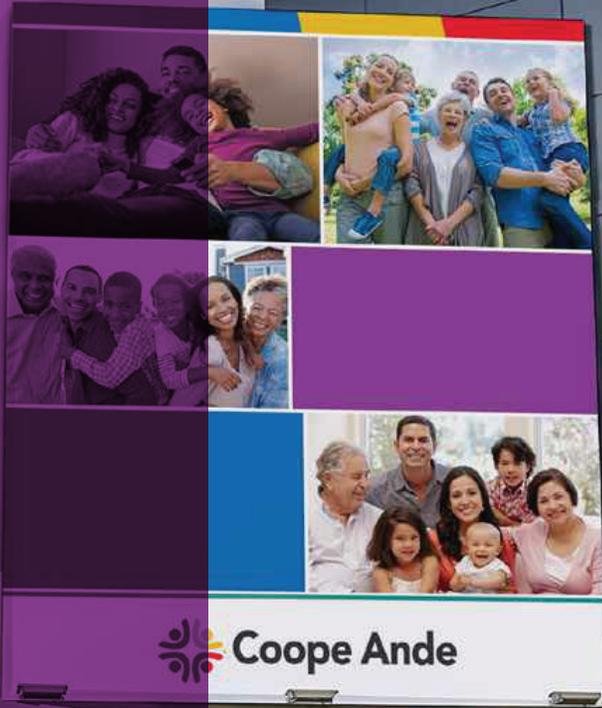



Coope Ande



Memoria
Anual

2021

UNCaJNO *motivándote a crecer*

 **Coope Ande**

Coope Ande Memoria 2021



Nuestro Presidente

En nombre del Consejo de Administración, de los Órganos Sociales, les saluda calurosamente.

Comparto con ustedes unas ideas de lo que significa Coope Ande para nosotros. Reseño los ideales de la que es y debe ser nuestra empresa cooperativa.

Coope Ande es una empresa de la economía social solidaria que fundamenta su esencia institucional en la intermediación financiera. En esta actividad de negocio cooperativo financiera, la cooperativa determina sus alcances financieros, sociales, ambientales, y de responsabilidad Social. Nuestra máxima aspiración es apoyar a los asociados y fortalecer el ahorro y el crédito.

Coope Ande como empresa busca, ofrecer nuevos servicios y productos que permitan felicidad, prosperidad, a los asociados. Interviene en el mercado financiero, en donde enfrenta la competencia del mercado. Se somete a los vaivenes financieros y a las disposiciones de la regulación financiera, pues somos regulados por la SUGEF igual que la banca estatal.

En este proceso, de rendimiento de cuentas, Coope Ande saluda a todos los asociados, a los proveedores y a las personas que deseen ser parte de esta entidad cooperativa qué, conjuga lo social con lo financiero.

En Coope Ande somos respetuosos de la legalidad, asumimos la regulación con disciplina, conscientes en que una buena gobernanza como se practica en nuestra

institución, permite llegar a los asociados y a otros sectores de la sociedad, tanto público como privado.

Queremos llegar a los sectores sociales con la promesa de ser eficientes, confiables y preocupados por el desarrollo de los asociados y sus familias. Somos una organización que muestra calidad en la gestión financiera, laboramos con disciplina y transparencia, nos fundamentamos en principios y valores propios del cooperativismo.

La gobernanza, la buena gestión de riesgos y el respeto al marco legal, son las obligaciones éticas y morales que nos imponemos en nuestra actividad empresarial y social.

Coope Ande es una empresa que, valora la innovación, crea nuevos negocios y servicios que nos permiten crecer, ser útiles en el desarrollo financiero y social de los asociados.

En Coope Ande haremos acciones importantes y novedosas con la seguridad de una eficiente administración de los riesgos y con una visión de uso racional de las tendencias tecnológicas para beneficio de las personas y la sociedad.

En Coope Ande estamos para servir a nuestros asociados juntos creemos en la cooperación, la solidaridad, como la esencia de nuestra cooperativa. Configuran la presencia de Coope Ande en el mercado financiero, eso somos.

Cooperativamente,

*Lic. Gerardo Marín Arias, MSc.
Presidente del Consejo de Administración.*



Contenido

1.	Coope Ande	4
1.1.	Mensaje de la Gerente General	4
1.2.	¿Quiénes Somos?	5
1.3.	Propósito, Misión y Visión y Valores	6
1.4.	Nuestra Cooperativa	7
1.5.	Plan Estratégico	10
2.	Nuestra Gobernanza	10
2.1.	Órgano de Dirección	11
2.2.	Indicadores de Gobierno	12
2.3.	Comités Normativos, de Gestión y Apoyo	13
2.4.	Comité Ejecutivo	20
2.5.	Órganos de Control Internos	22
2.6.	Órganos de Control Externos	35
3.	Gestión Económica Financiera	36
3.1.	Contexto Internacional relevante para Costa Rica	36
3.2.	Contexto Nacional Costa Rica	36
3.3.	Panorama Monetario y Crediticio	37
3.4.	Coope Ande Activo Total	39
3.5.	Pasivo Total y Patrimonio	41
3.6.	Estado de Excedentes y Pérdidas	43
3.7.	Aspectos relevantes de la gestión financiera durante el 2021	44
4.	Comprometidos con los grupos de interés	46
4.1.	Coope Ande y el COVID-19	46
4.2.	Nuestros asociados	47
4.3.	Gestión Social	62
5.	Comprometidos con el Medio Ambiente	65
6.	Estados Financieros Auditados	67



1.1 Mensaje de la Gerente General

56 años de ser parte del Sector Financiero Nacional, es la mejor referencia para todos aquellos que a lo largo de estas décadas, han depositado su confianza en nosotros. Esto habla de nuestra historia, de los sueños que juntos hemos construido, de todas las veces que tuvimos la oportunidad de dejar huella en las que hoy representan más de **70 000** familias que hoy por hoy nos han acompañado en este viaje.

Como parte de nuestras prácticas de sana gobernanza, presentamos los principales resultados de la gestión, que reúnen los esfuerzos de nuestras partes interesadas: Colaboradores, Asociados, Órganos Sociales, Proveedores, Comunidad y hoy: Usted, a quien agradecemos profundamente la participación activa a través de sus decisiones que han apoyado la evolución de la Cooperativa.

Estos últimos periodos han estado marcados por grandes desafíos, en primera instancia gestionar la Cooperativa en tiempos de pandemia en el cual la incertidumbre y el cambio fueron

la constante, aunado a una serie de cambios en nuestro marco legal y normativo que implico realizar esfuerzos importantes con la finalidad de cumplir a cabalidad con lo establecido y seguir brindando y apoyando a nuestra base asociativa cuando más lo necesitaba.

Con nuestra identidad Cooperativa y un sentido de pertenencia de la mano con nuestros valores, logramos recorrer 365 días lo que, nos dio la oportunidad ante este nuevo entorno que dio como resultado el Plan Estratégico al 2025 que nos llevará por un viaje de Primera Clase, donde ustedes y nosotros, seguiremos transformando la organización, con la firme convicción de seguir dejando huella en el pueblo costarricense.

Al lado de un Comité Ejecutivo competente, del acompañamiento de un cuerpo directivo bien cimentado, con el apoyo de más de 369 colaboradores logramos resultados extraordinarios que se consiguieron con mucho esfuerzo y dedicación, los cuales podrán conocer más adelante.

Los impactos económicos y sociales de COVID-19 todavía se sienten en el mundo, y algunas regiones enfrentan efectos negativos más profundos y duraderos que otras. No ha sido la excepción sin embargo nuestra Cooperativa continuará asumiendo desafíos, que es una tarea sólo de valientes, donde nunca renunciaremos a ella.

A todos ustedes **GRACIAS**, a quienes han hecho huella con nosotros en estos 56 años, donde un lazo sólido y permanente en el tiempo, ha tejido la historia. Porque hemos cambiado el rostro de nuestro país, bajo el mejor modelo social que existe, el de las Cooperativas.

Cooperativamente,

Alexandra Márquez-Massino Rojas, MBA
Gerente General

1.2 ¿Quiénes Somos?

¡Eso es y será
Coope ANDE!

Sra. Alexandra Márquez-Massino Rojas, Gerente General.

Recientemente la Cooperativa cumplió 56 años de trabajo en forma continua, como experta a las necesidades socio económicas de nuestra base asociativa. si hacemos un sobrevuelo de estas décadas, podemos ver a lo largo de esta transición, se han ido gestando grandes proyectos, logrando materializar sus proyectos de vida y ser parte de una gran familia, **ESO ES LO QUE SOMOS.**

Desde la casa donde nació la Cooperativa hasta la compra de un edificio en Barrio la California que representa hoy nuestra casa matriz; así como el proceso de regionalización que nos permitió estar presentes en todas las provincias y estar más cerca de cada uno de ustedes para llenar sus necesidades, sueños y anhelos.

La lectura anual del ejercicio refleja que somos una Cooperativa con capacidad de crear valor a pesar de la complejidad del entorno, seguimos

siendo responsables con nuestros valores y principios cooperativos. La posición a nivel del sector es relevante para nosotros en términos de estadística, pero lo que más relevante, es la forma cómo hemos llegado Uno a Uno.

En el 2021, replanteamos nuestro Plan Estratégico con miras a un viaje hacia el 2025, donde nos hemos fijado objetivos retadores, que están destinados a transformar la organización. Una tripulación bien equipada y comprometida será la clave para que esta combinación de esfuerzos entre ustedes y nosotros, para que lleguemos a la terminal deseada.

Seguiremos dejando huella para que futuras generaciones puedan disfrutar estos pilares que iniciamos hace más de cinco décadas y queremos que sean parte en este viaje donde traduciremos los resultados en mejores servicios y a un click de usted.

1.3 Propósito, Misión y Visión y Valores

Compromiso

De la mano con el asociado para su desarrollo socioeconómico a lo largo de toda su vida.

Contribuimos, desde nuestra esencia cooperativa, al bienestar de los asociados a través de experiencias extraordinarias que convierten sus sueños en realidad.

Visión

Valores

- Integridad
- Innovación
- Socialmente Responsable
- Pasión por el servicio
- Resiliencia
- Compromiso

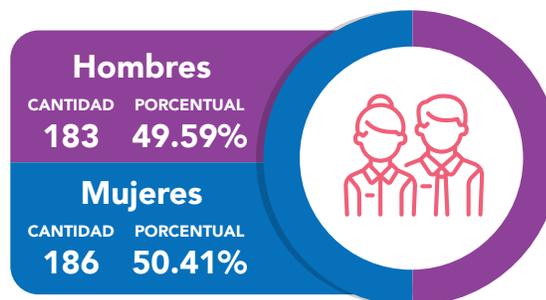




1.4 Nuestra Cooperativa

a) Colaboradores

La mejora continua y la eficiencia operacional han caracterizado el dinamismo de 369 colaboradores que han sido parte importante de la construcción de los resultados durante el período 2021, combinando esfuerzos diarios, matriculándose en un viaje cargado de desafíos, y que juntos, sumaron cifras históricas para nuestro período. Uno a uno, se ha ido sumando una propuesta de valor, donde se ha destacado una nota sobresaliente en el clima organizacional que mide el grado de satisfacción del colaborador con la cooperativa, aunado a la transformación de la estructura y el diseño de una nueva cultura, acompañaron los grandes retos de los que hoy les contamos y que formarán parte de nuestra aspiración de triunfo para nuestras próximas generaciones. Nuestra gratitud a cada uno de ellos, por elegirnos como empleador, y ser parte de la consecución, sus propios sueños.



b) Canales de Servicio

Uno de los objetivos más importantes que tiene establecidos el Consejo de Administración y la Alta Gerencia, es el relacionado con la forma en que los asociados acceden a los productos y servicios. Nos referimos a la disponibilidad de los Canales Digitales, el Canal Telefónico, la Red de Agencias y los Ejecutivos de atención personalizada. En los últimos años, Coope Ande viene haciendo grandes esfuerzos en el fortalecimiento en cuanto a la red de agencias, la actualización, reubicación y rediseño de la experiencia de nuestros asociados a través de los diferentes canales de servicio.

En cuanto a la red de Agencias se ha hecho un análisis exhaustivo de la red con la finalidad de adaptarla a las

exigencias de nuestros asociados lo que ha permitido reubicar la Agencia de Pérez Zeledón y Desamparados con nuevas funcionalidades, modernidad y espacios acordes a la nueva realidad.



Agencia de Desamparados



Agencia de Pérez Zeledón



c) Mejoras en Tecnologías e Información

Durante el 2021 a nivel de tecnología e información la Cooperativa desarrolló una serie de mejoras para facilitar el logro de los objetivos estratégicos, entre los aspectos más importantes se citan:

1. Estructura del área de tecnologías de información: Basados en un proceso de mejora continua y que sirve de base para agregar valor a los distintos procesos de Tecnología e Información y alineados a las mejoras prácticas, se ha fortalecido la estructura de la Gerencia de TI y Operaciones incorporando roles y funciones de arquitectura en capas

de datos, aplicaciones y tecnología, con el propósito de facilitar la implementación eficiente y eficaz de nuevas iniciativas del negocio, y que sirve de base para la implementación de un proceso de arquitectura empresarial que aporte valor en el logro de los objetivos estratégicos y facilite los procesos de transformación fijados para los próximos años.

2. Ciberseguridad: Se ha invertido en herramientas y sistemas de última generación para prevención, detección y atención de incidentes de seguridad que puedan

comprometer la continuidad de los servicios de la organización. Aunado a lo anterior se han fortalecido roles y responsabilidades con perfiles especializados y con experiencia para mantener los elementos de seguridad tecnológica y ciberseguridad gestionados de manera eficaz y eficiente. Entre la tecnología adquirida se cuenta con uso de software de última generación en prevención y detección apoyadas en Deep learning.

3. Continuidad del negocio: la organización cuenta con un proceso para identificar y definir los

servicios críticos de cara a la atención de los asociados, por lo que en el 2021 se han realizado inversiones a nivel de tecnología para brindar la continuidad de servicios que son críticos para la base asociativa y que se podrían ver afectados ante la materialización de riesgos.

4. Eficiencia operacional: uno de los principales objetivos que se ha fijado la organización es la eficiencia operativa, por lo anterior a nivel de tecnologías de información se ha procurado disminuir costos sin comprometer la calidad y el desempeño de los servicios brindados a los distintos procesos de la Cooperativa, producto de estos esfuerzos en el año 2021 se logró una disminución y evitación de costos de 97 millones de colones solo en iniciativas de TI

y a nivel de todas las iniciativas de evitación y/o disminución de costo se logró un monto de 192 millones de colones aproximadamente.

5. Automatización de procesos a través de robotización automática de procesos (RPA): es una de las tecnologías que ha permitido a la Cooperativa y al área de excelencia operacional implementar mejoras en procesos del negocio posibilitando que el Talento Humano se enfoque en actividades de mayor valor agregado, al cierre de 2021 se cuenta con seis robots implementados que han liberado 1406 horas de trabajo que antes debía ser ejecutado por colaboradores de la Cooperativa, liberándolos para el desarrollo de actividades de mayor valor agregado.

6. Gestión de datos: durante el 2021 se inició con el

diseño e implementación de un proceso transversal de gobierno y gestión de datos, mismo que facilite, estandarice y normalice las actividades de analítica, inteligencia de negocio y ciencia de datos, lo anterior con el objetivo de lograr un servicio de excelencia para los asociados y que sirve de herramienta para la oportuna toma de decisiones A nivel de tecnología se han realizado implementaciones a nivel de arquitectura e ingeniería de datos facilitando los procesos de extracción, transformación y almacenamiento (ETL), lo anterior con base en buenas prácticas a nivel de arquitectura que permiten escalabilidad conforme las necesidades y madurez de la organización.

d) Proyectos institucionales

Obtención de licencia principal MasterCard: como parte de las estrategias y objetivos de la organización se toma la decisión de trabajar en conjunto con la marca MasterCard, esto con el fin de mejorar el portafolio de productos y servicios de la Cooperativa en materia de tarjetas y medios de pago, por esta razón se desarrolló un proyecto para llevar a cabo todas las actividades propias de este proceso de cambio. Al cierre del año la Cooperativa ya cuenta con su licencia principal e inició con el proceso de migración de las tarjetas de débito, el contar con licencia principal abre una serie de posibilidades para llevar servicios y productos con mejores condiciones y beneficios a los asociados actuales y potenciales.



1.5 Plan Estratégico

Como parte de las acciones que realiza la Cooperativa y como marco orientador del quehacer institucional, durante el año 2021 nos enfocamos al cumplimiento de lo planteado en el Plan Estratégico 2019-2022 y el logro obtenido al cierre de ese año fue de un 89.43%.

Según la metodología utilizada, se evalúa cada una de las perspectivas en las que se concentran los objetivos estratégicos los cuales se describen a continuación:

- La perspectiva de crecimiento y aprendizaje se enfoca en la gestión de recursos de capacitación para el talento humano, inversión en

sistemas, infraestructura y responsabilidad social, con el fin de lograr sinergias hacia el cumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico.

- La perspectiva de procesos internos se enfoca en automatizar y eficientizar los procesos de la cadena de valor, logrando al final trasladar ese beneficio a los asociados.
- La perspectiva de asociados se centra en la forma en que la Cooperativa satisface las expectativas de los asociados en los diferentes canales, y que durante el año se trabajó para brindar apoyo a los asociados con afectación directa o indirecta

por el COVID-19, así como por la Ley de Usura y se plantearon mejoras en los canales de atención tanto físicos como digitales.

- En la perspectiva financiera se visualizan los resultados económicos de la estrategia planteada, pues se ha trabajado arduamente en el crecimiento en la cartera de calidad que superó la meta establecida y la eficiencia financiera, específicamente en lo que se refiere al costo de las fuentes de financiamiento que, aunado a la coyuntura económica, se logró reducir e incrementar el margen financiero y por consiguiente el excedente neto de Coope Ande.



2. Nuestra Gobernanza

Coope Ande se ha caracterizado por incorporar en su gestión permanente, sanas prácticas de gobernanza en todos los niveles de la organización, siendo respetuosa de las normas y acuerdos emitidos por nuestros entes supervisores, analizando propuestas e interiorizando con todos los niveles en forma de cascada, con el propósito de estimular la cultura y la comunicación global con todas nuestras partes interesadas.

A continuación, se describen los aspectos más relevantes realizados por nuestros Órganos Sociales y Comités Normativos durante el período 2021:

2.1. Órgano de Dirección

a) Consejo de Administración



Sentadas: Sra. Ma.Auxiliadora López Porras, Secretaria, Sra. Nydia Durán Rodríguez,Vocal IV. De pie de izquierda a derecha: Sr. Mario Leal López, Vocal II, Sr.Milton Varela Villegas Vocal III, Sr. Gerardo Marín Arias Presidente, Sr.Alberto Camacho Pereira Vicepresidente, Sr. Edgar Villalobos Morales Vocal I.

El Consejo de Administración como máximo órgano que establece la Asamblea General de Delegados (as) tiene como objetivo, entre otros, orientar los aspectos de la organización y velar por los intereses de los asociados (as) a través del control de la alta dirección, actúa como órgano intermedio entre los asociados y equipos directivos.

Uno de los objetivos enmarcados en su Plan de Trabajo fue lograr la gobernabilidad a través de la dirección superior de una manera eficiente y eficaz de las operaciones y actividades de Coope Ande N° 1 R.L,

así como el establecimiento de políticas generales de la empresa y la aprobación de reglamentos para su adecuado funcionamiento.

Como respaldo a la gestión se ha contado con el apoyo de los Comités Normativos, Comités de Gestión y Comités de Apoyo con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las leyes y regulación vigente. Entre las principales actividades ejecutadas y logros obtenidos:

- Análisis y Aprobación del Presupuesto y Plan Anual Operativo de la Cooperativa.
- Seguimiento al Plan Estratégico Institucional.
- Aprobación del Plan Estratégico 2022 – 2025.
- Coordinar un plan de formación y participar en capacitaciones especializadas para los miembros del Consejo de Administración acorde con su responsabilidad en los Comités de Trabajo (Normativos y Gestión).
- Aprobación de módulos de capacitaciones para delegados en la modalidad virtual.
- Participación y representación en los organismos de integración cooperativa.
- Aprobación del marco regulatorio que rige a la institución.
- Participación en capacitaciones afines a las responsabilidades y funciones del Consejo de Administración.
- Integración en comités y comisiones que se constituyen con la participación de directores (as) del Consejo de Administración, así como colaboradores de la administración donde se realiza una labor conjunta y un compromiso del cumplimiento basados en los objetivos estratégicos de la Institución.
- Análisis de los informes que se presentan al Consejo de Administración por parte de los coordinadores de los diferentes comités y comisiones.
- Participación en equipo de trabajo con Uniones y Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Alianzas Estratégicas con diferentes instituciones del Sector Financiero de Costa Rica.
- Reuniones de trabajo con los presidentes de los Órganos Sociales y la Gerencia General.
- Reuniones conjuntas para una mayor realimentación en el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa.



2.2. Indicadores de Gobierno

A continuación, se presenta la cantidad de sesiones realizadas por los diferentes Órganos Sociales y Comités al 31 de diciembre del 2021.

a) Órganos Sociales

Consejo de Administración



Comité de Vigilancia



Comité de Educación y Bienestar Social



Comités Normativos de Gestión y de Apoyo

Comité	Sesión Ordinaria	Sesión Extraordinaria	Total de sesiones
Comité de Riesgos	13	-	13
Comité de Auditoría	12	1	13
Comité de T.I.	6	1	7
Comité de Remuneraciones	6	1	7
Comité de Cumplimiento	6	-	6
Comité de Plan Estratégico	12	-	12

2.3. Comités Normativos, de Gestión y de Apoyo

a) Comité de Riesgos

Propósito

El Comité de Riesgos tiene como propósito tomar decisiones donde considera los criterios de oportunidad y conveniencia, además de velar por el cumplimiento de las políticas, objetivos y lineamientos sobre la administración de los riesgos relevantes para la Cooperativa.

Aspectos relevantes

Las actividades relevantes presentados o ejecutados por el Comité de Riesgos durante el año 2021, son los siguientes:

- Se realizaron trece sesiones durante el año, entre las cuales se analizaron de forma mensual informes del perfil de riesgos elaborados por la Dirección de Riesgos. Se monitorearon las exposiciones a los riesgos respecto a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.
- Elaboración y gestión al Plan de Trabajo del Comité de Riesgos 2021, se realizaron tres seguimientos cuatrimestrales: en enero, mayo y setiembre con la finalidad de garantizar el cumplimiento de sus actividades.
- Revisión y actualización a las metodologías, indicadores, límites, estrategias y políticas de tolerancia de los riesgos relevantes de la Cooperativa.
- Análisis y traslado al Consejo de Administración para su aprobación, de la Declaración del Apetito al Riesgo 2022 y el nivel de tolerancia para cada uno de los riesgos relevantes definidos en la evaluación anual del Perfil de Riesgos Institucional 2021.
- Aprobación de informes técnicos de riesgo de liquidez, riesgo de crédito, riesgo de mercados (tasa de interés- tipo de cambio - precio), riesgo operativo, riesgo de tecnologías de información y Suficiencia Patrimonial.
- Análisis y traslado al Consejo de Administración para su aprobación: las pruebas de estrés de riesgo de crédito y pruebas de estrés, backtesting y los planes de contingencia para el riesgo de crédito, liquidez, mercado tasa de interés y tipo de cambio.
- Análisis y traslado al Consejo de Administración para su aprobación, del manual integral de riesgos, manuales de gestión de riesgo de liquidez, crédito, mercado, operativo, reputación y legitimación de capitales.
- Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la SUGEF, Auditoría Interna y la Auditoría Externa de Riesgos.



- Análisis al resultado parcial de la prueba del Proyecto BUST SUGEF 2020-2021, Prueba de Estrés de Riesgo de Crédito.
- Análisis y traslado al Consejo de Administración para su aprobación de los informes del análisis sobre el deterioro de la cartera de crédito, realizados por la Dirección de Riesgos.
- Análisis y traslado al Consejo de Administración de los resultados obtenidos de la autoevaluación del proceso para la administración integral de riesgos 2021, por medio de la metodología de los principios para una supervisión basada en riesgos, SUGEF R-08-2010.

b) Comité de Auditoría

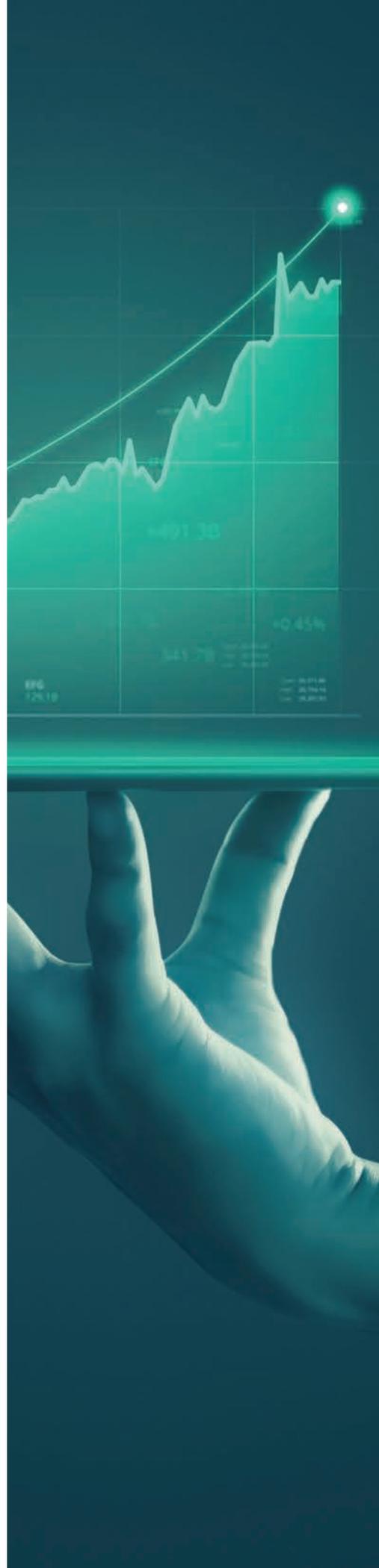
Propósito

El Comité de Auditoría se constituye para apoyar la función de la Auditoría, tanto interna como externa y contribuir con el aseguramiento del control interno.

Aspectos relevantes

Las actividades relevantes presentados o ejecutados por el Comité de Auditoría de Información durante el año 2021, son los siguientes:

- Revisión y análisis de la información financiera - contable de forma mensual con el objetivo de evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados en la Cooperativa.
- Análisis y revisión de los Estados Financieros Anuales Auditados, el Informe del Auditor Externo, los Informes complementarios y la Carta de Gerencia, previo a su traslado al Consejo de Administración.
- Seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formuló la Auditoría Interna, Auditores Externos y la Superintendencia General de Entidades Financieras
- Alcance y seguimiento en forma periódica, al Plan Anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- Análisis y revisión de los informes presentados por la Auditoría Interna durante el año, donde se reflejan las principales observaciones y recomendaciones a los procesos auditados.
- Revisión periódica de la normativa vigente, la cual incluye todas las directrices emitidas por la SUGEF, el CONASSIF y el Banco Central de Costa Rica.
- Análisis y evaluación del Plan de Trabajo del Comité de Auditoría, para verificar su avance y cumplimiento. Además, en forma cuatrimestral se controlan los logros y se sugieren ajustes cuando se consideran necesarios.



- Revisión y propuesta de modificaciones al Reglamento del Comité de Auditoría en concordancia con los últimos lineamientos propuestos por la SUGEF, definidos en la normativa de Gobierno Corporativo (SUGEF 16-16).
- Análisis y discusión en temas de interés del Comité como: continuidad de negocio, estructura organizacional, agencias, gestión de cobros para valoración de la mora, gestión de riesgos, tecnologías de información, entre otros.
- Evaluación de la labor realizada por la Auditoría Externa y recomendación al Consejo de Administración sobre la continuidad de la misma.

c) Comité de Tecnologías de Información (T.I.)

Propósito

El Comité de T.I. tiene como objetivo apoyar al Consejo de Administración en el análisis, recomendaciones y toma de decisiones relacionadas con el adecuado gobierno y gestión de la información y tecnologías, mediante el aseguramiento de la alineación estratégica, validación de políticas e inversiones tecnológicas, el seguimiento de planes de acción y el monitoreo del desempeño de TI. Lo anterior alineado al apetito de riesgo institucional.

Aspectos relevantes

Las actividades relevantes presentados o ejecutados por el Comité de Tecnologías de Información durante el año 2021, son los siguientes:

- Aprobación del plan de trabajo del comité de T.I., para el año 2021 y se traslada al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación. Así mismo se da seguimiento a su cumplimiento.
- Se realiza el seguimiento continuo del Plan de Acción enviado a SUGEF, en respuesta a las oportunidades de mejora detectadas por la Auditoría Externa de T.I., así como los hallazgos de T.I relacionados con Auditoría Interna.
- Se da seguimiento continuo al avance de la implementación del Marco de Gestión de T.I. aprobado por el Consejo de Administración.
- Análisis y aprobación de iniciativas e inversiones de TI para el 2021 alineadas con el plan estratégico de tecnologías de información y necesidades del negocio.
- Validación de la metodología empleada en la Gestión de Riesgos de Tecnologías de Información y de Continuidad de los Servicios de T.I, la cual se incluye en el Manual para la Administración de Riesgos no financieros.
- Análisis de informe de riesgos de TI y Continuidad de Servicios de TI. De igual forma se recibe y analiza el informe de riesgos de continuidad de negocio.
- Análisis y seguimiento de las principales métricas de desempeño de T.I, así como seguimiento al presupuesto de tecnologías de información.
- Análisis y seguimiento de tendencias tecnológicas, así como actualización y/o capacitación en temas relacionados con la gestión de T.I.
- Revisión de avance de implementación del proyecto de establecimiento del sistema de gestión de seguridad de la información, así como la valoración de las principales acciones a desarrollar.
- Se reciben y analizan informes de incidentes o eventos relacionados con tecnología de información, así como seguimiento de las principales acciones originadas.
- Análisis de los informes finales de Auditoría Interna y solicitud de planes de acción para atender las oportunidades detectadas.
- Validación y aprobación de la modificación al Reglamento del Comité de Tecnologías de Información y se traslada al Consejo de Administración para su aprobación.
- Se recibe, analiza y traslada al Consejo de Administración para su valoración la Política General de Seguridad de la Información.
- Análisis y conocimiento de los resultados del proceso de Autoevaluación de Tecnologías de Información del periodo 2020-2021 con base en acuerdo SUGEF 24-00.

d) Comité de Cumplimiento

Propósito

El Comité de Cumplimiento se constituye con la finalidad de apoyar, vigilar las labores y las responsabilidades de la Oficialía de Cumplimiento, así como, revisar, dar seguimiento y recomendar políticas, procedimientos, normas y controles implementados por la Cooperativa, para cumplir con los lineamientos de la Ley 7786 (Ley 8204) y sus reformas, así como la Normativa del CONASSIF con relación en este marco legal.

Aspectos relevantes

Las actividades relevantes presentados o ejecutados por el Comité de Cumplimiento durante el año 2021, son los siguientes:

- Elaboración del Plan Anual Operativo de la Oficialía de Cumplimiento para la aprobación del Comité de Cumplimiento.
- Presentación y análisis de informes bimestrales de las labores realizadas por la Unidad de PLC/FT.
- Presentación y análisis de informes cuatrimestrales con respecto a las labores realizadas en la Unidad de la Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM) y remisión al Consejo de Administración para su aprobación.



- Seguimiento del Programa Anual de Capacitación sobre la Prevención LC/FT/FPADM, para colaboradores y miembros de Órganos Sociales.
- Revisión y análisis con respecto a los resultados de evaluaciones y capacitaciones a colaboradores y Órganos Sociales sobre la Prevención LC/FT/FPADM.
- Seguimiento al cumplimiento de planes de acción a las recomendaciones emitidas por las Auditorías y SUGEF.
- Revisión, modificación y actualización del Manual de Cumplimiento, Manual de Políticas y Procedimientos Internos de la Oficialía de Cumplimiento, Metodología para la clasificación de riesgo de Legitimación de Capitales, Metodología para la clasificación del riesgo institucional de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Reglamento del Comité de Cumplimiento y Código de Ética para Asociados (as) Coope Ande.
- Revisión y seguimiento de los indicadores sobre la gestión del Riesgo sobre la Prevención LC/FT/FPADM, remisión al Consejo de Administración para su aprobación.



e) Comité de Remuneraciones

Propósito

El Comité de Remuneraciones se constituye en cumplimiento con la Normativa SUGEF 16-16, para apoyar la función del Consejo de Administración y a la Administración con el objetivo de contribuir con todos los aspectos relacionados con el diseño y funcionamiento del sistema de remuneración e incentivos.

Aspectos relevantes

Las actividades relevantes presentados o ejecutados por el Comité de Remuneraciones durante el año 2021, son los siguientes:

- Validación y aprobación de la modificación al R-G-26 Reglamento del Comité de Remuneraciones y trasladar las modificaciones al Consejo de Administración para su aprobación
- Análisis de la Política para la Evaluación de la Gerencia

General y Auditor (a) Interno (a) General (P-G-01) y trasladar las modificaciones al Consejo de Administración para su aprobación.

- Aprobación a la modificación del Plan de Trabajo del Comité de Remuneraciones, para incluir en el Plan de Trabajo de 2022
- Análisis y seguimiento del proceso anual de la estructura salarial de Coope Ande N°1, R.L., según la Metodología de la empresa PWC aprobada por la Cooperativa.
- Análisis y revisión del instrumento de evaluación de desempeño y competencias de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General para el periodo 2020.
- Aplicación de la evaluación de desempeño de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General para el periodo.

• Elaboración y análisis del Informe de Evaluación del Desempeño de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General para el periodo.

• Entrega de los resultados de la calificación de desempeño del período 2020 a la Gerente General y a la Auditor (o) Interno (a) General, con el objetivo de analizar y realimentar sus fortalezas y oportunidades de mejora.

• Traslado al Consejo de Administración los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General.

• Análisis y seguimiento de la encuesta salarial de mercados de PWC, así como actualización y/o capacitación en temas relacionados con la gestión de remuneraciones.



f) Comité de Plan Estratégico y Presupuesto

Propósito

El Comité de Plan Estratégico y Presupuesto se constituye con la finalidad de diseñar las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos que coadyuven a las disposiciones estratégicas enmarcadas en las leyes, Estatuto Social y normativas emitidas en relación con el tema. Por otro lado, define un marco de control a las áreas de negocios en la ejecución correcta de los objetivos estratégicos aprobados por el Consejo de Administración.

Aspectos relevantes

Entre las principales acciones realizadas por el Comité de Plan Estratégico y Presupuesto durante el 2021, se destacan las siguientes:

- Cumplimiento de lo establecido en el Plan de Trabajo del Comité de Plan Estratégico y Presupuesto y actualización de su reglamento.
- Seguimiento al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y los Planes Operativos de Coope-Ande No.1 durante el período 2021, además análisis del cumplimiento al 31 de diciembre 2020.
- Evaluación y análisis mensual de los resultados financieros: metas de crecimiento, rentabilidad, niveles de riesgo asumidos, fuentes de financiamiento, tasas de interés

de los productos ofrecidos y margen de intermediación. Análisis de cartera de crédito que incluye comportamiento por línea de crédito, concentración, metas de colocación, entre otros; así como el portafolio de inversiones.

- Análisis del comportamiento del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito, incluidos los indicadores macroeconómicos de Costa Rica, así como el análisis del Sistema Financiero Nacional.
- Análisis y seguimiento del comportamiento financiero y operativo de las agencias.
- Análisis y seguimiento a la modificación y ajuste de PAOS del año 2021.
- Revisión y análisis del Presupuesto 2022, Plan Anual Operativo, proyectos y proyecciones financieras, para su respectiva presentación al Consejo de Administración.
- Seguimiento al plan de trabajo del Comité de Plan Estratégico y Presupuesto para el período 2021 y aprobación de plan de trabajo del Comité de Plan Estratégico y Presupuesto para el período 2022.
- Revisión y actualización constante del Reglamento del Comité de Plan Estratégico y Presupuesto.

- Revisión y análisis del Proyecto de Optimización de Crédito.
 - Análisis del avance del proyecto de apertura al sector privado.
- Seguimiento de los créditos de vivienda, Mipymes, empresarial y negocios.
- Se conoció y trasladó al Consejo de Administración la Propuesta de Cambios en la Estructura Organizacional.
- Análisis y seguimiento a la modificación y ajuste objetivos estratégicos 2019-2022, Indicadores estratégicos 2019-2022 y Metas de Indicadores estratégicos 2019-2022.
- Análisis de los aspectos relevantes estrategia financiera de Coope Ande No.1 R.L. 2021-2022.
- Análisis de tendencias 2022, Plan Estratégico 2022-2025, Riesgos Estratégicos identificados con el nuevo Plan Estratégico, PAOS 2022, Supuestos y Proyecciones Estados financieros e indicadores 2022, Apetito al Riesgo 2022.



Sentadas: Sra. Alexandra Márquez-Massino Rojas, Gerente General. Sra. Adriana Cordero Campos, Gerente de Crédito y Cobro. De pie de izquierda a derecha: Sr. Edgar Quesada Kaver, Gerente Administrativo. Sr. Luis Diego Zamora Castro, Gerente de Servicios Comerciales. Sr. Alexander Otoy Sibaja, Gerente Financiero. Sr. Luis Castro Gamboa, Gerente de T.I y Calidad. Sr. Jose Antonio Chaves Sanchez, Director de Riesgos y Cumplimiento Normativo.

2.4. Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo se instaura como instancia consultiva de la Alta Gerencia en el análisis y propuestas estratégicas de negocio, riesgo, talento humano, tecnológicos, financiero, calidad y otros, para el adecuado cumplimiento de las metas establecidas en el corto, mediano y largo plazo según el apetito de riesgo aprobado por el Consejo de Administración.

Cumple los siguientes objetivos:

- a. Analizar el contexto macro económico Internacional y nacional, así como el contexto externo y/o interno de la Cooperativa, de la mano con las tendencias tecnológicas, financieras, mercados y de cualquier otra índole que afecte la gestión, con la finalidad de visualizar los posibles impactos en la continuidad del negocio y
- b. Dar seguimiento a la gestión estratégica: que incluya los objetivos estratégicos, operativos, PAO's, y las metodologías aprobadas para su implementación, con el propósito de verificar su cumplimiento, a fin de valorar planes correctivos integrales en caso de desviaciones y/o cambio de estrategia.
- c. Dar seguimiento a los proyectos estratégicos establecidos por la Cooperativa, tomando en cuenta su alcance, recursos y apetito de riesgo, que puedan afectar los indicadores formulados para su medición, así como los ajustes inmediatos que se visualicen en estas revisiones.
- d. Analizar la estructura financiera de la Cooperativa, el comportamiento de los resultados, así como las ejecuciones presupuestarias, con el fin de valorar la aplicación de ajustes y medidas correctivas en tiempo y forma.
- e. Apoyar en el análisis e implementación del marco interno normativo de la organización, cuya gestión se eleva al Consejo de Administración, de acuerdo con las sanas prácticas de Gobierno Corporativo vigente.
- f. Apoyar la implementación y evaluar la eficacia de los diferentes marcos de gestión (Sistema Integrado de Gestión, Marco de Gobierno Corporativo, gestión de los riesgos relevantes declarados en la Política de Gestión Integral de Riesgos y

Declaración de Apetito de Riesgo; así como cualquier otro marco normativo conexo).

Durante el 2021 se realizaron un total de 32 sesiones ordinarias.

Aspectos relevantes

Las actividades relevantes presentados o ejecutados por el Comité Ejecutivo durante el año 2021, son los siguientes:

- Se aprueba el plan de trabajo y se realizan ajustes al Reglamento del Comité Ejecutivo.
- Análisis de la Coyuntura Económica reciente y perspectiva a corto plazo, con el apoyo de asesores externos.
- Se realizan ajustes en materia de planeación estratégicas, adopción de sanas prácticas y mejora de procesos.
- Análisis y seguimiento del comportamiento de los planes operativos 2021, las liquidaciones presupuestarias y las tendencias de captación, inversiones, colocación y los temas relacionados a la

estructura financiera de la Cooperativa.

- Análisis mensual del Informe de la Cartera de Crédito.
- Se analiza y evalúa el avance de proyectos estratégicos y seguimiento a las iniciativas.
- Monitoreo de indicadores macroeconómicos y financieros del Sector Financiero, Cooperativas y Coope Ande.
- Análisis mensual del comportamiento de los indicadores de la FICHA CAMELS e indicadores internos (suficiencia patrimonial, rentabilidad y eficiencia, u otros financieros).
- Se analizan las desviaciones a los indicadores y límites de los ejes de la declaración del apetito al riesgo de la Cooperativa según el informe de análisis del perfil de riesgo.
- Se reorganiza la conformación del Comité de Activos y Pasivos, el cual es un comité Técnico conformado por Gerencias y administrativos que coadyuvan a la gestión y al logro de los objetivos, con el fin de añadir valor a las decisiones de la Alta Gerencia.

- Participación en el Comité de Continuidad de Negocio, en donde se conoce y analiza el Plan trabajo, Análisis del Impacto del Negocio y resultados de riesgos de continuidad de negocio.
- Se analiza y se realizan propuestas a la estructura organizacional.
- Seguimiento a las recomendaciones de los Órganos de Control (Auditoría Interna, Auditoría Externa, Cumplimiento Normativo, Legitimación de Capitales), SUGEF y Dirección de Riesgos.
- Se analiza el alcance, impactos y acciones ante ajustes normativos, nuevas normativas y solicitudes establecidas por entes reguladores.
- Se realiza el seguimiento a los requerimientos de TI.
- Participación activa en la elaboración del Plan Estratégico 2022-2025.
- Análisis de proyecciones, PAOS y presupuestos para el 2022.



2.5. Órganos de Control Internos



Sentados: Sra. Iveth Acosta Gómez, Presidenta. Sra. Miriam Flores Piedra, Vocal II. De pie de izquierda a derecha: Sr. Roberto Gámez Acuña, Secretario, Sr. Víctor Hugo Rodríguez Madrigal, Vocal I, Sr. Adrián Tames Brenes, Vicepresidente.

“Los logros de una organización son los resultados del esfuerzo combinado de cada individuo”.

Vince Lombardi.

a) Comité de Vigilancia

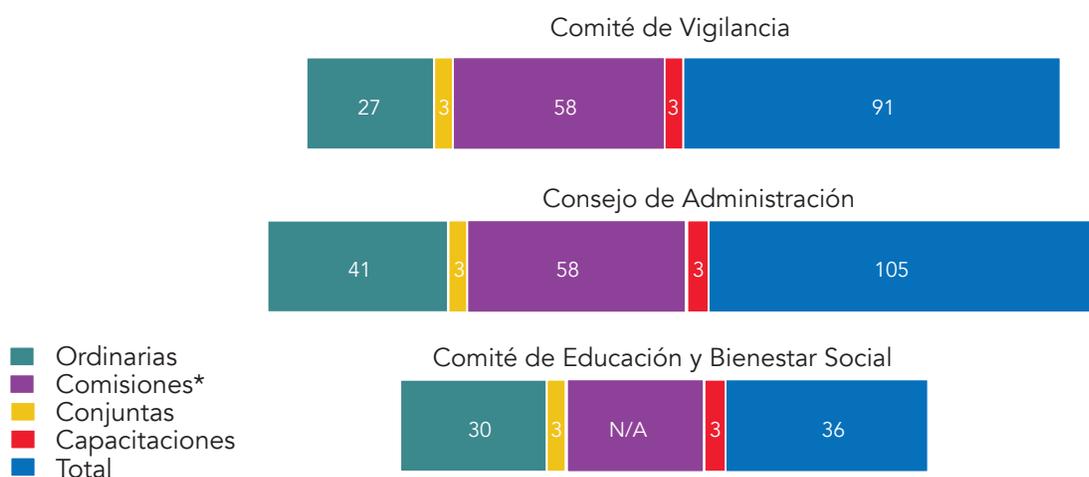
Para el Comité de Vigilancia es un gran honor, pero también una obligación inherente a nuestras funciones según el artículo 49 del Estatuto Social de **Coope Ande**, el rendir cuentas de lo actuado en este período 2021.

Es por esto que les presentamos el Informe de Labores 2021, en donde hemos querido sintetizar las actividades más importantes y mostrarles, además de lo actuado por este Comité, el cumplimiento de los artículos 10, 30, 33 y 35 de los delegados y delegadas y el 42

y 55 del Estatuto Social de **Coope Ande**, referente a los Órganos Sociales.

A continuación, el trabajo realizado por este Comité en cumplimiento con las normas que nos rigen:

1. Asistencia a sesiones de los Órganos Sociales



El Comité de vigilancia tiene participación de un representante en las sesiones de las ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración y Comité de Educación y Bienestar Social.

2. Del Comité de Vigilancia

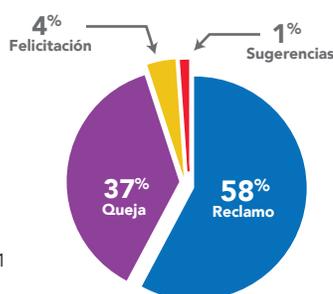
2.1. Acciones realizadas: Trabajos Permanentes

(Artículo 49, Estatuto Social)

- Análisis de informes: Gerencia General, Auditoría Interna, Auditorías Externas y Entes Supervisores.
- Seguimiento al cumplimiento de:
 - Plan Estratégico y la adecuada aplicación del Presupuesto Operativo 2020.
 - Plan de Trabajo del Comité de Vigilancia.
 - Artículos 10, 30, 33 y 35 del Estatuto Social de **Coope Ande**.
- Asistencia a las sesiones del Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social y Comisiones de Trabajo Normativos y de Gestión.
- Seguimiento a las sugerencias de los asociados y asociadas remitidas de forma electrónica, siendo los resultados los siguientes:

Tipos de sugerencias.

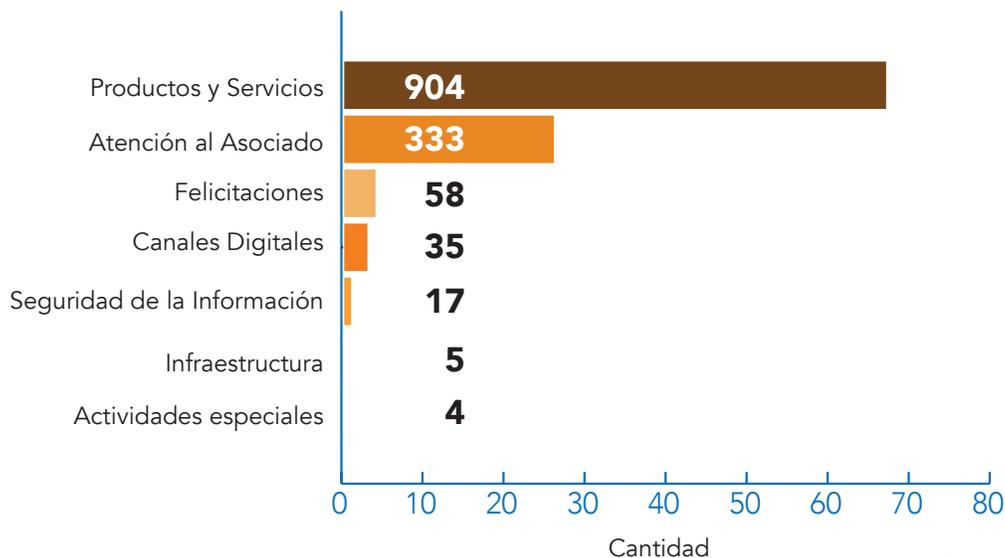
Durante el año 2020 se registraron un total de 1356 sugerencias, que se distribuyen de la siguiente manera:



Total General:
1356 = 100%

Motivos de sugerencias.

A continuación, en el siguiente cuadro se detalla la clasificación de los motivos de las sugerencias registradas:



Fuente: Reporte de Sugerencias 2021

Sugerencias por agencia

	CANTIDAD	%AGENCIA
AGENCIA DE HEREDIA	61	23%
AGENCIA DE DESAMPARADOS	35	13%
AGENCIA DE GUADALUPE	29	11%
AGENCIA DE SAN JOSÉ	21	8%
AGENCIA DE ALAJUELA	19	7%
AGENCIA DE CARTAGO	17	7%
AGENCIA DE ESCAZÚ	15	6%
AGENCIA DE PUNTARENAS	10	4%
AGENCIA DE CIUDAD NEILLY	8	3%
AGENCIA DE PÉREZ ZELEDÓN	7	3%
AGENCIA DE TORRE MERCEDES	7	3%
AGENCIA DE SAN CARLOS	6	3%
AGENCIA DE SANTA CRUZ	5	2%
AGENCIA DE SAN RAMÓN	5	2%
AGENCIA DE LIMÓN	4	2%
AGENCIA DE LIBERIA	4	1%
AGENCIA DE QUEPOS	3	1%
AGENCIA DE CAÑAS	2	1%
AGENCIA DE GUÁPILES	1	0%
AGENCIA DE TURRIALBA	1	0%
TOTAL	260	100%

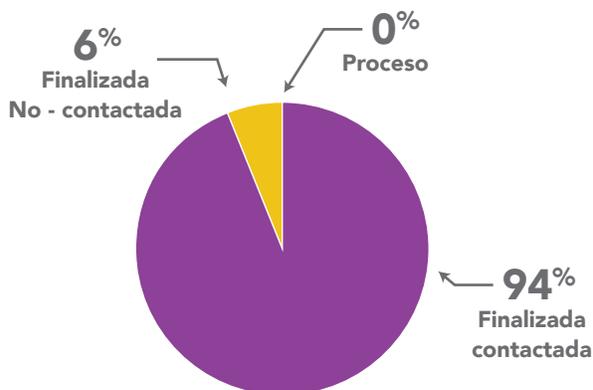
Sugerencias por otras áreas de la cooperativa

AGENCIA	CANTIDAD	% POR AREA
COBROS	460	42%
CAPACITACIÓN E INVERSIONES	237	22%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	124	11%
CENTRO ADMINISTRATIVO DE AGENCIAS	64	6%
CONTACT CENTER	59	6%
RETENCIÓN DE ASOCIADOS	58	5%
SEGUROS Y SERVICIOS	31	4%
CRÉDITO	27	2%
ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	12	1%
TESORERÍA	7	1%
MERCADEO	5	0%
ESTRATEGIA COMERCIAL	4	0%
APOYO ALTA GERENCIA	3	0%
UNIDAD DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO	1	0%
ADQUISICIONES	1	0%
CENTRO DE SERVICIOS DE AGENCIAS	1	0%
CONTABILIDAD	1	0%
SEGURIDAD	1	0%
TOTAL	1096	100%

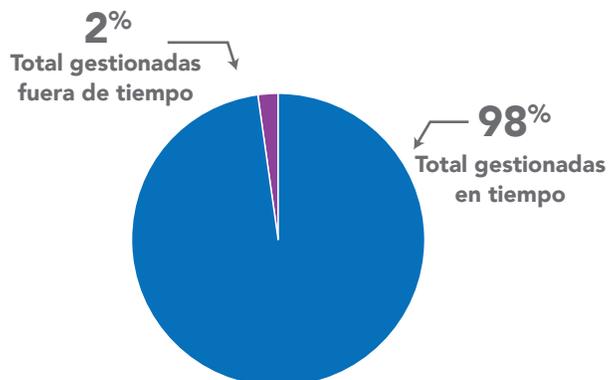
Fuente: Reporte de Sugerencias 2021

Gestión de sugerencias

- Atención de sugerencias



- Análisis de quejas gestionadas en tiempo o fuera de tiempo.



Total General:
1356 = 100%

2.2. Trabajos en conjunto con la Auditoría Interna

Con el objetivo de cumplir con lo establecido en el Estatuto Social de Coope Ande con relación a las actividades de Control Interno, análisis de información financiera-contable y el cumplimiento de la normativa vigente, el Comité de Vigilancia, se apoya en la labor realizada por la Auditoría Interna. Para el período 2021, entre las actividades realizadas se pueden mencionar las siguientes:

ACTIVIDAD	ACCIONES REALIZADAS
Gestión de Crédito	Evaluación sobre el cumplimiento de los controles establecidos por la Cooperativa y la normativa vigente aplicable a la Cartera de Crédito, así como seguimiento al proceso de Gestión de Cobro.
Auditorías a las Agencias	Verificación del cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos en procesos como: administración de efectivo, proceso de seguridad, infraestructura, ventas, transacciones en ventanilla, cumplimiento de la Ley 7786, controles generales de TI, entre otros. Para lo cual se desarrolló un programa de trabajo para aplicar en forma virtual y presencial.
Revisión de las siguientes áreas y procesos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Estratégica y el Portafolio • Gestión del área de Diseño de Productos y Servicios • Gestión Normativa y Control Continuidad del Negocio • Capital Social • Reservas de Bienestar Social y de Educación • Proyectos Institucionales
Procesos del área de Tecnología de Información	Revisión de varios de los procesos y componentes asociados a TI, en función de la normativa vigente (SUGEF 14-17) y las mejores prácticas, tales como: seguimiento a la implementación del Marco de Gobierno de TI, revisión del Perfil Tecnológico, usuarios del Active Directory, Gestión de Cambios, Gestión del Service Desk, Ciberseguridad, Seguridad Tecnológica.
Regulaciones legales vigentes	Seguimiento y monitoreo al cumplimiento de las mismas, Estatuto Social de Coope Ande No.1, Políticas, Reglamentos, Procedimientos y Normativa SUGEF, entre ellos, Reglamento de Gobierno Corporativo y la Ley 7786, entre otros.
Administración Integral de Riesgos	Evaluación y seguimiento al proceso, incluida la revisión de las metodologías para riesgos no financieros y estratégicos y verificación del cumplimiento de la normativa vigente, entre ellas el SUGEF 2-10
Estados Financieros	Análisis y revisión de los mismos.
Calificación Global de Riesgo, según SUGEF	Seguimiento a la calificación que se le da a Coope Ande No.1 R.L., la cual mantiene la calificación óptima de acuerdo a la información emitida por el ente regulador.
Proceso Operativo para el cálculo de Excedentes	Validación de la razonabilidad de las cifras y los factores utilizados en el proceso.

3. Análisis de la Labor de los Órganos Sociales

3.1. Consejo de Administración

En cumplimiento con lo establecido en el artículo No.42 del Estatuto Social, se verificó que todas las funciones designadas al Consejo de Administración se hubiesen ejecutado:

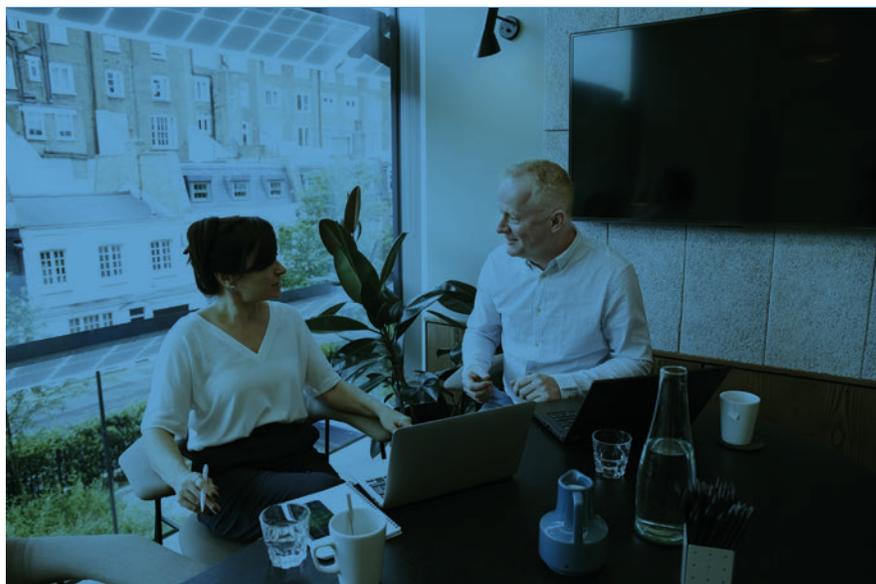
- Se definieron políticas de financiación, crédito, inversión, administración y las que se consideren necesarias para la operación de la Cooperativa.
- Aprobaron los estados financieros intermedios y estados financieros auditados que se remiten a la SUGEF.
- Se aprobaron los reglamentos internos.
- Establecieron todas las políticas necesarias para la buena marcha de la Cooperativa.
- Aprobaron el Plan Estratégico de la Cooperativa para el periodo 2022-2025, los Planes Operativos y el Presupuesto correspondiente.
- Se garantizó el cumplimiento del envío de informes a los organismos y entes que regulan la intermediación financiera.
- Aprobaron el Plan Anual Operativo y el Presupuesto del Comité de Educación y Bienestar Social.
- Se aprobaron o rechazaron las solicitudes de afiliación de nuevos asociados(as) a la Cooperativa y conocieron las renuncias que se presentaron en el período.
- Se aprobó el informe de Gobierno Corporativo.
- Ser responsable de la estrategia, de la gestión de riesgos, de la solidez financiera o solvencia, de

la organización interna y estructura de Gobierno Corporativo de Coope Ande N°1 R.L.

3.2. Comité de Educación y Bienestar Social

Para realizar el análisis del cumplimiento de los deberes y atribuciones del Comité de Educación y Bienestar Social, según el artículo 55, del Estatuto Social de Coope Ande, se puede manifestar lo siguiente:

- Se elaboró el Plan Anual de Trabajo y el respectivo presupuesto anual.
- Se editó el Vocero Coopeandino periódicamente.
- Se aprobaron los pilares y becas.
- Se utilizaron los fondos y reservas de Educación y Bienestar Social de forma razonable.
- Desarrollaron seminarios y reuniones de formación y capacitación cooperativa, tanto para asociados (as) reales y potenciales, delegados (as), directores (as) y colaboradores (as), de forma virtual.
- Presentaron de forma cuatrimestral al Consejo de Administración, el informe de las labores realizadas y resultados obtenidos.
- Coordinaron y realizaron actividades tendientes a la ayuda de asociados y comunidades en conjunto con el departamento de Responsabilidad Social.



4. De los Delegados y Delegadas.

4.1. Informe de la asistencia de las Delegadas y los Delegados a la Pre Asamblea.

Desglose por región:

REGIÓN	TOTAL DELEGADOS	PRE ASAMBLEA		
		SI	NO	JUSTIFICACIÓN
ALAJUELA 1	12	11	1	0
ALAJUELA 2	6	6	0	0
ALAJUELA 3	3	2	1	0
BUENOS AIRES	6	4	2	0
CAÑAS	10	9	1	0
CARTAGO 1	12	12	0	0
CARTAGO 2	10	10	0	0
CARTAGO 3	8	8	0	0
CIUDAD NEILLY	7	6	0	0
DESAMPARADOS 1	12	11	2	1
DESAMPARADOS 2	4	4	0	0
ESPARZA	6	6	0	0
GOLFITO	2	2	0	0
GUÁPILES 1	7	7	0	0
GUÁPILES 2	12	7	5	0
HEREDIA 1	8	8	0	0
HEREDIA 2	5	5	0	0
HEREDIA 3	3	3	0	0
HEREDIA 4	5	3	2	0
HEREDIA 5	11	10	1	0
LIBERIA	4	4	0	0
LIMÓN	7	5	2	0
MORA 1	2	2	0	0
MORA 2	6	6	0	0
NICOYA 1	1	1	0	0
NICOYA 2	10	8	2	0
PÉREZ ZELEDÓN	12	11	1	0
PUNTARENAS	10	8	2	1
QUEPOS	6	4	2	0
SAN CARLOS 1	4	4	0	0
SAN CARLOS 2	9	7	2	1
SAN JOSÉ 1	11	9	2	0
SAN JOSÉ 2	7	5	2	0
SAN JOSÉ 3	8	7	1	0
SAN JOSÉ 4	5	5	0	0
SAN JOSÉ 5	18	16	2	0
SAN RAMÓN 1	6	6	0	0
SAN RAMÓN 2	4	3	1	1
SANTA CRUZ	8	8	0	0
TALAMANCA	3	3	0	0
TURRIALBA	4	4	0	0
TOTAL	295	260	34	4

Fuente: Reporte de Sugerencias 2021

Resumen de Asistencia

TOTAL DELEGADOS	ASISTIERON	NO ASISTIERON	JUSTIFICARON
295	260	34	4

Resumen de Asistencia presencial

AGENCIA	CANTIDAD DELEGADOS
LIBERIA	4
QUEPOS	4

4.2. Informe de la asistencia de las Delegadas y los Delegados a la capacitación convocada por el Comité de Educación y Bienestar Social.

Región	Total	Asistieron	No asistieron	Justificaciones
Cañas	10	9	1	0
Heredia 1-2	14	7	7	2
Liberia	5	1	4	0
Nicoya	11	6	5	0
San José 2-3-4-5 Mora	41	28	13	1
Santa Cruz	7	1	6	0
Guápiles	19	11	8	1
San Ramón	10	7	3	0
Pérez Zeledón	12	8	4	3
Turrialba	5	3	2	0
Alajuela 1-2-3	21	9	12	0
Ciudad Neily- Golfito	8	3	5	0
Desamparados	14	8	6	0
San Jose 1	11	11	0	0
Heredia 3-4	19	7	12	1
Puntarenas	10	2	8	0
Quepos	4	1	3	0
Esparza	6	3	3	0
San Carlos-Upala	13	3	10	0
Limón –Talamanca	8	4	4	0
Cartago 1-2-3	27	9	18	0
Buenos Aires	5	4	1	0
TOTAL	280	145	135	8



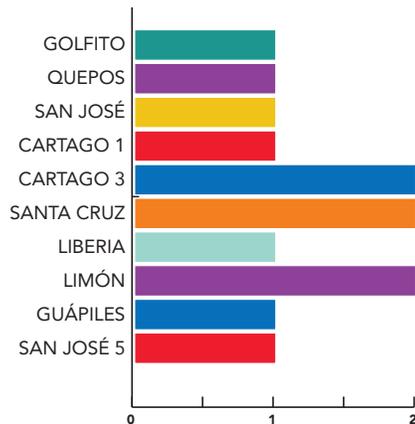
4.3. Informe de fallecimientos, Pérdidas de Credenciales y Renuncias.

4.3.1. Fallecimientos



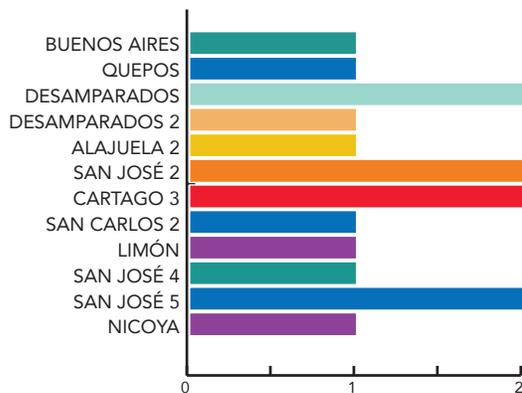
Total General: 4

4.3.2. Renuncias

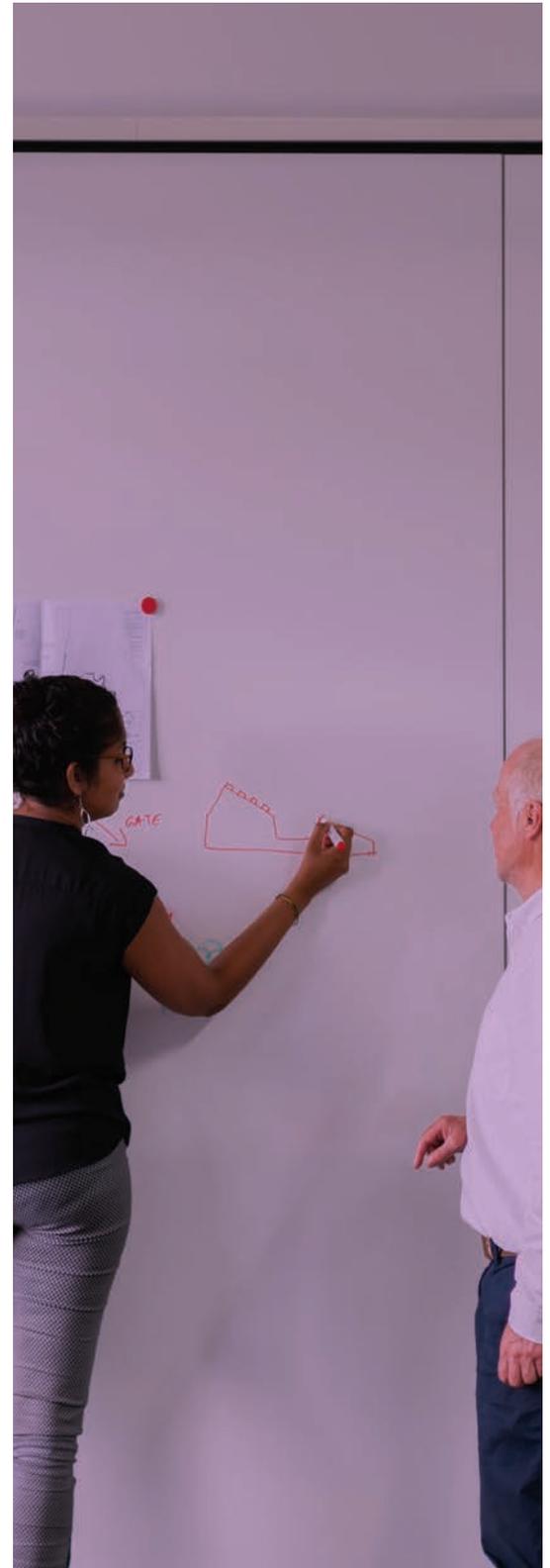


Total General: 13

4.3.3. Pérdida de credenciales



Total General: 16



5. Conclusiones Generales

Podemos concluir que:

- Coope Ande se mantiene como una institución sólida en los aspectos financieros y de gestión.
- El Consejo de Administración ha cumplido con las funciones y atribuciones determinadas en el artículo 42 del Estatuto Social, concatenadas a las regulaciones y normativas vigentes.
- El Comité de Educación y Bienestar Social ha cumplido con las funciones y atribuciones determinadas en el artículo 55 del Estatuto Social.
- En lo que, respecta a las sugerencias, oportunidades de mejora, felicitaciones y recomendaciones, se determina lo siguiente:
 - Se logró evidenciar que, entre las sugerencias recibidas de las primeras 9 agencias, conforman el 80% de las quejas, reclamos u oportunidades de mejora que se recibieron durante el presente año.
 - Es importante mencionar que la totalidad de las sugerencias fueron trabajadas con las respectivas áreas o agencias, en los casos en que esto fuera necesario.
- Las sugerencias, observaciones y recomendaciones emitidas por los diferentes órganos de control y supervisión de la Cooperativa, así como por los organismos externos, fueron atendidas de manera oportuna.

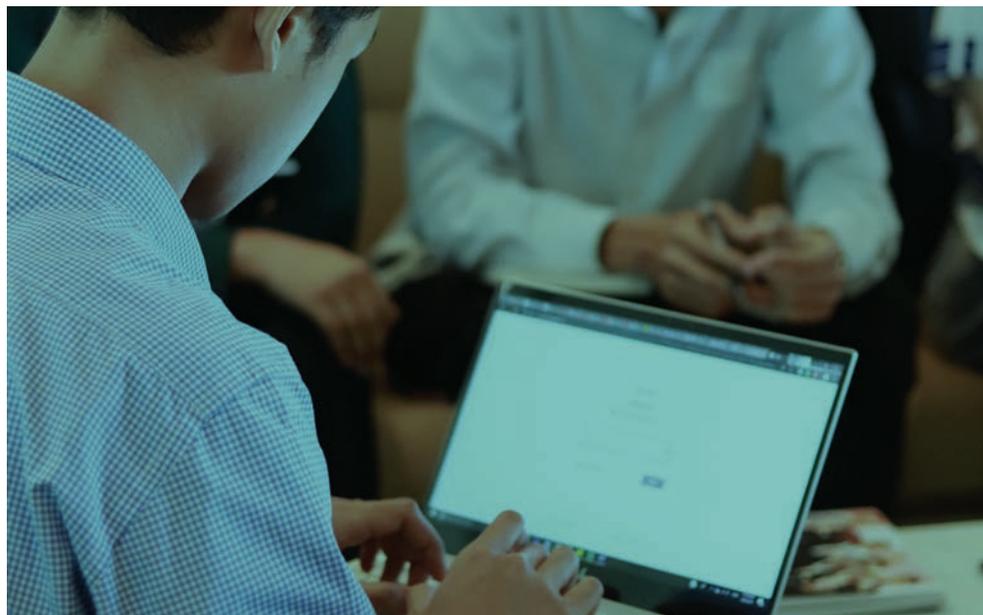
- La calificación dada por SUGEF se mantiene como la óptima (Riesgo Normal) y la misma se refleja en los estados financieros y la Opinión sin salvedades de los auditores externos.
- En este año 2021, Coope Ande ha cumplido con lo establecido en la Ley, el Estatuto Social y la reglamentación vigente.
- Durante este periodo, se realizó la revisión y replanteamiento del Plan Estratégico para los próximos cuatro años, en donde se puede destacar el aprovechamiento de la tecnología para lograr una mayor automatización de los procesos, gestión de costos, cambios en la cultura organizativa y en la gestión de riesgos, entre otros.

Es importante mencionar, que durante el periodo 2021, Costa Rica siguió inmersa en la emergencia sanitaria producto de la Pandemia por el virus COVID 19, la cual, con el paso del tiempo, ha tendido a reducir sus efectos y ha

empezado un proceso de reapertura y de mejora en las condiciones del mercado. En Coope Ande ya se observa una mejora en la situación financiera y económica, producto en gran medida por las decisiones y políticas definidas por el Consejo de Administración y la Gerencia General. De igual manera, se mantiene un esfuerzo constante por procurar dar una respuesta ajustada a las diferentes necesidades de nuestros asociados y un proceso constante de revisión y ajustes a los productos y servicios ofrecidos.

Finalmente, damos gracias a Dios por todo lo que nos regaló en este año y a todos los Órganos Sociales, Alta Gerencia, Comité Ejecutivo, Auditoría Interna General y Colaboradores, por el trabajo realizado en beneficio de la gran familia Coopeandina.

Cooperativamente.
Comité de Vigilancia



d) Auditoría Interna

La Auditoría Interna de Coope Ande No.1 R.L, tiene como su principal objetivo, agregar valor y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, a través de sus evaluaciones, recomendaciones y asesoría.

La constitución de la Auditoría Interna se fundamenta en el Estatuto Social de la Cooperativa, según se indica en el Capítulo XI, artículos 67 y 68. Es importante señalar, que es una actividad independiente y objetiva dentro de la organización; ya que depende directamente del Consejo de Administración, lo cual le permite estar libre de injerencias al determinar el alcance, al desempeñar su trabajo y al comunicar sus resultados.

Dentro de las actividades que efectúa, se encuentra la revisión y análisis de la ejecución de las operaciones de la organización; lo que permite a la Cooperativa, contar con un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobernabilidad.

Durante el año 2021, se procuró cubrir entre otros, los objetivos, la gestión de riesgos y las necesidades de la Cooperativa, políticas y directrices del Consejo de Administración y las recomendaciones realizadas por la SUGEF; por lo tanto; las pruebas de auditoría se realizaron en aquellas áreas o procesos que se consideraron de mayor

relevancia, dada la significancia y naturaleza de los activos involucrados en la gestión administrativa, aunado a esto, el riesgo implícito en cada uno de ellos; entre las principales acciones realizadas por la Auditoría Interna se encuentran las siguientes:

- Se evaluó la suficiencia y validez de los procesos de control interno, gestión de riesgos y Gobierno Corporativo.
- En cada uno de los trabajos realizados, se dio seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de los entes fiscalizadores y las auditorías: Interna y Externas (Financiera, Tecnología de Información, Riesgo y Cumplimiento).
- En forma continua, se evalúa el cumplimiento del marco legal y normativa vigente aplicable a la Cooperativa, que incluye las regulaciones emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el Banco Central de Costa Rica (BCCR), así como, la Ley 7786 y sus reformas, entre otros.
- Se evaluó la razonabilidad de la información generada o registrada por la Cooperativa, y se refrendó por parte de la Auditoría Interna, la información financiera- contable, que la Cooperativa remite a la SUGEF y el BCCR. Durante el año, no se presentaron incumplimientos en las fechas de entrega.



Sra. Karolina Vargas Arguedas, Auditora Interna General.

- Se dio seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, que incluye Planes Operativos y el Presupuesto.
- Se revisan y actualizan periódicamente: el reglamento, las políticas, procedimientos, metodologías, entre otros, que contribuyen a guiar la actividad de la Auditoría Interna.
- Se informó periódicamente al Consejo de Administración y al Comité de Auditoría, sobre el cumplimiento del Plan Anual de la Auditoría Interna y el estado de los hallazgos y recomendaciones comunicados a la Administración; así como, los resultados de los procesos evaluados.

La labor de Auditoría Interna se centra en el compromiso de su equipo de trabajo, de mantener un proceso continuo de mejora, enfocado en reforzar y mejorar sus conocimientos de auditoría, incorporar nuevas herramientas y metodologías para mejorar su desempeño y alcance de la auditoría, utilizando racional y eficientemente los recursos con que cuenta, dado que reconoce, que la administración de riesgos y el control interno son componentes fundamentales de la cultura organizacional, por esa razón, las actividades que desarrolla, las oportunidades de mejora que identifica y las recomendaciones que se realizan, se orientan a mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión en las diferentes áreas de la Cooperativa,

con el fin de contribuir a mejorar y proteger el valor de la Cooperativa y por ende ayudar al cumplimiento de sus objetivos, cuyo norte es el bienestar de nuestros asociados, nuestra razón de ser.

Cooperativamente;

Licda. Karolina E. Vargas Arguedas, MBA
Auditora Interna General



c) Gestión Riesgo

Con el propósito de generar valor y cumplir con el Acuerdo SUGEF 02-10, Coope Ande cuenta con un proceso formal y continuo para la gestión integral de riesgos (GIR), el cual está aprobado por el Consejo de Administración, es congruente con el giro de negocio y con su perfil de riesgo.

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre 2021, la Cooperativa gestiona una serie de actividades para cumplir con los objetivos para la GIR a saber:

- Gestión del Programa de Cultura de Riesgos: brinda apoyo al proceso de madurez en la gestión y conocimiento

de los riesgos relevantes de la Cooperativa, lo anterior mediante la publicación de boletines, realización de talleres y el uso de la plataforma Aula Virtual para generar espacios de capacitación y evaluación en niveles de conocimiento básico, especializado y avanzado.

- Revisión y actualización de las estrategias, políticas, metodologías y demás normativa interna para la gestión integral de riesgos a nivel institucional.
- Automatización de la gestión de riesgos: durante el 2021 se culminó con la implementación del sistema QR Liquidez, sistema que permite integrar la gestión

del riesgo de liquidez con los riesgos de tasas y tipo de cambio. Adicionalmente se adquirió un sistema para la gestión de riesgos estratégicos.

- Monitoreo y reporte oportuno al Comité de Riesgos y al Consejo de Administración del Perfil de Riesgos: de forma periódica se dio seguimiento al comportamiento de los indicadores de riesgos, mediante el informe mensual del Perfil de Riesgos.
- Elaboración de pruebas de estrés y actualización a los planes de contingencia de los principales riesgos financieros relevantes de la Cooperativa,

sensibilizando las consecuencias por la Pandemia del COVID-19 y la afectación del salario mínimo inembargable.

- Evaluación anual del perfil de riesgos institucional: mide el comportamiento anual de los indicadores de riesgos y la calidad de la gestión. Durante el periodo se

obtiene alineación entre el perfil y el apetito de riesgo aprobado por el Consejo de Administración.

- Declaración del Apetito al Riesgo para el periodo 2022: En alineación y de forma complementaria con los indicadores de desempeño de la Cooperativa, en conjunto con la

Administración le recomiendan al Comité de Riesgos y al Consejo de administración la declaración de riesgos, que contiene los tipos y niveles de riesgo que la Cooperativa puede asumir para el cumplimiento de las metas y objetivos para el 2022.

d) Oficialía de Cumplimiento

Las actividades que realiza la Oficialía de Cumplimiento se llevan a cabo con el propósito de fortalecer la confianza en nuestros asociados, con el fin de resguardar sus intereses y brindar mayor seguridad en el tema de la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, cumpliendo con la regulación establecida.

El año 2021, ha sido de grandes cambios y retos para la Unidad, logrando los objetivos establecidos para el presente año. Hoy, la Unidad se reestructuró y actualmente está conformada por profesionales con amplia experiencia en la materia de Prevención en Legitimación de

Capitales (PLC), Financiamiento al Terrorismo (FT) y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM).

Asimismo, se realizó un diagnóstico al área brindando visibilidad para realizar nuevos proyectos, planes de acciones y fortalecer la gestión preventiva que realiza la Cooperativa ante los riesgos asociados en legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

De esta manera, se presentan grandes logros como lo son los cambios en las políticas y procedimientos de cara a la implementación de los Reglamentos Sugef 12-21 y 35-21,

reestructuración en las capacitaciones internas, seguimiento en los indicadores, haciendo que las labores se realicen de manera más eficiente y eficaz. Aunado a lo anterior, la Cooperativa se prepara para enfrentar un mercado financiero que demanda cambios constantes, con el fin de ser no sólo más competitiva, sino además brindar a nuestros asociados seguridad y solidez, en cumplimiento de la Regulación Nacional e Internacional en temas relacionados a la Prevención de Legitimación de Capitales.



e) Cumplimiento Normativo

Con el propósito de promover y vigilar que la Cooperativa opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas, el Consejo de Administración estableció la Unidad de Cumplimiento Normativo. Esta figura además apoya al Consejo de Administración, Alta Gerencia y demás responsables de procesos en el análisis de nueva normativa y su cumplimiento adecuado en el negocio con el fin de realizar una buena gestión del riesgo de incumplimientos normativos.

Durante el 2020 y 2021 Coope Ande realizó, con el apoyo de la Administradora de Cumplimiento Normativo, una serie de actividades con el fin de fortalecer su gestión de cumplimiento:

1. Se gestionó el proceso de identificación de riesgo de cumplimiento normativo como parte del riesgo operativo. Este proceso permitió identificar de forma preliminar los procesos que se encuentran expuestos a incumplimientos externos y monitorear los controles asociados que permite mitigarlos.
- a. En términos de cultura, los talleres de identificación de riesgo permitieron una concientización en los procesos sobre un riesgo relevante más en la Cooperativa que se debe identificar, su impacto y la necesidad de identificar los controles asociados a este, calificarlos, evaluarlos y mejorarlos si corresponde.
2. Se definió un flujo para incorporar los planes de acción para las Auditorías Externas y SUGEF al sistema interno de la Cooperativa, con el fin de monitorear de manera más automatizada la aplicación de recomendaciones y oportunidades de mejora de estos órganos de control.
3. Se contrató con un proveedor la ampliación de los requisitos legales incorporadas en la plataforma de cumplimiento. Esto permitió a los procesos no solo conocer mejor su normativa asociada y ligarla a sus riesgos de cumplimiento sino también fortalecer la plataforma de cumplimiento normativo.
4. Se realizaron verificaciones por parte de la Administradora de Cumplimiento Normativo, las cuales tuvieron resultados satisfactorios en cuanto al cumplimiento de la normativa por parte de los responsables de los procesos.
5. Al finalizar el periodo 2021 no se identificaron algunos riesgos relevantes.
6. Los cambios normativos asociados a la atención de la pandemia por el COVID -19 comunicados por el CONASSIF fueron aplicados en los procesos de la Cooperativa, y aquellos cambios normativos asociados a reglamentos u otros lineamientos de la SUGEF están siendo implementados a través de planes de adecuación, permitiendo el debido control de cada aspecto a ajustar, sus responsables y plazos. Todos fueron valorados en su costo-beneficio y comunicados al Consejo de Administración y sus comités de apoyo según corresponde.



2.6. Órganos de Control Externos.

Como se ha venido mostrando en años anteriores y como parte de las mejores prácticas aplicadas por Coope Ande, la firma de Auditores Externos KPMG presentó una opinión independiente y sin salvedades (Opinión Limpia) de los Estados Financieros de la Cooperativa del año 2021.

Por otra parte, según lo establece el Reglamento para Juzgar la situación Económica - Financiera de la Entidades Fiscalizadas, se mantiene la calificación de de riesgo normal.

Para este 2021 y de igual forma que en años anteriores, Coope Ande mantiene sus calificaciones de Riesgo de acuerdo a la firma calificadora FITCH en:

AA- en el Largo Plazo. Coope Ande manifiesta una muy sólida calidad crediticia respecto de otras entidades del país. Asimismo, la Perspectiva de esta calificación es Estable, es decir que, en opinión de la Calificadora de Riesgo, los fundamentos de la calificación se mantendrán invariables en el futuro previsible.

F1+: en el corto plazo Coope Ande tiene una sólida capacidad de pago de los compromisos financieros respecto de otras entidades en Costa Rica.

Asimismo, el ente calificador subrayó las siguientes ventajas competitivas de Coope Ande:

Calidad de Cartera Buena: La calidad de cartera se mantiene buena, con un indicador de mora superior a 90 días de 2,0%. En este sentido, la contención de la mora ha sido mediante la aplicación de medidas de alivio a los clientes, como ha sido la práctica en toda la industria financiera de la región.

Rentabilidad y Márgenes de Intermediación Buenos: La rentabilidad de la Cooperativa ha sido tradicionalmente buena, apoyada por los márgenes de intermediación al mismo tiempo que se mantiene bajo control el deterioro.

Fondeo Estable: La cooperativa se beneficia en el lado pasivo del mercado cautivo con que cuenta por parte de sus asociados.

Capitalización y Apalancamiento: La capitalización es el factor financiero más robusto de Coope Ande. El capital de la Cooperativa se vigoriza tanto por la buena rentabilidad como por los mecanismos de acumulación

con los que cuenta. Asimismo, su base patrimonial se fortalece constantemente por las aportaciones periódicas de sus asociados, los cuales tienen el compromiso de efectuar aportes periódicos al patrimonio de la Cooperativa, además de brindarle una base firme para la expansión de sus operaciones y un respaldo bueno ante los riesgos principales de su balance.

Aunado a lo anterior, la gestión de la Auditoría Interna, así como el Comité de Vigilancia y los diferentes Comités Normativos coadyuva a la mejora y fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Ante todos estos acontecimientos que llegaron durante el período 2021 sin avisar, la rendición de cuentas no es algo negociable, damos gracias a Dios ante toda circunstancia que nos ayudó a crecer, a seguir aprendiendo, a darnos más, por lo logrado, lo recibido, lo gestionado y a Ustedes, donde hemos dejado huella en sus hogares, durante este sobrevuelo de 56 años.



3. Gestión Económica Financiera

3.1. Contexto Internacional relevante para Costa Rica

En 2021, la economía mundial continuó experimentando un proceso de recuperación económica, a pesar del resurgimiento intermitente de brotes debido a la pandemia. La veloz propagación de la variante Delta y la posibilidad de nuevas variantes como la Ómicron han generado incertidumbre sobre la celeridad con la que se podrá superar la pandemia e incluso condicionada con la capacidad para obtener la inmunidad de rebaño debido a la inequidad del acceso de las vacunas y a la infraestructura de salud pública en algunos países emergentes.

Este balance favorable de recuperación, obedece principalmente a que los gobiernos de los distintos países aplicaron políticas para tratar de mitigar el efecto en políticas de apoyo a los sectores más vulnerables y afectados durante 2020.

Esto ha traído un impacto en el incremento de la demanda mundial, así como en las restricciones de oferta, por cuellos de botella en los servicios de transporte por problemas logísticos, y propiciaron a un aumento de la inflación mundial desde la segunda mitad del año.

En este contexto, algunos bancos centrales han incrementado sus tasas de política monetaria para mitigar los efectos de la inflación, aún con tasas de desempleo moderadas y el acceso a las vacunas, suponen un reto para la recuperación post pandemia.

3.2. Contexto Nacional Costa Rica

Actividad Económica y Mercado Laboral

La economía costarricense continuó en proceso de recuperación y mantuvo un crecimiento robusto en 2021, que incluso alcanzó el nivel de producción previo a la pandemia. Aunque el Mercado Laboral mejoró respecto al 2020, lo hizo de manera más lenta que la recuperación económica.

Esta recuperación fue generalizada en la mayoría de las actividades económicas, que sobrepasaron el nivel de actividad que tenían antes de la pandemia, destacándose la Industria de Manufactura, Información y Comunicaciones, entre otros.

Algunas actividades económicas que aún presentan niveles de producción inferiores a los registrados en el contexto pre pandemia, en particular relacionadas al turismo como lo son Transportes, Hoteles y Restaurantes. Por otra parte, el nivel de producción de los servicios de Administración Pública, no se recuperó, por motivo de la austeridad fiscal que limitó el crecimiento del gasto primario corriente.

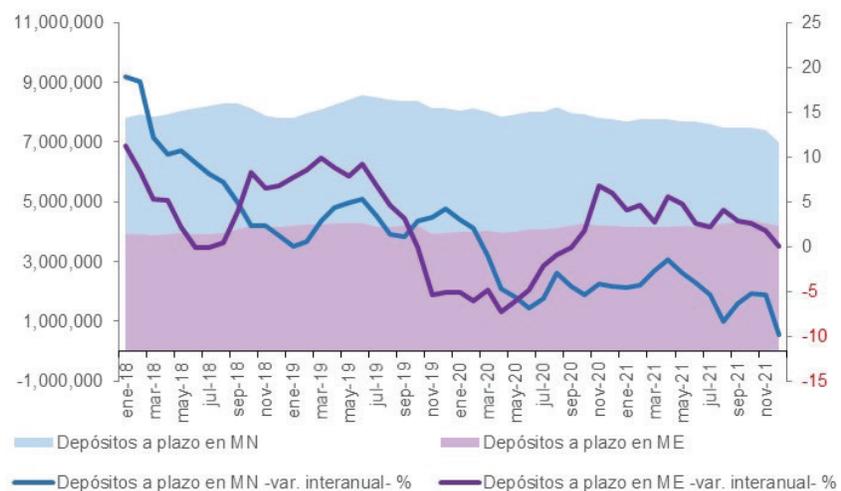
La flexibilización de medidas sanitarias, y las condiciones crediticias y aunado a las respuestas de políticas adoptadas por el Banco Central para menores tasas de interés tuvieron un efecto positivo en la recuperación de la actividad económica.

3.3. Panorama Monetario y Crediticio

Ante la incertidumbre asociada por la pandemia, la caída en el ingreso de los hogares y el nivel del desempleo, entre otros; condicionaron a que los ahorrantes mostraran su interés por la preferencia por instrumentos más líquidos, principalmente por los depósitos en cuenta corriente.

En su contra parte, los Depósitos en Moneda Nacional (MN), presentaron crecimiento negativo en 2021, debido a que los agentes económicos optaron por mantener recursos líquidos por motivos precautorios, anudado por las bajas tasas pasivas, reduciendo el premio y costo de oportunidad para los ahorrantes e inversionistas en el mediano y largo plazo.

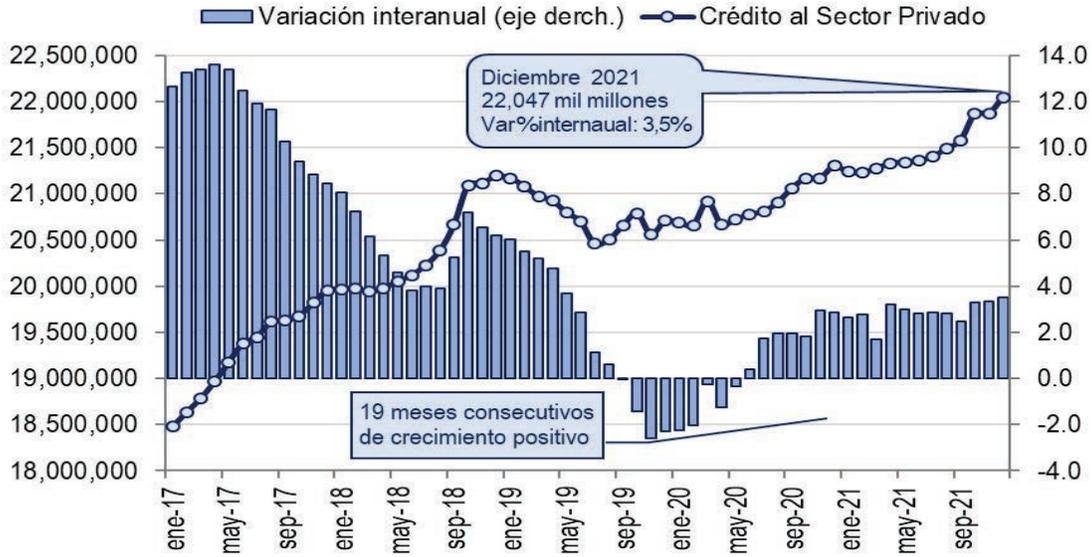
**Depósitos a plazo por moneda,
Saldos a fin de mes en millones de colones y en porcentajes,
(enero 18 a diciembre 2021)**



Fuente: Banco Central de Costa Rica

El crédito del sistema financiero al sector privado mostró señales recuperación económica, gracias a las medidas tomadas por el BCCR y el Conassif para mantener la estabilidad del sistema financiero nacional y minimizar el impacto de la pandemia en los hogares y empresas. Cifras preliminares, indican que se presentó un crecimiento anual de 3,5% en 2021. Este saldo del crédito se concentró mayormente en las actividades de Consumo, Vivienda, Servicios y Comercio.

Crédito al Sector Privado (CSP)
Saldos a fin de mes en millones de colones y tasa de variación
(enero 17 a diciembre 2021)

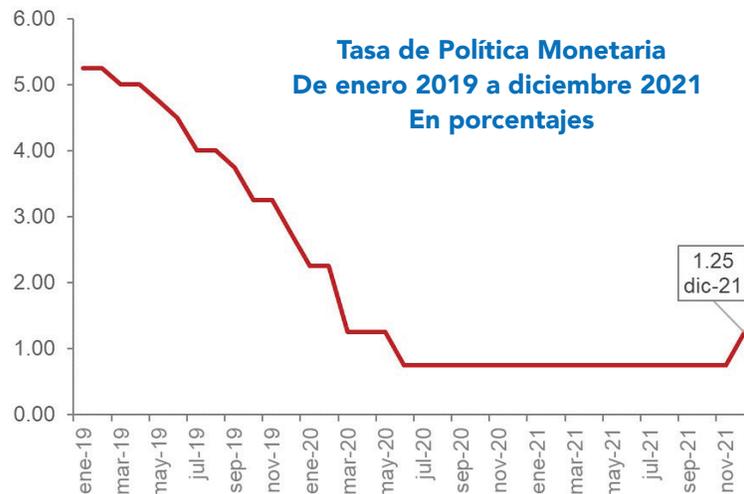


Fuente: Banco Central de Costa Rica

Los macro precios: Tasa de interés, Inflación y Tipo de Cambio en 2021

En el 2021 las condiciones macroeconómicas permitieron que el Banco Central mantuviera la postura expansiva y contra cíclica de la política monetaria. Esta política propició una baja en las tasas de interés del Sistema Financiero Nacional que se trasladó gradualmente a los participantes del sistema financiero nacional.

A finales de año, la Junta Directiva del BCCR, acordó aumentar el nivel de la Tasa de Política Monetaria (TPM) en 50 puntos base, para ubicarla en 1,25% anual. Con este ajuste, la postura de política monetaria del Banco Central continúa en expansión, pero se acerca a la posición de neutralidad.



Fuente: Banco Central de Costa Rica

Estas consideraciones de ajuste se fundamentaron en la evolución de presiones inflacionarias, en el aumento del precio en los mercados internacionales (especialmente de las materias primas como el petróleo), problemas en las cadenas de suministro y en los cuellos de botella en los servicios de transporte.

Lo que canalizó este incremento por medio de una inflación importada, que se trasladó a los precios locales al consumidor y al productor y la depreciación del colón que incluso podrían afectar las expectativas inflacionarias en el 2022.

Con ello, la inflación general cerró en 3,30% en 2021, la mayor desde 2014 (5,13%), aunque dentro del rango de tolerancia para la meta de inflación (2% a 4%) establecido por el BCCR. Esta inflación se aceleró a partir del último cuatrimestre del año, principalmente en el grupo de consumo de Transportes, seguido por el de los Alimentos y bebidas no alcohólicas, por componentes de inflación importada.

El comportamiento del mercado cambiario en 2021, estuvo influido principalmente por tres factores: el primero, vinculado a aspectos estacionales, el segundo, por presiones de una mayor necesidad de instituciones públicas de pagar cuentas en dólares, y el tercero, por la incertidumbre asociada a las tensiones fiscales, que cobraron mayor relevancia a partir de octubre, que se caracterizó por una depreciación importante en el último cuatrimestre del año.

3.4. Coope Ande Activo Total

Al finalizar el año 2021, **Coope Ande** presentó un Activo Total de €670.2 mil millones (\$1.039 millones). El crecimiento durante el año fue de €52.930 millones, (8.57%).

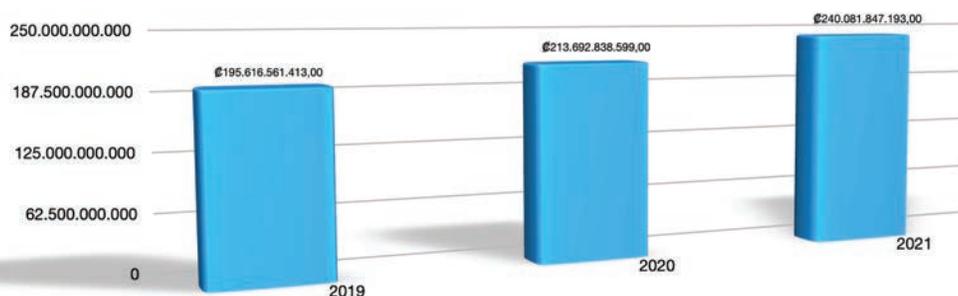
Este crecimiento fue producto del incremento en las inversiones en €26.4 mil millones (12.35%) y de la cartera de crédito de €24.2 mil millones (6.30%).

Comparativo del Activo Total Años 2020 y 2021 (en colones)

Activos	2020	%	2021	%	Variación	Var.%
Disponibilidades	6,857,923,456	1.11%	7,033,399,453	1.05%	175,457,997	2.56%
Inversiones en Instrumentos financieros	213,692,838,599	34.62%	240,081,847,193	35.82%	26,389,008,594	12.35%
Cartera de Créditos	383,598,942,915	62.14%	407,768,370,057	60.84%	24,169,427,142	6.30%
Inmuebles, Mobiliario y Equipo en (neto)	10,651,610,621	1.73%	11,975,707,322	1.79%	1,324,096,701	12.43%
Otros Activos	1,343,975,503	0.22%	1,699,558,052	0.25%	355,582,549	26.46%
Total Activos	617,306,440,571	100%	670,236,303,449	100%	52,929,862,878	8.57%

El portafolio de inversiones de Coope Ande mantiene una participación activa y responsable en el mercado local de capitales, respaldada en una labor de seguimiento y esfuerzo constante que permite una lectura técnica de las condiciones del mercado, con el fin de maximizar los espacios de negociación para la realización de operaciones enfocadas a lograr la materialización de ganancias de capital y dotar de la liquidez necesaria para la operación del negocio.

Comportamiento de las Inversiones en Instrumentos financieros Años 2019, 2020 y 2021 (en colones)



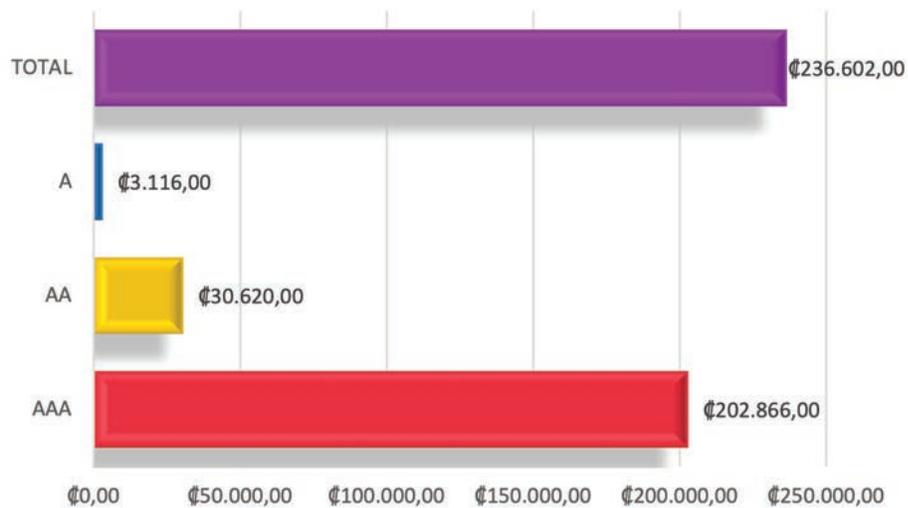
El 85.74% del portafolio de inversiones cuenta con una calificación triple AAA, seguido por un 12.94% con calificación doble AA, lo que refleja que el 98.68% del portafolio se encuentra invertido en instituciones que poseen una buena calificación de riesgo y solo un 1.32% en instituciones que no cuenta con una calificación o bien la misma no es pública.

Es importante señalar que el portafolio de inversiones de Coope Ande igual que los demás participantes del mercado financiero, han tenido un crecimiento constante en los últimos años, que obedece principalmente a los excesos de liquidez que se han dado en el sistema financiero, y además que la dinámica del crédito ha sido discreta en dichos periodos, lo que ha obligado a realizar una gestión eficiente de la liquidez, para no ver castigado en el corto plazo los márgenes de

intermediación del negocio de la Cooperativa.

Aunado a lo anterior, y un elemento importante a mencionar, es que durante el periodo 2021 el mercado permitió también realizar una alta rotación de portafolio por las condiciones asociadas a los movimientos de precios, lo cual generó oportunidades para realizar reposiciones de algunos instrumentos en el portafolio, logrando que se pudiera gestionar de una mejor manera la liquidez y los riesgos asociados del portafolio y además de mitigar las presiones sobre la calificación crediticia del emisor gobierno que se dieron para finales del 2020 e inicios del 2021, aspecto que se muestra en la segmentación del portafolio por calificación crediticia donde se tiene un portafolio sano pese a las volatilidades de los últimos 18 meses producto de la pandemia.

**Inversiones en Instrumentos financieros Clasificados por calificación de Riesgo
Al 31 de Diciembre 2021
(en millones de colones)**



Por otra parte, vale señalar que pese de venir de algunos meses con crecimiento discreto del crédito, a partir del mes de mayo del 2021, el crecimiento del crédito en Coope Ande mostró algunos signos de recuperación lo cual es producto de que algunas expectativas del entorno mejoraron y otras a elementos asociados a la coyuntura de la base asociativa de la Cooperativa que también mostró un comportamiento satisfactorio. Entre estos aspectos se pueden citar:

- Las condiciones económicas del país y a que las expectativas de los consumidores mejoraron a pesar de que se mantienen las restricciones sanitarias ante la pandemia de COVID-19.
- El Ministerio de Hacienda normalizó la deducción de planilla a los asociados con afectación por la aplicación de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (N°9859) y principalmente el apartado sobre el Salario Mínimo Inembargable (Ley de Usura).
- Coope Ande desarrolló y ejecutó estrategias de apoyo para los asociados, ante las diferentes situaciones que han tenido que enfrentar dada la coyuntura económica.

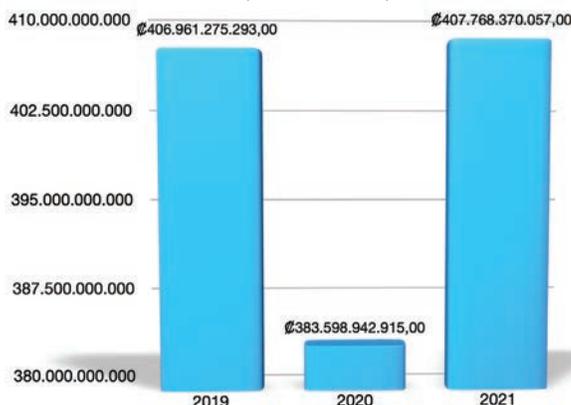
- Se crearon nuevas líneas de crédito alineadas a las estrategias definidas por la Cooperativa para cada uno de los segmentos meta, como son el sector público, sector privado y pymes.

Es importante recalcar que en el año 2021 se logró el punto de inflexión con respecto al crecimiento de cartera. Se duplica la colocación con respecto al año pasado y por ejemplo "rompe" una tendencia histórica en donde el mes de diciembre, por lo general es un mes de baja colocación y decrecimiento de la cartera, lo cual confirma la gestión que se viene realizando.

Otro aspecto a mencionar a mencionar lo que, a diferencia del año anterior, en donde la principal estrategia de la Cooperativa se inclinó a retener a los asociados, en este 2021, los principales esfuerzos se volcaron la estrategia de atracción, lo cual coincide con el esfuerzo de la Cooperativa de renovar la base asociativa actual.

En conclusión, el resultado de crecimiento acumulado de 24 millones, se constituyó con el mejor crecimiento alcanzado por las entidades del Sector Cooperativo.

Comportamiento de la Cartera de Crédito Neta
Años 2019, 2020 y 2021
(en colones)



El rubro de inmuebles, mobiliario y equipo durante el año 2021 registro un incremento de ¢1.324 millones (12.43%) y corresponde a la revaluación de inmuebles de la Cooperativa.

3.5. Pasivo Total y Patrimonio

El pasivo total registró un saldo de ¢536.7 mil millones al 31 de diciembre 2021, presentando un incremento de ¢37.3 mil millones.

Comparativo del Pasivo Total
Años 2020 y 2021
(en colones)

Pasivos	2020	%	2021	%	Variación	Var.%
Obligaciones con el Público	437,680,442,641	87.65%	451,041,182,414	84.04%	13,360,739,773	3.05%
Obligaciones a Plazo con el BCCR	0	0.00%	16,263,000,000	3.03%	16,263,000,000	100.0%
Obligaciones con Entidades	51,232,275,426	10.26%	59,263,566,667	11.04%	8,031,291,241	15.68%
Cuentas por pagar y provisiones	9,988,721,971	2.00%	9,557,477,648	1.78%	(431,244,323)	-4.32%
Otros Pasivos	453,052,005	0.09%	598,457,926	0.11%	145,405,921	32.09%
Total Pasivos	499,354,492,042	100.00%	536,723,648,655	100.00%	37,369,192,613	7.48%

Las obligaciones con el público mostraron un incremento de ¢13.4 mil millones (3.05%), principalmente por el ahorro coopeandino (3.75%). Los ahorros a la vista y ahorros programados bajaron en un 10.31% y un 9.56% respectivamente. Esta disminución se debe a acciones generadas por la Cooperativa para brindar apoyo a los asociados, permitiendo el retiro de los mismos en el momento que lo requirieran.

Composición y Comportamiento de las Obligaciones con el Público Años 2019, 2020 y 2021 (en colones)



Las obligaciones con el público presentaron un comportamiento de crecimiento lo cual se debe a varias razones entre las que se pueden citar el programa de recursos por parte del Banco Central de Costa Rica por ¢16.3 mil millones lo cual fue una facilidad otorgada con condiciones especiales a instituciones financieras para el financiamiento a mediano plazo y de forma temporal, orientada a los deudores afectados por la pandemia, donde este beneficio se trasladó a los asociados impactados. Asimismo, en un según orden, se da el incremento en la parte de captación a plazo, lo cual, pese a que Coope Ande ajustó su estructura de costo financiero a las condiciones de mercado de tasas bajas, se logró un incremento significativo de la captación a plazo que rondó los 14,000 millones de colones, y mantuvo en el componente de ahorros vista una estabilidad en sus saldos para el cierre del 2021, lo cual se ve como positivo, pese a que se han flexibilizado parámetros para liquidar ahorros programados a ciertas fechas por aspectos

relacionados a la pandemia y sus efectos a los asociados.

Por el lado de las obligaciones con entidades financieras se incrementaron en ¢8.03 mil millones (15.7%) con respecto al año anterior, lo que es consecuencia de algunas decisiones que se tomaron durante el cierre del 2021, con el objetivo de aprovechar la liquidez a un bajo costo que se estaba percibiendo en los bancos, y que dichos precios se ubicaban por debajo del costo de captación a plazo en el mercado interbancario a plazos de 36 y 60 meses, por lo que daba sentido a incrementar algunos niveles de liquidez para la preparación del crecimiento del 2022.



Comparativo del Patrimonio Años 2020 y 2021 (en colones)

Patrimonio	2020	%	2021	%	Variación	Var.%
Capital Social	87,575,712,380	74.25%	91,224,361,590	68.33%	3,648,649,210	4.17%
Ajustes al Patrimonio	3,673,213,899	3.11%	7,884,897,145	5.91%	4,211,683,246	100.00%
Reservas Patrimoniales	24,851,328,316	21.07%	30,363,538,621	22.74%	5,512,210,305	22.18%
Resultado del Periodo	1,851,693,933	1.57%	4,039,821,438	3.03%	2,188,127,505	118.17%
Total Patrimonio	117,951,948,528	100.00%	133,512,618,794	100.00%	15,560,670,266	13.19%

Al 31 de diciembre 2021 el Capital Social asciende a ¢91.2 mil millones, con un crecimiento de ¢3.6 mil millones. Este incremento fortalece la solidez de la Cooperativa y es producto de:

- El aporte periódico de los asociados al Capital Social.
- La capitalización del 30% de los excedentes del periodo del 2020.
- Capitalización extraordinaria de excedentes del 2020 (¢95.0 millones).

El incremento en el rubro de ajustes de patrimonio de ¢4.2 mil millones durante el año 2021 corresponde a:

- Revaluación de activos de la Cooperativa realizados durante el año por ¢1.8 mil millones.
- Ajuste por valuación de instrumentos financieros que no han sido materializados por ¢2.4 mil millones.

Las reservas patrimoniales al cierre de diciembre 2021 muestran un saldo de ¢30.3 mil millones, un incremento del 22.18% con respecto al periodo anterior y que corresponde al 56% de los excedentes generados durante el año.

El excedente neto del año 2021 fue de ¢4.03 mil millones y cuyo detalle se analizará en el siguiente apartado de resultados.

3.6. Estado de Excedentes y Pérdidas

Durante el 2021 el total de ingresos ascendieron a ¢91.2 mil millones para un crecimiento de ¢1.1 mil millones (1.22%) con respecto al año 2020.

Los ingresos financieros fueron menores en ¢527 millones, dada la coyuntura económica y específicamente en lo que se refiere a las tasas de interés de referencia, las cual se mantuvieron

en mínimos históricos y por consiguiente las tasas activas de Coope Ande, provocando menores ingresos financieros, aun cuando los saldos mantenidos al cierre de diciembre 2021 fueron mayores a los registrados a diciembre 2020.

Vale indicar que por la gestión de portafolio que se realizó durante el año 2021, las ganancias

de capital superaron en ¢2.8 mil millones los ingresos registrados durante el 2020, lo que motivó a que el ingreso financiero fuera similar a lo registrado en ese año y que coadyuvó a que el margen financiero fuera mayor, lo que fue producto de las condiciones que se presentaron en el mercado de capitales, y que Coope Ande supo aprovecharlas durante este periodo.

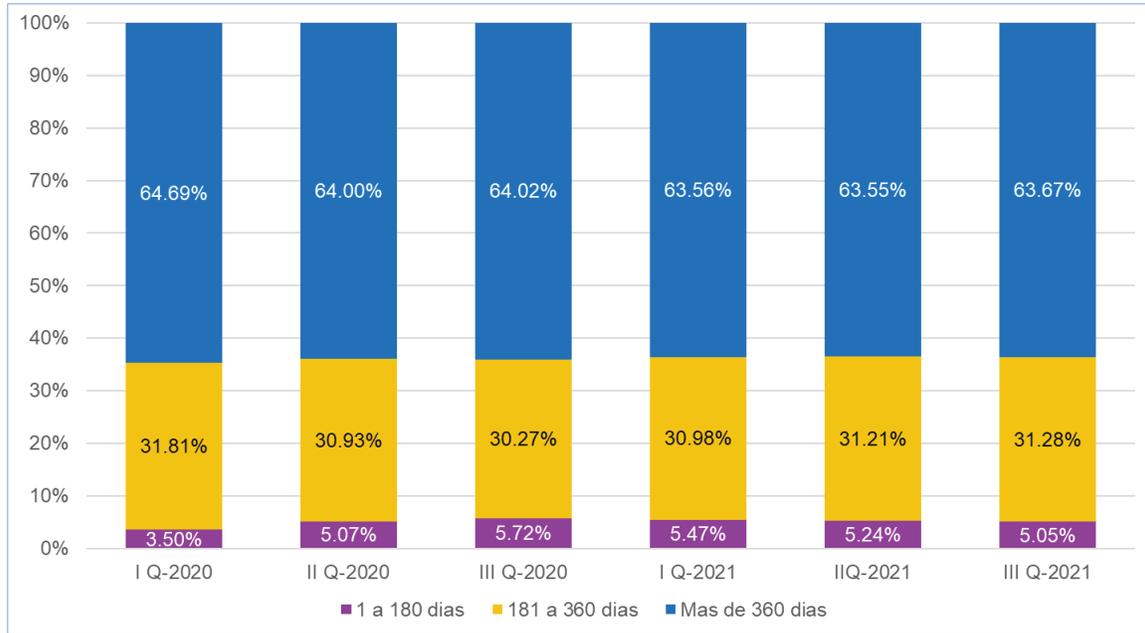
Comparativo y composición del Estado de Excedentes y Pérdidas Años 2020 y 2021 (en colones)

Cuentas del estado de Resultados	2020	2021	Varicación	Var.%
Ingresos Financieros	84,863,064,186	84,335,646,194	-527,417,992	-0.62%
Ingresos por Recuperación Activos Financieros	3,097,830,848	4,967,813,682	1,869,982,835	60.6%
Ingresos Operativos Diversos	2,207,208,846	1,967,534,921	-239,673,925	-10.86%
Total Ingresos	90,168,103,880	91,270,994,797	1,102,890,917	1.22%
Gastos Financieros	54,401,713,686	48,105,156,023	-6,296,557,663	-11.57%
Gastos por Incobrables y Desvalorizaciones	11,099,736,024	11,572,692,555	472,956,531	4.26%
Gastos Operativos Diversos	5,476,010,976	5,074,425,214	-401,585,763	-7.33%
Gastos Administrativos	15,332,110,720	16,880,345,234	1,548,234,515	10.10%
Total Gastos	86,309,571,406	81,632,619,026	-4,676,952,380	-5.42%
Excedente Operativo	3,858,532,474	9,638,375,771	5,779,843,297	149.79%
Efecto (ajuste) por reconocimiento NIIF 9	238,977,697	-	-238,977,697	-100.00%
Exc. Operativo antes de partic. sobre Utilidad	3,619,554,777	9,638,375,771	6,018,820,994	166.29%
Retenciones (Ley Asociaciones Cooperativas)	162,879,964	433,726,911	270,846,947	166.29%
Exc. antes de Reservas	3,456,674,812	9,204,648,860	5,747,974,048	166.29%
Reservas Legales y Estatutarias	2,026,950,675	5,397,490,432	3,370,539,757	166.29%
Excedente Neto del Periodo	1,429,724,137	3,807,158,428	2,377,434,291	166.29%
Traslado de Reservas al Excedente Neto	421,969,796	232,663,010	-189,306,786	-44.86%

El gasto total del periodo 2021 fue de ¢81.6 mil millones, el cual es inferior en ¢4.7 mil millones (5.42%) al gasto total del año 2020.

Así como la coyuntura económica en tasas de interés bajas afectó los ingresos de la Cooperativa, también se vio beneficiada con un costo financiero menor y que conllevó a generar un margen de intermediación superior al registrado en el 2020.

**Composición por plazo de los ahorros coopeandinos
De los años 2020 y 2021 y por cuatrimestre
(en términos relativos)**



Los gastos administrativos aumentaron en ¢1.5 mil millones (10%) ya que durante el año 2020 (año de inicio de la pandemia COVID-19) la Cooperativa tomó acciones de contención y restringió algunos gastos administrativos como los de servicios externos, infraestructura y generales, los cuales muestran el comportamiento habitual durante el año 2021.

Las retenciones y reservas legales y estatutarias se calculan como un porcentaje del excedente operativo de ¢9.6 mil millones y que resulta un excedente neto a distribuir de ¢4.03 mil millones, monto superior al excedente generado en el 2020 en ¢2.2 mil millones (118.17%).

3.7. Aspectos relevantes de la gestión financiera durante el 2021.

A manera de resumen se puede indicar que los resultados y gestiones financieras realizadas se concentraron en los siguientes aspectos.

- Coope Ande logró ajustar su estructura de costo financiero durante el 2021, aprovechando el periodo de bajas tasas de interés y haciendo que el reprecio de la captación se realizara de una forma ordenada según los vencimientos que presentó la captación a plazo durante el 2021.
- Se mantuvieron los ingresos financieros por razones asociadas a la gestión del portafolio que fueron explicados anteriormente, pero también a un crecimiento sostenido de la cartera de crédito que hizo que contribuyera a la sostenibilidad de los ingresos financieros durante el 2021.

- Asimismo, se logra consolidar la gestión del pasivo, entendiéndose dicha gestión, en aprovechar los momentos de ajuste de tasas que reflejaron los principales proveedores de recursos y esto trasladarlo a la gestión del Balance de Coope Ande.
- Se logra mitigar de forma satisfactoria lo relacionado a la afectación por la aplicación de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (N°9859) y principalmente el apartado sobre el Salario Mínimo Inembargable (Ley de Usura).
- Se evidencia que pese a la recuperación en las operaciones de Coope Ande durante el 2021, posterior al 2020 donde se reflejaron los mayores efectos de las restricciones sanitarias, se da un control del gasto, en niveles similares a antes de la pandemia, lo cual aporta a la gestión de los resultados finales de la organización.
- Por otra parte, se replanteó la estrategia de objetivo de rentabilidad, basado en la capacidad que tenía la entidad en su balance de dinamizar sus ingresos, sus provisiones y su estructura de costo financiero, dirigiendo los objetivos de rentabilidad y acordes al costo de oportunidad de los recursos del 2021.
- Por último, Coope Ande logra iniciar con una serie de iniciativas o proyectos asociadas al proceso de transformación, que, pese a que había sido un año con cierto nivel de incertidumbre, se logra avanzar y establecer una base presupuestaria-financiera sólida para hacerle frente a este 2022, lo cual es una fortaleza de Coope Ande para el cumplimiento de su Plan Estratégico.





4. Comprometidos con los grupos de interés

4.1. Coope Ande y el COVID-19

El año 2021 planteó inmensos desafíos ante la pandemia de COVID-19, crisis financiera, desempleo, escasez de materias primas, incremento en la pobreza y otros aspectos que han coadyuvado a formarnos como personas más resilientes, dispuestos a asumir los procesos de cambio que cada vez son mayores y más acelerados en el mundo en que vivimos y, entendiendo que la continuidad y el cambio no deben gestionarse como estados alternativos sino como estados coexistentes.

Para Coope Ande fue fundamental definir y ejecutar acciones, con el fin de mantener las medidas de apoyo a los asociados que tuvieron las mayores afectaciones económicas en su núcleo

familiar, a través de prórrogas en sus créditos, readecuación en tasas de interés, en el plazo, la apertura de ahorros programados cuando fue requerido, se ajustaron los pilares de: educación, salud, alimentación, empleo y vivienda, enfocados por apoyar a las poblaciones más vulnerables buscando valer el principio de solidaridad más que nunca.

Aunado a cumplir con algunos objetivos de sostenibilidad planteados por la Organización de las Naciones Unidas y con los que estamos identificados plenamente como son: Fin de la pobreza, Hambre cero, Salud y Bienestar, Educación de Calidad, Trabajo Decente y Crecimiento económico, entre otros.

Prórrogas de crédito: 8.940 Operaciones y ¢67.3 millones saldos de cartera

Readecuación de créditos: 2.110 Operaciones y ¢19.6 millones saldos de cartera

Devolución de ahorros programados: 2.044 ahorros pro ¢554.1 millones

4.2. Nuestros asociados

a) Comité de Educación y Bienestar Social



De izquierda a derecha: Sra. Lidieth Matarrita Morales, Vocal I. Sra. Gloria Paniagua Soto, Secretaria. Sra. Lidiabeth Leitón García, Presidenta. Ausente en la fotografía: Sr. Sherman Thomas Jackson, Vicepresidente.

El Comité de Educación y Bienestar Social, CEBS, saluda fraternalmente a los Delegados y a las Delegadas de todas las zonas del país que conforman la magna Asamblea.

Les presentamos el Informe de Labores del Comité correspondiente al periodo 2021, conforme lo establece el Inciso 55 del Estatuto Social: Deberes y atribuciones específicas del Comité de Educación y Bienestar Social, en su artículo f) Presentar a la Asamblea General un informe anual de labores realizadas y resultados.

ÁREA 1. EDUCACIÓN COOPERATIVA

• Capacitaciones a Delegados y Delegadas.

El Comité de Educación y Bienestar Social impartió para este periodo 2021 un módulo de capacitación en línea por medio de la plataforma Zoom, acogándose a las directrices sanitarias del Ministerio de Salud.

En cumpliendo con el objetivo de incorporar los valores y principios del cooperativismo, los valores propios de Coope Ande y la actualización a sus Delegados y Delegadas, se impartieron diferentes temas abarcando los ejes: cooperativo, económico, gobierno corporativo y tendencias

Los temas que se impartieron fueron los siguientes:

- Entorno Macroeconómico y coyuntura cooperativa con corte al I semestre 2021 vrs 2020.
- Estructura de la Cooperativa.
- Derechos y Deberes de los Delegados.
- Pilares de Bienestar Social.

Participación de Delegados y Delegadas Módulo de Capacitación 2021

REGIÓN	TOTAL DE DELEGADOS (AS) POR REGIÓN	ASISTENTES
Cañas	10	9
Heredia 1-2	14	7
Liberia	5	1
Nicoya	11	6
San José 2-3-4-5 Mora	41	28
Santa Cruz	7	1
Guápiles	19	11
San Ramón	10	7
Pérez Zeledón	12	8
Turrialba	5	3
Alajuela 1-2-3	21	9
Ciudad Neily- Golfito	8	3
Desamparados	14	8
San Jose 1	11	11
Heredia 3-4	19	7
Puntarenas	10	2
Quepos	4	1
Esparza	6	3
San Carlos-Upala	13	3
Limón –Talamanca	8	4
Cartago 1-2-3	27	9
Buenos Aires	5	4
TOTAL	280	145

• Capacitación dirigida a los Directores de los Órganos Sociales

En los meses de setiembre, octubre y noviembre 2021 se realizaron las capacitaciones anuales a los Directores de los Órganos Sociales abarcando los siguientes ejes:

Eje Económico

Eje Tecnológico

Eje Gobierno Corporativo

• Programa de Educación Virtual de Coope Ande

Durante 2021 se realizaron lanzamientos cada mes desde febrero hasta diciembre, dirigidos a la base asociativa, grupos comerciales y grupos sociales.

En los grupos sociales participaron: los Centros Cívicos por la Paz (CCP), estudiantes del Colegio Técnico Profesional Nocturno de Santa Cruz, Asociación Solidarista de Empleados de Coope Ande (ASECOANDE), Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FEDEAC) y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

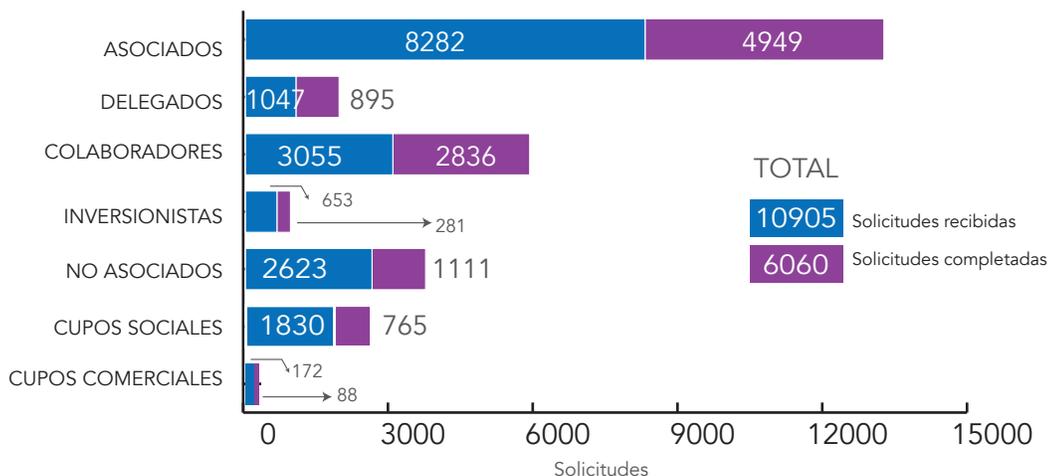
En los grupos comerciales participaron: Seguros del Magisterio (SM-SEGUROS), COOPEMONTENCILLOS, el Centro de Atención

Integral de Salud (CAIS) de Cañas y el centro educativo privado Gredos San Diego (GSD-International School).

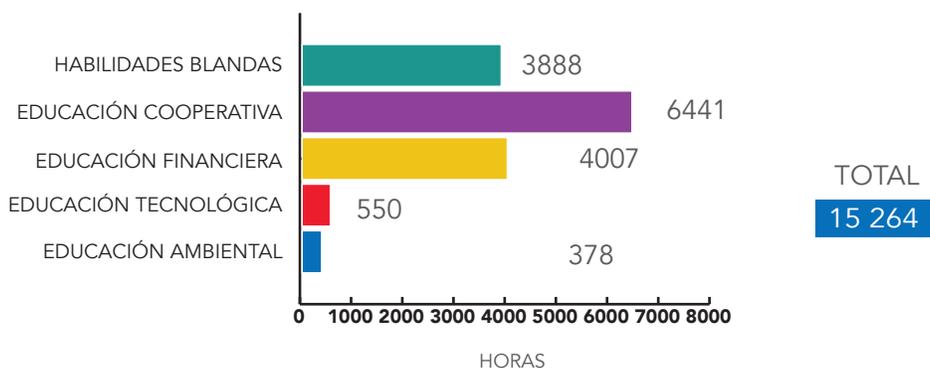
También se llevaron a cabo lanzamientos dirigidos al personal de la cooperativa y a los directores gracias a un convenio con el área de Talento Humano para que el Campus pueda contribuir a la capacitación de los colaboradores como parte del proceso de cierre de brechas de capacitación en Coope Ande.

A continuación, se presentan los datos más relevantes del Programa de Educación Virtual Coope Ande.

Clasificación de solicitudes recibidas y completadas en el Programa de Educación Virtual Coope Ande 2021.



Cantidad de horas de capacitación por ejes del Programa de Educación Virtual Coope Ande 2021.

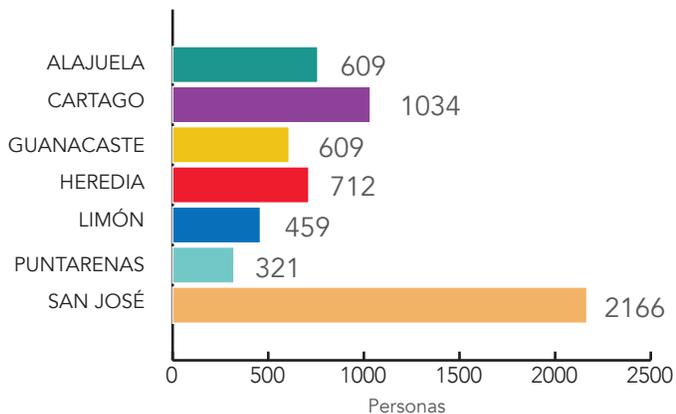


Distribución por curso de las personas capacitadas en el Programa de Educación Virtual Coope Ande. 2021.

EJE	CURSO	PERSONAS CAPACITADAS
Educación Ambiental	Impacto ambiental de la sociedad	72
	Mejorando mi relación con el ambiente	54
Educación Cooperativa	Fundamentos del cooperativismo	436
	Valores y principios cooperativos	471
	Ley 7786 y su aplicación para cooperativas	468
	Gestión de riesgos financieros	199
	Finanzas Cooperativas	100
	Gobierno Corporativo	409
	Empresas cooperativas	64
Educación Financiera	Finanzas para no financieros	249
	Emprendedurismo	448
	Educación Financiera I	475
	Educación Financiera II	396
Educación Tecnológica	Mejores prácticas en el uso de Internet	275
Habilidades Blandas	Administración efectiva del tiempo	299
	Atención al cliente en las organizaciones	367
	Autoconfianza y Motivación	131
	Gestión del cambio en las organizaciones	104
	Hablar en público	282
	Inteligencia Emocional	456
	Liderazgo	181
Trabajo en equipo	124	
TOTAL		6060 PERSONAS



Distribución por provincia de personas capacitadas en el Programa de Educación Virtual Coope Ande. 2021.



TOTAL

6060

Personas

• Nuevos cursos en el Programa de Educación Virtual

EMPRENDEDURISMO

Durante el primer cuatrimestre del 2021 se trabajó en la adaptación de un curso de Emprendedurismo dirigido a la base asociativa. Esto como parte de los cursos nuevos para el Programa de Educación Virtual y a raíz de las solicitudes en temas nuevos de las personas participantes.

MÓDULOS

1. Introducción al Emprendedurismo.
2. El Emprendedurismo.
3. Las grandes preguntas de todo emprendedor.
4. Evaluación.

AMBIENTE

El curso nació con el nombre de “Mejorando mi relación con ambiente” e incluyó el desarrollo de seis módulos de contenido y dos módulos de generalidades. Al finalizar el mismo se decidió que por la cantidad de información era prudente dividirlo en dos partes y es así como se crearon los cursos:

CURSO

Impacto ambiental de la sociedad.

Mejorando mi relación con el ambiente.

CAPACITACIONES POR MEDIO DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Club Literario

Por medio del Centro de Gestión de Conocimiento (CGC) se puso en marcha el Café Literario, este club se llama “Tardes de Café”, es una actividad en línea y está dirigida a personas con disponibilidad de tiempo el último miércoles de cada mes, la frecuencia fue mensual y se llevó a cabo por medio de la plataforma TEAMS, con 11 actividades se capacitaron a 96 participantes.

Capacitaciones en línea del CGC año 2021.

ACTIVIDAD	FECHA	PARTICIPACIONES
Café Literario Sesión 1 - Grupo 1	28 de junio	13
Café Literario Sesión 1 - Grupo 2	28 de junio	9
Charla: Superhéroes de la fauna - Grupo 1	07 de julio	7
Charla: Superhéroes de la fauna - Grupo 2	08 de julio	2
Café Literario Sesión 2 - Grupo 1	28 de julio	10
Café Literario Sesión 2 - Grupo 2	28 de Julio	9
Café Literario Sesión 3 - Grupo único	25 de agosto	13
Café Literario Sesión 4	29 de setiembre	10
Café Literario Sesión 5	27 de octubre	8
Café Literario Sesión 6	24 de noviembre	8
Café Literario Sesión 7	15 de diciembre	7
11 actividades		96 participaciones

CAPACITACIONES DESARROLLADAS PARA LOS CENTROS CÍVICOS POR LA PAZ

En alianza con el Ministerio de Justicia y Paz, Ministerio de Cultura y Juventud, Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, Consejo de la Persona Joven y los Centros Cívicos por la Paz se creó un proyecto con el objetivo de incentivar a personas jóvenes en condición de vulnerabilidad a implementar iniciativas que aporten al desarrollo de sus comunidades, en temas ambientales, económicos, sociales y otros.

Se llevaron a cabo 5 sesiones de trabajo con las personas pertenecientes a los Foros de Jóvenes de los Centros Cívicos por la Paz de Heredia, Cartago, Santa Cruz, Garabito y Aguas Zarcas, con el objetivo de brindarles herramientas que les permitan desarrollar los proyectos sociales en sus comunidades.

Capacitaciones virtuales a los Centros Cívicos por la Paz. Año 2021.

ACTIVIDAD	FECHA	PARTICIPANTES
CCP: Identificación de necesidades	01 de julio	42
CCP: Objetivos de Desarrollo Sostenible	08 de julio	27
CCP: Gestión de proyectos	15 de julio	31
CCP: Cooperativas	05 de agosto	35
CCP: Educación Financiera	12 de agosto	26
TOTAL	5 ACTIVIDADES	161

ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA DEL MEIC

Durante el 2021 se dio continuidad a los diferentes esfuerzos en materia de Educación Financiera.

CONVENIO MEIC-AGECO- COOPE ANDE

Se continuó con el proceso de capacitación de población adulta de los 50 años de edad en adelante, en temas de Educación Financiera.

Para alcanzar este objetivo se han creado varias estrategias que incluyen charlas, participación en algunos programas de AGECO en televisión y redes sociales, así como Webinar mensuales en temas financieros.

Webinar de Educación Financiera convenio MEIC-AGECO-COOPE ANDE, 2021.

ACTIVIDAD	FECHA	PARTICIPANTES
Webinar: ¿Cómo planificar mis gastos?	28 de abril	44
Webinar: Créditos y consejos para adquirir uno	19 de mayo	5
Webinar: Seguros e inversiones	23 de junio	29
Webinar: Seguros e inversiones	30 de junio	5
Webinar: Ahorro: Vámonos de vacaciones	21 de julio	21
Webinar: Emociones y manejo financiero	25 de agosto	39
Webinar: Violencia Patrimonial	30 de setiembre	60
Webinar: Sinpe móvil y seguridad en línea	28 de octubre	76
Webinar: Compras inteligentes y consumo responsable	24 de noviembre	34
10 ACTIVIDADES		313

CONVENIO MEIC-DGSC-COOPE ANDE

Durante 2021 se hizo entrega oficial del curso de Educación Financiera como parte del convenio a la Dirección General de Servicio Civil y MEIC, con el fin de que implementara con los funcionarios públicos.

Este curso está conformado por 6 módulos y secciones con los siguientes temas:

MODULOS	SECCIONES
1. Finanzas personales y familiares	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personalidades financieras 2. Tipos de gastos 3. Presupuesto
2. Orden financiero y patrones de consumo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación con el dinero 2. Ámbitos de la calidad de vida 3. Pirámide de Maslow 4. Sociedad de consumo 5. Bombardeo comercial 6. Consumo responsable
3. El crédito	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué es el crédito? 2. Características y tipos de crédito 3. Fuentes e instrumentos de financiamiento 4. Tasas y tipos de interés 5. Amortización de deudas 6. Deberes y derechos de los consumidores 7. Ejercicios de repaso
4. Tarjetas de débito y crédito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionamiento de las tarjetas de débito y crédito 2. Aspectos importantes 3. Beneficios de las tarjetas 4. Tiempos de pago de tarjeta de crédito 5. Estado de cuenta 6. Consejos útiles
5. Endeudamiento saludable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niveles de endeudamiento 2. Historial crediticio 3. Sobreendeudamiento 4. Plan de pago de deudas 5. Consejos útiles
6. Ahorro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyecto de vida 2. Importancia del ahorro 3. Prácticas que afectan el ahorro 4. Tipos de ahorro 5. Planificación del ahorro 6. Consejos útiles



CAPACITACIONES IMPARTIDAS A LAS DIFERENTES INSTITUCIONES, EN COORDINACIÓN CON LAS AGENCIAS DE COOPE ANDE

El Comité de Educación y Bienestar Social durante el periodo 2021 atendió solicitudes que se recibieron a través de las diferentes Agencias, para ser impartidas a sus funcionarios. Las solicitudes se atendieron tanto de manera presencial respetando los aforos permitidos, como capacitaciones en línea.

Las capacitaciones desarrolladas se detallan a continuación:

MES	INSTITUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	TEMA	RESPONSABLE
Febrero	ASECOANDE	14	Brigada de Emergencia.	ASECOANDE
Marzo	Dirección Regional de Educación de Alajuela	50	Comunicación Asertiva.	Agencia de Alajuela
Abril	COOPETILAWA	50	Cooperativismo.	Agencia de Cañas
Febrero	Recursos Humanos MEP	47	Conferencia Educación Financiera	Agencia de San José
Mayo	Escuela General José de San Martín	90	Manejo y provecho de tiempo.	Agencia de Alajuela
Julio	Hospital Marcial Rodríguez de Alajuela	45	Convivir en la institución y en el hogar.	Agencia de Alajuela
Agosto	Comité Cantonal de Deportes y Recreación de Abangares	60	Principios para el éxito deportivo.	Agencia de Cañas
Agosto	Centro Educativo de Pasito	27	Reencontrarnos con el bienestar y la felicidad. Estrategias para el control del estrés y Comunicación asertiva.	Agencia de Alajuela
Agosto	Liceo Nocturno de Santa Cruz	60	Celebración de la Semana Nacional de Orientación	Institución
Agosto	Centro Educativo de la Dirección Regional de Educación de Los Santos	30	Asertividad y Trabajo en Equipo en la Comunidad Educativa	Institución
Agosto	CTP Santa Cruz	60	Habilidades Blandas y Marca Personal	Institución
Agosto	CTP Santa Cruz	60	Servicio al Cliente en Tiempos de Cambio	Institución
Setiembre	Centro Educativo Nueva Generación	60	Taller de tres temas	Institución
Setiembre	Hospital Marcial Rodríguez Conejo	45	Taller convivir en el hogar y en el trabajo	Agencia de Alajuela
Diciembre	Escuela Juan Evangelista Sojo Cartín	50	Convivio alumnos de 6to grado y docentes	Agencia de Alajuela
TOTAL		745		

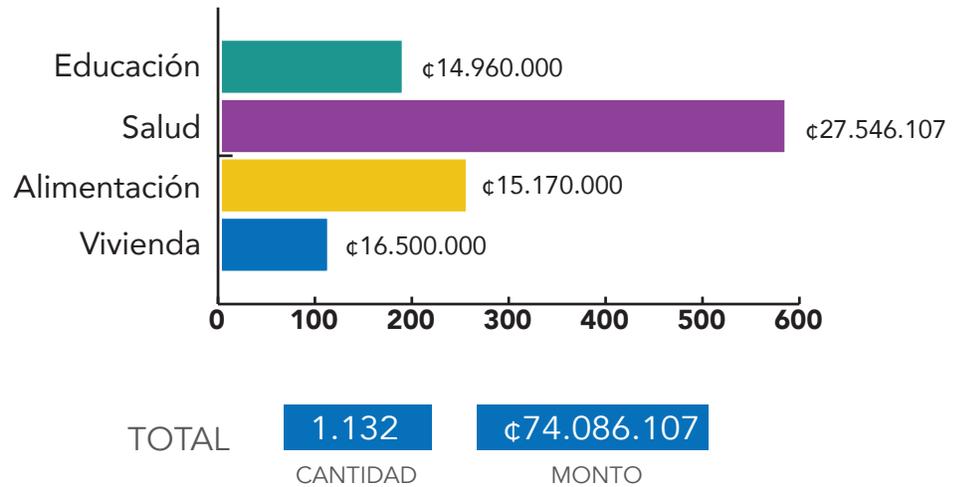
AREA 2. BIENESTAR SOCIAL

Reserva de Bienestar Social

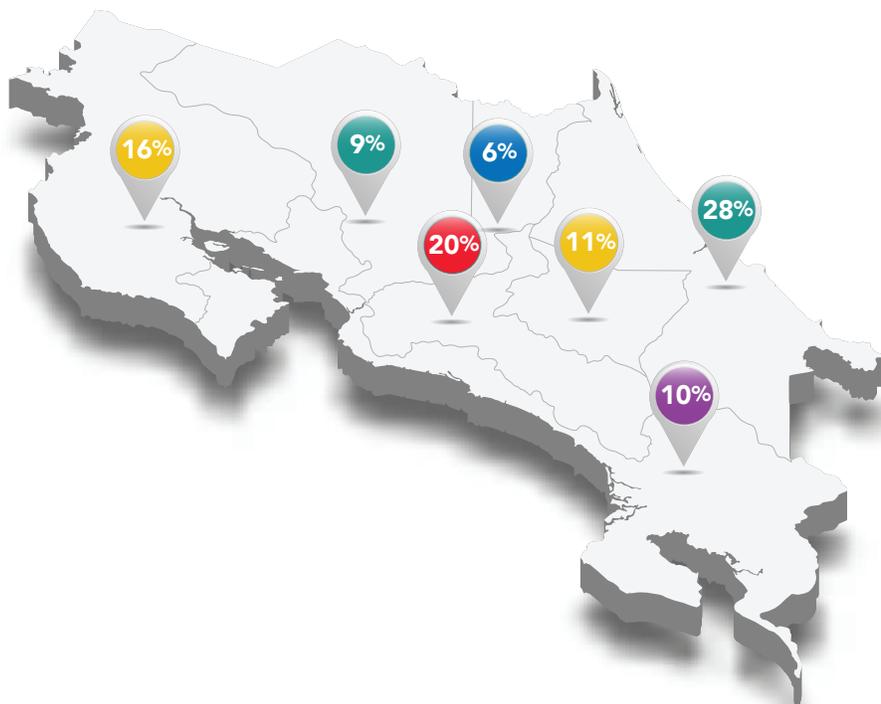
Coope Ande por medio de su propuesta de Valor Social apoya de forma oportuna las necesidades que tienen personas asociadas en condición de vulnerabilidad, por medio de la práctica de valores cooperativos como la Responsabilidad Social y la Solidaridad. Gracias a la entrega de Pilares de Bienestar Social se logra mejorar las condiciones de vida de las personas asociadas y las de su núcleo familiar. En el 2021, se ha distribuido más de 69 millones de colones en 1.132 familias.

A continuación, el detalle de los beneficios entregados en este año:

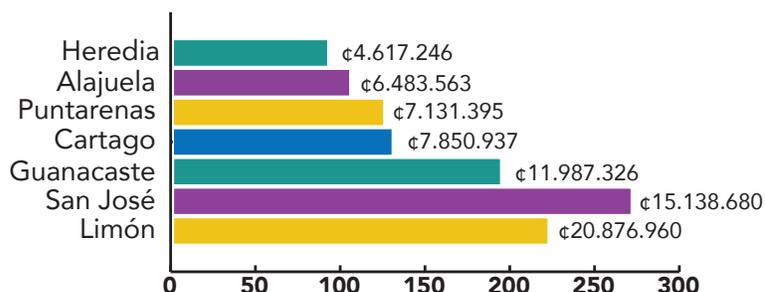
Distribución de Pilares de Bienestar Social, 2021.



Informe de Pilares de Bienestar Social por Provincia, 2021.



Distribución por provincia Pilares de Bienestar Social, 2021



Informe de Pilares de Bienestar Social por mes, 2021. Distribución Pilares de Bienestar Social, 2021

MES	EDUCACIÓN		SALUD		ALIMENTACIÓN		VIVIENDA	
	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO
Enero	44	¢3.920.000	27	¢1.228.913	51	¢3.060.000	0	¢0
Febrero	94	¢7.600.000	38	¢1.712.866	49	¢2.940.000	0	¢0
Marzo	27	¢1.760.000	50	¢2.490.062	47	¢2.820.000	1	¢150.000
Abril	9	¢640.000	33	¢1.600.895	18	¢1.070.000	2	¢300.000
Mayo	3	¢240.000	9	¢581.400	5	¢300.000	8	¢1.200.000
Junio	0	¢0	19	¢945.685	18	¢1.080.000	1	¢150.000
Julio	0	¢0	14	¢715.550	13	¢780.000	2	¢300.000
Agosto	2	¢160.000	63	¢2.988.047	12	¢720.000	78	¢11.700.000
Setiembre	1	¢80.000	89	¢4.110.663	17	¢1.020.000	17	¢2.550.000
Octubre	5	¢400.000	79	¢3.670.608	15	¢900.000	1	¢150.000
Noviembre	2	¢160.000	58	¢2.649.501	7	¢420.000	0	¢0
Diciembre	0	¢0	103	¢4.761.917	1	¢60.000	0	¢0
TOTAL	187	¢14.960.000	582	¢27.456.107	253	¢15.110.000	110	¢16.500.000

Inversión social en Comunidad

Fieles al principio cooperativo de Compromiso con la comunidad se apoyó la realización de propuestas comunitarias en temáticas: ambientales, bienestar social, cultural, educativas, equidad y productivas. Esta inversión social en las comunidades se gestiona mediante los Mini-proyectos

comunales y el Proyecto Centros Cívicos por la Paz. Gracias a un aporte de más de 24 millones de colones se desarrollaron 26 proyectos en las 7 provincias del país con el objetivo de aumentar el desarrollo social.

Mini-proyectos comunales por agencia, 2021

Agencia	Nombre del proyecto
Alajuela	Conectándonos
Buenos Aires	Tour de Café
Cañas	Establecimiento de huertas familiares
Cartago	Sistema de vídeo vigilancia
Desamparados	Aprovechamiento del bosque y jardines para la salud mental Emprendiendo un futuro Mejoramiento CINAI Desamparados Sintoniza y emprende
Guadalupe	Salud virtual en el envejecimiento
Guápiles	El río que nos habita
Heredia	Círculos de Sanación
Liberia	Fortalecimiento de huerta Cuipilapa Fortalecimiento de huerta Tempisque
Limón	Huerta escolar
Quepos	Mujeres tejiendo (nos) Embellecimiento de la Isla Quiribrí Contenedores de residuos sólidos para zonas públicas
San José	Care Training
Torre Mercedes	Aprender a emprender
	Comunidades compasivas
Turrialba	Ave Sol

Proyectos en Centros Cívicos por la Paz por agencia, 2021.

Agencia	Nombre del proyecto
Cartago	Brindando oportunidades para un nuevo comienzo
Heredia	Emprendiendo Guararí
Puntarenas	Festival artístico-cultural de derechos de las personas jóvenes "Epi Fest"
San Carlos	Mejoramiento del parque para el uso de las personas jóvenes de la comunidad.
Santa Cruz	Una sonrisa para el ambiente "Mejorando pequeños sueños"

AREA 3. PUBLICACIONES

4. OTRAS ACTIVIDADES

Campañas Sociales

Campaña Alto al Bullying y Ciberbullying

Esta campaña informativa buscó contribuir a la prevención de la violencia en entornos digitales en niñas, niños y adolescentes, quienes en medio de la pandemia por la enfermedad del COVID - 19 se encuentran más expuestos a medios tecnológicos y a los peligros de internet.





Campaña "Todos con vos"

Con el objetivo de garantizar dignidad y calidad de vida a las personas adultas mayores que requieran cuidados paliativos y sus familias, por primera vez Coope Ande se unió con la Fundación Partir con dignidad y otras empresas privadas para apoyar la campaña "Todos con vos".

TODOS CON VOS

FUNDACIÓN PARTIR CON DIGNIDAD

BINGO virtual

Participe y gane muchos premios.

Día: 3 de noviembre • Hora 4:00 p.m.
Modalidad: Virtual

Costo del cartón:
2 cartones por €2.000
4 cartones por €3.000
7 cartones por €5.000

Para adquirir sus cartones ingrese a todosconvos.com

Coope Ande

Webinar Bicentenario



LESCO Financiero

Como parte del apoyo a las comunidades y la búsqueda de la inclusión e igualdad de todas las personas, Coope Ande apoyó tras un largo proceso, la creación de más de 200 nuevas señas para la Lengua de Señas Costarricense (LESCO), en materia financiera.

Con la entrada en vigencia en julio 2021 de la ley 9822 Reconocimiento y Promoción de la LESCO, se declara el 19 de julio como el Día de la Lengua de Señas Costarricense LESCO, por lo que este aporte cobra más relevancia.

El Diccionario de LESCO Financiero, fue un primer esfuerzo que sentó las bases para el proyecto LESCO Financiero en el que Coope Ande, con el apoyo de IncluTEC, lograron robustecer la LESCO con aproximadamente un 25% más de señas validadas por la comunidad sorda, que incluye la creación de un curso de capacitación enfocado en dos áreas; por un lado, lograr que en el futuro sus colaboradores conozcan LESCO y las nuevas señas, con el fin de brindar un servicio de calidad y en su lengua materna a

las personas sordas que asisten a sus agencias, y por otro lado, promover el uso de estas señas dentro de la comunidad sorda en general.

Con este proyecto se espera contribuir con la comunidad sorda del país en la conquista de este objetivo de igualdad y cumplimiento de los derechos humanos. Coope Ande, de la mano de IncluTEC, se coloca al lado de la comunidad sorda en la lucha para garantizar su inclusión y por eso celebró con gran alegría el pasado 19 de julio.

Alianza Público Privada: ALIARSE - DCC – Coope Ande

La Alianza para la Acción Climática busca aumentar la participación y ambición del sector empresarial costarricense en la acción climática.

En materia de cambio climático Costa Rica muestra su ambición al proponerse desde 2007, la meta de ser Carbono Neutral en el 2021, transformándola en 2015 en la NDC de Costa Rica, donde se plantea una hoja de ruta que a su vez es fortalecida y robustecida en

el Plan Nacional de Des carbonización, presentado en febrero de 2019.

Es por esto que el Comité de Educación y Bienestar Social en el mes de abril 2021, ha reafirmado una vez más su compromiso con la Alianza para la Acción Climática, con el propósito de trabajar en conjunto para aumentar la ambición y participación del sector empresarial en la agenda climática costarricense. Estamos convencidos que en el contexto actual es aún más necesaria, la articulación efectiva de todos los actores sociales y económicos de Costa Rica, para hacer frente a los retos que plantea el cambio climático.

Sesiones del CEBS



"El Comité de Educación y Bienestar Social concluye el año 2021 con la satisfacción de haber cumplido con los objetivos propuestos en relación con el Programa de Educación y las actividades de Bienestar Social gracias al trabajo vinculado con el área de Responsabilidad Social y el Área de Alta Gerencia. Nuestro

compromiso para el año venidero es continuar trabajando en armonía con el Plan Estratégico de Coope Ande y en beneficio de todos los que conformamos la base asociativa de nuestra querida cooperativa".

4.3. Gestión Social

a. Responsabilidad Social

"Que nadie se quede atrás", es el principio rector de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas que guían la agenda internacional hacia el 2030. La pandemia de COVID-19 ha desatado una crisis, sin precedentes, que dificulta el progreso de los ODS, lo que afecta en mayor medida a las personas más pobres y vulnerables del mundo, incluidos niños y niñas, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas migrantes y personas refugiadas. Las mujeres también están sufriendo las peores consecuencias de la pandemia.

Costa Rica, entra a la crisis generada por la pandemia de COVID-19, en marzo del 2020, con una amplia población afectada por la vulnerabilidad social, de acuerdo con el Informe Estado de la Nación 2021, las mujeres experimentaron un mayor impacto laboral que los hombres. Hubo una reducción de más de 230.000 mujeres ocupadas, 120.000 nuevas desempleadas y 137.000 mujeres más fuera de la fuerza de trabajo; en el segundo trimestre 2021 la tasa de desempleo femenina se ubicó en 24,6%, frente a un 13,7% de la masculina. Adicionalmente, entre julio de 2019 y junio de 2020, el 47,6% de los hogares (763.190) experimentó algún grado de inseguridad alimentaria.

En este momento particular de la historia, las cooperativas, como organizaciones centradas en las personas, que pertenecen a sus miembros, los cuales las dirigen de forma democrática para dar respuesta a sus necesidades y aspiraciones socioeconómicas comunes, dan prioridad a la justicia y la igualdad, permitiendo a las personas crear organizaciones sostenibles que generan empleos y prosperidad a largo plazo.



Con el fin de fortalecer al sector cooperativo, se han encontrado, en las normas ISO (Organización Internacional de Normalización), herramientas esenciales que representan estándares reconocidos mundialmente, basados en la colaboración internacional y elaborados alrededor del consenso; proporcionando así criterios sólidos para tomar acciones que permitan mejorar la competitividad y el desempeño.

Por esta razón, Coope Ande, por medio de sus sistemas de gestión de: Responsabilidad Social Norma ISO 26000, Calidad Norma ISO 9001, Ambiente Norma 14001 y Carbono Neutralidad, contribuye, de manera significativa, a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), implementando las buenas prácticas de las normas técnicas, las cuales se convierten en instrumentos para emprender acciones que suman positivamente, a las metas establecidas por las Naciones Unidas para los ODS.

Durante el 2021, el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social se centró en avanzar, significativamente, en el cierre de brechas identificado en el análisis de las Normas ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social y Norma INTE G35 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social. Un punto importante para destacar, fue la realización del proceso integral de identificación, gestión y evaluación de los requisitos legales de la Cooperativa relacionados con Responsabilidad Social, equivalentes a 957 requisitos legales. De acuerdo con la organización evaluadora especializada, Coope Ande posee un sistema maduro de Responsabilidad Social; si bien, existen oportunidades de mejora, ninguno de los hallazgos encontrados en la evaluación son declarados críticos para la continuidad de la operación de nuestra Organización.

Coope Ande a través de sus distintos proyectos e iniciativas, continúa realizando esfuerzos y aportando al cumplimiento de los ODS:

1

DE LA POBREZA

PONER FIN A LA POBREZA

EN TODAS SUS FORMAS EN TODAS PARTES

CONSECUENCIAS DE LA COVID-19

LA COVID-19 CAUSA EL PRIMER AUMENTO EN LA POBREZA GLOBAL Y DESARROLLO

-71 MILLONES DE OPRIMIDOS POR LA POBREZA EXTREMA EN 2020

LOS DESASTRES NATURALES EXACERBAN LA POBREZA

1132

Familias Beneficiadas Pilares de Bienestar Social

\$74.086.107

Modificación de condiciones a créditos activos

-1,366 asociados beneficiados

-1642 operaciones de crédito modificadas++++++

-21.422 millones de colones en saldo de operaciones

PLAZO DE EJECUCIÓN: abril 2020 a julio 2021

Línea especial de alivio

-935 asociados beneficiados.

-14.801 millones en operaciones de crédito nuevos

PLAZO DE EJECUCIÓN: abril a agosto 2021



2 HAMBRE CERO
PONER FIN AL HAMBRE, LOGRAR LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA MEJORA DE LA NUTRICIÓN Y PROMOVER LA AGRICULTURA SOSTENIBLE

ANTES DE LA COVID-19

LA INSEGURIDAD ALIMENTARIA YA ESTABA EN AUMENTO



253

Familias Beneficiadas
Pilar de Alimentación
\$15.170.000



3 BUENA SALUD Y BIENESTAR
GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR DE TODOS A TODAS LAS EDADES

CONSECUENCIAS DE LA COVID-19

TRASTORNOS EN LA ATENCIÓN

PODRÍAN REVERTIR DÉCADAS DE MEJORAS



CIENTOS DE MILES DE MUERTES ADICIONALES EN MENORES DE 5 AÑOS SE PREVEN EN 2020

Semana del Equilibrio
Campañas de Salud para colaboradores



582

Familias

Beneficiadas
Pilar Salud
\$27.456.107

MENOS DE LA MITAD DE LA POBLACIÓN MUNDIAL



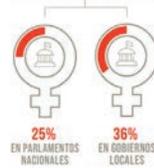
ESTÁ PROTEGIDA CON SERVICIOS ESENCIALES DE SALUD



5 IGUALDAD DE GÉNERO
LOGRAR LA IGUALDAD DE GÉNERO Y EMPODERAR A TODAS LAS MUJERES Y LAS NIÑAS

LAS MUJERES DEBEN ESTAR EQUITATIVAMENTE REPRESENTADAS EN CARGOS DE LIBERAZGO VINCULADOS A LA PANDEMIA

LAS MUJERES REPRESENTAN



- 50% | mujeres colaboradoras
- 62% | mujeres mandos medios
- 59% | mujeres de base asociativa
- 59% | mujeres delegadas



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD Y LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO PARA TODOS

CONSECUENCIAS DE LA COVID-19



3.000 MILLONES DE PERSONAS EN EL MUNDO

CARECEN DE INSTALACIONES BÁSICAS PARA LAVARSE LAS MANOS EN EL HOGAR

EL MÉTODO MÁS EFECTIVO PARA LA PREVENCIÓN DE LA COVID-19

LA ESCASEZ DE AGUA PODRÍA DESPLAZAR UNOS 700 MILLONES DE PERSONAS PARA EL AÑO 2030



Consumo de Agua

2021 disminución de 1211 m³
Consumo de 4 hogares en Costa Rica al año

Promovemos el uso eficiente de los recursos desde nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y LIMPIA
GARANTIZAR EL ACCESO A UNA ENERGÍA ASEQUIBLE, FIABLE, SOSTENIBLE Y MODERNA PARA TODOS

SE NECESITA MÁS ESFUERZO EN LA ENERGÍA SOSTENIBLE

789 MILLONES DE PERSONAS SIN ELECTRICIDAD



Consumo de Energía Eléctrica
CR la energía proviene de fuentes renovables

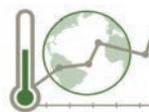
2021 disminución de 8 812 kWh consumo de 3 hogares en Costa Rica al año

Promovemos el uso eficiente de los recursos desde nuestra Política del Sistema Integrado



13 ACCIÓN POR EL CLIMA
ADOPTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y SUS EFECTOS

LA COMUNIDAD MUNDIAL REHÚYE EL COMPROMISO NECESARIO PARA REVERTIR LA CRISIS CLIMÁTICA



2215

ton CO₂ equivalente compensadas desde el 2013
Reconocimiento programa país: Carbono Neutralidad Plus
Participación Alianza Acción Para el Clima: Alianza público-privada, Dirección del Cambio Climático y la ONG ALIARSE

EL CAMBIO CLIMÁTICO CONTINÚA EXACERBANDO LA FRECUENCIA Y GRAVEDAD DE DESASTRES NATURALES



AFFECTARON 39 MILLONES DE PERSONAS EN 2018

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

REDUCIR LA DESIGUALDAD EN LOS PAÍSES Y ENTRE ELLOS

PERSONAS MAYORES

- Convenio MEIC – AGECO Capacitaciones Educación Financiera
- Comunidades compasivas 5 talleres de capacitación y sensibilización en cuidados paliativos

PERSONAS CON DISCAPACIDADES

- Reconocimiento Dic 2021 Empresa Inclusiva Fundación Yo puedo y Vos

NIÑOS

- Mini Proyectos Comunes Red de Adultos Mayores de Coronado 730 adultos mayores
- Fundación Partir con Dignidad Campaña Mes del Adulto Mayor " TODOS CON VOS "
- Taller Envejecimiento Éxito para asociados

MIGRANTS Y REFUGIADOS

- Proyecto LESCO Financiero con La Comunidad Sorda y la Academia TEC Costa Rica
- 25% señas nuevas Diccionario de la LESCO

Mini Proyectos Comunes

- CEN – CINAI Desamparados 285 personas beneficiadas
- Fundación Quirós Tanzi "Conectándonos" 4.714 personas (estudiantes, educadores y padres)
- Escuela Atilia Mata Freses Limón Huerta escolar 1338 personas beneficiadas

- ONU Migración Taller Educación Financiera Jul 21
- MEIC – OIT Certificación Internacional en Educación Financiera de la OIT
- Capacitación para personas migrantes

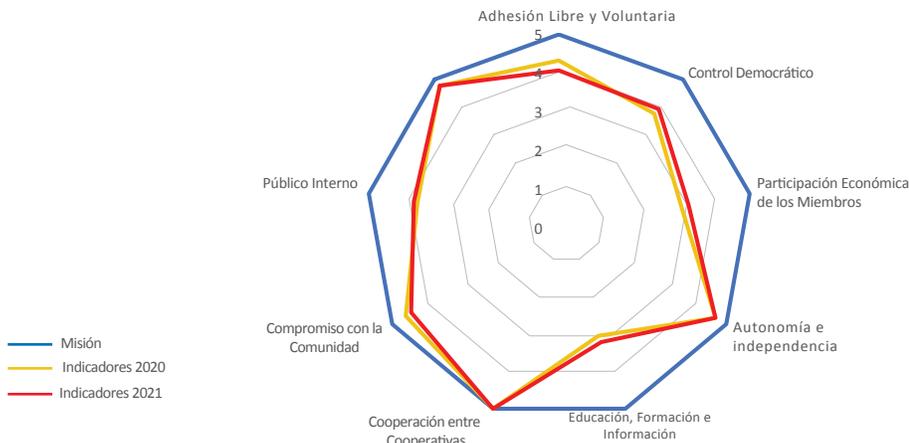
Balance Social

Coope Ande, es consciente de la importancia de medir su gestión socioeconómica, a través de herramientas estandarizadas, como lo es, el Balance Social, el cual le permite, a la Cooperativa, medirse y rendir cuentas, a nuestros asociados y grupos de interés, en relación con el cumplimiento de su propia esencia; es decir, sus valores y principios cooperativos, identidad ligada a la responsabilidad social cooperativa, la cual articula y transversaliza los principios cooperativos.

Debido a lo anterior, hemos realizado el Balance

Social 2021, esto para contar con un parámetro que permite la medición, de una manera cuantitativa, ya que está compuesta por 80 indicadores de gestión, permitiendo a partir del diagnóstico, realizar acciones con el fin de continuar aportando valor al bienestar social de nuestras personas asociadas y grupos de interés.

A continuación, se presenta el resultado del Balance Social 2021, donde el valor 5 corresponde al valor máximo del cumplimiento del principio cooperativo establecido.



La síntesis de los principios corporativos y el resumen general, se muestra a continuación:

Referencia	Principios	Misión	Indicadores	
			2020	2021
P1	Adhesión Libre y Voluntaria	5	4,33	4,06
P2	Control Democrático	5	3,83	4,00
P3	Participación Económica de los Miembros	5	3,20	3,40
P4	Autonomía e Independencia	5	4,67	4,67
P5	Educación, Formación e Información	5	3,00	3,17
P6	Cooperación entre Cooperativas	5	5,00	5,00
P7	Compromiso con la Comunidad	5	4,58	4,42
PI	Público Interno	5	3,73	3,82
GES	Gestión Económica-Financiera	5	4,80	4,80
Total			4,13	4,15

Considerando lo anterior, hemos tenido un crecimiento en diferentes rubros, respecto al resultado del 2020, entre ellos en el indicador P2 (Control Democrático), P3 (Participación económica de los miembros) y PI (Publico Interno). Cabe resaltar, que el Balance Social refleja los esfuerzos realizados por la Cooperativa, en el último año, considerando que hemos tenido el mejor resultado de los últimos 5 periodos. En el 2021, hemos sido una Cooperativa resiliente, que a pesar de los grandes retos que ha sido la pandemia, este resultado de 4.15 tan cercanos al valor máximo del cumplimiento de 5, magnifica las grandes gestiones que ha realizado Coope Ande para que la Responsabilidad Social Cooperativa desde nuestra esencia esté en cumplimiento de los principios cooperativos, mediante un comportamiento ético y transparente en nuestra gestión, por esta razón, es nuestro compromiso, continuar realizar acciones para satisfacer las necesidades de nuestras asociados y grupos de interés, contribuir al desarrollo sostenible económico, social y ambiental, impactar positivamente a las comunidades donde operamos y coadyuvar a la mejora de la calidad de vida y la dignidad humana.

5. Comprometidos con el Medio Ambiente

a) Resultados Sistema Integrado de Gestión, 2021

Certificación ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

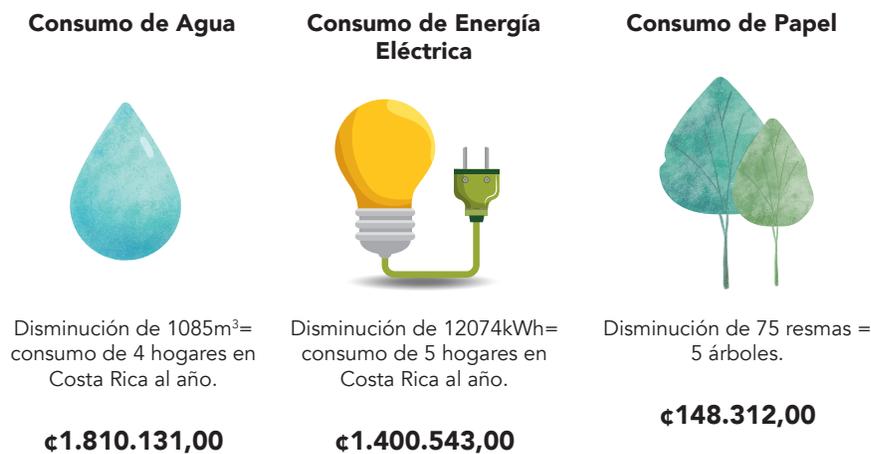
Un año más Coope Ande mantiene la certificación de sus Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiente, en el mes de agosto se realizó la evaluación de la conformidad de dichos sistemas, el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) verificó el cumplimiento de los requisitos de las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, con lo cual se logra la renovación de la certificación por un período de tres años más.



Coope Ande ratifica su compromiso con la calidad de los productos y servicios que ofrece, así como con la mejora continua de sus procesos, asegura el cumplimiento de la legislación en materia ambiental, fomenta la sostenibilidad de sus operaciones y el control de sus aspectos ambientales significativos. El Sistema Integrado de Gestión es una herramienta robusta que permite a la organización.

- Incrementar la satisfacción del cliente y de sus grupos de interés.
- Optimizar los procesos por medio del seguimiento de los indicadores de gestión.
- Integrar el enfoque de gestión de riesgos en la operación.
- Mantener el enfoque de mejora continua en sus procesos.
- Controlar y optimizar el consumo de recursos como el agua y la electricidad.
- Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los asociados, colaboradores y proveedores.

El seguimiento a los objetivos ambientales planteados para el 2021 permite a la organización obtener ahorros importantes relacionados con:



Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus



En el mes de julio Coope Ande recibe la auditoría de verificación del Sistema de Carbono Neutralidad, y es en el mes de noviembre, que la Dirección de Cambio Climático otorga nuevamente el máximo reconocimiento del Programa País de Carbono Neutralidad, la Carbono Neutralidad Plus, de esta forma la cooperativa continua sumando esfuerzos para contribuir con la des carbonización de la economía de Costa Rica manteniendo su participación activa en dicho programa, del cual forma parte desde año 2013 y se ha mantenido de forma ininterrumpida.

Otras acciones

Durante el 2021 la cooperativa continúa con la implementación de programas relacionados con el uso de tecnologías más eficientes en sus proyectos de remodelación y mantenimiento, en equipos de iluminación, climatización y consumo de agua.

Adicionalmente se desarrolló un programa enfocado en la sensibilización ambiental de la base asociativa, con el cual se logró compartir información y consejos que fomentan mejores prácticas ambientales y se ofrecieron dos cursos a través de la plataforma del Campus Virtual, Impacto ambiental de la sociedad y Mejorando mi relación con el ambiente, lo que permitió profundizar en temas relacionados con cambio climático, gestión de residuos y consumo responsable.

6. Estado Financieros Auditados



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.
BALANCE GENERAL
Al 31 de diciembre de 2021
(En colones sin céntimos)

	<u>Diciembre 2021</u>	<u>Diciembre 2020</u>
ACTIVOS		
Disponibilidades	7.033.399.453	6.857.923.456
Efectivo	1.379.875.509	1.732.426.425
Banco Central de Costa Rica	5.104.499.135	4.779.105.197
Entidades financieras del país	448.332.127	346.391.834
Entidades financieras del exterior	100.692.682	-
Inversiones en instrumentos financieros	240.081.847.193	213.692.838.599
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral	198.143.527.531	150.294.114.509
Al costo amortizado	38.465.232.986	60.546.555.639
Productos por cobrar	4.030.979.965	2.972.469.504
(Estimación por deterioro)	(557.893.289)	(120.301.053)
Cartera de créditos	407.768.370.057	383.598.942.915
Créditos vigentes	418.630.851.301	390.953.627.331
Créditos vencidos	17.060.392.978	22.366.725.536
Créditos en cobro judicial	4.418.973.664	2.729.774.480
(Ingresos diferidos cartera de crédito)	(13.310.267.935)	(13.341.583.708)
Productos por cobrar	4.938.711.173	5.040.790.334
(Estimación por deterioro)	(23.970.291.124)	(24.150.391.058)
Cuentas y comisiones por cobrar	292.211.799	86.309.932
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	18.759.031	23.884.081
Impuesto diferido e impuesto por cobrar	-	8.724.365
Otras cuentas por cobrar	274.169.119	79.594.772
(Estimación por deterioro)	(716.351)	(25.893.286)
Bienes mantenidos para la venta	703.439.202	393.889.174
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos	1.194.858.497	823.291.681
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)	(491.419.295)	(429.402.507)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	681.770.371	680.950.371
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	11.975.707.322	10.651.610.621
Otros activos	1.699.558.052	1.343.975.503
Activos intangibles	152.055.077	220.614.712
Otros activos	1.547.502.975	1.123.360.791
TOTAL DE ACTIVOS	<u>670.236.303.449</u>	<u>617.306.440.571</u>


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.
BALANCE GENERAL
Al 31 de diciembre de 2021
 (En colones sin céntimos)

	<u>Diciembre 2021</u>	<u>Diciembre 2020</u>
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>		
<u>PASIVOS</u>		
Obligaciones con el público	451.041.182.414	437.680.442.641
A la vista	26.077.844.162	25.702.937.949
A plazo	414.849.444.664	400.897.198.008
Cargos financieros por pagar	10.113.893.588	11.080.306.684
Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica	16.263.000.000	-
A plazo	16.263.000.000	-
Obligaciones con entidades	59.263.566.667	51.232.275.426
A la vista	363.580.596	89.962.863
A plazo	55.198.135.834	47.312.097.227
Otras obligaciones con entidades	3.422.110.091	3.660.254.368
Cargos financieros por pagar	279.740.146	169.960.968
Cuentas por pagar y provisiones	9.557.477.648	9.988.721.971
Provisiones	-	1.119.632.965
Otras cuentas por pagar	9.557.477.648	8.869.089.006
Otros pasivos	526.487.027	402.690.015
Otros pasivos	526.487.027	402.690.015
Aportaciones de capital por pagar	71.970.899	50.361.990
TOTAL DE PASIVOS	<u>536.723.684.655</u>	<u>499.354.492.043</u>
<u>PATRIMONIO</u>		
Capital social	91.224.361.590	87.575.712.380
Capital pagado	91.224.361.590	87.575.712.380
Ajustes al patrimonio	7.884.897.145	3.673.213.899
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo	3.483.553.067	1.640.088.981
Ajuste por deterioro y valuación de inversiones al valor razonable	3.025.693.374	1.010.035.297
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez	370.916.715	805.772.367
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	864.382.662	76.965.927
Ajuste por revaluación de otros activos	140.351.327	140.351.327
Reservas patrimoniales	30.363.538.621	24.851.328.316
Resultado del año	4.039.821.438	1.851.693.933
TOTAL DEL PATRIMONIO	<u>133.512.618.794</u>	<u>117.951.948.528</u>
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>670.236.303.449</u>	<u>617.306.440.571</u>
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	<u>5.170.472.863</u>	<u>3.698.502.094</u>
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	<u>691.370.556.865</u>	<u>636.576.078.547</u>
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	<u>691.013.100.554</u>	<u>636.304.043.755</u>
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	357.456.311	272.034.792

ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
 Firmado digitalmente por ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
 Fecha: 2022.02.17 11:54:40 -06'00'

Alexandra Márquez-Massino Rojas
Gerente General

NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)
 Firmado digitalmente por NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)
 Fecha: 2022.01.31 17:31:09 -06'00'

Norman Chavarria Mata
Contador

KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
 Firmado digitalmente por KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
 Fecha: 2022.01.31 18:50:43 -06'00'

Karolina E. Vargas Arguedas
Auditoria Interna

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
Ingresos financieros		
Por disponibilidades	228.610.217	430.732.001
Por inversiones en instrumentos financieros	8.706.403.020	8.885.677.130
Por cartera de créditos	61.959.378.448	64.108.394.656
Por ganancia por diferencias de cambios	7.645.640.267	8.484.735.122
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral	5.795.614.242	2.953.525.277
Total de ingresos financieros	84.335.646.194	84.863.064.186
Gastos financieros		
Por obligaciones con el público	36.475.356.404	41.048.965.270
Por obligaciones con entidades financieras	3.584.290.190	4.287.904.619
Por pérdidas por diferencias de cambio	7.879.934.330	8.936.985.819
Por otros gastos financieros	165.575.099	127.857.978
Total de gastos financieros	48.105.156.023	54.401.713.686
Por estimación de deterioro de activos	11.572.692.555	11.099.736.024
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones	4.967.813.682	3.097.830.847
RESULTADO FINANCIERO	29.625.611.298	22.459.445.323
Otros ingresos de operación		
Por comisiones por servicios	1.557.169.641	1.614.527.620
Por bienes mantenidos para la venta	112.552.500	165.622.000
Por cambio y arbitraje de divisas	6.723.427	6.229.285
Por otros ingresos operativos	291.089.353	420.829.941
Total de ingresos de operación	1.967.534.921	2.207.208.846
Otros gastos de operación		
Por comisiones por servicios	723.416.168	756.083.057
Por bienes mantenidos para la venta	293.301.718	398.887.355
Por cambio y arbitraje de divisas	53.180.039	35.538.664
Por otros gastos operativos	4.004.527.288	4.285.501.900
Total otros gastos de operación	5.074.425.214	5.476.010.976
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	26.518.721.005	19.190.643.193
Gastos administrativos		
Por gastos de personal	8.756.967.683	8.557.042.706
Por otros gastos de administración	8.123.377.552	6.775.068.014
Total gastos administrativos	16.880.345.234	15.332.110.720
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD	9.638.375.771	3.858.532.473
Participaciones sobre la utilidad	(433.726.911)	(162.879.964)
RESULTADO DEL AÑO	9.204.648.860	3.695.652.509
OTROS RESULTADOS INTEGRALES		
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo	(1.843.464.086)	-
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral	(2.015.658.077)	(346.267.108)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo a la reserva de liquidez	434.855.652	262.484.438
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	(787.416.735)	(23.662.836)
Total otros resultados integrales	(4.211.683.246)	(107.445.507)
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO	4.992.965.614	3.588.207.002

ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
Fecha: 2022.02.17 11:55:21 -06'00'

Alexandra Márquez-Massinó Rojas
Gerente General

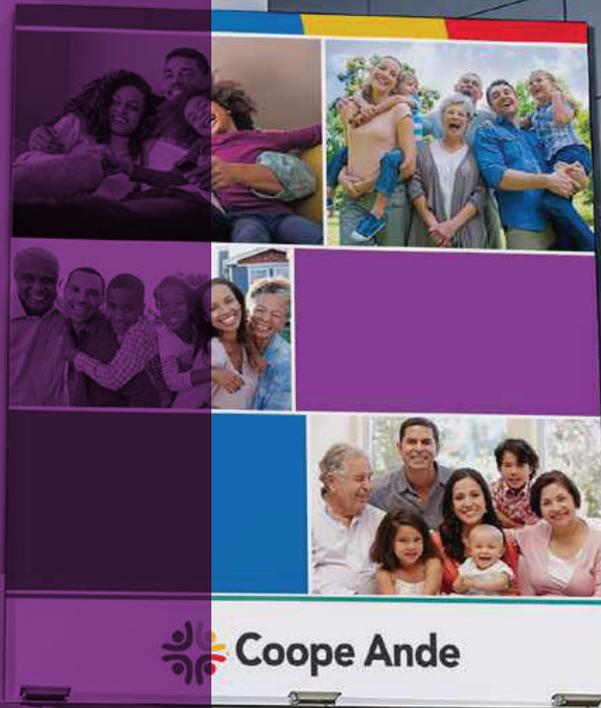
NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)
Firmado digitalmente por NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)
Fecha: 2022.01.31 17:32:27 -06'00'

Norman Chavarría Mata
Contador

KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
Fecha: 2022.01.31 18:52:24 -06'00'

Karolina E. Vargas Arguedas
Auditoría Interna


Coope Ande



Memoria Anual

2021