JIMENEZ OTILIA
SOLANO SOLANO BIENVENIDA
SOLIS AVALOS OLGA
SOLIS FALLAS EDWIN
SOLIS RAMIREZ ALCIBIADES
SOLIS SANDI TERESITA
SOLORZANO MUÑOZ EMILCE
SOLORZANO SANABRIA ROBERTO GERARDO
SOSA ARIAS DUNIA MARIA
SOSA ROJAS CARMEN
SOTO CASTELLON CARLOS ALBERTO
SOTO CORDOBA MIGUEL ANGEL

SOTO HERNANDEZ JORGE
SOTO LORIA JOAQUIN BERNARDO
SOTO MONTERO DANIEL
SOTO MUÑOZ EMMA DEL CARMEN
SOTO VEGA ANA CECILIA
TABASCH MOLINA ZAIDA
TAYLOR WACHANG KATTI MARIA
TENCIO MEJIA MARTIN
TENORIO CAMPOS AMELIA
TORRES TORRES CARLOS ALBERTO
TORRES TORRES MARIA ZULAY
TORRES VALLES ELIZABETH
TORRES VILLALOBOS ALVARO
UGALDE SOTO ANDRES
ULATE ARIAS VALENTINA
ULLOA JIMENEZ LEDA MARIA
UMAÑA ARAYA AMANDA
UMAÑA AVILA ROBERTO
UMAÑA LEAL JAIME
URBINA ONEIL MARIBELL
VALVERDE BONILLA FEDERICO
VALVERDE CASTRO ELIAS
VALVERDE HERNANDEZ VICTOR MANUEL
VALVERDE MARIN EDUARDO
VANEGAS REYES SARA
VARAS AUZA MARCO

VARELA AVILA JUAN JOSE
VARELA SANCHEZ JOSE MANUEL
VARGAS GONZALEZ MARIA ROXANA
VARGAS GUERRERO JESUS MANUEL
VARGAS JIMENEZ JORGE ESTEBAN
VARGAS MENA JOSE MANUEL
VARGAS SANCHEZ JOEL
VARGAS VALLE SOFIA
VASQUEZ CASTROVERDE GREIVIN
VASQUEZ CUBILLO JORGE ARTURO
VASQUEZ GARCIA HILDA
VASQUEZ MORERA MARCO TULIO
VASQUEZ MURILLO MARIA VIRGINIA
VEGA ARCE OLGA
VEGA AVILA CARLOS ALBERTO
VEGA JARA MARIA DEL CARMEN
VEGA MORA LIDIA
VELASQUEZ SANDOVAL DAISY
VIDAL VILLALOBOS ANA PATRICIA
VIGOT ROJAS YOLANDA
VILLA CASCANTE VIRIA ENISIA
VILLALOBOS ARGUELLO TERESA
VILLALOBOS BALMACEDA JORGE EDUARDO
VILLALOBOS JIMENEZ ESTEBAN ANDREY
VILLALOBOS JIRON RICARDO
VILLALOBOS ZUÑIGA NESTOR

VILLEGAS ARROYO AURORA
VILLEGAS MONTES SANTIAGO BLAS
VILLEGAS VILLEGAS TERESITA
VIQUEZ FONSECA RODRIGO
WHITE ROLDAN XINIA
WILLIAMSON ROBINSON ANNETTE ESTELA
WINIKER KRIEGER FRANZ EDOUARD
WONG SOTO MIREYA
YGLESIAS ALVAREZ MARTA MARIA
ZAMORA CALDERON ALEJANDRA
ZAMORA CHINCHILLA JUAN MARIO
ZAMORA ROJAS MARTA MARIA
ZELEDON FLORES BETTY
ZUMBADO ACEVEDO VILMA
ZUMBADO SANDOVAL MARIA FELIX
ZUÑIGA CANTILLANO SARA RITA
ZUÑIGA CONEJO ANA CECILIA
ZUÑIGA HERRERA OLIVA
ZUÑIGA SOTO ALVARO
ZUÑIGA ZUÑIGA LAYLE

