

Informe de Gestión 2020



Coopealianza

La Cooperativa de todos

Edificio Principal, Pérez Zeledón.



***Somos parte de la
solución del país***



Coopealianza

La Cooperativa de todos

Coopealianza

Índice

Informe de Gestión 2020

Presentación – Coopealianza:

Somos parte de la solución del país..... 6

1- Entorno Económico..... 12

Entorno del Sistema Financiero Nacional..... 12

2- Grupo Financiero Alianza..... 16

3- Coopealianza..... 22

- Coopealianza en América Latina y el Caribe..... 24

- Canales de atención al asociado..... 25

Información Financiera..... 26

- Crecimiento sostenido..... 26

- Crecimiento prudente de la cartera de crédito..... 27

- Crecimiento y confianza..... 29

- Gestión de líneas de financiamiento con entidades financieras..... 31

- Crecimiento y fortalecimiento patrimonial..... 32

- Rentabilidad y generación de excedentes..... 33

- Limitaciones para distribución de excedentes..... 34

4- Gestión de Riesgos Relevantes..... 38

a. Riesgo de crédito..... 39

b. Riesgo de liquidez..... 40

c. Riesgo operativo y continuidad de las operaciones..... 41

d. Adaptación a los cambios normativos y del entorno..... 42

5- Cooperativismo Responsable..... 46

- Protección del empleo..... 47
- Cumpliendo los principios cooperativos..... 48
 - Membresía abierta y voluntaria..... 48
 - Control democrático de sus asociados..... 49
 - Participación económica de sus miembros..... 51
 - Autonomía e independencia..... 54
 - Educación, formación e información..... 55
 - Cooperación entre cooperativas..... 56
 - Compromiso con la comunidad 57

6- Una Visión a Futuro..... 66

7- Informes de Comités 2020..... 72

- Informe de Educación y Bienestar Social..... 72
- Informe de Comité de Vigilancia..... 73

Obituario 75

Presentación

Coopealianza

Somos parte de la solución del país

En el año 2020, el mundo entero enloqueció por el temor generado por la pandemia, que ha afectado la salud física y emocional de millones de personas en el mundo, la cual ha ocasionado una crisis económica mundial, puesto que las actividades productivas y económicas se han visto interrumpidas debido a las restricciones que han decretado las autoridades de salud de los países afectados, con el fin de evitar la propagación del coronavirus SARS-CoV-2.

Prácticamente, todas las naciones del mundo han sido afectadas por el coronavirus Covid-19. Se cerraron las fronteras, se restringieron los horarios y los aforos de los comercios, se intensificaron las medidas de higiene, se estableció como medida preventiva el distanciamiento social, el uso de carátulas y mascarillas. De igual forma, las empresas implementaron el teletrabajo, en el mejor de los casos, aunque una gran cantidad procedieron a disminuir jornadas laborales, salarios e incluso, a despedir personal con el propósito de continuar operando.

En Costa Rica, el 6 de marzo del 2020 se decreta estado de Emergencia Sanitaria mediante el Decreto Ejecutivo No42221-S "Medidas administrativas temporales para la atención de actividades de concentración masiva debido a la alerta sanitaria por la Covid- 19"

Coopealianza, no pudo realizar Asamblea General Ordinaria por Delegados de Coopealianza, al igual que otras cooperativas. Para subsanar esta situación, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley 9866, para prorrogar hasta por un año adicional, los nombramientos de Consejos de Administración, delegados a la Asamblea General, los Comités de Vigilancia, Educación y Bienestar Social y cualquier otro comité

establecido en la ley o en los estatutos de las asociaciones cooperativas, de conformidad con la Ley 4179, Ley de Asociaciones Cooperativas, del 22 de agosto de 1968.

A pesar de que, la XLIX Asamblea General de Coopealianza no se pudo realizar, se procedió a evaluar el desempeño individual de los miembros del Consejo de Administración y miembros de los comités de Vigilancia y Educación y Bienestar Social, con el propósito de determinar el nivel de idoneidad que mantiene cada individuo, para desempeñarse en el puesto en que fue nombrado.

A pesar de las vicisitudes vividas en el país, durante el año 2020, Coopealianza logra un crecimiento en activos del 10.38%, el cual resulta superior a los crecimientos promedio de la industria financiera; de igual forma, logra crecimientos superiores en la cartera de crédito y la captación de ahorros. Este incremento lo que permite es que, la Cooperativa, se ubique en el puesto treceavo dentro de las entidades de mayor tamaño dentro del Sistema Financiero Nacional (SFN). De igual manera, se mantiene en ese mismo puesto dentro del ranking de las 1,000 cooperativas de ahorro y crédito más grandes de América Latina.

Es importante resaltar que, Coopealianza continúa manteniendo el liderazgo en el sector cooperativo, al ser la cooperativa con la mayor base asociativa del país. Al cierre del 2020, mantenía un total de 214,218 asociados, disponiendo una red de 49 oficinas, ubicadas en las 7 provincias y 32 cantones, que trabajan de lunes a sábado, para brindarles una excelente atención. Los puntos de servicio al asociado se complementan con plataformas digitales transaccionales, como lo son: Sitio web transaccional, App Coopealianza Virtual, Sinpe Móvil y la Red de Cajeros Automáticos ATH, conformada por más de 700 cajeros automáticos.

Como parte de la administración de la crisis sanitaria, producto de las medidas impuestas por las autoridades gubernamentales y de salud, Coopealianza se enfocó en la implementación de estrategias para atender de forma personalizada a los asociados afectados por la Covid- 19, que

se visualizaba tendrían problemas de enfrentar el pago de los créditos que mantenían en la cooperativa, en las que se definen como grupos prioritarios, los siguientes:

1. Desempleados antes de la entrada en alerta sanitaria de la Covid -19, que no se había podido reinsertar en el mercado laboral.
2. Trabajadores a los que se les suspendió el pago de salarios, o se les redujo la jornada laboral o que fueron despedidos.
3. Micro y pequeños empresarios, profesionales independientes, comerciantes, agricultores, entre otros, afectados por la disminución de ingresos de sus negocios.

Además, otra preocupación en Coopealianza fue continuar ofreciendo una excelente atención a los asociados que durante años han utilizado los productos de ahorros que dispone Coopealianza, priorizando la atención de los adultos mayores. De igual forma, se agilizaron trámites que permitieron que la renovación de los ahorros a plazo fijo, se realizaran de una forma expedita y segura. También, a los asociados que mantenían cuentas de ahorro a la vista se les hizo llegar a sus domicilios tarjetas de débito y crédito, con el propósito de que pudieran realizar las compras en los comercios y retiros en cajeros automáticos. Las acciones ejecutadas tenían el propósito de incentivar la autogestión de los ahorros y, por ende, que los asociados se mantuvieran en un ambiente seguro con su burbuja familiar.

De igual manera, con el propósito de resguardar la salud de los trabajadores, los asociados y a la comunidad en general, se procedió a respetar, en todos los extremos, lo definido por el Ministerio de Salud, la Comisión Nacional de Emergencias y la Caja Costarricense del Seguro Social.

A pesar de lo complejo del año 2020, Coopealianza se aboca en proteger el empleo de sus trabajadores, puesto que se logra mantener

la base trabajadora, sin necesidad de aplicar reducción de jornadas, disminución de salarios o despidos por causa de la pandemia, para este fin se concedieron e incluso adelantaron vacaciones, se habilita la modalidad de Teletrabajo y a los trabajadores que por su puesto debieron permanecer en las instalaciones de la cooperativa, se instalaron dispositivos de seguridad para garantizar el distanciamiento social y evitar los contagios del coronavirus.

Resulta relevante indicar que, Coopealianza por asumir esa posición de proteger el empleo de trabajadores, recibió un reconocimiento de la Señora Diputada María Vita Granados Fonseca. Además, la Dirección de la Región Brunca del Ministerio de Trabajo Seguridad Social felicita a la cooperativa, por la implementación de la modalidad de Teletrabajo, ya que constataron que en términos generales, la totalidad de los trabajadores se encontraban muy satisfechos.

Desde la perspectiva social, se continuó brindando a los asociados los beneficios por gastos funerarios, ayudas especiales, discontinuidad laboral, protección a estudiantes, entre otros. Adicionalmente, bajo la sombrilla de la campaña: Somos parte de la Solución del país, Coopealianza se suma a la campaña "Con Vos Podemos", con el propósito de recibir donativos de los asociados y público en general, producto de la cual trasladó a la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) una suma superior a los \$50 millones. Además, de integrarse a la campaña nacional [#quedeseencasa](#).

Siempre desde la perspectiva de impacto social, durante el año 2020, logró mejorar la calidad de vida con la aprobación de 867 bonos de vivienda, a lo largo de todo el país, con una ejecución presupuestaria por \$6.539 millones. Además, se apoya a la Fundación TEA, ONG que brinda los servicios de detección temprana al trastorno del espectro autista y a la iniciativa denominada Productores Auténticos Generales Organizados (PAGO), que está conformado por más de 35.000 miembros; el cual se ha constituido en una de las

vitricas de compra - venta de productos y que se ha transformado en un soporte socioeconómico para el cantón de Pérez Zeledón.

Durante este año, no se puede omitir que Coopealianza ha estado presente de forma activa en la aprobación de la Ley contra la Usura Crediticia, en la que se le pone tope a las tasas de interés y otros cargos que se suman a los créditos y las tarjetas de crédito, con el propósito de que las personas mejoren su liquidez y logren sanear las finanzas familiares, lo que podríamos denominar una vacuna en defensa de la propagación de la peste del endeudamiento. Además, se apoya la Ley 9816, Ley de Creación del Fondo de Garantía de Depósitos con el fin que los ahorrantes puedan recuperar su dinero, en caso de quiebra de alguna entidad financiera.

El 2020 también fue un año importante, para decirles a los asociados que seguimos acompañándoles y, con motivo de la celebración del 49 aniversario, con la campaña Casi 50, se logró ofrecerles mediante las charlas de expertos en economía, comunicación y crecimiento personal, información para su desarrollo integral. A esta celebración de los Casi 50, Coopealianza decide llevar al hogar de cada asociado un momento de diversión y entretenimiento mediante el Bingo Millonario Trasnocado, que se realizó el 19 de diciembre del 2020 a las 11:00 p.m. y fue transmitido durante una hora en vivo por Canal 7, teniendo de esta manera cobertura nacional.

Además, con el propósito de garantizar la sostenibilidad y permanencia de Coopealianza, con el fin de enfrentar la Nueva Normalidad se actualiza y mejora el Plan Estratégico para el periodo comprendido del 2021-2030, mediante un replanteamiento para los próximos 3 años en que la prioridad será sacar adelante la empresa, fundamentado en el logro de la misión, visión, declaratoria de compromisos y el marco estratégico 2030.

En términos generales, a pesar de lo complicado del 2020, sentimos la satisfacción del deber cumplido, puesto que se logra tener un equilibrio

empresarial entre lo financiero y social. Sabemos que esta crisis sanitaria se puede extender bastante más de lo deseado por cada uno de nosotros, pero de nuestra parte, existe el mayor de los compromisos para seguir trabajando y garantizar la Sostenibilidad y Permanencia de Coopealianza.

Por lo anterior queremos agradecer a los asociados, delegados, directores, miembros de los comités de apoyo, gerentes de la Plana Gerencial, auditores y especialmente a los compañeros trabajadores que, día a día, han hecho posible que la empresa siga brindando soluciones financieras adecuadas, con un servicio de alta calidad. Sin dejar de, agradecer al Altísimo por concedernos las capacidades de estar al frente de esta gran institución que es Coopelianza.

Muchas gracias.



Marcos Vinicio Murillo Murillo
Presidente del Consejo de Administración

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

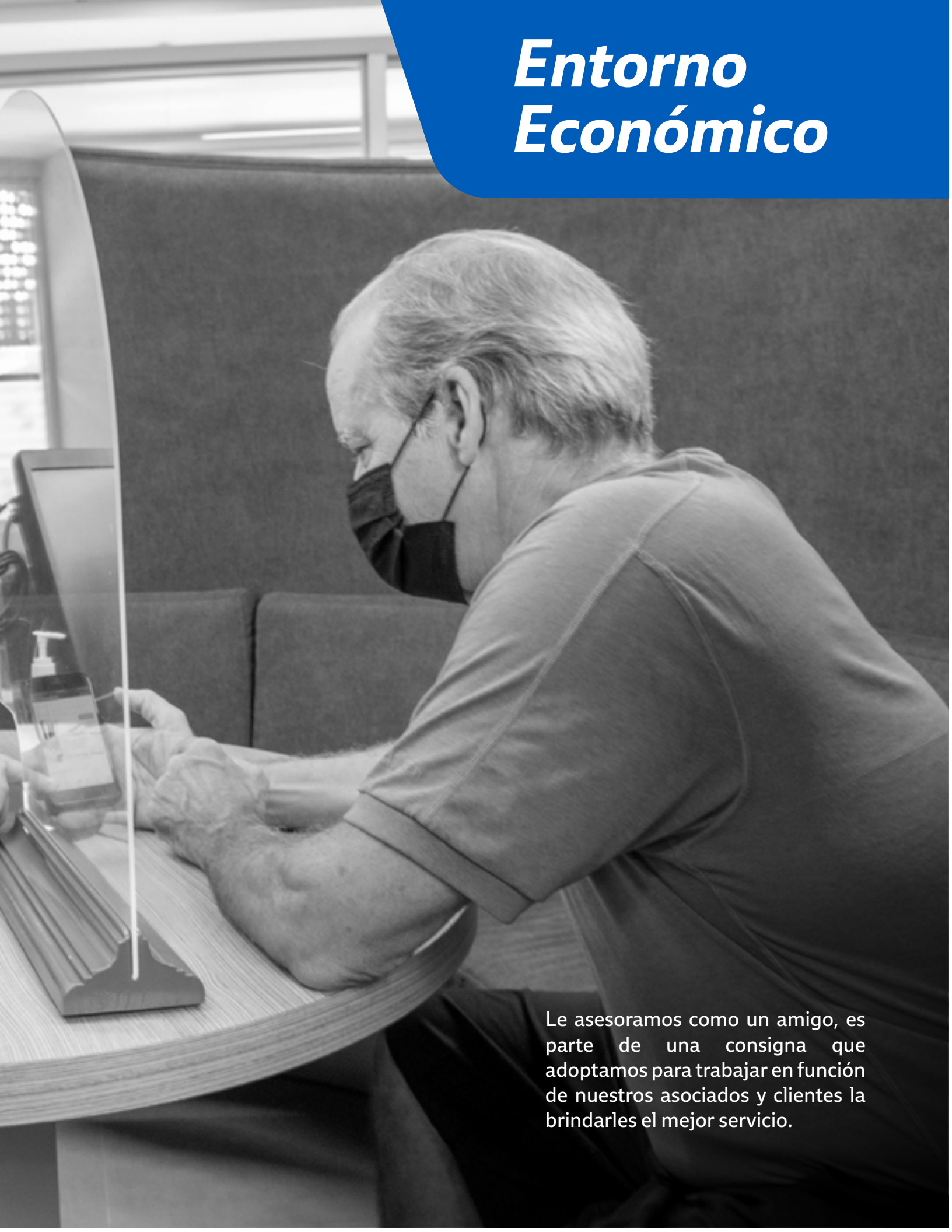


Francisco Montoya Mora
Gerente General

A stylized, handwritten signature in black ink, featuring a large 'F' and 'M'.



Entorno Económico



Le asesoramos como un amigo, es parte de una consigna que adoptamos para trabajar en función de nuestros asociados y clientes la brindarles el mejor servicio.

Entorno Económico

La actividad económica global es severamente impactada por la pandemia de la Covid- 19, en el 2020. El Fondo Monetario Internacional (FMI) estima que la economía se puede haber contraído alrededor de un 3.5%, convirtiéndose en la mayor contracción de la producción mundial desde la Gran Depresión (1929), hace casi un siglo. Sin embargo, prevé una recuperación de la economía mundial, aunque las perspectivas a corto plazo continúan siendo inciertas, ya que depende de las políticas públicas de cada país y los esfuerzos para controlar la tasa de contagio, así como para ejecutar los procesos de vacunación.

El Programa Macroeconómico del Banco Central de Costa Rica indica que las cifras apuntan a que la parte más crítica de los efectos de esta pandemia, sobre la actividad económica mundial, ha sido superada, aunque puede tomar varios años para retornar a los niveles de producción antes de la pandemia y regenerar el tejido productivo.

La pandemia deja más de 1.8 millones de personas fallecidas, en 2020, así como millones de empleos perdidos, debido al cierre de empresas o disminución de su capacidad productiva. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), considera que, durante ese año, se pierden aproximadamente 590 millones de empleos.

La economía costarricense sufre un fuerte impacto, igual que en la mayoría de los países, la cual se evidencia en la contracción del PIB, principalmente en el segundo trimestre del 2020, con registros de -7,6% en términos interanuales; así como -6,2% y -4,7% en el tercer y cuarto trimestre, situándose en el año en -4.50%.

El Banco Central de Costa Rica y demás autoridades financieras realizan una gestión muy activa, aplicando una política monetaria expansiva, inyección directa de liquidez, disminución de tasas de interés y flexibilización

del marco regulatorio, permitiendo a las entidades mayores grados de libertad en la generación de arreglos de pago con sus deudores. Además, se implementan otras medidas promovidas por el Gobierno, la Asamblea Legislativa y el Sistema de Banca para el Desarrollo, las cuales contribuyen a aliviar el flujo de caja de los hogares y empresas, con el propósito de proteger la capacidad empresarial y el empleo.

Se detallan los indicadores macroeconómicos más relevantes del periodo 2020 comparados con el 2019.

Indicadores más relevantes del periodo 2020-2019 Costa Rica- Banco Central de Costa Rica

Variable	2019	2020	Variación
Inflación	1.52%	0.90%	-0.62 pp
Tasa Política Monetaria	2.75%	0.75%	-2.00 pp
Tasa Básica Pasiva	5.75%	3.50%	-2.25 pp
Déficit Fiscal	6.96%	8.34%	1.38 pp
PIB	2.19%	-4.50%	-6.69 pp
IMAE	2.80%	-4.70%	-7.50 pp
Desempleo	12.40%	21.30%	8.90 pp
Tipo de Cambio (**)	573.20	615.4	7.37%

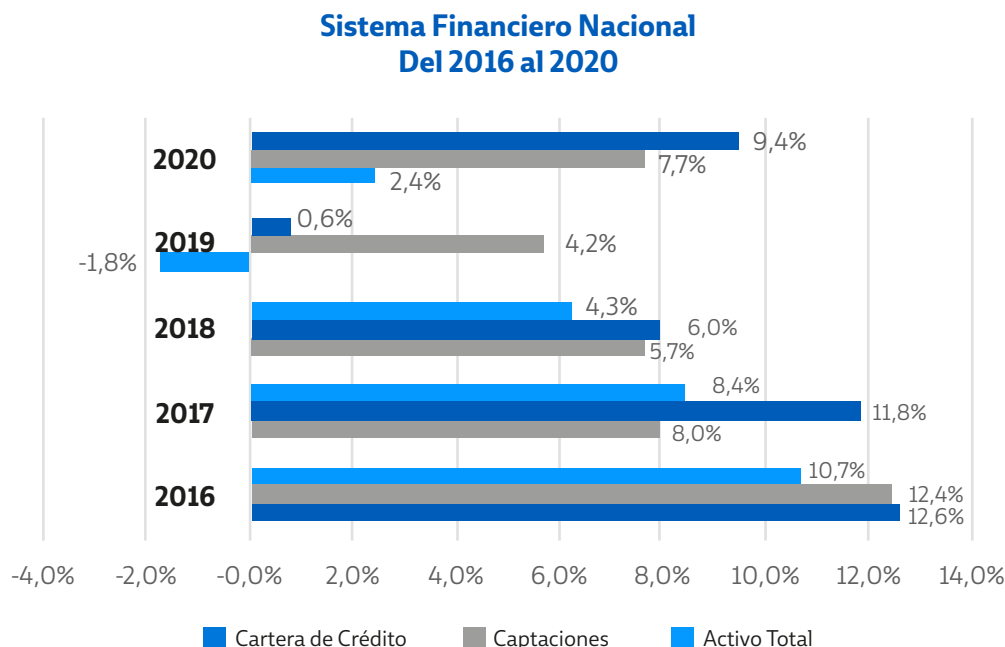
Fuente: Banco Central de Costa Rica. Al 31 de diciembre, 2020.

(**) Variación relativa

ENTORNO DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

El Sistema Financiero Nacional (SFN) muestra el más alto crecimiento en activos de los últimos cuatro años, pues el crédito logra un crecimiento del 2.4%, el cual está influenciado por una menor amortización de la cartera de crédito, producto de las prórrogas y refinanciamiento, que las entidades ofrecen a sus deudores, como medidas de alivio financiero.

La gráfica siguiente muestra el comportamiento de los activos totales, captaciones y cartera de crédito en el quinquenio comprendido entre el 2016 y el 2020.



Es importante resaltar que, para afrontar los efectos económicos derivados de la pandemia de la Covid-19, el Sistema Financiero Nacional requiere mantener entre otros, indicadores adecuados y robustos de Liquidez, Suficiencia Patrimonial y Compromiso Patrimonial.



• **Liquidez:** la gestión de la liquidez es uno de los elementos fundamentales en el rol que desempeñan los intermediarios financieros, principalmente por la captación de recursos de corto plazo y su colocación en créditos o inversiones a mayor plazo. Esta situación adquiere mayor relevancia, cuando se presentan situaciones económicas y financieras adversas, tanto a nivel nacional como internacional.



• **Suficiencia Patrimonial:** constituye el capital necesario para hacer frente al riesgo de pérdida de activos de una entidad. El límite mínimo para las entidades, que conforman el Sistema Financiero Nacional, es de 10% para alcanzar la categoría de riesgo normal.



• **Compromiso Patrimonial:** es un indicador prudencial que revela el nivel de estimaciones adicionales voluntarias, realizadas por una entidad, las cuales no son requeridas regulatoriamente. Éste permite hacer frente a pérdidas inesperadas de sus activos, protegiendo su patrimonio o capital; se estarían utilizando estas estimaciones adicionales, antes de hacer uso de las reservas patrimoniales o capital para asumir pérdidas.



Grupo Financiero Alianza



Crecemos con la comunidad es uno de nuestros atributos, brindando apoyo a acciones de bienestar social en: deporte, cultura, adultos mayores y mediante el fortalecimiento de actividades con arraigo local.

Grupo Financiero Alianza

El Grupo Financiero Alianza (GFA) es aprobado, en la sesión del 24 de setiembre del 2001, mediante el acuerdo N. 254-2001, del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero Nacional (CONASSIF) está conformado por Coopealianza, Centro Comercial Alianza S.A., Servicios Corporativos Alianza S.A. e Inmobiliaria Alianza S.A. La actividad empresarial de las subsidiarias se resume de la siguiente manera:

A. Inmobiliaria Alianza S.A.: su actividad principal es el alquiler de vehículos a Coopealianza y otras empresas del Grupo.

B. Centro Comercial Alianza S.A.: empresa encargada de la operación de las tres tiendas de electrodomésticos, línea blanca y muebles. Dos de éstas se encuentran en Pérez Zeledón y otra en Nicoya.

C. Servicios Corporativos Alianza S.A.: administra servicios de proveeduría y seguridad para las empresas del Grupo Financiero.

Coopealianza y subsidiarias sin consolidar
Activos, pasivos, patrimonio y excedentes
Al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)

Detalle	Monto Activos	Monto Pasivos	Monto Patrimonio	Excedentes periodo
Coopealianza	₡602,244	₡512,925	₡89,319	₡4,507
Centro Comercial Alianza S.A.	₡554	₡183	₡371	₡21
Servicios Corporativos Alianza S.A.	₡186	₡129	₡57	₡18
Inmobiliaria Alianza S.A.	₡355	₡44	₡311	₡3

Los Estados Financieros Consolidados, al 31 de diciembre del 2020, del Grupo Financiero Alianza, se encuentran disponibles en la página web: www.coopealianza.fi.cr

A continuación se presenta un resumen de éstos.

Grupo Financiero Alianza
Balance de Situación Consolidado
Periodos 2020 y 2019
(Datos en millones de colones)

	dic-20	dic-19	Var*	%
Activos				
Disponibilidades	₡14,534	₡8,707	₡5,827	67%
Inversiones	₡212,750	₡168,777	₡43,973	26%
Cartera de crédito	₡358,635	₡346,727	₡11,908	3%
Bienes de uso	₡9,471	₡8,570	₡901	11%
Otros activos	₡6,898	₡8,014	₡-1,116	-14%
Total activo	₡602,288	₡540,795	₡61,493	11%
Pasivos				
Captaciones	₡463,316	₡404,926	₡58,390	14%
Fondeo con entidades	₡35,834	₡38,875	₡-3,041	-8%
Otros pasivos	₡13,819	₡9,639	₡4,180	43%
Total pasivo	₡512,969	₡453,440	₡59,529	13%
Patrimonio				
Capital social	₡60,180	₡58,010	₡2,170	4%
Otras partidas patrimoniales	₡29,139	₡29,345	₡-206	-1%
Total Patrimonio	₡89,319	₡87,355	₡1,964	2%

*Var: Variación.

Coopealianza
Grupo Financiero Alianza
Estado de Resultados Consolidados
Al 31 de diciembre 2020
(Datos en millones de colones)

	dic-20	dic-19	Var	%
Total ingresos financieros	₡81,510	₡75,306	₡6,204	8.24%
Total gastos financieros	₡41,215	₡39,473	₡1,742	4.41%
Resultado financiero	₡40,295	₡35,833	₡4,462	12.45%
Estimaciones y provisiones (neto)	₡15,279	₡10,016	₡5,263	52.54%
Resultado financiero	₡25,016	₡25,817	₡-801	-3.10%
Total otros ingresos de operación	₡5,464	₡5,559	₡-95	-1.71%
Total otros gastos de operación	₡6,052	₡6,200	₡-148	-2.39%
Resultado operacional bruto	₡24,428	₡25,176	₡-748	-2.97%
Total gastos administrativos	₡19,709	₡19,857	₡-148	-0.75%
Resultado operacional neto antes de impuestos	₡4,719	₡5,319	₡-600	-11.28%
Impuesto sobre la renta	₡0	₡167	₡-167	
Disminución de Impuesto sobre la renta	₡0	₡5	₡-5	
Participaciones legales sobre la utilidad	₡212	₡232	₡-20	-8.62%
Resultado del periodo	₡4,507	₡4,925	₡-418	-8.49%

Coopealianza mantiene el control y participación total en cada subsidiaria del Grupo Financiero Alianza. Los estados financieros del Grupo se consolidan con la información financiera contable de la Empresa y de Inmobiliaria Alianza, de conformidad con la normativa de SUGEF. Asimismo, las ganancias o pérdidas que generan Centro Comercial Alianza S.A. y Servicios Corporativos Alianza S.A., son reconocidas en los estados financieros de la Cooperativa, aplicando el método de participación.

Los resultados del GFA son evidenciados en el Balance de Situación Consolidado, al 31 de diciembre del 2020, en el cual refleja un crecimiento del 11% en activos, con crecimientos del 26% en inversiones y un 67% en disponibilidades, con respecto al 2019.

El cuadro de Estado de Resultados Consolidado, que se presenta al 31 de diciembre del 2020, evidencia la gestión financiera exitosa mostrando excedentes por ₡4,507 millones. Esto refleja un buen desempeño de Coopealianza, en este periodo, puesto que fortalece la estimación adicional de crédito en ₡10,600 millones.

La gestión administrativa, enfocada hacia el logro de las metas y el trabajo en equipo, le aseguran a la Cooperativa, incluso en un momento de crisis, la posibilidad de seguir obteniendo buenos resultados, los cuales son trasladados de manera directa a sus asociados al ofrecer productos adecuados a sus necesidades.

La información financiera es aprobada por el Consejo de Administración, basado en los principios del Gobierno Corporativo, es remitida trimestralmente a la SUGEF. Adicionalmente, se presentan en forma anual los Estados Financieros Consolidados y la opinión de los auditores externos, para Coopealianza y cada una de sus empresas subsidiarias.



3

Coopealianza



La incorporación y el acatamiento de las medidas sanitarias de los protocolos de salud, le han permitido a Coopealianza el cumplimiento de las disposiciones gubernamentales y salvaguardar la vida de sus asociados, clientes y colaboradores.

Coopealianza

La gestión de la Cooperativa se enfoca en enfrentar la crisis, ya que los efectos negativos de la situación pandémica, en la economía, generan una disminución del PIB de -4.5%, un IMAE del -5.20% y un desempleo alrededor del 21.00%. Sin embargo, Coopealianza logra un aumento en el activo total por un monto de ₡56,634 millones, lo que representa un crecimiento del 10.38%, pasando de ₡545,610 millones en el 2019, a ₡602,244 millones en el 2020, pese al difícil entorno económico y financiero que enfrenta el país. Este crecimiento está fundamentado en las captaciones que se incrementan en ₡54,290 millones.

La Cooperativa realiza un ajuste en la estrategia y operación, fortaleciendo un enfoque especial en las captaciones, caracterizado por una relación más cercana con el asociado inversionista, generando mayor confianza. Se producen algunos aspectos externos que coadyuvan para el éxito de la gestión, entre ellos: la política expansiva por parte del Banco Central de Costa Rica, la disminución de la tasa básica pasiva y la tasa de política monetaria, así como la flexibilización de medidas regulatorias que permitió una gestión adecuada de la Cartera de Crédito.

Los resultados del periodo 2020 de las principales carteras se detallan a continuación:

Coopealianza
Principales partidas del Balance de Situación
Al 31 de diciembre 2020
(Datos en millones de colones)

Descripción	dic-19	dic-20	Var	%
Activos totales	₡545,610	₡602,244	₡56,634	10%
Cartera crédito	₡364,675	₡386,535	₡21,860	6%
Captaciones	₡396,880	₡451,170	₡54,290	14%
Fondeo con entidades	₡38,109	₡35,699	₡-2,410	-6%
Patrimonio	₡87,355	₡89,319	₡1,964	2%

Coopealianza y el Sistema Financiero Nacional: la Empresa continúa con su liderazgo empresarial y cooperativo, manteniéndose posicionada como una de las principales entidades financieras dentro del Sistema Financiero Nacional (SFN).

Ranking del Sistema Financiero Nacional
Al 31 de diciembre, 2020
(Datos en millones de colones)

Entidad	Activo Total	RK	Crédito	RK	Captación	RK	Patrimonio	RK
Banco Nacional de Costa Rica - BNCR	7 490 698 820	1	4 329 362 748	1	3 868 675 240	1	697 785 760	3
Banco de Costa Rica - BCR	5 351 164 775	2	2 918 467 116	2	2 276 356 127	3	593 576 205	4
BAC SAN JOSÉ S.A.	4 375 139 322	3	2 897 021 104	3	2 221 635 912	4	448 103 094	5
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	4 278 572 754	4	2 609 356 305	4	2 660 778 238	2	740 380 968	2
Banco Davivienda Costa Rica S.A.	2 159 776 702	5	1 383 050 464	6	769 712 945	6	184 070 284	7
SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.	2 139 834 018	6	1 555 990 411	5	1 076 976 328	5	263 243 746	6
Caja de ANDE	1 540 183 984	7	1 227 615 593	7	384 451 799	13	1 014 245 271	1
BANCO PROMERICA DE COSTA RICA S.A.	1 313 661 835	8	862 975 946	8	644 210 558	8	83 119 239	13
Cooperativa de Ahorro y Préstamos Personales en CR- COOPENAE	853 692 584	9	569 523 892	10	521 121 020	9	142 951 364	8
Grupo Mutua Alajuela-La Vivienda de Ahorro y Préstamo - GRUPO MUTUAL	852 217 539	10	586 397 496	9	717 446 729	7	69 376 068	14
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L.- COOPESERVIDORES	717 157 326	11	534 244 445	11	459 287 559	10	101 464 546	11
Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDE N°. 1, R.L. - COOPEANDE N°1	615 958 898	12	402 708 544	12	426 690 099	12	116 604 406	9
Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón, R.L. - COOPEALIANZA	602 243 910	13	381 685 044	13	451 169 528	11	89 319 063	12
BANCO CMB COSTA RICA S.A.	556 600 105	14	87 371 733	24	47 896 065	27	58 309 859	15
BANCO LAFISE S.A.	541 260 379	15	257 810 288	15	325 394 751	15	37 345 763	20
BANCO BCT S.A.	460 163 318	16	225 032 077	18	166 229 380	17	50 831 580	16
Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo - MUCAP	443 669 902	17	295 320 728	14	352 742 282	14	37 564 601	19
BANCO IMPROSA S.A.	411 699 518	18	257 426 293	16	170 466 912	16	43 435 664	18
BANCO GENERAL COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA S.A.	308 852 608	19	225 202 256	17	159 275 688	18	31 442 015	22
Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. - COOCIQUE	272 578 013	20	186 981 621	19	158 885 901	19	32 148 037	21

*RK: Ranking

La Cooperativa se ubica en la posición número 13 en Activos totales, al 31 de diciembre del 2020; en el puesto 13, en Cartera de Crédito; en el 11, en Captación y en el 12, en Patrimonios. Estas posiciones reafirman su liderazgo.

A continuación, se presenta el ranking y la ubicación de Cooperativa en el SFN.

Coopealianza en América Latina y el Caribe: el estudio de Datos y Ranking de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en América Latina y el Caribe, preparado por la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV), que analiza las 1,000 cooperativas de ahorro y crédito, de mayor tamaño en Latinoamérica, ubica a Coopealianza en el puesto número 13, manteniendo una participación dentro del sector cooperativo de América Latina del 0,81%.

Los resultados del estudio de la DGRV evidencian el crecimiento de Coopealianza en el sector y su posicionamiento, tanto en Costa Rica como en los otros países de América Latina. Estos se reflejan en el siguiente cuadro:

Coopealianza
Ranking de las 20 CAC más grandes de América Latina
Activos
(en millones de USD y porcentajes a diciembre 2019)

País	RK	Nombre	Activos. Mill. USD	% Part. Sist. Finan. Nac ¹	% Part. en el Sist. Finan. Coop. ²	
					Nacional	LAC
MEX	1	CAJA POPULAR MEXICANA	3 230,1	0,61%	33,21%	2,66%
CHL	2	COOPEUCH	2 461,8	0,63%	77,56%	2,03%
ECU	3	JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	2 265,2	3,34%	15,29%	1,87%
BRA	4	VIACREDI	1 559,1	0,07%	2,56%	1,29%
CR	5	COOPENAE	1 483,6	2,44%	22,39%	1,22%
BRA	6	SICOOB CREDICITRUS	1 468,9	0,06%	2,41%	1,21%
CR	7	COOPESERVIDORES	1 245,8	2,05%	18,80%	1,03%
CR	8	COOPEANDE N°1	1 109,2	1,82%	16,74%	0,91%
PER	9	PACÍFICO	1 000,5	0,60%	21,22%	0,82%
BRA	10	SICOOB COCRED	993,2	0,04%	1,63%	0,82%
MEX	11	CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS	991,5	0,19%	10,19%	0,82%
ECU	12	JARDÍN AZUAYO LTDA	984,7	1,45%	6,65%	0,81%
CR	13	COOPEALIANZA	983,2	1,61%	14,84%	0,81%
BRA	14	SICREDI UNIÃO PR/SP	914,1	0,04%	1,50%	0,75%
ECU	15	POLICÍA NACIONAL LTDA	830,4	1,23%	5,60%	0,68%
BRA	16	SICREDI VANGUARDA PR/SP/RJ	805,4	0,03%	1,32%	0,66%
BRA	17	SICREDI OURO VERDE MT	750,9	0,03%	1,23%	0,62%
BRA	18	SICOOB CREDICOM	747,0	0,03%	1,22%	0,62%
BRA	19	SICREDI VALE DO PIQUIRI ABCD PR/SP	707,7	0,03%	1,16%	0,58%
BRA	20	CREDICOAMO	687,9	0,03%	1,13%	0,57%

Fuente: Datos y Ranking de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe. DGRV. Septiembre 2020. www.dgrv.org

Canales de Atención al Asociado: Coopealianza ofrece a sus asociados una cobertura nacional, mediante una red de 49 oficinas, ubicadas en las 7 provincias y 32 cantones, que trabajan de lunes a viernes de las 8:00 a.m. hasta las 5:45 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

Además, el Centro de Servicio al Asociado, que se contacta por medio del 2785-3000, atiende los trámites y consultas de los asociados de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. De la misma forma, se atienden las consultas que se realizan por medio del chat del Sitio Web Coopealianza Virtual, WhatsApp 2785-3000 y el Facebook Coopealianza. Adicionalmente, forma parte de la Red de Cajeros Automáticos ATH, conformada por más de 700 cajeros automáticos, que pueden dispensar dinero 24/7.

Autogestión de Servicios 24/7 dentro y fuera del país: la Cooperativa se ha enfocado en el desarrollo de herramientas tecnológicas, con el fin de poner a disposición la plataforma tecnológica, la cual permite al asociado autogestionarse, en tiempo real, de una forma ágil y segura, desde el pago de sus créditos, transferencia de sus cuentas de ahorro, emisión de ahorro a plazo fijo, hasta el pago de servicios públicos y suscritos.

Estas plataformas pueden ser utilizadas 24/7, desde cualquier parte del mundo. Todas estas opciones facilitan la vida de los asociados, al disminuir y optimizar los tiempos y facilitar sus transacciones, y se han dispuesto el sitio web transaccional, el App Virtual y el Sinpe Móvil.

Coopealianza continúa brindando los servicios financieros, por medio de estas herramientas tecnológicas, durante la época de pandemia, permitiendo que los asociados se protejan y no se expongan la Covid 19. Esta nueva dinámica de un mundo digitalizado permite que el total de transacciones digitales se incrementen en un 12.8%, en relación con el 2019.

Fortalecimiento de los medios virtuales: la pandemia obliga a las entidades financieras a implementar, de forma acelerada, las plataformas digitales, como herramientas básicas de

comunicación y transaccionalidad. Coopealianza fortalece sus medios virtuales y electrónicos, durante el periodo 2020, con el propósito de continuar brindando servicios de alta calidad a sus asociados, ajustados a la realidad de la emergencia sanitaria. Por consiguiente, se ajustan las aplicaciones y las plataformas existentes, entre ellas:

App Sinpe Móvil: esta aplicación a la cual se accede por medio del teléfono celular, incorporando la funcionalidad "Pago de Crédito(s)" y permite realizar pagos, mediante la cuenta ligada a Sinpe Móvil o por medio de traslados de fondos, desde otras entidades financieras. Por otra parte, se trazan nuevos desarrollos como Pago y Cobro con código QR, entre otros, a desarrollar en etapas posteriores.

Web transaccional Coopealianza Virtual: la página transaccional de Coopealianza agrega en "Consultas de Créditos", una funcionalidad de gráficos, donde además se establece cantidad de cuotas vencidas y pendientes.

Tarjeta de Crédito Platinum: lanza la Tarjeta de Crédito Visa Platinum, dirigida a un grupo de asociados, que ofrece beneficios relacionados de la marca Visa, tales como: Protección de Precios, Garantía Extendida, Seguro Viajes, Emergencia Médica, Médico Online, Digital Concierge, Visa Luxury Collection. Además, esta tarjeta ofrece financiamiento a 60 meses y retiro del 100% en adelantos efectivo.

Adicionalmente, contempla un plan digital de lealtad, el cual se puede disfrutar al bajar la App Visa Airport Companion Coopealianza. Mediante este servicio en marca compartida con Visa, ofrecemos a nuestros asociados, descuentos en tiendas, hoteles, restaurantes en Latinoamérica; asimismo, el traslado exclusivo entre hoteles - aeropuertos, viceversa y la facilidad para pagar el ingreso a las Salas VIP de más 1.300 salas de aeropuertos en el mundo.

Certificación por el Banco Central de Costa Rica, para realizar las transferencias interbancarias- entre diversos países: logra la certificación del servicio de transferencias interbancarias (PIN) para sustituir el TFT (Transferencia de Fondos a Terceros), mediante la cual se está preparando para implementar el negocio de transferencias por medio de SINPE, en la región latinoamericana, de acuerdo con lo estipulado por el Banco Central.

Certificación de alineamiento del sistema con la Ley 6826 y recaudar el IVA de transacciones transfronterizas: ajusta los sistemas, para percibir el impuesto del IVA, de transacciones transfronterizas con tarjetas y, de esta forma, cumplir con la normativa país.

Información Financiera

La confianza que genera Coopealianza, desde hace casi 50 años, ha sido un factor fundamental para sustentar el crecimiento en cantidad de asociados, captaciones, créditos y patrimonio. Esa confianza se respalda con una planificación estratégica de corto, mediano y largo, una adecuada gestión de los riesgos, un robusto patrimonio, un marco de gobierno corporativo adecuado y en los resultados obtenidos.

El cuadro siguiente muestra un comparativo del crecimiento logrado, en el 2020, en relación con los activos totales, tomando los datos del cierre del periodo de Coopealianza, Cooperativas de Ahorro y Crédito, supervisadas por SUGEF y el Sistema Financiero Nacional. Este refleja un crecimiento superior al promedio logrado por el sector cooperativo de ahorro y crédito, y el promedio logrado por el Sistema Financiero Nacional.

**Crecimiento Promedio en Activos
Coopealianza, CAyC y SFN
Periodo 2020
(Datos en millones de colones)**

	dic-19	dic-20	Var	%
Coopealianza	₡545,610	₡602,244	₡56,634	10.38%
Cooperativas	₡3,615,985	₡3,752,080	₡136,095	3.76%
SFN	₡32,897,259	₡35,829,184	₡2,931,925	8.91%

Crecimiento sostenido: replantea la definición de objetivos y metas, en el 2020, con el propósito de contrarrestar los efectos de la pandemia, manteniendo una alineación del trabajo en equipo, enfoque en el logro de metas y la confianza de sus inversionistas. Esto permite un crecimiento sostenido de las captaciones, un crecimiento relativo en sus activos y captaciones con indicadores, por encima del Sector Cooperativo y del Sistema Financiero Nacional.

Los activos totales crecen en ₡56,634 millones alcanzando la suma de ₡602,244 millones.

Activos Totales



Este desempeño le permite posicionarse en el cuarto puesto, en la ubicación de activos totales, contando con una participación del **16.66%**, dentro del Sector Cooperativo Nacional y de **1.83%**, dentro del Sistema Financiero Nacional.

Crecimiento prudente de la Cartera de Crédito: revisa la política y estrategia de colocación de crédito, a fin de mejorar la gestión del riesgo, debido a los cambios en el entorno económico reflejado en la desaceleración económica y un incremento desmedido del desempleo.

Coopealianza define, como prioridad, encontrar soluciones financieras, para los asociados que mantienen créditos con ella, desde que se decreta la Emergencia Sanitaria. Ellos se ubicaban en algunos de los siguientes grupos:

A. Los asociados desempleados que no habían podido reinsertarse en el mundo laboral, antes de la entrada de la Declaratoria de Emergencia Nacional por la Covid 19.

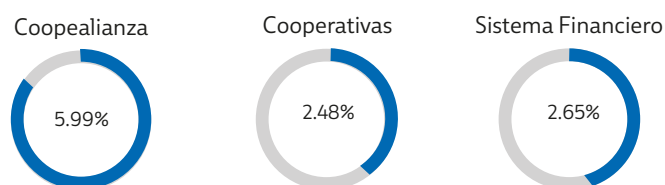
B. Los asociados que se ven afectados, debido a Declaratoria de Emergencia Nacional, porque se les suspenden los pagos de salarios, o bien, se les ha reducido la jornada laboral o que han sido despedidos.

C. Los asociados micro y pequeños empresarios, profesionales independientes, comerciantes, agricultores, entre otros, a quienes se les han disminuido los ingresos de sus negocios, producto de la Declaratoria de Emergencia Nacional y prevén que tendrán problemas de enfrentar el pago de sus deudas y de otros gastos.

Para la atención de estos grupos, se elabora un formulario que los interesados debían llenar y que permitía conocer con detalle la situación de los asociados con el propósito de brindar una solución adecuada. Más de 16.000 solicitudes se recibieron de asociados con problemas de pago de sus créditos, por causa de la pandemia; posteriormente durante el año fueron surgiendo nuevas solicitudes que se atendieron de acuerdo con las necesidades referidas.

Se genera un crecimiento en la cartera de crédito de **5.99%**, con respecto al año anterior.

Cartera de Crédito



Los resultados son positivos, ya que el crecimiento porcentual de Coopealianza es dos veces mayor que lo obtenido en el Sector Cooperativo o el Sistema Financiero Nacional, pese al entorno financiero nacional. La cartera de crédito se incrementa en \$21,860 millones, pasando de \$364,675 millones a \$386,535 millones, manteniendo su tendencia en la colocación de crédito personal.

Se evidencia su compromiso al aplicar mejores condiciones de crédito a los asociados afectados por la pandemia, con la aplicación de recursos del Sistema Banca para el Desarrollo, el cual se duplica, así como el crédito de vivienda que crece en 34%.



Coopealianza
Distribución de cartera de crédito por tipo de crédito
Al 31 de diciembre 2020
(Datos en millones de colones)

Tipo de Crédito	2019	2020	Var	%
Personal	₡331,471	₡345,994	₡14,523	4%
Empresarial	₡15,773	₡14,493	₡-1,281	-8%
Vivienda	₡8,634	₡11,534	₡2,900	34%
SBD	₡4,245	₡9,478	₡5,233	123%
Tarjetas	₡4,551	₡5,036	₡485	11%
Total	₡364,675	₡386,535	₡21,860	6%

La Cooperativa realiza varios procesos importantes a favor del asociado, que tienen como efecto minimizar los riesgos de crédito y establecer una adecuada atención al asociado deudor. Crea productos de crédito con facilidades de plazo y tasas blandas e inclusive con periodos de gracia, a fin de que se pueda financiar a asociados que ven afectadas sus actividades, así como participar en la etapa de recuperación de las actividades económicas; al igual que la situación financiera de los asociados con crédito, así como aquellos que requieren facilidad crediticia para reactivar sus empresas o unidades generadoras de ingreso.

Las acciones definidas, para encontrar soluciones financieras a los asociados, quienes deben demostrar que realmente están afectados, están caracterizadas principalmente por el otorgamiento de diferentes plazos de prórrogas, utilización recursos internos del Fondo de Ayuda Solidario de la Cooperativa y el refinanciamiento de cartera de crédito, con líneas de crédito más adecuadas para los asociados afectados. Estas iniciativas contribuyen para salvaguardar, no solo las finanzas personales de los asociados, sino también los indicadores de la cartera de crédito de la Cooperativa.

A su vez, el personal de crédito y de cobro realiza sus funciones mediante el teletrabajo. El área Informática de la Cooperativa, junto con Recursos Humanos, facilitan las herramientas y los instrumentos necesarios para que las áreas de fábrica de crédito, cobro y recuperación de cartera de crédito puedan hacer realidad el proceso, manteniendo el control y respondiendo a los niveles de productividad establecidos en los estándares de la Cooperativa.

Este esfuerzo, realizado como parte de la gestión proactiva de la Cooperativa, es insumo importante para el perfilamiento de clientes de acuerdo con la clasificación de la cartera de crédito, clasificados según los niveles de riesgo requeridos para la confección del Plan de Gestión de Cartera.

La Cooperativa traza las estrategias para mantener el nivel de riesgo de la cartera, monitoreando, de manera constante, y tomando las medidas necesarias, en el caso de que se observaran desvíos significativos, a lo declarado en el apetito de riesgo aprobado por el Consejo de Administración.

Este perfilamiento es insumo para las estrategias que se llevan a cabo en la aplicación de los recursos obtenidos del Banco Central de Costa Rica (BCCR), puestos a disposición del Sistema Financiero. El objetivo principal es que los recursos sean dirigidos a los agentes económicos con afectación provocada por las

medidas tomadas, para evitar la propagación masiva de la Covid- 19, pero con solvencia en el mediano plazo y Coopealianza es una de las primeras entidades del Sistema Financiero Nacional en acceder a este tipo de recursos.

La gestión del riesgo de crédito ha unido una a una las tareas llevadas a cabo para el cumplimiento de lo estipulado por los órganos supervisores, desde la declaratoria de emergencia por la Covid- 19 hasta la puesta en marcha de las facilidades de crédito, llevadas a cabo con los recursos obtenidos del BCCR.

Coopealianza opta por realizar una mayor cantidad de reservas o estimaciones adicionales por un monto de ¢10.660 millones, procurando resguardar los impactos por riesgos crediticios, en busca de la solidez futura y con el propósito de mitigar los impactos de la pandemia en sus resultados. De manera que, al cierre del año 2020, dispone de estimaciones adicionales de ¢12.700 millones, con el propósito de mitigar impactos a futuro, con el fin de salvaguardar la solidez de la organización.

La puesta en marcha del uso de recursos frescos obtenidos del BCCR son también medidas necesarias para la gestión del riesgo de crédito, que alivianan la carga financiera de los deudores y, en gran parte, la solidez de la Cooperativa.

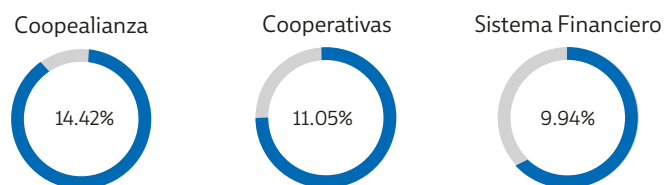
Sin embargo, Coopealianza destaca por una cartera altamente concentrada en la colocación de créditos personales, el manejo efectivo de la cobranza y la proposición de estrategias de crédito, direccionadas a la mejora de la capacidad de pago de los deudores. Se ha basado en dos estándares, mediante la optimización de las políticas de crédito e incorporación de productos adaptados a la necesidad del asociado y el mercado actual.

Logra soluciones reales para sus asociados deudores, estableciendo estrategias y formas operativas que permitan ayudar, sea mediante prórrogas, readecuación en tasas de interés,

aumento en los plazos de los créditos. En consecuencia, tiene una menor cuota, refinanciamiento de los créditos en mejores condiciones, periodos de gracia y ayudas con fondos especiales. Cada una de las soluciones establecidas se aplican una vez estudiado cada caso y con base en la estrategia que más se adecúa a la necesidad y afectación del asociado.

Crecimiento y confianza: Coopealianza se caracteriza por ser una entidad financiera sólida, con un gobierno robusto que promueve y aplica la transparencia y rendición de cuentas en todos los niveles de la organización.

Obligaciones con el público



Este pilar permite incrementar la confianza de sus inversionistas incluso las captaciones, en vez de disminuir, aumentan en un 14.42%, aún en tiempo de crisis. El crecimiento alcanzado, en el periodo 2020, es superior al 11.05% del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito y del 9.94% del Sistema Financiero Nacional. Tales resultados únicamente se explican mediante la incorporación de una estrategia especializada, en favor del inversionista y el aprovechamiento de una mayor liquidez del Sistema Financiero.



El siguiente cuadro establece la composición por tipo de ahorro, con cierre al 31 de diciembre del 2020.

Coopealianza
Composición por tipo de ahorro
Al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)

	dic-19	dic-20	Variación	% Var
Captaciones a la Vista	₡28,969	₡38,040	₡9,071	31%
Captaciones Ahorro a Plazo	₡3,438	₡2,961	₡-477	-14%
Depósitos a Plazo Fijo	₡360,843	₡405,639	₡44,796	12%
Plazo Fijo vencidas y productos por pagar	3,631	₡4,530	₡899	25%
Totales	₡396,880	₡451,170	₡54,290	14%

La situación pandémica tiene resultados directos en las condiciones económicas y financieras en todos los países en el ámbito mundial. Las áreas más sensibles y con mayor impacto han sido turismo, comercio y transporte, como lo auguraban los primeros diagnósticos y proyecciones económicas.

Se da una menor capacidad de pago, por parte de los deudores, al disminuir sus ingresos, en especial, aquellos quienes mantenían y mantienen operaciones de crédito relacionadas con las actividades económicas del sector privado, que tienen mayor afectación por efectos de la pandemia. Adicionalmente, se visibiliza la afectación en los niveles de liquidez, previéndose que algunos inversionistas requerirían sus ahorros para hacer frente a la pandemia.

La Administración del Riesgo de Liquidez de Coopealianza establece una gestión proactiva y periódica de los recursos líquidos, de forma que la entidad pueda cumplir a tiempo y sin sobresaltos sus obligaciones financieras. La decisión de contar, en todo momento, con suficientes recursos disponibles y su respectiva capacidad de gestionarlos, ante eventuales efectos derivados de la situación pandémica, es un aspecto clave que le permite a la Cooperativa efectos positivos y una adecuada administración de la liquidez.

La Cooperativa define y ejecuta un plan para fortalecer su liquidez, donde considera las posibles salidas de efectivo, tanto por colocación de crédito como por retiro de captaciones. Sin embargo, informa únicamente la gestión sobre la ampliación de las líneas de crédito y del portafolio de inversiones, es decir, las acciones y resultados para disponer de recursos con mayor liquidez:

A. Ampliación de líneas de financiamiento con entidades financieras.

B. Gestión del Portafolio de Inversiones en Instrumentos Financieros de mayor liquidez.

El crecimiento logrado en la captación de ahorros, durante el 2020, es producto de una adecuada administración del riesgo y, consecuentemente, consolida a Coopealianza como una empresa sólida e inspiradora de confianza.

Gestión de líneas de financiamiento con entidades financieras: se negocian, durante el 2020, ocho nuevas líneas de financiamiento con aceptables condiciones, para disponer de mayor cantidad de recursos, que permiten atender eventuales salidas de dinero de los asociados. Estas opciones de financiamiento permiten reforzar la liquidez de la Cooperativa, así como ampliar las soluciones de crédito a los asociados, otorgándoles condiciones favorables en plazo y tasa, de manera que puedan enfrentar las condiciones negativas provocadas por la Covid- 19 y, al mismo tiempo, pagar sus préstamos.

El siguiente cuadro muestra la entidad de donde proceden los recursos, el destino y el monto gestionado.

Coopealianza
Líneas de financiamiento con entidades financieras
Durante el periodo 2020
(Datos en millones de colones)

Entidad	Destino	Monto gestionado
BCR	Banca Desarrollo	₡5,000,000,000
Promerica	Banca Desarrollo	₡1,000,000,000
Banhvi	Vivienda	₡4,500,000,000
BPDC	Consumo	₡8,000,000,000
BPDC	Consumo	₡1,400,000,000
SBD (FONADE)	Banca Desarrollo	₡1,000,000,000
SBD (primer impacto)	Banca Desarrollo (atención Covid-19)	₡3,000,000,000
BAC	Banca Desarrollo	₡2,000,000,000
BCCR	Facilidad Crediticia	₡12,800,000,000
	Total	₡38,700,000,000

Un tema relevante que define la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, en el artículo 5, del acta de la sesión 5955-2020, celebrada el 2 de setiembre de 2020, es habilitar una facilidad especial de financiamiento a mediano plazo, denominada Operaciones Diferidas a Plazo (ODP), a los Intermediarios Financieros Regulados (IFR) por la SUGEF.

COOPEALIANZA R.L. observa el adecuado acceder a la facilidad financiera, ofrecida por el Banco Central de Costa Rica, las denominadas Operaciones Diferidas a Plazo; tramita una línea de crédito, durante ese

período, por ¢12.806 millones, con el propósito de dar apoyo a deudores afectados de forma directa, producto de la emergencia sanitaria. La solicitud de acceso a esos recursos se presenta en octubre del 2020.

Los recursos del empréstito, Operaciones Diferidas a Plazo, se solicitan al plazo máximo de 4 años, contados a partir de la formalización de la operación. El plazo es aprobado por la Junta Directiva del BCCR y aplica para todas las operaciones de Coopealianza, bajo esta facilidad. Estos recursos se destinan para financiar readecuaciones, refinanciamientos y prórrogas, y pueden ser pagados total o parcialmente antes de su vencimiento, a conveniencia de Coopealianza.

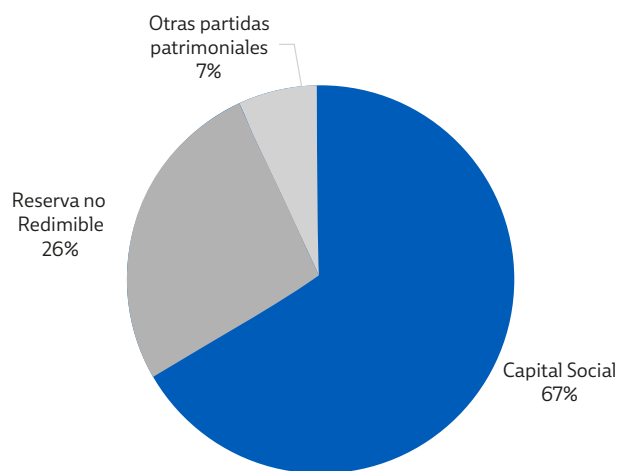
Se considera que, para acceder a esa facilidad, se deben cumplir de previo las condiciones generales. Una de estas es adquirir la obligación de no distribuir excedentes durante los siguientes doce meses, a partir de la entrada en vigencia de esta facilidad.

Estas opciones de financiamiento permiten ampliar las soluciones de crédito a los asociados, otorgándoles condiciones favorables en plazo y tasa, de manera que puedan enfrentar las condiciones adversas provocadas por la Covid-19 y, al mismo tiempo, pagar sus préstamos.

Crecimiento y fortalecimiento patrimonial: Coopealianza ha respaldado su estrategia de crecimiento con un fortalecimiento del patrimonio, que permite garantizar su solidez y permanencia.

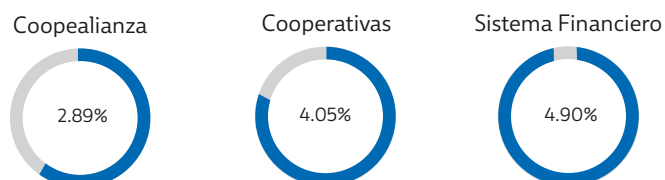
Esta dinámica empresarial genera un crecimiento nominal de ¢1,964 millones, pasando de ¢87,355 millones en el 2019, a ¢89,319 millones, al 31 de diciembre del 2020. El patrimonio está conformado por 67% de Capital Social, 26% de Capital Institucional, conformado por reservas patrimoniales no redimibles y 7% de otras partidas patrimoniales.

Conformación del Patrimonio



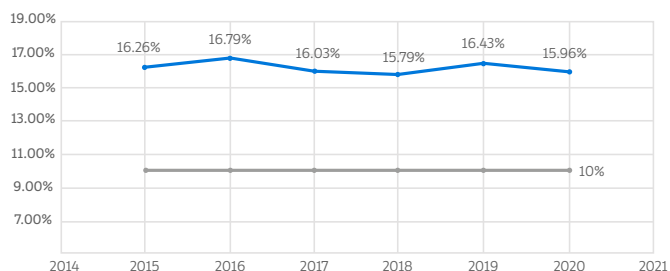
La Cooperativa muestra un crecimiento interanual del 2.89%. Este resulta de la puesta en vigencia del Reglamento de Información Financiera Acuerdo SUGEF 30-18, debido a que se aplican las renunciaciones del 2019 y, de forma paralela, se reconocen las renunciaciones del 2020, como pasivo.

Patrimonio



El crecimiento y fortalecimiento se ve reflejado en el indicador de Suficiencia Patrimonial, el cual se ha mantenido en un rango cercano al 16%, es decir, 6 puntos porcentuales por encima del 10%, mínimo requerido por el regulador, de conformidad con el Acuerdo SUGEF 3-06.

Indicador de Suficiencia Patrimonial



Esto significa una excelente garantía para los inversionistas. El patrimonio en las entidades financieras representa su solidez y solvencia, reconociendo que adecuados niveles de capital son un soporte financiero, el cual protege a la entidad ante pérdidas inesperadas, derivadas de su operación y la gestión de sus activos. La solidez de una entidad es mayor, cuanto mayor sea la calidad y tamaño del Patrimonio.

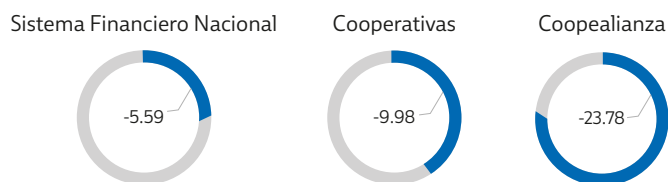
Coopealianza mantiene reservas no redimibles por la suma de \$22,993 millones, lo que representa 26% del total del Patrimonio. El indicador por excelencia para medir la Suficiencia de Capital es el Indicador de Suficiencia Patrimonial.

Las estimaciones contables adicionales voluntarias se han incrementado con el propósito de proteger el patrimonio, durante el periodo; de este modo, el indicador de Compromiso Patrimonial que se evalúa en la ficha Camels, se fortalece. Este es un indicador prudencial, que revela el nivel de estimaciones adicionales voluntarias realizadas por una entidad, que no son requeridas regulatoriamente. Esto permite enfrentar pérdidas inesperadas de sus activos, protegiendo su patrimonio o capital, sin necesidad de hacer uso de las reservas patrimoniales o Capital Social.

El Indicador de Compromiso Patrimonial en Costa Rica es parte del modelo Camels, mencionado en el Acuerdo SUGEF 24-00, "Reglamento para juzgar la Situación Económica de las Entidades Fiscalizadas". Su Indicador de Compromiso Patrimonial es mejor, cuanto mayor sean las estimaciones adicionales de una entidad, lo cual se muestra en el valor negativo que más se aleje de cero.

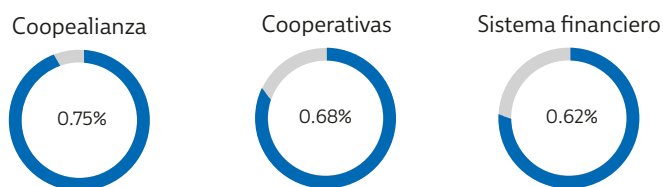
Coopealianza mantiene un saldo de estimación adicional de \$12,700 millones de su cartera de crédito, al 31 de diciembre del 2020; asimismo, muestra un indicador de compromiso patrimonial muy sólido y con un desempeño sobresaliente al mostrado por el Sector Cooperativo y el Sistema Financiero Nacional, como se da a conocer a continuación:

Compromiso Patrimonial



Rentabilidad y generación de excedentes: la estrategia empresarial que prevalece, durante el año 2020, es el desarrollo de iniciativas y acciones para mitigar los efectos de la Covid-19, en la cartera de crédito, así como el fortalecimiento de la liquidez.

Rentabilidad sobre el Activo



No obstante, Coopealianza genera una rentabilidad adecuada con un indicador de rentabilidad sobre el activo de 0.75%, por arriba del promedio del Sector Cooperativo y del Sistema Financiero, los cuales registran 0.68% y 0.62%, respectivamente. Además, obtiene un indicador de rentabilidad muy positivo, pese a que realiza estimaciones adicionales, con el propósito de proteger el patrimonio institucional.

El Acuerdo SUGEF 30-18, "Reglamento de Información Financiera" obliga a las cooperativas a reconocer como gasto del periodo 2020 y en lo sucesivo, las salidas o erogaciones de las Reservas de Bienestar Social, Educación y Responsabilidad Social, las cuales suman \$453 millones. Este monto es registrado como utilidad del periodo, dentro del proceso de cierre contable, razón por la cual los excedentes antes de reservas fueron de \$4,959 millones.

A continuación, se muestran los excedentes generados antes de reservas comparativo con el periodo 2019.

Coopealianza
Comparativo de excedentes
Diciembre 2019- diciembre 2020

Rentabilidad	dic-19	dic-20
Excedentes generados antes de reservas	₡4,924,666,654	₡4,959,987,758
(-) Reservas	₡3,450,256,376	₡3,474,120,774
Excedentes a distribuir	₡1,474,410,278	₡1,485,866,983

El cuadro muestra que Coopealianza genera, en este periodo, excedentes antes de reservas similares al año anterior, a pesar de la situación pandémica que afecta al mundo y a Costa Rica.

Limitaciones para distribución de excedentes:

el Banco Central de Costa Rica dispone de la facilidad crediticia denominada Operaciones Diferidas a Plazo, COOPEALIANZA R.L. y, mediante un estudio previo, observa lo adecuado de acceder a la facilidad financiera ofrecida. Esta representa un interés bastante conveniente, generando la posibilidad de cumplir los fines que dispone para esta Cooperativa los artículos 1 y 2 de la Ley 4179, Ley de Asociaciones Cooperativas, así como de cumplir los fines que disponen los artículos 1 y 6 de la Ley 7391, Ley de Regulación de Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas, sobre todo en uso de los principios de solidaridad en relación con los asociados de la Cooperativa más afectados económicamente por la pandemia.

Se considera que se deben cumplir las condiciones generales, para acceder a esa facilidad. Una de estas es la obligación de no distribuir excedentes, durante los siguientes doce meses, a partir de la entrada en vigencia de esta facilidad. El contrato crediticio establece la limitación para distribución de excedentes, que rige hasta el 3 de setiembre del 2021.

4



Gestión de Riesgos Relevantes



En el 2020 celebramos 49 años de construcción de una entidad financiera cooperativa que ha contribuido de manera directa al desarrollo socioeconómico del país.

Gestión de Riesgos Relevantes

La gestión integral de riesgos es un componente medular en las directrices de planificación, que permite reducir, prevenir, responder y apoyar a la organización, de manera coordinada, ante posibles emergencias y mediante un marco de desarrollo sostenible.

Este proceso vital busca identificar, analizar y responder a factores de riesgo adecuados con el control de posibles eventos futuros, siendo proactivos antes que reactivos. En términos generales, es un proceso continuo y disciplinado que logra identificar y solucionar los problemas, el cual contempla la organización, planificación, presupuesto y control de costos.

El 2020 establece un antecedente importante, ya que inicia como un año normal, con planes de crecimiento en activos de alrededor del 7% y de mejora en la eficiencia institucional. Sin embargo, este plan se ve irrumpido por la pandemia. Costa Rica promulga el decreto de emergencia, en marzo del 2020, se entra en una fase desconocida e inician las predicciones de muchos expertos sobre los posibles escenarios por enfrentar.

El Informe Global de Riesgos, publicado por el Foro Económico Mundial, señala que la pandemia, durante el año 2020, amenaza con retrasar años de progreso en la disminución de la pobreza, aumentar más los niveles de desigualdad y debilitar la cohesión social y la cooperación mundial.

La pérdida de puestos de trabajo, una brecha digital cada vez mayor, la interrupción de interacciones sociales y cambios abruptos en los mercados, a corto y mediano plazo, pueden tener consecuencias nefastas y suponer oportunidades perdidas para gran parte de la población.

Las ramificaciones de la pandemia, en forma de malestar social, fragmentación política y tensiones geopolíticas, influyen en la eficacia de las respuestas a las otras amenazas claves de la próxima década: ciberataques, armas de

destrucción masiva y, sobre todo, el cambio climático.

Los gobiernos y las empresas ponen a prueba la gestión de riesgos, debido a que la Covid-19 y sus implicaciones evolucionan a una velocidad, en que la toma de decisiones ha sido crucial; así la gran diversidad de formas, en las cuales se enfrentan tantos niveles de incertidumbre, es un reflejo de ello. De modo que el Buen Gobierno Corporativo de estados, organizaciones y empresas, llega a ser un factor determinante, para mantener o recuperarse del impacto presentado.

Las empresas se enfrentan a una reestructuración, a medida que las economías emergen del impacto y los estímulos provocados por la Covid-19. La crisis ha dado un nuevo impulso a las tendencias existentes: programas centrados en el ámbito nacional para detener las pérdidas económicas, transformación tecnológica y cambios en la estructura social, lo que incluye el comportamiento de los consumidores, la naturaleza del trabajo y la función que desempeña la tecnología, tanto en la vida laboral como en la personal.

Los riesgos empresariales derivados de estas tendencias se ven amplificados por la crisis. Algunos son: el estancamiento de las economías avanzadas y, la pérdida de potencial en los mercados emergentes y en desarrollo; el colapso de las pequeñas empresas, que aumenta la brecha entre éstas y las grandes empresas, y reduce el dinamismo del mercado, y la exacerbación de la desigualdad. Todo ello complica el objetivo de lograr un desarrollo sostenible a largo plazo.

Coopealianza desarrolla un plan de respuesta, en línea con las medidas establecidas por los entes de regulación y control, de cara al impacto en la supervivencia de la entidad, teniendo en cuenta la posibilidad de retraso en su contención. El plan aborda los cambios estratégicos, operativos y financieros necesarios para adaptarse a la situación de excepcionalidad, en el corto y mediano plazo.

Ésta se enfoca en la gestión del riesgo de crédito dada la amenaza de posibles impagos por las medidas de restricción sanitaria y su

impacto en capacidad de pago de personas y empresas; asimismo, en la gestión del riesgo de liquidez, debido a que se prevé un aumento en las necesidades de recursos de las personas y las empresas, para hacer frente a los problemas de las restricciones, así como en la gestión del riesgo operativo, especialmente vinculado con la continuidad de las operaciones, al igual que el cumplimiento regulatorio.

Algunas acciones más relevantes ejecutadas durante el 2020, para solventar y completar estos procesos, son las siguientes:

A. RIESGO DE CRÉDITO

Se establecen labores de organización y mejoras, con gran esfuerzo y mediante el trabajo en equipo, desde el inicio de la pandemia. El Gobierno, desde la Declaratoria de Emergencia Nacional, el 6 de marzo del 2020, anuncia medidas de restricción en la circulación de vehículos, el ingreso a locales comerciales y cierre de fronteras, como medida de prevención contra el contagio de la Covid-19. Esto trae como resultado la afectación de la actividad económica en especial, la empresarial y familiar.

Muchas otras áreas de la economía nacional son afectadas, como resultado de la ausencia del ingreso de turistas al país, el área de mayores divisas en Costa Rica, y consecuentemente con los aspectos relacionados con este sector: agrícola, industrial, actividad comercial y de servicios, trayendo la pérdida de ingresos, por ende, afectando de manera directa la economía nacional.

La ausencia de recursos y un panorama socioeconómico impredecible generan una gran incertidumbre, junto con la pérdida de empleos, la disminución de jornadas laborales y la afectación de salud de algunos costarricenses por el coronavirus.

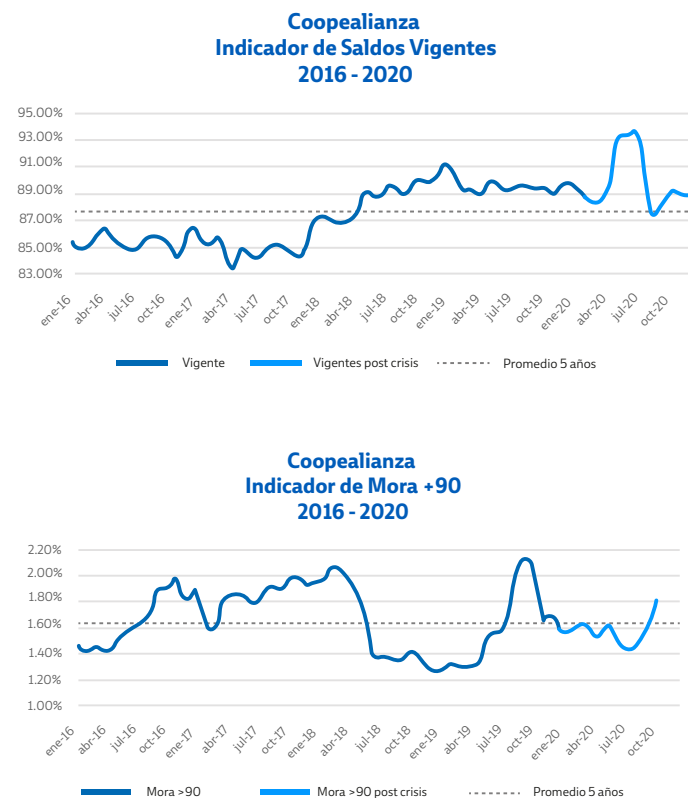
El gobierno central declara la posibilidad de moratorias en pagos de créditos a las empresas y familias, lo que propicia gran incertidumbre, tanto en el Sistema Financiero Nacional como

en los deudores y asociados, generándose gran cantidad de consultas en relación con los ahorros y los créditos.

Coopealianza dedica, de forma inmediata, los esfuerzos para planificar y ejecutar la manera de atender, con emergencia y prontitud las consultas, dudas e incertidumbres de los asociados principalmente relacionados con el otorgamiento y el pago de sus créditos.

El saldo de cartera se incrementa conforme avanza el grado de la pandemia en el país; conforme avanza el grado de afectación de la pandemia en los primeros meses. Los esfuerzos se enfocan en cuidar la liquidez y solvencia de la Empresa, lo que permite que se opere sin llegar a asumir niveles críticos de afectación. Las estrategias planteadas son suficientes para lograr que el manejo de la crisis no se salga de control.

Los siguientes gráficos muestran el comportamiento histórico del indicador vigente y de morosidad mayor a 90 días de la Cooperativa:



Los gráficos permiten inferir que Coopealianza tiene un manejo del riesgo de crédito adecuado. El incremento del indicador, en el periodo de emergencia, responde a la aplicación de prórrogas y readecuaciones de créditos. Sin embargo, sus niveles vuelven a niveles normales y adecuados a la calidad de cartera de los periodos de normalidad, en las fechas de vencimiento de estas ayudas aplicadas. Incluso, estuvieron por encima del promedio observado de los últimos 5 años, en algunos casos, con lo cual no se encuentran desvíos significativos en el manejo del riesgo de crédito de la Cooperativa.

B. RIESGO DE LIQUIDEZ

Resulta de interés inmediato, para la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), que las entidades evalúen y proyecten el posible impacto sobre su situación de liquidez, producto de la emergencia sanitaria, en el 2020, y la amenaza de que las entidades supervisadas puedan enfrentar presiones sobre la posición de liquidez.

Estas amenazas surgen principalmente por la posposición temporal de los flujos de repago de las operaciones crediticias de los sectores y actividades mayormente afectadas; también, ante el uso de fondos líquidos depositados en las entidades financieras y otras figuras de inversión, con el fin de sustentar la continuidad de los negocios; asimismo, por el posible impacto resultado de las diversas iniciativas de Ley que se enfocan en proveer alivios financieros a los deudores.

La Cooperativa realiza un análisis de estrés llamado "Análisis de impacto financiero de aplicación de medidas para mitigar el efecto Covid 19 y escenarios de estrés en el comportamiento de las captaciones". Este permite determinar la aplicación de diferentes impactos sobre sus flujos de efectivo y sobre los indicadores relevantes de liquidez, concluyendo que los efectos de la pandemia durante el 2020, no tendrían un efecto negativo significativo en los indicadores regulatorios, pues estructuralmente la Empresa contaba y cuenta con suficiente liquidez.

Asimismo, se activa el protocolo que establece el Plan de Contingencias como una medida preventiva y proactiva, y contempla la gestión de fuentes de financiamiento, los cuales tienen diferentes niveles de utilización. De esta manera, se obtiene acceso a fuentes de financiamiento de corto plazo; gestión de financiamiento con entidades, con el fin de contar con recursos de más largo plazo, en caso de ser requerido.

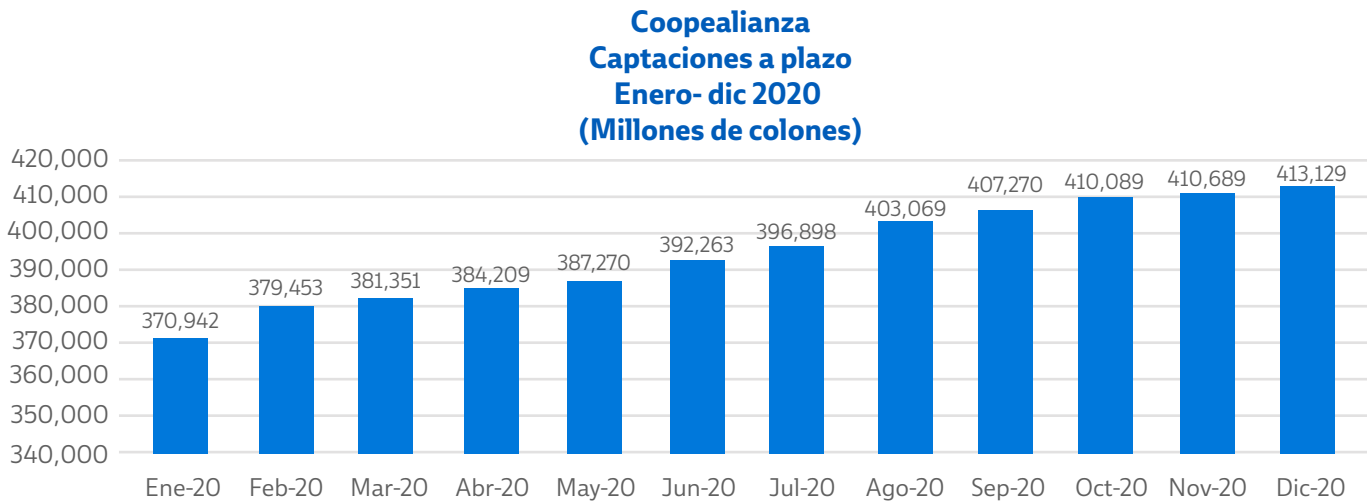
Además, se identifican requisitos y costos para que pueda proveer de liquidez a los títulos CDPs, que se han adquirido con otras entidades financieras, a través de operaciones de back to back, en caso necesario.

Una de las medidas fundamentales ejecutadas para gestionar adecuadamente la liquidez de Coopealianza, es disponer de un Portafolio de Inversiones más líquido, incrementando los recursos más líquidos o de corto plazo, en detrimento de aquellos títulos de largo plazo. El incremento de la liquidez general de la Cooperativa, así como disponer de un portafolio de inversiones de mayor liquidez, permite enfrentar adecuadamente retiros inusuales, por parte de los ahorrantes, producto de la situación pandémica.

Se incorpora el monitoreo diario de los flujos de efectivo, así como la revisión del Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL) y su envío a SUGEF.



Por su parte, las captaciones a plazo continúan creciendo, como se reflejan en el siguiente gráfico.



La Cooperativa continúa mostrando un buen comportamiento en los niveles de liquidez, producto del buen desempeño en la parte de recuperaciones, bajo nivel de colocaciones y sobre todo, un crecimiento sostenido de las captaciones a plazo y estabilidad en el ahorro a la vista.

C. RIESGO OPERATIVO Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES

Coopealianza efectúa un análisis del escenario de riesgo por pandemia, desde el alerta sobre la situación a nivel mundial, a fin de elaborar la documentación base para responder de forma efectiva como entidad y atender, de manera oportuna, la llegada de esta amenaza al país.

Algunas actividades más relevantes, que ejecuta para mantener la continuidad de las operaciones son las siguientes:

1. Un modelo de teletrabajo, desde sus casas de habitación, estableciendo los debidos planes de trabajo y seguimientos diarios, en los casos del personal que no atiende directamente público. Esta dinámica permite garantizar que los trabajadores ejecuten sus labores, conforme lo requerido de acuerdo con su puesto de trabajo.
2. Seguimiento estricto al avance de la situación de la pandemia, de forma que se pueda ir conociendo el impacto en otros países y adoptar las mejoras prácticas para mitigar el impacto en Coopealianza.
3. Ejecución de sesiones con el Departamento de Talento Humano, Continuidad del Negocio y el Asesor en Salud Ocupacional, para validar la documentación que se tenía propuesta.
4. Informe de aspectos relevantes constante y oportuno al Consejo de Administración y la Plana Gerencial sobre las posibles medidas, que podrían implementarse en Coopealianza.
5. Refuerzo del seguimiento sobre los avances, dados por los entes gubernamentales y aplicación de los protocolos establecidos.

Aplicación del protocolo para las oficinas de atención al público en acatamiento de los "Lineamientos generales para oficinas con atención al público" (Bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas privadas de servicios), debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (Covid-19), el cual establece:

- a. Redefinición de las funciones de los oficiales de seguridad.
 - b. Definición de la capacidad máxima en las áreas de espera por punto de servicio de Coopealanza, durante el periodo de emergencia.
 - c. Reforzamiento de envío de productos de limpieza e higiene en las oficinas.
 - d. Instrucción de conductas adecuadas para las personas que atienden público.
 - e. Protocolo con bitácoras para la limpieza y desinfección de las oficinas.
7. Incentivo del uso de plataformas digitales: Web, App, Cajeros Automáticos, Pantallas de circuitos cerrados.
8. Establecimiento del protocolo para la atención de casos sospechosos o confirmados en oficinas.

Adecuación de trámites para proteger a los asociados adultos mayores, tales como: retiro de pensiones, entrega en los domicilios de tarjetas de débito y crédito, habilitación de App transaccional y Sinpe Móvil por medio de la central telefónica.
10. Habilitación de procedimientos alternativos, para que los pensionados designen autorizados para el retiro de su pensión.
11. Procedimientos seguros, confiables y efectivos, para que los inversionistas pudiesen renovar sus ahorros, sin necesidad de salir de sus casas.
12. Implementación de campañas de seguridad, para preparar a los trabajadores con la nueva modalidad de trabajo.
13. Ejecución de otras medidas de seguridad e higiene, tales como:

- Rotulación de todos los edificios de
- a. Coopealanza, con las indicaciones establecidas por el Ministerio de Salud.
- b. Acondicionamiento en oficinas para instalación de acrílicos.
- c. Reducción del aforo en las oficinas para mantener el distanciamiento físico recomendado.
- d. Suspensión de capacitaciones o reuniones con más de 5 personas o de manera virtual.
- e. Redistribución de algunas unidades críticas para la organización o que tenían alta aglomeración, aprovechando los sitios disponibles por la ejecución del teletrabajo.
- f. Establecimiento de un tablero de personal incapacitado, confirmado con el virus o casos sospechosos.

D. ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS NORMATIVOS Y DEL ENTORNO

El Sistema Financiero Nacional es uno de los sistemas más regulados y supervisados del país, ya que posee una alta incidencia en el desarrollo económico y social de Costa Rica. Los cambios regulatorios, emitidos durante el 2020, para flexibilizar condiciones y mantener un monitoreo constante de las operaciones, exigen una atención permanente de los cambios normativos.

Una correcta interpretación normativa externa e interna, así como la identificación de los requerimientos le permite a la Cooperativa gestionar y reducir el riesgo de incumplimiento.

La función de cumplimiento en Coopealanza permite garantizar que la totalidad de los entregables normativos de órganos de supervisión y control sean atendidos. Asimismo, se atienden los requerimientos externos de información, consulta o atención directa, por parte de órganos de supervisión y control. Este enfoque permite que los cambios normativos aprobados sean implementados o estén en proceso, según los cronogramas establecidos.

El 2020 marca un año de cambios, el ajuste de medidas para solventar y lograr la sostenibilidad financiera de la Cooperativa son claves en cada uno de los procesos. La Gestión de Riesgo toma y ejecuta las acciones necesarias, de la mano con un determinante trabajo en equipo, y el fortalecimiento de las decisiones en conjunto de la Alta Gerencia y el Consejo de Administración.



Cooperativismo Responsable



Brindando servicios y productos adaptados a las necesidades del mercado, Coopealianza pretende ser una respuesta eficiente para nuestros asociados y clientes en todo el país.

Cooperativismo Responsable

El gran reto de las empresas es lograr un equilibrio entre lo financiero, social, laboral y medioambiental, puesto que en el momento que se rompe ese equilibrio, se pueden presentar afectaciones a algunas de las partes interesadas, lo cual puede generar problemas de imagen.

El 2020 es un año atípico, puesto que en la planificación estratégica de las empresas no se visualiza que el mundo entrara en una emergencia sanitaria producto de la pandemia. De modo que se enfrenta una pandemia con los impactos generados en lo financiero, social y laboral, sin que el mundo esté preparado para romper paradigmas.

Además, las restricciones definidas por las autoridades de salud como la obligación de reducir horarios de locales comerciales y de libre tránsito, genera que las empresas implementen medidas para proteger la salud de los usuarios y el empleo. Por esto, Coopealianza se enfoca en atender a sus principales grupos de interés: delegados, directores, miembros de los comités, deudores, ahorrantes, proveedores, comunidad y los trabajadores. Las acciones definidas para estos grupos se resumen a continuación:

a. Se les comunica a los asociados, por medio de las redes sociales, las restricciones de ingreso a las oficinas para cumplir con el aforo máximo permitido del 50% y los cambios de horarios en los puntos de atención.

b. Se motiva al grupo de los adultos mayores, por ser una población vulnerable, para incrementar el uso de los medios de pago electrónicos, con el fin de que puedan operar de forma normal, manteniendo el distanciamiento social.

c. Se les informa a los delegados la suspensión de IXLX Asamblea General por causa de la emergencia sanitaria. De igual forma, se les indica que esta se realizará en el momento que las condiciones sanitarias lo permitan.

d. El Consejo de Administración acuerda distribuir, de forma excepcional, la suma de \$1,472 millones, correspondiente a los excedentes por distribuir del periodo 2019.

e. Las reuniones y sesiones se desarrollan de manera virtual, lo cual permite operar de forma normal y facilita la toma de decisiones pertinente.

f. Se les facilita a los deudores, que sufren afectación de sus fuentes de ingreso, un formulario digital para atender su caso y se reciben más de 18,000 solicitudes. Se otorgan prórrogas y arreglos de pago, en los casos que ameritaba; pero se descartan cuando el caso no califica, con el objetivo de ser responsables y solidarios con las personas efectivamente afectadas y con la Cooperativa.

g. Se les brinda un servicio de buena calidad a los ahorrantes, a pesar de la reducción del aforo en las oficinas, mostrándose muy buenos resultados en cuanto a la renovación de certificados y la permanencia de los ahorros a la vista.

h. Se continúa contratando los servicios a los proveedores, que en su mayoría son pequeñas y medianas empresas, con el propósito de seguir operando y manteniendo los empleos de sus empresas.

i. Se suma Coopealianza a la campaña, a nivel nacional, "CON VOS PODEMOS", con el propósito de recibir donativos de los asociados y público en general, producto de la cual traslada a la Comisión Nacional de Emergencia (CNE) una suma superior a los \$50 millones; asimismo, a la campaña nacional [#quedeseencasa](#).

j. Se informan los aportes de la Cooperativa por medio del Facebook, bajo el lema: **Somos parte de la solución del país.**

Protección del Empleo: el grupo de los trabajadores es prioritario, para Coopealianza, razón por la cual adopta medidas para salvaguardar los puestos de trabajo en la Empresa, algunas de estas son:

a. Se logra mantener la base trabajadora, sin necesidad de aplicar reducción de jornadas, disminución de salarios o despidos por causa de la pandemia.

b. Se envía a una importante cantidad de personal de vacaciones, incluso a algunos se les adelantan días de vacaciones.

c. Se habilita el teletrabajo por un periodo de 9 meses de forma consecutiva, con un protocolo de seguimiento diario y cumplimiento de metas.

d. Se instalan acrílicos protectores en los puestos de atención a asociados, con el propósito que las personas, que trabajan en los puestos de atención a los asociados se les garantice mayor protección.

e. Se dota al personal de suministros de limpieza y seguridad con la intención de salvaguardar la salud y evitar los contagios, dentro y fuera de las instalaciones de la Cooperativa.

Se mantienen 634 de puestos laborales entre Coopealianza, Comercial Alianza y Servicios Corporativos, al 31 de diciembre del 2020, conforme se muestra a continuación:

Coopealianza Cantidad de trabajadores 2020

Empresa	Cantidad
Coopealianza	611
Comercial Alianza	4
Servicios Corporativos	19
Total	634

Coopealianza mantiene los puestos de trabajo y se conservan los tiempos de las jornadas, sosteniendo en todo momento los salarios establecidos y no generando despidos a causa de la pandemia.

El 56% de la fuerza laboral de la Cooperativa está conformada por mujeres y el 44%, por hombres.

Coopealianza Trabajadores por género

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	352	56%
Masculino	282	44%
Total	634	100%

El 70% de los puestos de trabajo, que genera la Cooperativa son en zonas rurales y el 30% en el Gran Área Metropolitana (GAM).

Se le reconoce el esfuerzo realizado, durante el año 2020, por mantener los puestos de trabajo y contribuir con la reactivación.



Reconocimiento de la diputada María Vita Monge a Coopealianza

El carácter social de Coopealianza se evidencia de manera definitiva en la pandemia, al ser consecuente en múltiples espacios y uno de ellos es con sus trabajadores.

Un reconocimiento le es entregado a la Gerencia General y al Consejo de Administración, el 19 de diciembre del 2020, por esa actitud con sus colaboradores, al mantener las condiciones laborales.

Este reconocimiento lo realiza la Diputada Monge Granados, por ser una empresa que logra preservar el empleo. Además, no reduce jornadas laborales, no aplica disminuciones de salarios ni recurre a despidos.

Dirección de la Región Brunca del Ministerio de Trabajo felicita a Coopealianza

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social efectúa una revisión del modelo de teletrabajo adoptado por Coopealianza, como medida ante la emergencia que enfrenta el país por la pandemia, para lo cual solicita la reglamentación, información de números de teléfonos y correos electrónicos de todos los trabajadores, que en este momento realizan teletrabajo.

El Ministerio aplica una encuesta a toda la población que se encuentra trabajando bajo esa modalidad. Los resultados de la revisión son exitosos puesto que la Dirección de la Región Brunca del Ministerio de Trabajo felicita a Coopealianza, por la implementación de esta modalidad, ya que constatan que la totalidad de los trabajadores se encuentran muy satisfechos.

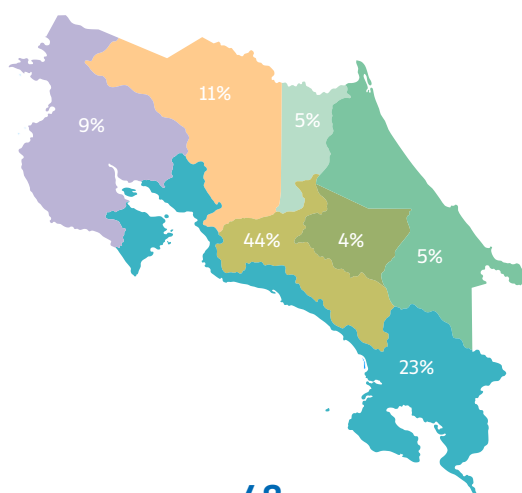
La etapa de apertura se ha extendido más de lo imaginado, sin embargo, se siguen acatando las disposiciones del Ministerio de Salud y de la Comisión Nacional de Emergencias, con el propósito de salvaguardar la salud comunitaria, de nuestros asociados, clientes y colaboradores.

Cumpliendo los principios cooperativos: la Cooperativa logra consolidarse con un destacado liderazgo, manteniendo el cumplimiento de los siete principios cooperativos mediante acciones reales en diferentes ámbitos. Algunas de estas acciones son evidenciadas a continuación:

1. Membresía abierta y voluntaria: Coopealianza se mantiene como la empresa de propiedad colectiva de mayor base asociativa, pues cuenta, al cierre del 31 de diciembre del 2020, con 214,218 asociados, distribuidos en los 82 cantones. A continuación se muestra la distribución de los asociados por provincia.

Distribución de asociados por provincia Al 31 de diciembre del 2020

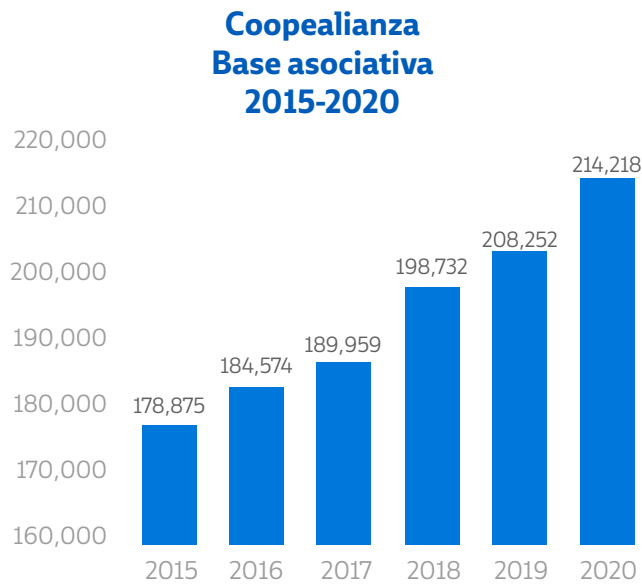
Participación porcentual de Asociados por Provincia



La trayectoria de transparencia y rendición de cuentas le permite a la Empresa mantener una tendencia creciente de asociados, a quienes se les brinda una amplia oferta de servicios financieros y no financieros, junto con una gestión fortalecida en sus indicadores financieros y sociales, cuyo propósito es garantizar la Sostenibilidad y Permanencia.

La base asociativa se incrementa en 5,966 asociados, durante el año 2020, lo que permite consolidar más a la Empresa, en su desenvolvimiento como actor importante de la Economía Social.

El siguiente gráfico muestra el crecimiento sostenido en los últimos seis años.

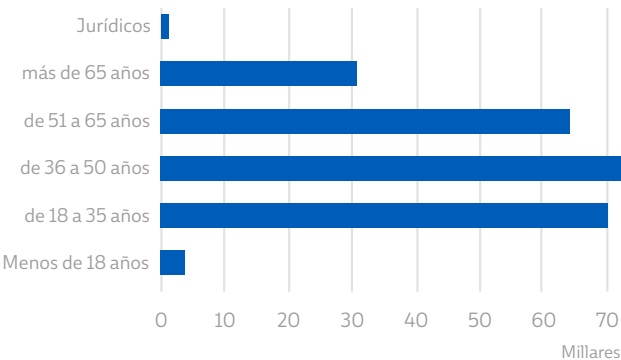


La conformación de la base asociativa de Coopealianza, en función de los rangos de edad, muestra que se ubica entre los 12 años a menos de 65 años. El 60% se ubica entre los asociados de 12 a 17 años, y de 18 años hasta 50 años.

Un 25 % se concentra entre los mayores de 50 años y hasta 65 años, y los mayores de 65 años representan 14%.

El cuadro siguiente muestra la distribución de asociados por rangos de edad.

Coopealianza
Distribución de asociados por rango de edad
al 31 de diciembre 2020



Contar con una base asociativa joven representa un desafío importante para la Cooperativa, al punto de que la actualización constante en la elaboración de los productos es necesaria, así como contar con los instrumentos y mecanismos para difundirlos. Estas opciones deben adaptarse a públicos más exigentes y, con nuevas formas de consumo y fidelización.

Estos nuevos retos le permiten a la Cooperativa ajustarse a los cambios tan constantes del entorno, no solo financieros sino competitivos en el mercado nacional, sin perder su carácter social, frente a mayores desafíos como la pandemia.

2. Control democrático de sus asociados: el 2020 es un año atípico y esa situación es evidenciada por gran cantidad de empresas que no pueden efectuar la Asambleas Ordinarias Anuales, debido a la declaratoria de emergencia por la pandemia.

La suspensión de las asambleas obedece a las disposiciones emitidas por las autoridades de salud, Ministerio de Salud y Comisión Nacional de Emergencia (CNE), que limitan el uso de los espacios públicos y privados, definiendo que no se pueden realizar actividades en las que se concentren personas.

La Asamblea General de Coopealianza está conformada por 300 delegados propietarios y 60 suplentes, más el personal de gerencia, soporte técnico, misceláneo y el servicio de alimentación, en total 425 personas. Tal situación obliga a que se

tome el acuerdo de suspender la XLIX Asamblea General.

Esto tiene consecuencias legales, ya que la Cooperativa no dispone de la personería jurídica del Consejo de Administración y de los Comités de Educación y Bienestar Social y Vigilancia.

La Asamblea Legislativa, para subsanar esta situación, decreta la Ley 9866, "Autorización de prórroga en los nombramientos de juntas directivas y otros órganos en las organizaciones civiles, los cuales vencen en el año 2020, para que este plazo sea extendido al año 2021 de manera automática, ante la declaratoria de Emergencia Nacional por la Covid- 19". De manera que se tienen por prorrogados, hasta por un año adicional, los nombramientos que hayan vencido a partir del 1° de marzo de 2020 y venzan antes del 31 de diciembre de 2020, inclusive, o bien, que deban realizar sus procesos de renovación de estructuras durante ese periodo, de los siguientes órganos y organizaciones sociales:

Los Consejos de Administración, delegados a la Asamblea General, los Comités de Vigilancia.

Educación y Bienestar Social y cualquier otro

- b.** comité establecido en la ley o en los estatutos de las asociaciones cooperativas, de conformidad con la Ley 4179, Ley de Asociaciones Cooperativas, de 22 de agosto de 1968.

Se continúa impartiendo un programa para que los asociados que deseen se puedan capacitar en materia de administración financiera e incluso puedan certificarse, en caso que deseen conformar el Consejo de Administración y comités de apoyo.

Este programa, impartido mediante plataforma virtual por la Universidad FUNDEPOS, contempla temas relacionados con el buen desempeño, el desarrollo y el fortalecimiento de competencias blandas e idoneidad. La malla curricular se encuentra conformada por 20 cursos, conforme se muestran a continuación:

1. Doctrina Cooperativa.
2. Contabilidad aplicada a una Entidad .
3. Cultura Organizacional de Coopealianza.
4. Análisis financiero en una entidad financiera supervisada I Parte.
5. Responsabilidad Social y Educación Financiera.
6. Análisis financiero en una entidad financiera supervisada II Parte.
7. Supervisión Prudencial y el Comité de Basilea.
8. Sistema Financiero Nacional.
9. Administración de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
10. Administración del riesgo de cumplimiento normativo y dirección.
11. Planificación Estratégica.
12. Administración del Riesgo Crédito.
13. Solvencia en Entidades Financieras.
14. Administración del Riesgo de Liquidez.
15. Gobierno Corporativo.
16. Administración del riesgo de mercado, de tasas de interés y de tipos de cambio.
17. Administración basada en riesgos.
18. Administración del Riesgo de Tecnologías de Información.
19. Conceptos generales de la información contable y su aplicación en una entidad Financiera supervisada.
20. Administración del Riesgo Operativo.

El acuerdo SUGEF 22-18, "Reglamento sobre idoneidad de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de las entidades financieras", establece: "Las entidades financieras deben tener una política escrita para determinar la idoneidad y experiencia de las personas que ocupen o vayan a ocupar un puesto en el Órgano de Dirección o en la Alta Gerencia y durante el periodo por el cual han sido nombradas. Las entidades financieras deberán tomar en consideración y evaluar, entre otros, los criterios de honestidad, integridad, reputación y experiencia".

El Consejo de Administración aprueba las Metodologías de Evaluación Individual del Desempeño de los Miembros del Consejo de Administración y miembros de los comités de apoyo. Éstas se hallan conformadas por cinco factores, los cuales se detallan a continuación:

iii. Factor Vinculación y uso de los productos: se determina a partir del consumo o uso que la persona evaluada realice de los diferentes productos y servicios, que ofrece la Cooperativa, los cuales se definen como relevantes, buscando generar conocimiento y divulgación de la cartera de productos de la Empresa, desde los altos niveles de la organización.

iv. Factor Cultura Organizacional: propicia el conocimiento y entendimiento de la información clave relacionada con la razón de ser, operación y giro del negocio de la Cooperativa.

v. Factor Prevención en Legitimación de Capitales: busca generar una cultura de prevención en los temas relacionados con la Legitimación de Capitales, riesgo presente en el negocio de intermediación financiera, que se busca erradicar y minimizar en la cultura de prevención dentro de la Cooperativa.

El siguiente gráfico muestra un resumen de los resultados grupales de los directivos y colaboradores de la Alta Gerencia evaluados y las notas obtenidas, así como su variación anual.

Coopealianza
Resumen de resultados por factor según
grupo evaluado

Grupo evaluado	Cantidad de evaluados	Nota promedio Factor Aptitud	Nota promedio Factor Actitud	Nota promedio Factor Vinculación	Nota promedio Factor Cultura	Nota promedio Factor Prevención	Nota Final Promedio 2020	Nota Final Promedio 2019
Consejo de Administración	7	75.99%	77.48%	85.71%	98.96%	96.67%	79.74%	80.72%
Alta Gerencia	7	90.75%	90.77%	N/A	98.26%	98.10%	91.50%	86.38%
Comité de Vigilancia	5	90.73%	81.48%	86.00%	98.82%	97.39%	86.37%	79.44%
Comité de Educación y Bienestar Social	5	90.21%	85.53%	58.00%	94.17%	94.78%	85.07%	70.94%

El comparativo entre el 2019-2020 de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación a directivos, evidencia que el 80% de la población evaluada presenta un incremento en su desempeño, en el 2020.

Estos efectos demuestran la importancia de aplicar este tipo de metodologías como forma de diagnosticar, identificar y trabajar oportunidades de mejora, que se traducen en mejoras en el desempeño individual y grupal de las personas evaluadas.

3. Participación económica de sus miembros: el Capital Social de la Empresa es propiedad común y, mediante el aporte de todos y cada uno de los asociados se contribuye a su fortalecimiento, de manera equitativa y forma democrática.

Coopealianza hizo entrega de los excedentes 2019, en el periodo 2020, reafirmando el apoyo solidario con sus asociados, mediante acuerdo del Consejo de Administración N.19111-04-2020 y fueron distribuidos entre su base asociativa ¢1.472.000 millones.

El acuerdo de aprobación para distribuir los excedentes correspondientes al periodo 2019, se da con motivo de la Covid- 19 y, son distribuidos a partir del 27 de abril y hasta el 30 de junio del 2020.

Coopealianza brinda beneficios sociales directos a sus asociados destinando recursos a acciones sociales por gastos funerarios, discontinuidad laboral; Ayudas especiales a asociados, Ayudas Menores a los asociados para eventos de la comunidad y Protección de estudiantes, conforme se resumen a continuación:

Beneficios por gastos funerarios: tienen la finalidad de ofrecer al asociado o a su familia una ayuda económica, que le permita sufragar parte de los gastos fúnebres en caso de fallecimiento del asociado o sus familiares (cónyuge, hijos y padres).

Este plan contempla varias colaboraciones, entre ellas: Alianza Asociado Oro, Alianza Duplique, Alianza Familia y Alianza Total.

El cuadro y el gráfico siguiente presentan los beneficios por gastos funerarios, pagados con un total de 1,135 solicitudes por un monto de **¢232,077,532.74**, en favor de los asociados, en el periodo de enero-diciembre 2020.

Coopealianza
Clasificación por tipo de ayuda
Enero a diciembre 2020

Tipo Ayuda	Cantidad	Monto pagado
Alianza Familia	771	¢111,400,000
Alianza Total	147	¢92,127,532
Alianza Asociado Oro	217	¢28,675,000
Total general	1135	¢232,202,532

Ayudas especiales a asociados: consiste en un auxilio económico para solidarizarse con asociados que se encuentren en las siguientes situaciones:

- i.) Hayan sufrido pérdidas económicas a causa de eventos catastróficos de afectación colectiva, para la reposición de bienes materiales.

Beneficios por discontinuidad laboral: Coopealianza ofrece un respaldo decisivo, en momentos que los asociados pasan periodos apremiantes, brindando un auxilio económico, el cual se otorga con el propósito de hacer frente a sus compromisos crediticios, en caso de verse imposibilitado para laborar de forma temporal, por enfermedad, accidente o falta temporal de una fuente generadora de ingresos o en caso de sufrir una afectación, que interrumpa de forma grave su fuente generadora de ingresos.

Se otorgan 5,664 ayudas por discontinuidad laboral, desempleo Covid 19 e incapacidad temporal, en el periodo comprendido entre enero y setiembre del 2020. El monto invertido es de **¢527,308,217.72** y la Cooperativa, con estas iniciativas, mantiene su visión social para brindar tranquilidad y calidad de vida a los asociados.

Coopealianza
Detalle por tipo de beneficio
Enero a diciembre 2020

Tipo de Beneficio	Cantidad	Monto pagado
Incapacidad Temporal	9	¢831,254
Discontinuidad Laboral	1579	¢177,641,840
Desempleo Covid	217	¢348,829,468
Total general	5,664	¢527,308,217

Protección de estudiantes: Coopealianza brinda a los asociados entre los 2 a 17 años, una protección infantil, mediante la póliza denominada Los Pollitos.

Esta póliza de Seguro Estudiantil, suscrita con el Instituto Nacional de Seguros (INS), permite cubrir a los niños y tiene validez en las instituciones educativas, sean públicas o privadas.

ii.)Retribuir solidariamente a asociados que han aportado intelectualmente al desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de Coopealianza R.L., quienes atraviesen problemas severos de salud y económicos.

iii.)Alguna condición particular que afecte su calidad de vida o la de su núcleo familiar y no pueda ser atendido mediante los otros beneficios. Se aplicaron 9 ayudas especiales, invirtiéndose un monto total de ₡1,200,000.00, en el periodo de enero a diciembre del 2020.

Ayuda Menor a los asociados para eventos de la comunidad: contemplan todas aquellas contribuciones menores que se otorgan a grupos organizados, asociaciones de desarrollo o actores, que contribuyen de manera directa con el desarrollo de actividades comunales. Estas colaboraciones consisten en pequeños premios, por lo general, electrodomésticos; no se contemplan colaboraciones en efectivo.

Se aplicaron 4 ayudas menores, invirtiéndose ₡364,862.46, en el periodo de enero a setiembre del 2020.

Permite contribuir con los gastos médicos resultado de los accidentes o enfermedades terminales e incluso ayuda económica por muerte del asociado o incapacidad total y permanente.

La póliza contempla las siguientes características:

Cobertura de la póliza	Monto cobertura
Muerte accidental	₡500,000
Gastos médicos por accidente	₡500,000
Incapacidad total y/o permanente por accidente	₡500,000

La vigencia de la póliza tiene un periodo de los 365 días del año y el monto para su adquisición es de ₡5.500.

Se beneficiaron con esa póliza 347 asociados, durante el 2020, y el monto corresponde a ₡2.290.200.

Los recursos destinados para enfoques sociales están dirigidos a atender y readecuar las deudas de los asociados, que se ven afectados al ser disminuidos sus ingresos, por disminución de jornadas laborales o desempleo.

Otro beneficio son los convenios con instituciones educativas, en especial universidades, por medio de descuentos en matrículas y cursos, para lo cual los asociados deben presentar una constancia de que mantienen al día sus cuotas de Capital Social.

Los centros educativos que ofrecen descuentos en el pago de matrículas y de los cursos a los estudiantes y asociados de Coopealianza, se muestran a continuación:

- Universidad de Iberoamérica (UNIBE)
- Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT)
- International Business School (ADEN)
- Centro de Formación en Tecnologías de Información y Comunicación (CENFOTEC)

- Universidad Juan Pablo II
- Centro Cultural Costarricense
- Universidad Fidélitas
- Universidad Hispanoamericana

- Universidad Magister
- Universidad Politécnica Internacional
- Saint Thomas Tech University
- European Business School

- Universidad FUNDEPOS de Costa Rica
- Universidad Latina
- Universidad Internacional de las Américas (UIA)
- Universidad Tecnológica Costarricense (UTC)
- Universidad Castro Carazo
- Universidad La Salle
- Universidad Autónoma de Centro América (UACA)
- Universidad Americana (UAM)
- Universidad San Marcos
- Universidad para la Cooperación Internacional (UCI)
- Universidad Tecnológica
- Universidad Santa Lucía
- Universidad de las Ciencias y las Artes
- Fundación de Cultura y Difusión Estudios Brasileños
- Universidad Central
- Colegio Universitario Boston
- Instituto de Formación Aeronáutica
- Advende Learning

4. Autonomía e independencia: el cuarto principio cooperativo, Autonomía e Independencia, define que las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus asociados, si entran en acuerdos con otras organizaciones, incluyendo autoridades de gobierno, tales como: ejecutivo, legislativo y municipales, o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático, por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la Cooperativa.

Apoyo para la aprobación a Ley de Usura: el diario La Gaceta publica, el 20 de junio del 2020, la Ley 7472- "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor"- conocida como Ley de Usura, la cual viene a ser un alivio para los deudores de créditos y tarjetas, buscando en todo momento mejorar la liquidez y sanear las finanzas familiares.

Coopealianza y el resto de las cooperativas de ahorro de ahorro y crédito, desde que inicia la discusión del Proyecto de Ley, que le pone un tope a la usura, propician que se apruebe, congruente con la razón de ser de este tipo de entidades, que nacen para combatir a la usura y el agiotismo.

El apoyo brindado por las cooperativas de ahorro y crédito obedece a que el sobreendeudamiento con altas tasas de interés y cargos por cobros desproporcionados, están afectando severamente las finanzas de los costarricenses e incidiendo directamente en el sano crecimiento de la economía nacional; además, la usura está destruyendo a la población.

Otra disposición importante, establecidas en la Ley, es referida a los trabajadores, a quienes no se les puede realizar deducciones de su salario, afectando el salario mínimo intangible e inembargable (¢199.760,73). Esta ley no tiene carácter retroactivo, por lo que solo aplica para futuros créditos y tarjetas, pues casi el 70% de las tarjetas de crédito en el país tiene tasas de interés superiores al 39%, según el estudio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

La Cooperativa cuenta con tasas muy por debajo de las aprobadas como tasas máximas de interés conforme con las definiciones de las tasas máximas de interés establecidas por el BCRR. Por consiguiente, la entidad continúa siendo una opción y solución real para los deudores. Asimismo, no incorpora el cobro de tasas de interés más altas a quienes cuenten con saldos menores a ¢675.200, ya que los productos de crédito son muy competitivos y de menor costo.

La implementación de la Ley no representa ningún desafío ni afectación para Coopealianza, ya que no presenta un modelo con tasas abusivas, por el contrario, mantiene tasas muy competitivas en el mercado financiero nacional.

Fondo de Garantía de Depósitos del Banco

Central: la Gaceta publica, el 28 de febrero del 2020, la Ley 9816, "Ley de Creación del Fondo de Garantía de Depósitos y de Mecanismos de Resolución de Intermediarios Financieros" y Coopealianza, como cooperativa de ahorro y crédito supervisada, es parte de este Fondo.

El CONASSIF aprueba el "Reglamento de Gestión del Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y de otros Fondos de Garantía" (OFG), norma que tiene como propósito operacionalizar las disposiciones de esta Ley para su adecuada aplicación, mediante el oficio CNS -1640-05 2021.

Coopealianza, como participante y beneficiaria de este Fondo, debe realizar aportes que son asumidos como gasto en cada periodo económico. El aporte por realizar está compuesto por una Contribución Fija (CF) y una contribución variable, que es un porcentaje adicional por riesgo, denominada contribución ajustada por riesgo (CAR), según la siguiente tabla:

Nivel ISP	Contribución	
	CF	CAR
N1	0,10%	0,01%
N2	0,10%	0,02%
N3	0,10%	0,03%
IRR1	0,10%	0,04%
IRR2	0,10%	0,05%
IRR3	0,10%	0,05%

El aporte que le corresponde a Coopealianza es el menor porcentaje que es de 0.11%, cuyo cálculo y pago debe realizarse sobre los saldos garantizados. Este aporte, compuesto por la contribución fija, es de un 0.10% y una

contribución ajustada por riesgo de 0.01. Esto se debe a que la Cooperativa mantiene un Indicador de Suficiencia Patrimonial de 15.96%, que le permite ubicarla en Normalidad Financiera 1, N1.

Los saldos garantizados están constituidos por la totalidad de ahorros o inversiones, que tengan los asociados en la Cooperativa, y cuya suma no supere los seis millones de colones. El aporte debe calcularse y provisionarse a partir de junio 2021 y es pagado de forma trimestral a la Administración del Fondo.

Los dos proyectos de ley apoyados por Coopealianza y el sector cooperativo de ahorro y crédito, que ya se constituyeron en leyes de la República, la Ley de Usura y Fondo de Garantías de Depósitos, benefician a los asociados de las cooperativas. Por un lado, se definen instrumentos que permiten luchar contra la usura, por otro lado, se definen herramientas que permiten incrementar la confianza de los asociados, quienes les confían sus ahorros a las cooperativas de ahorro y crédito.

5. Educación, formación e información: facilitar el proceso de enseñanza - aprendizaje, mediante los principios y valores cooperativos de la mano con la adquisición de los conocimientos en diversas áreas, le permiten a la Cooperativa seguir trabajando en función del alcance de las metas.

Parte de la esencia de Coopealianza es contar con trabajadores y cuerpos directivos más preparados para enfrentar, con asertividad, los retos laborales y del entorno. De manera que continúa con los procesos de capacitación, en el 2020, en línea con la malla curricular, que ha dispuesto para que los asociados interesados en incrementar sus conocimientos referentes a la administración de una entidad financiera, puedan acceder a éstos; asimismo, los asociados y delegados, que pretendan certificarse para aspirar a un puesto en el Consejo de Administración, Comité de Vigilancia y Comité de Educación y Bienestar Social.

Imparte 304 cursos, además, 11 asociados obtienen la certificación de concluida y aprobada la malla curricular. Además, imparte capacitaciones para fortalecer la formación en los puestos de trabajo, el conocimiento técnico y las habilidades, que a los trabajadores les permitan brindar un mejor servicio al cliente interno y externo. Los temas de formación se ofrecen conforme con los requerimientos del perfil del puesto.

La Cooperativa invierte en la capacitación interna \$55.462.174, pese a que es un año caracterizado por el teletrabajo, enfocándose en temas tales como:

- a. Gobierno de Riesgos.
- b. Gobierno Corporativo y desafío de la crisis para la reactivación.
- c. Procedimiento de abordaje de vencimiento de prórroga.
- d. Administración del Riesgo en Tecnologías de Administración.
- e. Administración de Riesgo Operativo.

Las acciones, para el cumplimiento de este principio, contribuyen a que los directores, miembros de los comités de apoyo, gerentes y empleados en general, aporten sus mejores talentos para desarrollo de ella. Además, la Empresa se ha preocupado por mantener un programa de capacitación, dirigido a los asociados, enfocado en la administración de una cooperativa de ahorro y crédito, en su condición de entidad financiera.

6. Cooperación entre cooperativas: Coopealianza ha mantenido una importante relación con las cooperativas, tanto del sector financiero como también en otras áreas. Sus alianzas estratégicas le han permitido consolidar, de manera conjunta, importantes proyectos y tener una voz patente en las negociaciones, como sector cooperativo. De modo que continúa, durante el 2020, con estos enlaces de cooperación con otras cooperativas, tal es el caso de Coopelesca, mediante el patrocinio, así como con Coopeagri en la compra de servicios y productos que ofrece esta empresa.

Fondo de Garantía de Ahorros. El Fondo de Garantía de las Cooperativas de Ahorro y Crédito tiene el propósito de disponer de un mecanismo, el cual permita incrementar la confianza de los ahorrantes. Este es gestionado por FGA Confía Sociedad Cooperativa R.L., desde el 2018. Esta iniciativa ha sido apoyada por la Confederación Alemana de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

El objetivo inicial era la administración de un sistema solidario de protección de ahorros, para los asociados de las cooperativas afiliadas, lo cual consiste en pagar una cobertura por ahorrante en caso de disolución y liquidación de la afectada.

Este Fondo pretende realizar una evaluación del desempeño de las cooperativas afiliadas para disponer de alertas tempranas y evitar que lleguen a una situación de quiebra, por el contrario, se fomente una sana disciplina financiera, fortaleciéndose el Gobierno Corporativo.

Apoyo a Coopeasamblea: las cooperativas de ahorro y crédito de los trabajadores de la Asamblea Legislativa presentan problemas de gestión, ante lo cual le solicita ayuda a Coopenae y Coopealianza, para tratar de encontrar soluciones viables, que les permitan continuar operando con normalidad.

Coopealianza y Coopenae se enfocaron en apoyar a Coopeasamblea, con el propósito de que logren superar la crisis. Se diseñan algunos esquemas que permitan mejorar la recuperación de la cartera de crédito y, sobretodo, la gestión de la liquidez. Ambas se han caracterizado por apoyar a los asociados de otras entidades, que han tenido problemas en su gestión, como el caso de Coopeaserri.

Análisis de nuevas reformas a la normativa de supervisión: se conforman equipos de trabajo para analizar y hacer propuestas al CONASSIF, mediante un trabajo en equipo entre los equipos técnicos de las cooperativas afiliadas a la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Costa Rica (Fedecac), referente a las reformas y aprobación de nuevas normativas de supervisión.

Tales como:

A. Reglamento de Gestión del Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y de Otros Fondos de Garantía (OFG): protege a los pequeños ahorrantes, estableciendo el fondo de garantía, para que estos cuenten con una cobertura de hasta seis millones de colones, en caso de liquidación o quiebra de la entidad.

B. Reglamento sobre Cálculo de Estimaciones Crediticias, Acuerdo SUGEF 1-21: establece la metodología para cuantificar el riesgo de crédito de las operaciones crediticias o de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes. Se deroga el Reglamento SUGEF 1-05 Acuerdo sobre Calificación de Deudores con la puesta en vigencia de este nuevo reglamento.

C. Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, Acuerdo SUGEF 2-10: se adiciona al reglamento aspectos específicos sobre la gestión del riesgo de crédito.

D. Reglamento sobre el Cálculo de Suficiencia Patrimonial, Acuerdo SUGEF 3-06: modificación integral de los acuerdos SUGEF 3-06 “Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras”, para la modificación del cálculo de la SP, de acuerdo con las normas internacionales.

E. Reglamento para la Prevención del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de La Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Aplicable a los Sujetos Obligados por el Artículo 14 de La Ley 7786, SUGEF 12-21.

F. Reglamento del Centro de Información Conozca a su Cliente, SUGEF 35-21: la SUGEF establece una base de datos centralizada de información del cliente, para evitar la duplicidad e inconsistencia en la información, con el objetivo de controlar el flujo de información que concierne a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.

7. Compromiso con la comunidad: uno de los principales componentes que diferencia a Coopealianza desde su origen, es el compromiso y arraigo con las comunidades, donde tiene presencia.

El apoyo decisivo y el enlace a través de la coordinación con los municipios, así como con los principales actores sociales, le ha permitido a la Cooperativa sumarse a los procesos, mediante el aporte de acciones de desarrollo comunal. Asimismo, ha logrado trabajar en cuatro importantes componentes: i. Comunidad, ii. Gobierno, iii. Medio ambiente y Proveedores.

La articulación y el trabajo conjunto le ha permitido aportar, de manera decisiva, al desarrollo de las comunidades en el cumplimiento del séptimo principio cooperativo.



Comunidad

Vivienda digna: Coopealianza tramita, durante el 2020, 85 soluciones de vivienda bajo la modalidad de Artículo 59 definido por la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, con bonos calificados de extrema necesidad, situación de emergencia, erradicación de tugurios y asentamientos en precario.

Se tramitan 680 soluciones de vivienda bajo la modalidad de bono ordinario, lo cual es un subsidio o colaboración que el Estado otorga a las familias de escasos recursos económicos, clase media, personas con discapacidad, mujeres jefas de hogar y ciudadanos adultos mayores para que solucionen sus problemas habitacionales.

Se ejecutan dos proyectos que generan 102 soluciones de vivienda. El Proyecto Kilómetro 20, en el cantón Golfito, de 57 casas de habitación y Punta Riel, en el cantón de Parrita, el cual consta de 45 soluciones de vivienda, las cuales son debidamente entregadas a las familias.

Coopealianza, durante el año 2020, logra mejorar la calidad de vida de 867 familias, a lo largo de todo el país, con una ejecución presupuestaria por \$6.539 (millones)

Cursos Participativos: Coopealianza desarrolla en los últimos años una alianza estratégica con la Universidad Nacional (UNA), como parte de una iniciativa que busca fortalecer la capacitación de los asociados y brindar un valor agregado. Además, brinda opciones de capacitación mediante los cursos participativos, durante dos épocas del año (enero y julio).

Los cursos se realizan de manera presencial en las sedes de Heredia y Pérez Zeledón, en la etapa de enero-febrero. Sin embargo, la dinámica cambia en una segunda fase, producto del proceso de pandemia y los cursos son impartidos mediante plataforma digital. Esta iniciativa permite que asociados de todo el país puedan acceder a los cursos con este nuevo proceso.

Experiencia en Acción: la esencia destinada a la labor social continúa estando presente pese a un contexto marcado por una serie de cambios socioeconómicos, donde la organización tiene que adaptarse al contexto y sus implicaciones.

Por ello, la Cooperativa continúa apoyando a los grupos organizados de adultos mayores denominados Experiencia en Acción, durante el 2020.

La iniciativa que surge hace más de 20 años, tiene presencia en tres localidades nacionales: Pérez Zeledón, Nicoya y Poás, atendiendo a los adultos mayores que en primera instancia se reúnen para compartir entre iguales, realizar ejercicios y participar en actividades propias de celebración comunal.

Estos espacios deben sufrir una transformación, principalmente por ser una población vulnerable, por lo que las clases se trasladan a plataformas digitales, mediante zoom o vídeo llamada en messenger, en algunos casos.

Banda Municipal de Acosta: música al ritmo de un país: Alrededor de 235 jóvenes de la comunidad de Acosta, son hoy el fiel testigo de construir comunidad a través de la música, al punto de consolidar su sueño y participar en el Festival de las Rosas el 2 de enero, 2019.

Coopealianza es un aliado fundamental y decisivo, en este gran proyecto, por más de 10 años, al punto que se apoya económicamente a la banda, mediante un convenio de cooperación y arraigo local, y le permite mantener el liderazgo con sus directores.

Este gran proyecto que da vida a la comunidad de Acosta es el resultado del trabajo en conjunto entre comunidad, instituciones locales (Comité de Deportes, integrantes de la banda y el apoyo de Coopealianza).

José Manuel Corrales, director de Banda Municipal de Acosta manifiesta: "Es mediante estas alianzas que se ha logrado generar un equipo de trabajo para que todo el proyecto sea exitoso".

Los cursos se enfocan en temáticas como: manualidades para niños, inglés y arte para niños, crema y jabones terapéuticos, Química experimental, Emprendedurismo, Manejo de límites en adolescentes, Taller básico de inglés, Técnicas de ilustración básica, Taller de pintura, Servicio al cliente y Oratoria, entre otros.

La difusión de los Cursos Participativos se realiza, mediante radio nacional en Central de Radios y local, con 88 Estéreo. Adicionalmente, se trabaja una campaña en redes sociales, durante el periodo de matrícula.

Casetillas paradas autobús:

Coopealianza ubica en la región Caribe cuatro casetillas, mediante el apoyo directo con las comunidades, durante el 2020.

Las casetillas se colocan en Limón frente al cementerio; en Guápiles, frente a la iglesia católica y dos más en la zona de Sarapiquí, en especial, en Bajos de Chilamate y antes de la entrada de Orquetas de Sarapiquí.

La construcción de paradas de autobuses les permite a los habitantes contar con un espacio que les evita inconvenientes ante los efectos climáticos.

Este director señala que el convencimiento se transforma de palabras a hechos, cuando hay amor en lo que uno cree y afirma:

“En el caso de Coopealianza, el apoyo que hemos recibido ha crecido de manera progresiva, lográndose un vínculo mayor, que va más allá de lo económico y que establece un apoyo en todos los procesos, permitiendo que los muchachos de la Banda y la comunidad en general tengan un sentimiento de identificación con la Cooperativa”.

Aportes del deporte: un enfoque destinado al deporte es parte de la esencia de Coopealianza y, por ello, continúa, en el 2020, con su apoyo a los equipos de fútbol del Municipal Pérez Zeledón-Guerreros del Sur y Uruguay de Coronado.

Este apoyo también está presente en las ligas menores: femenino y masculino del Pérez Zeledón, así como también con el equipo femenino de fútbol Sueños y Valores (SUVA) Sports.

Municipal Pérez Zeledón: Con la camiseta del deporte: Coopealianza, por más de 18 años, brinda su respaldo al equipo de fútbol de primera división el Municipal de Pérez Zeledón, los Guerreros del Sur. La Cooperativa apoya, durante este periodo, su proceso de crecimiento, mediante el aporte económico y el patrocinio en sus uniformes, así como la colocación de vallas.

Juan Luis Artavia, Presidente Municipal de Pérez Zeledón y directivo por más de 19 años de esta agrupación futbolística, afirma: “sin los patrocinadores no existiría el fútbol. Es a través del apoyo que podemos seguir adelante como un equipo representativo de la región, desde el Cerro de la Muerte a la frontera, con más de 25 años en primera división. Agradecidos por siempre con Coopealianza como patrocinadora oficial, una empresa que nos ha ayudado para seguir siendo un punto económico, cultural, social y deportivo en la zona Sur del país”.

La Cooperativa se avoca a destinar recursos a dos organizaciones que contribuyen a fortalecer áreas disímiles: Fundación TEA, que apoya y da acompañamiento psicoemocional a pacientes y sus familias, y Grupo PAGO, el cual coadyuva al proceso de reactivación económica local.

FUNDACIÓN TEA: esta Organización No Gubernamental (ONG) brinda los servicios de detección temprana e intervención de diferentes áreas comprometidas con las personas que presentan T.E.A. (Trastorno del Espectro Autista). La Fundación establece un acompañamiento directo con las familias. La Cooperativa le mantiene respaldo económico, con el propósito de que puedan cancelar servicios públicos, y algunas capacitaciones que realiza como organización.

GRUPO PAGO: el Grupo PAGO surge en abril del 2020, en pleno proceso de pandemia y es la ventana necesaria para que miles de generaleños, productores y emprendedores, puedan comercializar sus productos. Seis emprendedores de Pérez Zeledón crean una plataforma digital en Facebook, la cual sirve como vitrina para facilitar la compra y venta de productos de microempresarios del cantón.

La iniciativa denominada Productores Auténticos Generaleños Organizados (PAGO), cuenta con una amplia gama de servicios y productos diversos, entre los que se contemplan: frutas, verduras, vegetales, chocolates, pescado, pizza, comidas preparadas, flores, orquídeas, abono orgánico, letras en madera, plantas, lugares turísticos, ropa de cama, hamacas, arreglos en foam, bisutería, vitrales, limpieza de sillones, entre una amplia gama de productos.

Este Grupo está conformado por más de 35.000 miembros, quienes lo han constituido en una de las vitrinas de compra venta de productos más importante del país y se transforma en un soporte socioeconómico, para el cantón de Pérez Zeledón. Coopealianza, le ha dado su respaldo desde el inicio de la iniciativa, mediante un convenio de cooperación para dar soporte al manejo de la red como tal.

Roberto Monterrey, uno de sus fundadores, señala: “Básicamente el Grupo PAGO cuenta con un año, periodo en que Coopealianza ha dado su apoyo mediante el convenio. Este aporte de la Cooperativa ha sido un gran alivio para mantener el apoyo a los emprendedores y hacerlo en la página de manera limpia, sin que se ensucie el muro con publicidad, permitiendo que los emprendedores den a conocer sus productos”.

Las mujeres encabezan el proceso en esta dinámica de reactivación económica, pues constituyen el 65%, en su mayoría jefas de hogar (alrededor de un 50%) y solo un 35% son hombres, de acuerdo con estadísticas del Grupo PAGO. La participación directa de la mujer en los procesos socioeconómicos, a nivel cantonal, permite, una vez más, esa reactivación y Coopealianza es un aliado estratégico, para la construcción de procesos de apoyo social y económico.

CELEBRACIÓN DEL 49 ANIVERSARIO: se lleva a cabo una estrategia de difusión externa, mediante la campaña **Coopealianza: Casi cincuenta ¡celebrems juntos 49 años!**, durante agosto, con motivo de la conmemoración del 49 aniversario. Diversos líderes de opinión dan a conocer temas, en cuatro fechas durante el mes de la celebración, los cuales contribuyen con el proceso del desarrollo integral de los asociados. Los temas desarrollados por los especialistas son transmitidos y subidos a las plataformas de Facebook e Instagram.



Los especialistas y temas desarrollados son los siguientes:

Coopealianza
Temas y expositores de charlas 49 aniversario

Expositora	Tema	Fecha
Adriana Durán	Retos y metas de la mujer de hoy.	15 agosto, 2020
Marcelo Castro	La resiliencia: como base para adaptarse a la nueva realidad.	17 agosto, 2020
Mayi Antillón y Catalina Valencia	Mi mejor versión en comunidad.	24 agosto, 2020
Daniel Suchar	El manejo de las finanzas en época de pandemia.	31 agosto, 2020

La estrategia cuenta con un importante respaldo de los asociados, quienes manifiestan su satisfacción por esta iniciativa y logra una respuesta contundente en la página de Facebook, mediante los seguidores y sus likes. Se logran 60,300 reproducciones entre los líderes de opinión, un gran alcance durante un mes, con temas de gran crecimiento personal.

Coopealianza da su apoyo decisivo durante un periodo de cuatro meses, mediante pauta a los medios locales, en el marco de la celebración del 49 aniversario. Como parte de esta iniciativa, 18 medios regionales de todo el país, entre estos, radio, prensa escrita, televisión y medios de difusión electrónica, forman parte de los beneficiados con este proyecto; además, dan a conocer información relacionada con el 49 aniversario y también permite que el Gerente General pueda revelar el crecimiento y la solidez de la Cooperativa.

La iniciativa evidencia el apoyo solidario de la Cooperativa con los medios y permite, de manera estratégica, establecer pauta relacionada con las campañas de crédito, marchamo y póliza estudiantil. Realiza alianzas en un periodo de crisis, obteniendo el mayor rédito para ambas partes, donde se acentúa el Ganar – Ganar.

BINGO MILLONARIO: la Gerencia General y algunos de sus directivos asisten, durante cuatro años, a diversos espacios en el país para llevar alegría a los pobladores de las localidades y su enfoque de presencia comunal, en conmemoración de los Festivales de las Luces de fin de año.

La Cooperativa, con una carroza y en la mayoría de las oportunidades con una banda, visita y devuelve a sus asociados y público en general, momentos mágicos de entretenimiento y diversión. Además, lleva al hogar de cada asociado, bajo el concepto Navidad de sonrisas, un momento de entretenimiento mediante el Bingo Millonario Trasnocado.

Premia 40 asociados ganadores invirtiendo en la premiación \$15.000.0000. La actividad se realiza el sábado 19 de diciembre, 2020 a las 11:00 p.m. y es transmitido durante una hora en vivo por Canal 7. El evento cuenta con la animación del presentador y periodista Edgar Silva y el actor nacional Mauricio Astorga, conocido como “Morgan” y es amenizado musicalmente por el grupo de Erick León y la Jungla.

Trata de rescatar su identidad, con este concepto del bingo en la época navideña y logra un acercamiento con los públicos de interés de la empresa, mediante una forma donde se siguiese salvaguardando su salud.

Por esta razón, realiza una campaña en medios que contempla la difusión en Canal 7, Central de Radios, así como medios regionales, plataformas digitales externas, como Facebook, Instagram, YouTube; medios digitales internos (circuito cerrado, Intranet, Email, fondo escritorio, cajero automático) y mensajes en bases de datos, como SMS, email y WhatsApp.

La actividad es absolutamente exitosa, con la participación de 68.100 asociados de todo el país, quienes obtuvieron sus cartones; son entregados 116.343 cartones y se puede brindar un espacio de diversión, bajo el concepto Navidad de sonrisas.

Gobierno

“Somos parte de la Solución del país”: se adiciona una fuerte crisis económica y social, a la pérdida de miles de vidas, por lo cual las empresas enfrentan un panorama, que busca en todo momento lograr el equilibrio de la mano con el cumplimiento de las recomendaciones sanitarias.

Surge la necesidad urgente de sopesar la parte económica y empresarial, frente a un contexto donde el imperativo continúa siendo la capacidad de sacar la economía de la crisis, manteniendo la actividad empresarial y brindando empleo, estableciendo soluciones reales y ejerciendo la Responsabilidad Social Empresarial. Por consiguiente, Coopealianza se orienta a consolidar un contexto positivo frente a un clima de incertidumbre y negativismo a nivel nacional y mundial, mediante una campaña sombrilla que lleva este nombre “Somos parte de la solución del país”.

Además, integra actuaciones más productivas y digitalizadas, mediante un tejido empresarial sólido, las cuales se basan en la sostenibilidad e inclusión de prioridades contribuyendo, de manera decisiva, con la implementación de medidas oportunas para minimizar el impacto de la Covid 19, con una perspectiva direccionada a fortalecer la economía.

El proceso integra varias acciones internas y externas, entre ellas: apoyo a la campaña **Con vos podemos**, implementación de los protocolos de salud, teletrabajo, plataformas digitales para adultos mayores, formularios en línea, entrega de excedentes, patrocinios a grupos vulnerables, entre otras acciones.

Protocolos de atención de seguridad en edificios: Coopealianza implementa la toma de temperatura, lavado de manos, uso de alcohol y gel, uso de mascarillas, separación de cubículos para atención de asociados y clientes, señalización en demarcado de asientos, entre otras, en cumplimiento con las disposiciones reglamentarias y atendiendo los procedimientos e indicaciones planteadas por el Ministerio de Salud.

Les comunica a los asociados, mediante redes sociales, acerca de la restricción en el ingreso a las oficinas, con el propósito de cumplir con el aforo máximo permitido del 50% y los cambios de horarios en los puntos de atención.

Adicionalmente, implementa el distanciamiento en cada oficina, así como la instalación de acrílicos, protectores en los puestos de atención a asociados, los cuales son incorporados con el propósito de que quienes trabajan en los puestos de atención, así como los asociados estén más seguros y se garantice mayor protección.

Las acciones también están destinadas a dotar de caretas plásticas reutilizables a los oficiales de seguridad y misceláneos, con el objetivo de salvaguardar su salud. Además, dispone de termómetros digitales para medir la temperatura de los asociados, trabajadores y público en general, de manera que aquellos que muestren síntomas de gripe o fiebre, no ingresen a los centros de servicios y de trabajo, evitando focos de contagio.

Ambiente

Uno de los componentes importantes para Coopealianza es destinar acciones y recursos relacionados con la gestión ambiental. Por eso, ésta implementa la clasificación de desechos en las oficinas contando con los recipientes, donde se distribuyen los desechos orgánicos, papel y aluminio.

La Cooperativa implementa el uso de tecnología amigable, mediante la compra de aires acondicionados, los cuales mitigan los consumos exagerados de electricidad y brindan la posibilidad de mantener los espacios libres de contaminación, en favor de la conservación del ambiente.

Asimismo, se caracteriza por contar, en los últimos años, con fincas de conservación, como terrenos distribuidos en diferentes espacios del país, como Agua Buena de San Vito de Coto Brus y Pérez Zeledón, los cuales funcionan como pequeños pulmones de oxigenación y son áreas destinadas al manejo y equilibrio del medio ambiente.

También, desarrolla edificaciones, donde se retoman elementos que permiten mantener la línea de construcción amigable con el medio ambiente. De este modo recicla al máximo el formateado y el material de desecho en la construcción de la sucursal San Isidro; asimismo, cuenta con la inspección para su eliminación, por parte del ingeniero de Salud Ocupacional. El material del edificio demolido es donado para su reutilización.

Adicionalmente, utiliza aislantes térmicos, en la fachada principal, los cuales permiten regular y contar con una temperatura controlada, donde se genera hasta un 40% de luz natural, y la temperatura con el viento permite enfriar los paneles. Por ende, estos paneles permiten el ahorro de energía.

De manera paralela, lleva a cabo una adecuada instalación en el diseño eléctrico del edificio que busca la disminución del consumo eléctrico. Los diseños y construcciones de instalaciones eléctricas eficientes pagan precios menores por el costo de la energía, contribuyen a disminuir el calentamiento global al eliminar fugas de energía en forma de calor y el efecto invernadero en el planeta.

Finalmente, realiza un importante aporte a la protección del planeta implementando, en sus edificios, instalaciones eléctricas responsables y disminuyendo los costos operativos en el rubro de consumo de energía.

Proveedores

Los proveedores son aliados estratégicos para la Cooperativa, por lo que la Gerencia General y la Alta Administración depositan su confianza en ellos, por lo cual se establecen las negociaciones, mediante una relación de total transparencia y respeto, en la mayoría de los casos.

Coopealianza avala la filosofía del pronto y pago justo, en la compra de los servicios y productos que adquiere de los más de 116 proveedores, considera que uno de los componentes del éxito de toda empresa está basado en relaciones armónicas y justas, en las negociaciones entre empresa y proveedor.





6

Una visión a futuro



A man with curly hair, a mustache, and a baseball cap, wearing a t-shirt with 'CR' and 'Coopealianza' logos, holding a bingo card. He is also wearing a bandana and multiple chains.

BINGO				
5	28	43	49	70
4	26	31	59	69
3	29	34	57	74
1	24	39	54	67
12	41	47	66	

Creando un espacio de entretenimiento con nuestros asociados, Coopealianza celebrada en diciembre del 2020 un Bingo Millonario que es transmitido por Canal 7 y llega hasta sus hogares brindando un espacio de diversión y alegría frente a un contexto adverso.

Una Visión a Futuro

El 2020 es un año absolutamente atípico, cuando se evidencia la interrelación entre los países y se puede conocer a cada instante lo que ocurre dentro del mundo entero, gracias al acceso de la tecnología. Este año se materializa la pandemia con la Covid- 19, un riesgo que ninguna entidad prevé en su planificación estratégica ni en los análisis de riesgos.

Costa Rica declara emergencia sanitaria, el 6 de marzo del 2020, mediante el Decreto Ejecutivo No42221-S "Medidas administrativas temporales para la atención de actividades de concentración masiva debido a la alerta sanitaria por la Covid-19" y en los Lineamientos generales para oficinas con atención al público (bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (Covid- 19), del Ministerio de Salud.

Esta declaratoria obliga a que se modifique, de forma abrupta, la forma de operar de las empresas, puesto que las autoridades de salud reducen horarios y aforos en los establecimientos comerciales; restringen la libre movilidad vehicular en el territorio; asimismo, implementan otra serie de medidas, como el distanciamiento social, el uso obligatorio de mascarillas y caretas, así como, el lavado de manos y la toma de la temperatura corporal.

Coopealianza, fundamentada en el desarrollo de un modelo de negocio, comienza a diseñar una Hoja de Ruta hacia la Nueva Normalidad, a partir de mayo del 2020, acorde con la realidad enfocada en garantizar la sostenibilidad y permanencia. La Nueva Normalidad obliga a que la adaptación al cambio, la innovación en nuevos productos, el enfoque en los resultados, el logro de eficiencias, la disposición y la disponibilidad de los colaboradores, y, el compromiso personal y colectivo, sean factores claves de éxito fundamentales de la empresa, para salir adelante de esta emergencia sanitaria, que generó una crisis económica.

La Hoja de Ruta determina la necesidad de actualizar y mejorar el Plan Estratégico de Coopealianza, para el periodo 2021-2030. Ésta obliga a un replanteamiento para los próximos 3 años, cuando la prioridad es sacar adelante a la empresa, fundamentado en el logro de la misión, visión, declaratoria de compromisos y el marco estratégico 2030.

Misión: construimos alianzas perdurables, entregando mente y corazón, con cada uno de los servicios que brindamos.

Visión: ser la entidad financiera preferida de los asociados, por la experiencia de servicio, la transparencia y rendición de cuentas de las personas que gobiernan y gestionan, para garantizar la sostenibilidad y permanencia.

Declaratoria de Compromiso: soy parte de una Cooperativa consolidada que logra un equilibrio entre lo financiero y lo social, valora y respeta al ser humano, fundamenta su actuar organizacional y valores en una cultura Cooperativa - Constructiva.



Normas de Comportamiento

Cultura de logro: centrada en la idea de reafirmar el trabajo bien hecho. Estas culturas refuerzan y valoran a los empleados, quienes plantean y logran sus propios objetivos. Los miembros y la organización establecen metas que suponen un desafío, realista y alcanzable, esforzándose todos en lograrlas con entusiasmo.

Cultura de autorrealización: caracteriza a aquellas organizaciones que tienen en cuenta la creatividad y la excelencia, con el logro de las tareas y la satisfacción personal de sus miembros. Se les hace pensar por ellos mismos, convirtiéndolos en una pieza clave para el desarrollo de la organización, a través de su propio desarrollo, mediante la realización de actividades nuevas e interesantes.

Cultura humanista: se trata de organizaciones que trabajan de manera participativa y se orientan hacia el individuo, centradas en el desarrollo de las personas, donde sus miembros se ayudan y apoyan entre sí, generándose sinergias entre ellos.

Cultura de afiliación: dan prioridad a las relaciones interpersonales positivas que ayuden en el trabajo. La organización espera de sus miembros una actitud abierta, colaboradora e interesada en compartir pensamientos y sentimientos con su grupo de trabajo. También, promueve que sean amistosos, sinceros y sensibles a las necesidades de sus compañeros/as.

Declaratoria de Compromiso

1. Me comprometo a realizar mi trabajo bien hecho, enfocado en lograr eficiencias y alta competitividad.
2. Me comprometo a rendir cuentas sobre mi actuar, el desempeño de mi trabajo y del logro de mis resultados.
3. Me comprometo a entregar mente y corazón en cada uno de mis actos, para que Coopealianza pueda alcanzar los objetivos y metas definidas.
4. Me comprometo a trabajar con excelencia y creatividad, aportando al desarrollo de Coopealianza, a través de la autorrealización y superación de mi mejor versión.
5. Me comprometo a servir a la Cooperativa con alta disposición y disponibilidad de tiempo.
6. Me comprometo a trabajar en equipo, cooperando y apoyándome con los demás miembros con el propósito de lograr sinergias y alianzas perdurables con los compañeros y asociados.
7. Me comprometo a respetar y fomentar la dignidad del ser humano hacia mis compañeros, subalternos, jefes y asociados.
8. Me comprometo a actuar con ética, integridad y honradez para fortalecer la confianza en Coopealianza.
9. Me comprometo a generar relaciones interpersonales positivas con los otros miembros de la organización, que contribuyan con el buen desempeño del trabajo.
10. Me comprometo a guardar la confidencialidad y discreción de los temas internos de la empresa, para generar la confianza, la cual requiere el puesto que desempeño.

Marco Estratégico 2030: lograr un crecimiento anual por encima del Sector Cooperativo, que permita incrementar la participación dentro del Sistema Financiero Nacional, asegurando la solidez patrimonial y la rentabilidad. Esto requiere lineamientos estratégicos a los pilares del marco de gobierno, como se detalla:

Pilares del Marco de Gobierno

Gestionar las necesidades de las partes interesadas.

Gestionar la organización por procesos, enfocado en el cliente, la eficiencia, la competitividad y la gestión integral de los riesgos.

Culturizar la competitividad empresarial e individual.

Fundamentar los actuaries de los colaboradores en la transparencia y rendición de cuentas.

Garantizar las sostenibilidad y permanencia.

Lineamientos estratégicos al 2030

Incrementar la eficiencia de los procesos mediante la gestión de riesgos, un sistema eficiente de control interno y un proceso de evaluación, basado en indicadores que permitan la mejora continua.

Mantener la competitividad de la oferta de productos, en función de la demanda, rentabilidad y niveles de riesgo aceptables, que permita la satisfacción, retención y atracción de asociados.

Contar con capital humano competitivo, que asegure el crecimiento y rentabilidad de los negocios ejecutados, con enfoque hacia la satisfacción del asociado y partes interesadas, fundamentado en procesos transparentes de rendición de cuentas.

Asegurar la vigencia del modelo de negocios mediante el enfoque hacia negocios digitales y la vinculación, mejorando la experiencia del cliente.

Se aprueba el Marco de Gobierno de Coopealianza, con el propósito que sea el derrotero y oriente a los directores, trabajadores y miembros de los comités de apoyo. Este se estructura en 5 pilares, los cuales se resumen a continuación:

Primer Pilar: Gestionar las necesidades de las partes interesadas: las partes interesadas en Coopealianza son los grupos de individuos u organizaciones, las cuales formen parte de ella, o bien, se ven afectadas, obteniendo un beneficio o perjuicio por las decisiones que se toman, cuando exista un interés legítimo.

Segundo Pilar: Gestionar la organización por procesos, enfocado en el cliente, la eficiencia, la competitividad y la gestión integral de los riesgos y oportunidades: la gestión basada en los procesos

tiene como propósito desarrollar niveles de eficiencia en la ejecución de las operaciones, clarificando la interrelación de los procesos y flujos de comunicación, con un enfoque en el cliente y las partes interesadas. El logro de una adecuada gestión de los procesos genera una autonomía empresarial, en la cual se minimiza la dependencia de los individuos especialistas en determinadas gestiones.

Tercer Pilar: Culturizar la competitividad empresarial e individual: la cultura corporativa de Coopealianza se fundamenta en una cultura constructiva con orientación al logro, crecimiento personal de sus miembros, por medio de la participación y las relaciones interpersonales positivas.

Cuarto Pilar: Fundamentar los actúes de los colaboradores en la transparencia y rendición de cuentas: la transparencia y rendición de cuentas son elementos fundamentales para garantizar la sostenibilidad y permanencia, mediante la exposición de los resultados obtenidos a las partes interesadas, generando espacios de comunicación y reflexión en los que se validen sus requerimientos y expectativas.

Quinto Pilar: Garantizar la sostenibilidad y permanencia: consiste en la capacidad para satisfacer las necesidades financieras de los asociados, sin comprometer la estabilidad y solidez financiera de la Cooperativa, a largo plazo.

Coopealianza aprueba el Código de Conducta, que constituye un instrumento de gestión, el cual establece reglas específicas para perfilar las prácticas y comportamientos en una cultura Cooperativa – Constructiva, basada en el principio de transparencia, conforme con los valores definidos en la Declaratoria de Compromiso y sirve de marco de referencia para el desarrollo de la práctica profesional y operativizar la Misión y la Visión de la Cooperativa.

Los actúes éticos priman en la construcción de la cultura Cooperativa – Constructiva, con respecto al logro de las metas y los objetivos definidos.

Esos están en función de construir y desarrollar altos niveles de confianza, de las distintas partes interesadas, en la forma como se dirige y gestiona la organización.

Esta especifica que no puede existir conflicto entre lograr las metas y objetivos definidos, y mantener niveles elevados de exigencia, en lo referente a la gestión, cumplimiento normativo y, los actúes íntegros y éticos. Estos elementos se refuerzan y fortalecen de forma conjunta y coadyuvan al fortalecimiento de una gestión basada en administración íntegra de los riesgos.

Los enunciados que conforman la cultura de logro se muestran a continuación:

Cultura de logro: se centra en la idea de reafirmar el trabajo bien hecho. Estas culturas refuerzan y valoran a los empleados que plantean y logran sus propios objetivos. Los miembros y la organización establecen metas que suponen un desafío, si bien, realista y alcanzable, esforzándose todos por lograrlas con entusiasmo.

Cultura de autorrealización: caracteriza a aquellas organizaciones que tienen en cuenta la creatividad y la excelencia, con el logro de las tareas y la satisfacción personal de sus miembros.

- c. Se les hace pensar por ellos mismos, convirtiéndolos en una pieza clave para el desarrollo de la organización, a través de su propio desarrollo, mediante la realización de actividades nuevas e interesantes.

Cultura humanista: se trata de organizaciones, que trabajan de manera participativa y se orientan hacia el individuo, centradas en el desarrollo de las personas, donde sus miembros se ayudan y apoyan entre sí, generándose sinergias entre ellos.

- d.
- e. **Cultura de afiliación:** dan prioridad a las relaciones interpersonales positivas que ayuden en el trabajo. La organización espera de sus miembros una actitud abierta, colaboradora e interesada en compartir pensamientos y sentimientos, con su grupo de trabajo. También, promueve que sean amistosos, sinceros y sensibles a las necesidades de sus compañeros.





Informes de Comités

Mediante acciones y aplicaciones adaptadas a las necesidades de los adultos mayores, Coopealianza facilitó a esta población de las herramientas necesarias para que pudiesen realizar sus transacciones sin necesidad de salir de casa y protegerles de la pandemia.

Informe de Comités 2020

Informe de Educación y Bienestar Social

El Comité de Educación y Bienestar Social de Coopealianza se aboca a la labor de capacitar, formar y educar a sus asociados durante un año más, en cumplimiento del quinto principio cooperativo: Educación, formación e información. Las estrategias están diseñadas para fortalecer el desarrollo del aprendizaje de manera virtual y las formaciones están destinadas a asociados, colaboradores y directivos de Coopealianza.

A. Capacitaciones Virtuales

Coopealianza establece un plan de estudios permanente, mediante una alianza estratégica con la Universidad Fundepos, cuyo objetivo es responder a las disposiciones de capacitación establecidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y contempladas dentro del Estatuto Social de la Cooperativa.

Además, reafirma su compromiso de ser una entidad financiera responsable y contar con miembros de cuerpos directivos idóneos, debidamente capacitados, para asegurar la toma asertiva de decisiones en la empresa, y garantizar su sostenibilidad y permanencia.

El Programa de Capacitación Permanente para asociados de Coopealianza busca garantizar que los participantes adquieran los conocimientos básicos de administración de una entidad financiera; a la vez, el Estatuto Social de la entidad establece la obligatoriedad de tener la aprobación de dicho programa, para optar o ser miembro de un órgano social, una vez que ha sido elegido por los delegados en la Asamblea General.

Este programa, cuyo plan formativo es bimestral e impartido mediante plataforma virtual, contempla temáticas relacionadas con: doctrina cooperativa, cultura organizacional, administración de riesgos, supervisión prudencial, análisis financiero y contable, Responsabilidad Social Empresarial, entre otras.

El estudiante recibe una certificación, por parte de Fundepos y, completado el Plan de Estudios, que lo acredita en el cumplimiento del proceso, le permite postularse para formar parte de los puestos directivos de la Cooperativa, en caso de que lo considere pertinente.

El siguiente cuadro presenta el número de estudiantes, de acuerdo con una cantidad de cursos promedio aprobados en el Programa Especialista, mediante la plataforma virtual de Fundepos. Han participado de este proceso 299 estudiantes.

Coopealianza Desglose de estudiantes 2020 Convenio Universidad FUNDEPOS Programa especialista

Grupos	Cantidad Estudiantes
De 15 - 20 cursos	29
De 9 - 14 cursos	16
De 4 - 8 cursos	68
De 1 - 3 cursos	186
Total	299

Fuente: Acuerdo 19407. Consejo de Administración. 2020.

Un cuadro comparativo, que establece el desglose de los estudiantes 2020, mediante el convenio con la Universidad Fundepos, presenta los resultados obtenidos en el Programa Especialista y la aprobación a nivel técnico, de acuerdo con la cantidad de cursos realizados.

Coopealianza Desglose de estudiantes 2020 Convenio con Universidad FUNDEPOS Aprobado para el nivel Técnico

Grupos	Cantidad Estudiantes
De 5 - 10 cursos	49
De 1 - 4 cursos	228
Total	277

Fuente: Acuerdo 19407 del Consejo de Administración.

Estos resultados evidencian el compromiso social de la Cooperativa, su vocación por seguir construyendo, en favor de sus asociados y contribuir con su crecimiento integral. Reafirma, mediante estos procesos, que se ha convertido en un instrumento que contribuye, de manera decisiva, con el desarrollo económico y social de cada localidad donde mantiene presencia y, en términos generales, en el país.

Informe Comité de Vigilancia

Presentación

El Comité de Vigilancia pone a disposición de los asociados, los delegados y la Asamblea, el Informe de Gestión correspondiente al 2020, de conformidad con las normas legales que rigen el sector cooperativo costarricense y en cumplimiento con el Estatuto. Este documento tiene por objetivo informar a todos los asociados acerca de la situación de la Cooperativa y sus proyectos.

Propósito

El Comité de Vigilancia busca asegurar la ejecución de las resoluciones de la Asamblea General de Coopealianza R.L. y fiscalizar que las actuaciones del Consejo de Administración, comités nombrados por la Asamblea General y la Gerencia General estén de acuerdo con la Ley, el Estatuto Social y los reglamentos respectivos de la cooperativa. Se apoya en los informes de supervisión, calificación, asesoría y control, presentados por organismos internos y externos vinculados.

Sesiones del Comité de Vigilancia

Las sesiones presenciales deben ser modificadas desde la declaratoria de emergencia en marzo y hasta diciembre 2020. Por esto, el comité sesiona de manera virtual, por medio de las plataformas tecnológicas, con el propósito de no detener el Plan Anual de Trabajo y en cumplimiento con las indicaciones establecidas por el Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

La Asamblea General por Delegados no se realiza por lo que los nombramientos de los miembros

del Comité de Vigilancia, los cuales vencen en el 2020, son automáticamente prorrogados por un año, de acuerdo con lo acordado por la Asamblea Legislativa, en el expediente 21.933.

El Comité de Vigilancia continúa con su labor en favor de la Cooperativa. Las sesiones realizadas durante el 2020 se dan a conocer a continuación:

a. Cantidad de Sesiones

Sesiones Realizadas	Cantidad Estudiantes
Ordinarias Presenciales	3
Ordinarias Virtuales	8
Total	11

b. Cantidad de Participaciones

Sesiones Realizadas	Cantidad Estudiantes
Consejo de Administración	22
Comité Auditoría	11
Sesión Conjunta	1
TOTAL	34

Acciones Realizadas

Las actividades desarrolladas por este Comité, durante el 2020, se ajustan a las funciones establecidas en el Estatuto Social de Coopealianza R.L., las cuales son incluidas en el Plan Anual Operativo, dando seguimiento a la gestión del buen Gobierno Corporativo.

Las principales actividades ejecutadas son las siguientes:

- Preparación del Plan Anual Operativo del Comité de Vigilancia para el periodo correspondiente.
- Preparación y presentación del Informe de Labores del Comité de Vigilancia.
- Rendición de cuentas del Comité de Vigilancia.

- Verificación el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General.
- Seguimiento de atención a los acuerdos del Consejo de Administración.
- Fiscalización del cumplimiento de responsabilidades de comités nombrados por el Consejo de Administración.
- Conocimiento de los informes elaborados por la Auditoría Interna para corroborar el cumplimiento del Control Interno.
- Conocimiento de las cartas de gerencia elaboradas por la Auditoría Externa.
- Conocimiento de los informes mensuales emitidos por la administración sobre los Estados Financieros e indicadores de Coopealanza R. L.
- Conocimiento de el informe sobre la Cartera de Crédito, Cartera de inversiones y las Captaciones con el público y las entidades financieras.
- Conocimiento de las acciones desarrolladas por la Administración para incorporar en los procesos de crédito, captación, cobro y cajas, los indicadores de riesgos necesarios.
- Análisis del avance del Cumplimiento del PAO 2020 del Comité de Vigilancia, de forma trimestral.

Actualización de los miembros del Comité

Los miembros del Comité de Vigilancia han cumplido con el plan de formación aprobado para este periodo, en aras de cumplir con el perfil aprobado por la Asamblea General de Coopealanza, en concordancia con el Acuerdo SUGEF 16-16. Este proceso responde a los requisitos necesarios para desempeñarse en este órgano colegiado y responde al objetivo de minimizar el riesgo de dirección.

Conclusiones

La Cooperativa se apega, durante el 2020, a lo establecido en la Ley, el Estatuto y la Reglamentación Interna, y las normativas específicas del Gobierno Corporativo y en términos generales, pese a la situación del entorno:

- Coopealanza R.L., con la responsabilidad y diligencia asumida por la administración, mantiene la solidez económica en su

patrimonio, resultado de un manejo adecuado de sus recursos y una gestión crediticia, apegada a las normas y regulaciones del mercado financiero, acorde con la realidad enfrentada por sus asociados, pese a la situación atípica que atraviesa el país producto de la pandemia.

- La Cooperativa mantiene una cantidad aceptable de controles relacionados con procedimientos y políticas de las principales acciones en gestión de riesgo, permitiendo presentar una condición de operación normal, según la ficha CAMELS, cumpliendo a cabalidad con el PAO 2020.

El verdadero trabajo en equipo, el desarrollo de nuevas opciones, para llevar a cabo la acción y ajustar los planes necesarios, y lograr un año exitoso pese al contexto, queda evidenciado en el 2020.

Obituario

Gustavo Adolfo Bécquer

RIMA LXI

*Al ver mis horas de fiebre
e insomnio lentas pasar,
a la orilla de mi lecho
¿quién se sentará?*

*Cuando la trémula mano
tienda, próxima a expirar,
buscando una mano amiga,
¿quién la estrechará?*

*Cuando la muerte vidrie
de mis ojos el cristal,
mis párpados aun abiertos
¿quién los cerrará?*

*Cuando la campana suene
(si suena en mi funeral)
una oración, al oírla,
¿quién murmurará?*

*Cuando mis pálidos restos
oprima la tierra ya,
sobre la olvidada fosa
¿quién vendrá a llorar?*

*¿Quién, en fin, al otro día,
cuando el sol vuelva a brillar,
de que pasé por el mundo,
quién se acordará?*

Isaac Obando Abarca

Nacimiento: 24 de diciembre, 1935.

Deceso: 25 de abril, 2019.

Don Isaac fue miembro fundador y formaba parte de los delegados de la Cooperativa en el momento de su muerte.

Olga Nidia Ugalde Murillo

Nacimiento: 18 de abril, 1954.

Deceso: 25 de setiembre, 2019.

Doña Olga siempre se caracterizó por ser una asociada muy activa y formaba parte de los delegados de la Cooperativa en el momento de su muerte.

Albino Arce Chaves

Nacimiento: 5 de abril, 1934.

Deceso: 1° de agosto, 2020.

Formaba parte de los delegados de la Cooperativa en el momento de su muerte.

Héctor Fallas Hidalgo

Nacimiento: 20 de diciembre, 1945.

Deceso: 10 de diciembre, 2020.

Don Héctor fue miembro fundador, directivo del Consejo de Administración y se destacó por su aporte al desarrollo de la Cooperativa.

Alex Chavarría Castillo

Nacimiento: 9 de octubre, 1953.

Deceso: 5 de enero, 2021.

Formaba parte de los delegados de la Cooperativa en el momento de su muerte.



 **Coopealianza**

Contáctenos por:

  **2785-3000**

 servicio@coopealianza.fi.cr