



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE N°1

ÍNDICE



3 Carta de nuestro máximo representante de la empresa

5 Sobre nuestro reporte



7 ¿Quiénes somos?

16 Nuestro enfoque en Sostenibilidad



19 Nuestra gestión económica

31 Nuestra gestión ambiental



47 Nuestra gestión social

60 Índice de contenidos GRI





En Coope Ande, a través de soluciones financieras y sociales, nos comprometemos a satisfacer a nuestros asociados, ofreciendo servicios de calidad, mediante la promoción de la mejora continua, la agilidad e innovación en los procesos, la práctica de condiciones laborales seguras, así como la igualdad y equidad de género.

Todas nuestras actividades reflejan un alto compromiso con la sostenibilidad, la prevención de la contaminación, la protección del medio ambiente, la mitigación de sus impactos, el cumplimiento de la legislación vigente y la normativa de la Cooperativa.

Desde el año 2013 la cooperativa participa de forma activa del Programa de Carbono Neutralidad de la Dirección de Cambio Climático. Todos los años en el mes de julio se recibe la auditoría de verificación del Sistema de Carbono Neutralidad, para la renovación del reconocimiento Carbono Neutralidad Plus, se incluye la cuantificación de las emisiones indirectas significativas para la operación de la organización, tal y como lo requiere la nueva versión de la norma INTE B5:2021, con lo cual se visibiliza el impacto sobre algunos de los productos que se ofrecen.



Hoy la Cooperativa tiene sus puertas abiertas a todo el público, ofreciendo una amplia gama de soluciones financieras y productos a cualquier persona que quiera formar parte de esta gran familia. Durante 57 años nos hemos destacado por nuestra solidez, como una institución de prestigio y hemos estado Uno a Uno construyendo sueños al lado de nuestras personas asociadas por lo que seguiremos innovando para continuar apoyando a la sociedad costarricense.

Nuestro Compromiso:

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

Visión:

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

Valores:

- Todos somos dueños.
- Hacemos lo correcto en todo momento.
- 1 de nosotros vale por 10.
- Nuestro lenguaje son los datos.
- La agilidad es nuestro motor para innovar.
- Desafiamos el presente para construir nuestro futuro.

Los nuevos valores fueron formados con una importante participación de los colaboradores como agentes de cambio.

Alexandra Marquez-Massino Rojas
Gerente General



5.

Sobre nuestro reporte



Datos generales del Informe

(GRI 2-2, 2-3, 2-4)

En Coope Ande somos garantes del proceso eficiente de nuestro negocio, crédito, ahorro e inversiones estas acciones son muestras donde la gente deposita su patrimonio convencidos de que están en una Cooperativa seria que apuesta la seguridad y sostenibilidad.

Contamos con 22 agencias en todo el país (San José, Heredia, Cartago, Alajuela, Torre Mercedes, Guadalupe; Escazú, Desamparados, Santa Cruz, San Ramón, San Carlos, Puntarenas, Nicoya, Cañas, Liberia, Turrialba, Perez Zeledón, Ciudad Neilly, Buenos Aires, Guápiles, Quepos y Limón); así como varios canales que la Organización pone a disposición para ofrecer soluciones socioeconómicas integrales y sostenibles para sus clientes y personas asociadas.

Se cuenta con la Información Financiera Requerida por la Superintendencia General de Entidades Financieras, los últimos Estados Financieros publicados en nuestra página web los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022, los estados de resultados integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman las políticas contables significativas y otra información explicativa, la auditoria fue realizada por la Empresa KPMG.

El periodo objeto de este reporte comprende el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022. A través del presente informe se comunicará el estado actual de Coope Ande. Se presentarán los principales resultados financieros al cierre del 31 de diciembre del 2022, así como aquellos impactos reales y potenciales en los aspectos económicos ambientales y sociales.

Los Estados Financieros Auditados comprenden la situación financiera al 31 de diciembre 2022.
Contacto para consultas o mayor información acerca del informe:

Correos electrónicos:

responsabilidadsocial@coopeande1.com

CallCenter@coopeande1.com

Central telefónica:

2243-0303

Dirección:

Con domicilio en San José, Calle 27, Barrio La California, 10101.

Se desarrolla el primer informe en Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), cumpliendo la opción de referenciado.



7.

¿Quiénes somos?

(Contenido 2-1, Contenido 2-6,)

Coope Ande, una cooperativa que se encuentra siempre en constante cambio, 57 años de trabajo, demuestran la capacidad de innovar y crear las mejores facilidades para todos, sin dejar de ser responsables con nuestros valores, los cuales nunca serán negociables, además los principios cooperativos que nos hacen diferentes.

Trabajamos por sus sueños, anhelos y necesidades, para buscar siempre la mejor opción, y de la mano también, con el deseo de visualizarnos en el año 2025 con grandes retos cumplidos para usted. Se vale soñar y si lo soñamos lo podemos hacer. Desde nuestro Gobierno Corporativo hemos apostado por la transparencia y comunicación hacia nuestras partes interesadas, asociados, colaboradores, comunidad, proveedores entre otros.

En el 2022, replanteamos nuestro norte, con decisiones de alto calibre, pensando en una cultura organizacional que abrace todas nuestras acciones y que nos envuelva para evitar desviaciones de hacia dónde queremos ir. Nos esmeramos por contar con una tripulación bien equipada y comprometida, para guiarnos en estos procesos de cambios que tocan a nuestra puerta con mucho fervor hacia la próxima escala.

Eso somos, gente que desea dejar huella para las futuras generaciones, cambiando vidas. Acompáñenos en esta lectura que ofrecemos para que juntos podamos celebrar estos éxitos, y que un click sea siempre la diferencia. **Por usted, por su familia, por nosotros.**

Nuestra razón social es COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDE N°1, R.L; bajo el nombre comercial Coope Ande con cedula jurídica 3-004-045027; en cumplimiento a la Ley de Asociaciones y Cooperativas, así como su Estatuto Social; con domicilio en San José, Calle 27, Barrio La California, 10101.

A continuación, se presenta el compromiso, la visión y los valores de Coope Ande.

Nuestro Compromiso

De la mano del asociado para su desarrollo socioeconómico a lo largo de toda su vida

Nuestros Valores

Seis grandes enunciados que se han convertido en nuestro bastón para tatuarlos, si es posible, en nuestro quehacer diario

Nuestra Visión

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



Valores Coope Ande

01

Hacemos lo correcto en todo momento.

Nos comprometemos con el desarrollo sostenible de nuestro entorno.
Nos ponemos en los zapatos del otro.
El bien común es nuestra guía.

02

Todos somos dueños.

Nos apropiamos de nuestras acciones y entendemos su impacto.
Confiamos en el buen criterio de los colaboradores.
Siempre aportamos.

03

Nuestro lenguaje son los datos.

Tenemos a disposición la información pertinente.
Los datos respaldan nuestras decisiones e ideas transformadoras.

04

1 de nosotros vale por 10

Nuestro aporte es invaluable y debe ser superior al de nuestros competidores.
Buscamos constantemente calidad y eficiencia.
Creamos sinergias entre áreas.

05

La agilidad es nuestro motor.

Nos adaptamos a los cambios velozmente.
Aprendemos y ajustamos a través de la experimentación.
Trabajamos en equipos diversos para generar ideas disruptivas.

06

Desafiamos el presente para construir nuestro futuro.

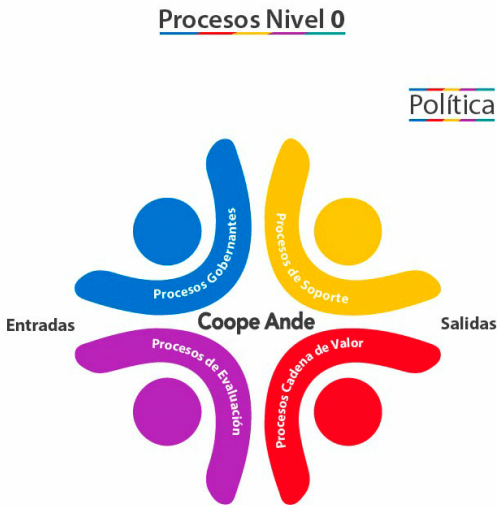
No nos conformamos, todos lideramos el cambio.
La curiosidad y proactividad nos impulsan a pensar en el futuro.



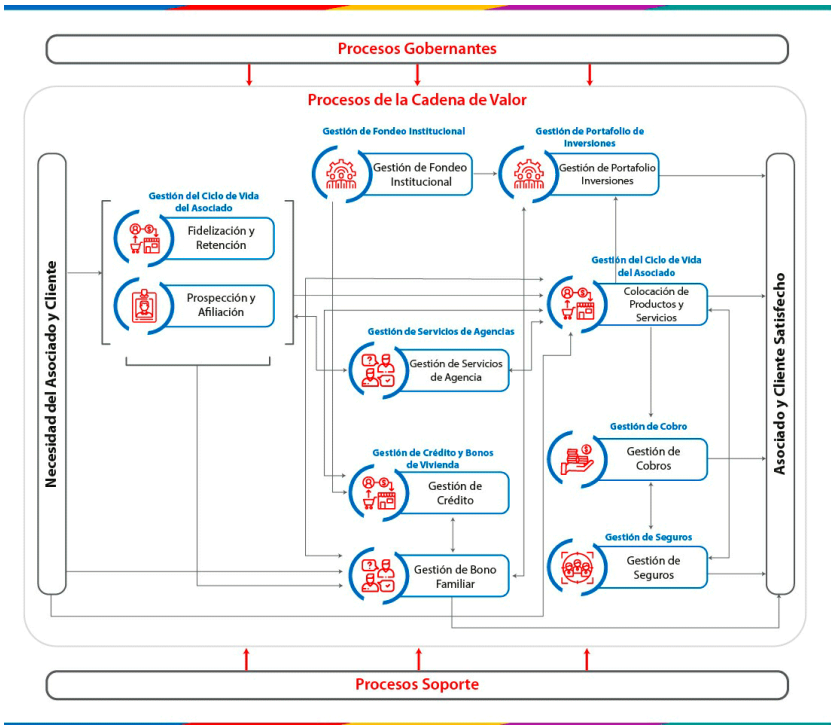
Nuestra Organización pertenece al sector Cooperativo,Financiero.

Durante los últimos años se ha preocupado por modernizar e innovar sus servicios y en brindar una atención “Uno a Uno” al asociado procurando servicios eficientes y efectivos mediante el uso y aplicación de moderna tecnología en informática y telecomunicaciones, dada la amplia y constante competitividad en el Sector Cooperativo, Financiero y las exigencias de Supervisión existentes en el país; consolidándose Coope-Ande como una Cooperativa de desarrollo que tiene trascendencia positiva en la vida económica, social y financiera de las personas asociadas y las familias de Costa Rica.

Mapa de procesos



Mapa de procesos con la Cadena de Valor





En las figuras anteriores se puede observar el mapa de procesos y la cadena de valor establecida en la Cooperativa la cual incluye los procesos de Gestión de Fondeo Institucional y del Portafolio de Inversiones, Gestión del Ciclo de Vida del Asociado, Gestión de Crédito y Bonos de Vivienda, Gestión de Cobro, Gestión de Seguros, Gestión de Servicios de Agencias y los procesos que dan soporte a éstos.

Dentro de los productos y servicios que ofrecemos en Coope Ande se encuentran:

Ahorros: Te ofrecemos líneas de ahorros que te permiten aumentar tu dinero de una forma ágil y segura según tus necesidades.

Ahorros a Plazo: Son Ahorros Coopeandinos hechos a la medida de tus objetivos y tus metas, tanto en colones como en dólares, que te permitirá recibir intereses de manera periódica (mensuales, semestrales y anuales) o bien, al finalizar el plazo de la inversión.

Crédito: Disponemos de diferentes líneas de crédito para ayudarte a solventar tus necesidades financieras.

Financiamiento integral: Créditos Personales, Créditos Hipotecarios, Créditos prendarios y Créditos Back to Back.

Además, de poder disfrutar de excelentes rendimientos y exclusivos beneficios ligados a estos productos.

Servicios complementarios: Pago automático de Salario, Firma Digital, Quick Pass, Pago automático de recibos, sinpe móvil, seguros autoexpedibles, Coope Ande Asistencia.

Relaciones comerciales pertinentes

Durante el año 2022 Coope Ande realizó el cambio de su portafolio de tarjeta de débito a la marca Mastercard, gestionando esta transición con el menor impacto ambiental posible, minimizando el uso de papel para entregar a más de 20,000 asociados su nueva tarjeta de débito.

Esta alianza con Mastercard le brinda a la Cooperativa un nuevo modelo de negocio más eficiente y con mayor valor agregado para los asociados. Coope Ande cuenta con una tarjeta innovadora en su imagen, con más beneficios para el asociado que se han visto reflejados en mejores indicadores de uso: reduciendo el uso de efectivo y aumentando el uso de la tarjeta para las compras del día a día de forma segura por su tecnología contactless.

Gobierno Corporativo

(Contenido 2-9)

El **Consejo de Administración** como máximo órgano que establece la Asamblea General de Delegados (as) tiene como objetivo, entre otros, orientar los asuntos 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.



Consejo de Administración

Lic. Gerardo Marín Arias	Presidente
Lic. Mario Leal López	Vicepresidente
MSc. María Auxiliadora López Porras	Secretaria
Lic. Alberto Camacho Pereira	Vocal I
Prof. Edgar Villalobos Morales	Vocal II
MSc. Nydia Durán Rodríguez	Vocal III
Lic. Milton Varela Villegas	Vocal IV
Lic. Elder Álvarez Peña	Suplente I
MSc. William Jiménez Madriz	Suplente II

El **Comité de Educación y Bienestar Social**, coordinan las acciones de bienestar social, de educación y capacitación cooperativa aprobadas por el Consejo de Administración y Gerencia General. Además que trabajan acciones conjuntas con el Área de Responsabilidad Social en temas de comunidad, campañas sociales y acción climática.



Comité de Educación y Bienestar Social

Licda. Lidiabeth Leitón García	Presidente
Licda. Lidieth Matarrita Morales	Vicepresidente
Lic. Eliécer Xatruch Araya	Secretario
Licda. Liliana Soto Arrieta	Vocal I
Lic. Roger Cruz Cruz	Vocal II

El **Comité de Vigilancia**, conoce los informes de los órganos de control y de supervisión con la periodicidad que norme la ley o bien por acuerdo de sus miembros. Tiene dentro de sus funciones principales la de examinar y fiscalizar todas las cuentas y operaciones realizadas por la cooperativa.

Además de velar por que los acuerdos y acciones administrativas de los demás órganos de la cooperativa se encuentren apegados a las leyes y normativas internas que regulan a ésta, y con especial énfasis en el Estatuto Social de Coope Ande 1, el Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética, Código de Conducta y regulaciones conexas que legalizan su funcionamiento, incluyendo el cumplimiento de los acuerdos.



Comité de Vigilancia

M.Sc. Iveth María Acosta Gómez
Lic. Adrián Tames Brenes
Lic. Roberto Gámez Acuña
Prof. Víctor Hugo Rodríguez Madrigal
Sra. Ángela Miriam Flores Piedra

Presidente
Vicepresidente
Secretario
Vocal I
Vocal II



El **Comité Ejecutivo** se instaure 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.



Comité Ejecutivo

MBA. Alexandra Márquez-Massino Rojas	Gerente General
MBA. Adriana Cordero Campos	Gerente de Crédito y Cobro
MBA. Edgar Quesada Kaver	Gerente Administrativo
MBA. Luis Diego Zamora Castro	Gerente de Servicios Comerciales
MBA. Alexander Otoy Sibaja	Gerente Financiero
MBA. Luis Castro Gamboa	Gerente de T.I y Calidad
MBA. Esteban Marín Vargas	Director de Riesgos y Cumplimiento Normativo

Comités Normativos de apoyo y de gestión



Tomando como base los principios orientadores y materias fundamentales de la Responsabilidad Social, la cooperativa ha definido los siguientes grupos de interés:



Además, se crea La Comisión de Responsabilidad Social que se instaura con la finalidad de gestionar los grupos de interés definidos por Coope Ande; dar seguimiento a la implementación de la responsabilidad social por medio de los principios cooperativos de acuerdo a la herramienta balance social Cooperativo. La Comisión está conformado por colaboradores que cuenten con información de los distintos grupos de interés o iniciativas que se desarrollen direccionadas a éstos. Se realiza un cronograma anual para desarrollar en las sesiones de la Comisión la gestión que se hace con cada uno de ellos.

(Contenido 2-27)

La Cooperativa no presento casos de incumplimiento significativo en materia legislativa ni normativa en el periodo del informe; además se realizó Evaluación de Requisitos Legales aplicables a la organización, en materia de Responsabilidad Social incluidos los de Ambiental y Salud Ocupacional. Durante el proceso se revisaron registros documentales que sirven como respaldo del cumplimiento legal, así como se realizó una inspección en campo para verificar la implementación de los requisitos operativos.

Durante el 2022, se realizó el proceso integral de identificación, gestión y evaluación de los requisitos legales de la Cooperativa relacionados con Responsabilidad Social, equivalentes a más de 1000 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.



16.

Nuestro enfoque en Sostenibilidad

(Contenido 3-1, Contenido 3-2)

Cooperativa de Ahorro y Credito Ande N°1, R.L. (Coope Ande) es parte del **Programa de Negocios Competitivos del GRI**. Al hacer un reporte referenciado para definir los Estándares GRI a reportar junto con el socio implementador, se revisaron fuentes secundarias que ayudaron a identificar los impactos más relevantes que las empresas del sector Cooperativo-Financiero generan hacia el desarrollo sostenible. Utilizamos además una herramienta que permitió definir los principales impactos vinculados a la actividad de negocio de nuestra organización.

Se analizan los impactos significativos e impactos de la operación de Coope Ande y se establece 10 como priorizados. Se continúa con el fortalecimiento de la cartera con productos y servicios que generen impactos positivos a los asociados y clientes, fomentando la inclusión financiera.

1

Fortalecimiento de la cultura en temas de anticorrupción.

2

Apoyo de Proyectos Comunales.

3

Contribuir al bienestar de los asociados en condiciones de vulnerabilidad.

4

Formación en educación financiera.

5

Contaminación por emisiones generadas al aire.

6

Generación de riqueza en las zonas donde se opera.

7

Contaminación al suelo por lixiviados.

8

Agotamiento de recurso natural.

9

Fortalecimiento a igualdad de oportunidades por equidad de género para los miembros de la Cooperativa.

10

Contaminación por emisiones de CO2 generadas al aire y al suelo.



19.

Nuestra gestión económica



Desempeño económico

(Estándar 201 (2016), Contenido 201-1, Contenido 201-4)

De acuerdo con el valor económico generado y distribuido las gestiones financieras realizadas en el 2022 se concentraron los siguientes aspectos:

En un contexto de incremento de tasas de interés, la administración de Coope Ande logró durante el 2022, mejorar el desempeño de la captación a plazo de la entidad, y además, la mayor porción de esta captación se realizó a un costo financiero menor que el reflejado en la segunda parte del año. Lo anterior, ha permitido que los gastos financieros hayan atenuado su incremento alcanzando una afectación más paulatina del margen financiero de la organización, en comparación con la velocidad de ajuste de las tasas de interés en el sistema financiero nacional.

Además, se obtiene un comportamiento y contención de las estimaciones por incobrabilidad logrando que dicho comportamiento haya contribuido a la generación de excedentes de la organización para el periodo del 2022. Vale mencionar que Coope Ande logra ubicarse entre los primeras dos lugares de organizaciones cooperativas de ahorro y crédito en excedentes generados, lo cual refleja el buen desempeño financiero de Coope Ande durante dicho periodo.

Excedente		
Entidad	2022	Ranking
Coopealanza	8,741	1
Coopeande N°1	8,101	2
Coopenae	8,036	3
Coopeservidores	4,001	4
CoopeCaja	2,484	5
Coocique	1,571	7
Coopemep	800	8

Otro aspecto a mencionar es la estabilidad durante el 2022 de los indicadores de calidad de la cartera de crédito pese a diferentes eventos que se presentaron como fue la aplicación del salario mínimo inembargable, y además del cambio del contexto de tasas de interés, que ha empezado a tener efectos sobre las capacidades de pago de los deudores y por ende ha afectado la recuperación de las carteras de crédito, no obstante, se cierra el 2022 con una estabilidad en indicadores y con un gran reto para el 2023.

Asimismo, Coope Ande alcanzó el principal crecimiento del activo del sector el cual se ubicó en una tasa por encima del 6%, mientras el resto del sector cooperativo financiero, alcanzó tasas que oscilan entre el 5% y 6%. Este crecimiento se debió a la destacada estrategia de colocación de crédito durante el 2022, donde este crecimiento alcanzó un incremento cercano a los 38,000 millones de colones, siendo la segunda entidad más importante en colocación de crédito del sector cooperativo financiero.

Activo total				
Entidad	2021	2022	Crecimiento	▲ Anual
Coopeande N°1	670,236	712,207	41,971	6.26%
Coopealanza	705,319	728,270	22,951	3.25%
Coopemep	108,432	111,592	3,160	2.91%
CoopeCaja	189,490	191,655	2,165	1.14%
Coopenae	916,517	925,890	9,374	1.02%
Coocique	293,856	294,797	941	0.32%
Coopeservidores	782,717	777,246	5,471	-0.70%



Los ingresos por intermediación financiera se incrementaron de forma significativa, explicados principalmente por el volumen de cartera generados durante el 2022 y además por el ajuste de tasas de interés del portafolio, teniendo en cuenta que en este periodo las oportunidades de ganancias de capital no fueron parte de la estrategia, dado el comportamiento de mercado que se evidenció en el año sujeto a análisis.

Asimismo, vale mencionar que lo evidenciado con el tipo de cambio también tuvo un efecto indirecto en los resultados que aportaron a fortalecer el margen de intermediación durante el 2022. Lo anterior, se produjo producto de la posición corta (activos menores a los pasivos en dólares) que se posee en moneda extranjera en el balance de Coope Ande, y de la apreciación del tipo de cambio durante la última parte del año.

Por su parte la diversificación del fondeo se inició durante este periodo, y se logran materializar los primeros financiamientos con fondos internacionales y también con bancos de impacto de primer orden, lo cual ha fortalecido las fuentes de fondeo de Coope Ande, y se estima una consolidación de dicha estrategia para el 2023 y 2024.

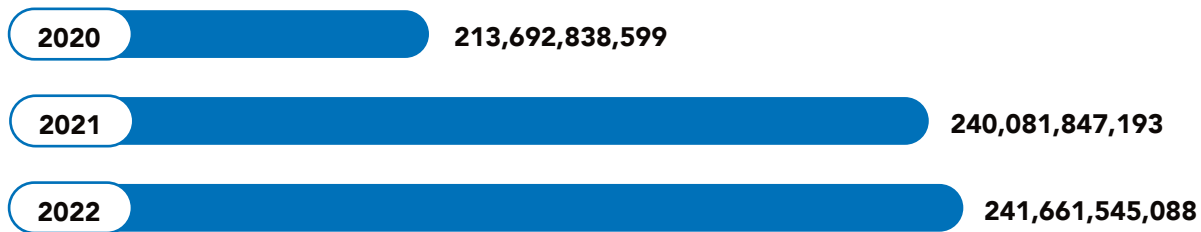
En la siguiente tabla se puede observar el comportamiento del valor económico directo generado y valor económico distribuido en el período 2021 y 2022 de la herramienta de gestión Balance Social Cooperativo, la cual recopila resultados cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de la responsabilidad social cooperativa permitiendo evaluar su desempeño económico- financiero durante un periodo determinado.

Año	Valor económico directo generado	Valor económico distribuido	Resultado
2021	₡ 615,258,439,296.40	₡ 487,727,934,427.05	79,27%
2022	₡ 666,862,223,221.55	₡ 558,129,092,631.59	83,69%

Al cierre del año 2022, Coope Ande presentó un Activo Total de ₡712.2 mil millones (\$1.2 mil millones). El incremento generado en este intervalo fue de ₡41.971 millones, lo que en términos porcentuales representa un 6.26%. Este crecimiento fue producto del incremento de la cartera de crédito de ₡41.6 mil millones (10.21%).

Activos	2021	%	2022	%	Variación	%
Disponibilidades	7,033,399,453	1.05%	5,042,286,155	0,71%	(1,991,113,298)	-28.31%
Inversiones en instrumentos financieros	240,081,847,193	35.82%	241,661,545,088	33,93%	1,579,697,896	0.66%
Cartera de crédito	407,768,370,057	60.84%	449,391,394,028	63,10%	41,623,023,971	10.21%
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	11,975,707,322	1.79%	10,973,824,135	1.54%	(1,001,883,187)	-8.37%
Otros Activos	3,376,979,424	0.50%	5,138,285,612	0.72%	1,761,306,187	52.16%
Total Activos	670,236,303,449	100%	712,207,335,018	100%	41,971,031,569	6.26%

Comportamiento de las Inversiones en instrumentos financieros Años 2020, 2021 y 2022



Para Coope Ande al cierre de diciembre del 2022, el crecimiento del portafolio en términos interanuales fue de 0,66%, presentando un valor de mercado del portafolio de ₡241.661 millones.

En cuanto a la composición del portafolio, este está concentrado principalmente en la cartera clasificada a valor razonable y reserva de liquidez, estos rubros concentran cerca del 84% del total (₡199.171 millones).

Con respecto a la Cartera de Crédito Neta, es el activo más importante de la Cooperativa dado que representa el 63.10% del total, registro un crecimiento de ₡41.6 mil millones de colones (10.21%).

La cartera bruta se incrementó en un 8.48% equivalente a ₡37.3 mil millones, la misma se distribuye mayoritariamente en créditos de consumo personal con una concentración del 76.9% y crédito de vivienda con el 16.7%. La tasa promedio de la cartera es del 13.23%, una morosidad del 2.40%.

El crecimiento se debió a la destacada estrategia de colocación de crédito durante el 2022, donde este crecimiento alcanzo un incremento cercano a los 38,000 millones de colones, siendo la segunda entidad más importante en colocación de crédito del sector cooperativo financiero.

Comportamiento de la Cartera de Crédito Neta Años 2020, 2021 y 2022



	2020	2021	2022
	383,598,942,915	407,768,370,057	449,391,394,026



Comportamiento del Pasivo Total: Años 2021 y 2022

Pasivos	2021	%	2022	%	Variación	%
Obligaciones con el público	451,041,182,414	84.04%	490,032,976,603	83.71%	38,991,794,189	8.64%
Obligaciones a plazo con BCCR	16,263,000,000	0.00%	15,895,883,265	2.72%	(367,116,736)	-2.26%
Obligaciones con entidades	59,263,566,667	11.04%	68,94,062,709	11.63%	8,839,496,042	14.90%
Cuentas por pagar y provisiones	9,557,477,648	1.78%	10,471,409,684	1.79%	913,932,036	9.56%
Otros Pasivos	598,457,926	0.11%	886,271,889	0.15%	287,813,963	48.90%
Total Pasivos	536,723,684,655	100%	585,380,604,150	100%	48,656,919,495	9.07%

El pasivo total registró un saldo de ¢585.4 mil millones al 31 de diciembre 2022, presentando un incremento de ¢48.7 mil millones.

Las obligaciones con el público mostraron un incremento de ¢38.9 mil millones (8.64%), principalmente por el ahorro Coopeandino (8.70%). Los saldos de captaciones a la vista en la Cooperativa se han mantenido estables durante el año 2022, presentando un saldo de ¢22.658 millones, lo cual significa un crecimiento interanual de ¢843 millones (3.86%). Del saldo total el 84.8% está en colones y el restante 15.2% en dólares y tiene un costo financiero de 1.93% y 0.58% respectivamente.

En Coope Ande contamos con una Línea de Crédito cuyos fondos (Recursos provenientes del BANHVI), permiten de acuerdo al cumplimiento de ciertas reglas, ciertos beneficios económicos en exoneraciones:

Honorarios profesionales: pago del 50% de honorarios profesionales.

Inscripción de escrituras: exoneración del 100% del pago de los derechos de Registro.

Construcción de viviendas: exención del pago de derechos de catastro de planos, de los timbres fiscales, de los timbres de construcción.

Las reglas que se deben cumplir son:

- Viviendas con valor en avalúo menor o igual a ¢65.801.000.
- Ser la primera vivienda.
- Tener un núcleo familiar constituido.

Los costos ahorrados y exonerados al asociado, son en virtud del monto del financiamiento. Adicional a las líneas de Recursos BANHVI, durante el 2022 como parte de la estrategia Inmobiliaria, se realizó una campaña de reintegro de avalúo y aporte en gastos.



Gestión del Talento

(Contenido 201-3)

La Cooperativa brinda el beneficio de la Póliza de Vida del Magisterio Nacional a sus colaboradores, la cobertura actual para cada asociado es de ₡28.000.000,00 (veintiocho millones de colones), con una prima mensual de ₡19.970; aportando el colaborador el 25 % de este monto.

La póliza aplica para todos los colaboradores activos de la organización desde su primer mes de ingreso.

Impactos económicos indirectos

(Estándar 203 (2016), Contenido 203-1, Contenido 203-2)

Durante los últimos dos años la economía mundial ha presentado una serie de eventos consecutivos dentro de los que se pueden citar la crisis sanitaria, la crisis de los contenedores, guerra entre Rusia y Ucrania, provocando shocks de oferta que a su vez encaminó los altos niveles de inflación mundial observados, los cuales según estimaciones del Fondo Monetario Internacional se pasó de un 4.7% en 2021 a un 8.8% en 2022 y la expectativa para el año 2023 es de un 6.5%.

Durante el mes de junio de 2022, la economía estadounidense alcanzó una inflación interanual del 9.1%, cerrando cerca del 6.5% en diciembre. Por su parte economías europeas como Alemania alcanzó 10.4% de variación interanual de su inflación en octubre 2022 (mantenían un nivel de 1.5% años atrás).

Ante los fuertes aumentos en los niveles de precios, la medida adoptada por los Bancos Centrales fue una política monetaria restrictiva, realizando ajustes históricos en su tasa de política monetaria, donde instituciones como Reserva Federal modificaron su tasa más de 400 p.b. en un lapso de nueve meses, medida similar se ha aplicado en el resto del mundo desde meses atrás. Ante el escenario expuesto, los organismos internacionales pronostican una desaceleración en las tasas de crecimiento económico del mundo e inclusive algunos hablan de altas probabilidades de recesión económica.

El Banco Mundial proyecta una tasa de crecimiento del 1.7% para el año 2023, siendo esta una de las más bajas durante las últimas dos décadas, la cual es superada sólo por las recesiones del 2008 y 2020. Como mitigador del bajo crecimiento se requieren la aplicación de algunas medidas de política para impulsar el crecimiento y la inversión como: la reasignación de gasto, asignación de subsidios por sectores productivos, entre otros que permitan un rebote vertical en la economía mundial.

Durante el año 2022, el comportamiento de las principales variables macroeconómicas de la economía costarricense no se alejó de lo observado en el resto del mundo, alcanzando un 12.13% de inflación interanual en el mes de agosto, logrando una reducción para el mes de diciembre alcanzando un 7.88%. Durante el año los componentes que generaron mayor impacto fueron los alimentos y bebidas, así como el sector transporte. La tasa de política monetaria ha sido la principal herramienta



para contrarrestar el efecto en precios, donde al cierre del 2021 se tenía una tasa del 0.75% y antes de finalizar el año 2022 se alcanzó un nivel del 9.00%, presentando un ajuste de 825 p.b. el cual se considera un evento histórico dentro de los ajustes de tasas de interés.

En cuanto a la evolución del tipo de cambio en 2022 presentó dos fases: durante el primer semestre se caracterizó por una depreciación importante alcanzando un techo cercano a los ₡700, explicado por una mayor demanda de divisas, principalmente para atender la factura petrolera, apetito que mantenían las operadoras de fondos de pensión y dolarización del ahorro (por la alta inflación).

Durante el segundo semestre tras los fuertes incrementos en la tasa de política monetaria se recuperó el premio por invertir en colones, caída en el precio del petróleo, noticia sobre la aprobación de los eurobonos, leve recuperación del turismo, entre otros llevaron a disminuir las presiones sobre el tipo de cambio cerrando por debajo de los ₡600, lo cual representa una apreciación del 7.02% interanual.

El crecimiento económico de Costa Rica se ha visto impulsado principalmente por el sector de los regímenes especiales, donde la industria médica mantiene la delantera. Para este 2022 el BCCR proyectó un crecimiento preliminar de un 4.3%, sin embargo, para el año 2023 se estará en presencia de un contexto internacional desafiante (principales socios comerciales creciendo poco), altas tasas de interés, niveles de inflación aún elevados, alta incertidumbre dentro de los agentes económicos lleva a una economía costarricense con expectativas de un menor crecimiento económico, donde se espera alcanzar un 2.7%.

Inversiones en infraestructura y servicios apoyados

(Contenido 203-1)

En Coope Ande seguimos renovando y pensando en la experiencia de nuestros asociados cuando nos visitan en nuestras agencias, motivo por el cual este año logramos inaugurar nuestra nueva agencia en la provincia de Limón con un costo de remodelación de ₡252.824.498,25, diseñada pensando en darle a nuestros asociados, mayor acceso y comodidad. Hemos ampliado nuestro espacio donde anteriormente contábamos con 78 m² a 186 m² en las nuevas instalaciones. Con atención de seis colaboradores que le brindaran la mejor experiencia con nosotros. esto puede visualizarse en la siguiente imagen:



El día martes 8 de marzo 2022, se colocó la primera piedra de lo que será la nueva oficina de Coope Ande en Cartago, donde se brindará un espacio para mejor atención a los más de 7000 asociados que residen en esta provincia. La Gerente General de la cooperativa, Alexandra Márquez-Massino y el presidente del Consejo de Administración, Gerardo Marín, fueron los encargados de poner el ladrillo simbólico que significa el inicio de las obras de construcción de la nueva edificación.

La anterior agencia de Cartago, fue abierta el 5 de agosto del 2007 y desde entonces es donde se atendía a los asociados, sin embargo, debido al crecimiento que se ha tenido, surgió la necesidad de diseñar una edificación más grande que brinde mayor comodidad.

La inversión realizada en estas nuevas instalaciones es de \$534.538.639,99 ampliando nuestro espacio a 1006 m2 con atención de 9 colaboradores brindándoles la mejor experiencia uno a uno en la nueva agencia.

La nueva agencia se ubica en Cartago, de la entrada principal del Palacio Municipal 150 metros al este.





Impactos económicos indirectos significativos

(Contenido 203-2)

Coope Ande tiene un compromiso con el desarrollo del sector pymes de Costa Rica. Reconociendo los desafíos actuales del sector empresarial nos aliamos con El Centro de Liderazgo Inclusivo y Sostenible (CELIS) de INCAE Business School para el lanzamiento de LEADS ACADEMY FOR WOMEN 2023, un proyecto cuyo objetivo es apoyar a 40 empresarias costarricenses a adquirir herramientas y conocimientos para perfeccionar su estrategia y hacer crecer sus negocios.

La alianza otorgará 40 becas del 80% a un grupo seleccionado de mujeres empresarias de Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), para que sean parte de un programa de desarrollo riguroso, de múltiples fases que incluye capacitación, mentorías para elaborar un plan de negocios robusto, seguimiento personalizado durante 3 meses posteriores a la finalización del plan para medir el éxito de su aplicación y networking regional.

Impacto económico

LEADS Academy for Women es un programa de capacitación de múltiples fases creado en el 2017 por CELIS de INCAE Business School y efectuado gracias a alianzas con empresas como MasterCard, Corporación Banco Industrial y en esta edición con Coope Ande.



Ticas creciendo juntas
PARTICIPÁ EN ESTA RED DE 40 EMPRESARIAS

LEADS ACADEMY FOR WOMEN | Coope Ande | INCAE BUSINESS SCHOOL | CELIS Centro de Liderazgo Inclusivo y Sostenible

A la fecha 160 mujeres empresarias de Centroamérica han sido beneficiadas, influyendo principalmente en el crecimiento en ventas de sus negocios, el aumento de puestos de empleo y hasta un 35% de reducción en costos operativos.

Potenciar a las mujeres emprendedoras y sus negocios es potenciar el bienestar de las familias e invertir en la sostenibilidad y el futuro de nuestras comunidades.

Anticorrupción

(Estándar 205 (2016), Contenido 205-1, Contenido 205-2, Contenido 205-3)

La Cooperativa como sujeto obligado, supervisado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y en línea con el Acuerdo CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, implementa un programa para el fortalecimiento de la cultura para la prevención y administración del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, dirigido a los directores y colaboradores que consta de programas de inducción y capacitación anual en materia de LC/FT/FPADM, y ética profesional.

El artículo 70 de la Ley 7786, establece las sanciones con pena de prisión uno (1) a tres (3) años, el propietario, directivo, administrador o empleado de las entidades financieras, el representante o empleado del órgano de supervisión y fiscalización, así como los funcionarios competentes de la Administración Aduanera y el agente aduanero que, por culpa en el ejercicio de sus funciones, apreciada por los tribunales, haya facilitado la comisión de un delito de legitimación de capitales o un delito de financiamiento al terrorismo.

Por su parte el artículo 80 de la Ley 7786, establece que las instituciones financieras serán responsables por los actos de sus empleados, funcionarios, directores, propietarios y otros representantes autorizados que, fungiendo como tales, participen en la comisión de cualquiera de los delitos tipificados en esta Ley y serán sancionadas con multas del cero coma cinco por ciento (0,5%) al dos por ciento (2%) del patrimonio entendido como el capital social, más los aportes de capital y las utilidades y pérdidas acumuladas.

A la fecha la Cooperativa no cuenta con historial de multas o sanciones por incumplimiento de la Ley 7786 o su reglamento.

La Cooperativa no está relacionada con un impacto negativo mediante las actividades en temas de la prevención de LC/FT/FPADM.

La Cooperativa cuenta con el Manual de cumplimiento que contiene políticas, programas de fortalecimiento a la cultura, controles y procedimientos para la prevención del riesgo de LC/FT/FPADM, de conformidad con el artículo 3 del Acuerdo CONASSIF 12-21, el cual es revisado, actualizado y aprobado por el Consejo de Administración anualmente.

La Cooperativa debe cumplir con todo el alcance del Acuerdo CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), proceso que debe ser evaluado anualmente en su razonabilidad de aplicación, por parte de la Auditoría Interna y una firma de auditoría externa que debe estar inscrita ante la SUGEF.

La Cooperativa cumple con el alcance del Acuerdo CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), en alineación con el Sistema Integrado de Gestión, para lo cual se han definido indicadores de desempeño que han sido declarados en la ficha del proceso y de lo cual, se da parte con periodicidad mensual al Comité de Cumplimiento y al Consejo de Administración.

La Cooperativa en cumplimiento con el Acuerdo CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), cuenta con sistemas automatizados que monitorean el 100% de las transacciones de los asociados.

La Cooperativa en cumplimiento con el Acuerdo CONASSIF 12-21 de la Ley 7786, cuenta con metodologías para la evaluación institucional del riesgo LC/FT/FPADM así como para la clasificación del riesgo de LC/FT/FPADM de los asociados, directores, colaboradores, productos, canales de distribución, entre otros que se clasifican en tres niveles de riesgo: alto, moderado y bajo.

De contar tanto en temas de Legitimación de Capitales, así como en Incidentes de Riesgo con estadística en este sentido mencionarlo.

<i>Charla Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo</i>	Grupo	Cantidad	%
	Consejo de Administración	15	100%

En cumplimiento con el Acuerdo CONASSIF 12-21 de la Ley 7786, el Manual de cumplimiento es el documento que contiene políticas y procedimientos para la prevención de la LC/FT/FPADM, en alineación con las políticas del Sistema Integrado de Gestión es revisado, actualizado y publicado a los colaboradores con periodicidad anual.

<i>Capacitación anual Consejo de Administración y órganos sociales sobre temas LC/FT/FPADM</i>	Comité	Cantidad	%
	Comité de Educación	5	100%
	Comité de Vigilancia	5	100%
	Comité de Administración	9	100%
	Tribunal Electoral	3	100%

Reporte de Capacitaciones 2022

Primeros Ingresos:

E-Learning de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.



E-Learning de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (Primeros ingresos)

Gerencia	Cantidad	%
Auditoría Interna	2	100%
Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo	2	100%
Gerencia Administrativa	14	100%
Gerencia de Crédito y Cobro	49	98%
Gerencia de Servicios Comerciales	59	98%
Gerencia de TI y Proyectos	9	100%
Gerencia Financiera	9	100%

E-Learning de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Categoría	Cantidad	%
Back Office	86	99%
Front Office	58	98%

Taller a Agencias de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Categoría	Cantidad	%
Agencias	48	100%



Capacitación anual de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Gerencia	Cantidad	%
Auditoría Interna	10	99,9%
Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo	7	100%
Gerencia Administrativa	27	96%
Gerencia de Crédito y Cobro	73	99%
Gerencia de Servicios Comerciales	193	98%
Gerencia de TI y Proyectos	83	100%
Gerencia Financiera	29	100%
Gerencia General	18	100%

Capacitación anual de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Categoría	Cantidad	%
Back Office	267	99%
Front Office	173	98%

Incidentes de prevención de LC/FT/FPADM confirmados y medidas tomadas

(Contenido 205-3)

La información referente a cantidad total "a, b, c y d" es de carácter confidencial.



31.

Nuestra gestión ambiental

Coope Ande cuenta con una Política del Sistema Integrado de Gestión, misma que contiene los compromisos, intenciones y la dirección organizacional en materia de cuidado del medio ambiente. Dicha política indica:

“En Coope Ande, a través de soluciones financieras y sociales, nos comprometemos a satisfacer a nuestros asociados ofreciendo servicios de calidad, mediante la promoción de la mejora continua, la agilidad e innovación en los procesos, la práctica de condiciones laborales seguras, así como la igualdad y equidad de género”.

Todas nuestras actividades reflejan un alto compromiso con la sostenibilidad, la prevención de la contaminación, la protección del medio ambiente, la mitigación de sus impactos, el cumplimiento de la legislación vigente y la normativa de la Cooperativa”

A partir la política se desprenden todas las acciones en pro de la conservación del ambiente, lo cual incluye tanto al Sistema de Gestión Ambiental como al Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero.

Gestión de la energía

(Estándar 302 (2016), Contenido 302-1, Contenido 302-3, Contenido 302-4)

Específicamente a partir del Sistema de Gestión Ambiental, se corre y actualiza una matriz de identificación y gestión de aspectos, riesgos y oportunidades ambientales, donde además se mapean los diferentes impactos reales y potenciales relacionados con el consumo de energía.

Dicho análisis se hace desde una perspectiva de ciclo de vida donde se toman en cuenta los insumos adquiridos, las actividades ejecutadas y los productos y servicios brindados. Algunos de los impactos reales mapeados en relación al consumo de energía desde sus diferentes fuentes son:

- Agotamiento de combustibles fósiles
- Transformación de suelo natural
- Ecotoxicidad terrestre, de agua dulce y del mar
- Cambio Climático
- Formación de oxidantes fotoquímicos
- Generación de material particulado

La cooperativa cuenta con una estrategia de gestión denominada el Bosque Coope Ande, dicha herramienta permite conocer los aspectos ambientales significativos, los objetivos ambientales relacionados y el seguimiento periódico en el cumplimiento de las metas fijadas. El primer aspecto ambiental significativo que se identifica en el Bosque trata sobre el consumo de energía en forma de electricidad.

Por otra parte, a partir del Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero se realiza la gestión de



la energía obtenida a partir de los combustibles fósiles, y estos a su vez, constituyen un porcentaje del quinto aspecto ambiental significativo denominado emisiones de gases de efecto invernadero. En la siguiente imagen se pueden apreciar ambos aspectos relacionados al consumo de energía:



Recordá que las metas se miden mediante indicadores de eficiencia, donde los aspectos ambientales significativos se relacionan con el área de las instalaciones o las transacciones generadas en las agencias. *Estos indicadores se comparan contra el mismo período del año anterior.*

Como se observa en el Bosque, para el año 2022 se tuvieron las siguientes metas relacionadas a la reducción en el consumo del recurso energético:

- Disminución en un 1.5% del consumo de energía por kWh por metro cuadrado de las instalaciones.
- Disminuir en un 8% los kilogramos de CO₂e por transacción (este es un indicador que incluye otro tipo de impactos ambientales, no únicamente aquellos relacionados con energía).

Con respecto a la gestión de las fuentes de consumo de energía se han trabajado diversas actividades entre las cuales se pueden destacar:

- Implementación de proyectos de mejora en la infraestructura física, diseño y actualización hacia tecnologías más eficientes en los aparatos eléctricos, de forma que cada agencia logre reducir su consumo de energía. En estos casos se establecen metas de reducción de consumo con base en un escenario inicial, así como la cuantificación de las reducciones. Toda reducción se respalda con ayuda de evidencias como: manuales de instalación, fichas técnicas de equipos, planos constructivos y formularios de cuantificación.
- Programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos críticos y aquellos que

significan un mayor aporte al consumo. Esto incluye tanto equipos eléctricos como de combustión.

- Sesiones uno a uno con los encargados de cada agencia para identificar comportamientos atípicos en los consumos, así como para identificar posibles mejoras a nivel de buenas prácticas e infraestructura.
- Programa de Fortalecimiento de la Cultura para sensibilizar a los colaboradores y visitantes en el ahorro del recurso.
- Accesos a usuarios claves para que realicen el reporte de mal funcionamiento de equipos o infraestructura física, de manera que el área responsable pueda abordar y corregir los mismos.
- A partir del Sistema de Gestión de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero se realiza la adquisición de bonos de carbono para compensar las emisiones de la organización, lo cual incluye aquellas generadas a partir de la combustión de combustibles fósiles y las provenientes de la matriz eléctrica nacional. El tipo de bonos adquiridos se realiza a través de la plataforma de compensación de las Naciones Unidas y son del tipo Certificado de Reducción de Emisiones (CER's).

Con respecto a los datos de consumo de energía para el 2022 se tienen los siguientes datos reportados:

Fuente de energía	Magnitud	Unidad	Julios
Gasolina	6284.56	Litros	210 469 914 400
Diesel	5389	Litros	202 841 960 000
Gas Licuado de Petróleo	1433.10	Litros	36 802 008 000
Electricidad	838855.38	kWh	3 019 879 368 000

Notas:

- A la fecha de reporte estos datos aún no han sido verificadas por un organismo verificador, por lo que podrían presentar variaciones.
- De acuerdo con los objetivos y el tipo de organización no se ha requerido que los consumos de combustibles sean llevados en otras unidades de medida.
- Coope Ande no tiene consumo de combustibles a partir de fuentes renovables.
- Para más información puede consultar los Informes del Inventario de Gases de Efecto Invernadero de Coope Ande en el siguiente link <https://www.coopeande1.com/cooperativa/carbono-neutral>

Gestión del agua

(Estándar 303 (2018), Contenido 303-5)

Específicamente a partir del Sistema de Gestión Ambiental, se corre y actualiza una matriz de identificación y gestión de aspectos, riesgos y oportunidades ambientales, donde además se mapean los diferentes impactos reales y potenciales relacionados con el consumo de agua. Dicho análisis se hace desde una perspectiva de ciclo de vida donde se toman en cuenta los insumos adquiridos, las actividades ejecutadas y los productos y servicios brindados. El impacto real relacionado al consumo de agua corresponde con el Agotamiento del Recurso Hídrico, específicamente donde tenemos agencias en aquellas regiones con mayor estrés hídrico.

La cooperativa cuenta con una estrategia de gestión denominada el Bosque Coope Ande, dicha herramienta permite conocer los aspectos ambientales significativos, los objetivos ambientales relacionados y el seguimiento periódico en el cumplimiento de las metas fijadas. El primer aspecto ambiental significativo que se identifica en el Bosque trata sobre el consumo de agua. El consumo de agua en Coope Ande está dirigido a actividades de limpieza, mantenimiento y consumo humano dentro de las oficinas de atención al público y el back office. En la siguiente imagen se pueden apreciar ambos aspectos relacionados al consumo de agua.



Simbología



Se logran reducciones y se alcanza o supera la meta



Se logran reducciones pero no se alcanza la meta



No se logran reducciones y no se alcanza la meta

Recordá que las metas se miden mediante indicadores de eficiencia, donde los aspectos ambientales significativos se relacionan con el área de las instalaciones o las transacciones generadas en las agencias. *Estos indicadores se comparan contra el mismo período del año anterior.*



Como se observa en el Bosque, para el año 2022 se tuvieron las siguientes metas relacionadas a la reducción en el consumo del recurso hídrico:

Disminución en un 3% del consumo de agua por m3 por metro cuadrado de las instalaciones.

Con respecto a la gestión del consumo de agua se han trabajado diversas actividades para prevenir o mitigar los impactos negativos reales y potenciales entre las cuales se pueden destacar:

- Instalación de dispositivos para disminución del consumo tanto en la infraestructura de uso final (lavamanos y pilas) como en las tuberías, esto en nuevos emplazamientos.
- Instalación de sistemas de cosecha de agua de lluvia en un nuevo emplazamiento.
- Sesiones uno a uno con los encargados de cada agencia para identificar comportamientos atípicos en los consumos, así como para identificar posibles mejoras a nivel de buenas prácticas e infraestructura.
- Programa de Fortalecimiento de la Cultura para sensibilizar a los colaboradores y visitantes en el ahorro del recurso.
- Accesos a usuarios claves para que realicen el reporte de mal funcionamiento de equipos o infraestructura física, de manera que el área responsable pueda abordar y corregir los mismos.
- Todos los emplazamientos cuentan con un tanque de agua como contingencia ante la falta del fluido.

	Unidad	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico
Consumo de agua según fuente Consum total de agua	ML	0,00968	0,001

Notas:

- Se consideran 4 emplazamientos ubicados en la zona de mayor estrés hídrico del país.
- No se identifican cambios en almacenamiento de agua.



Gestión de emisiones

(Estándar 305 (2016), Contenido 305-1, Contenido 305-2, Contenido 305-3, Contenido 305-5)

Específicamente a partir del Sistema de Gestión Ambiental, se corre y actualiza una matriz de identificación y gestión de aspectos, riesgos y oportunidades ambientales, donde además se mapean los diferentes impactos reales y potenciales relacionados con la generación de gases de efecto invernadero. Dicho análisis se hace desde una perspectiva de ciclo de vida donde se toman en cuenta los insumos adquiridos, las actividades ejecutadas y los productos y servicios brindados.

A partir de la matriz se realiza el mapeo de los impactos reales y potenciales relacionados a la emisión de gases de efecto invernadero desde sus diferentes fuentes de. Algunos de los impactos mapeados que se pueden mencionar son:

- Agotamiento de combustibles fósiles
- Transformación de suelo natural
- Ecotoxicidad terrestre y de agua dulce y de mar
- Cambio Climático
- Formación de oxidantes fotoquímicos
- Generación de material particulado

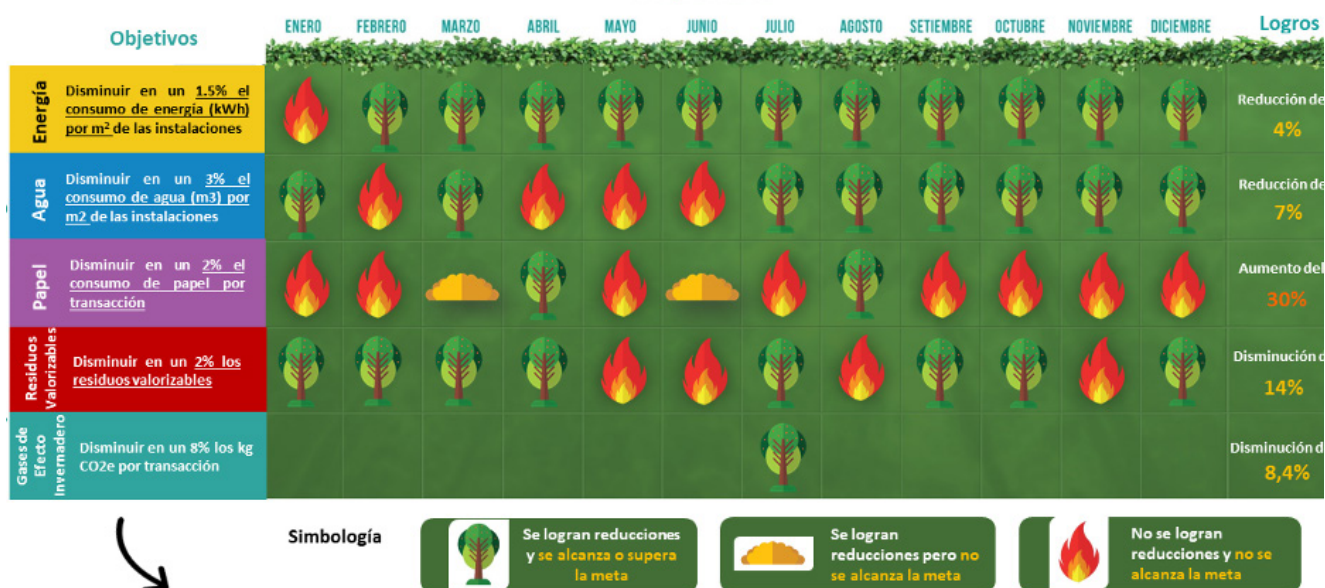
La cooperativa cuenta con una estrategia de gestión denominada el Bosque Coope Ande, dicha herramienta permite conocer los aspectos ambientales significativos, los objetivos ambientales relacionados y el seguimiento periódico en el cumplimiento de las metas fijadas. El quinto aspecto ambiental significativo que se identifica en el Bosque trata sobre la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero. Dichas emisiones se gestionan y verifican de forma anual con el apoyo de un organismo verificador:

Como se observa en el Bosque, para el año 2022 se tuvieron las siguientes metas relacionadas a la reducción de las emisiones de GEI:

Disminución en un 8,4 % del consumo de agua por transacción



Resultados de los objetivos ambientales 2022 Coope Ande



Recordá que las metas se miden mediante indicadores de eficiencia, donde los aspectos ambientales significativos se relacionan con el área de las instalaciones o las transacciones generadas en las agencias. *Estos indicadores se comparan contra el mismo período del año anterior.*

Con respecto a la gestión de las emisiones Coope Ande trabaja diversas actividades para evitar, mitigar, reducir y compensar los impactos negativos reales y potenciales entre las cuales se pueden destacar:

- Control de los datos de actividad sobre las fuentes de emisión de GEI reportadas en el inventario anual.
- Planificación e implementación de planes de reducción de emisiones, así como revisión de la eficacia de las acciones planificadas.
- La sinergia de los procesos de adquisiciones y mantenimiento junto al sistema integrado de gestión han permitido resultados positivos que se reflejan en la gestión de las emisiones.
- Adquisición de bonos de carbono para compensar las emisiones de la organización, lo cual incluye aquellas generadas a partir de la combustión de combustibles fósiles y las provenientes de la matriz eléctrica nacional. El tipo de bonos adquiridos se realiza a través de la plataforma de compensación de las Naciones Unidas y son del tipo Certificado de Reducción de Emisiones (CER's).
- Programa de Fortalecimiento de la Cultura para sensibilizar a los colaboradores y visitantes en el ahorro del recurso.

Las acciones antes descritas le han permitido a Coope Ande formar parte del Programa País Carbono Neutralidad desde el año 2013, y además en el 2019 lograr el máximo galardón otorgado por la Dirección de Cambio Climático (adscrita al Ministerio de Ambiente y Energía), la Carbono Neutralidad

Plus. Es importante resaltar que adicional a las acciones anteriormente descritas, Coope Ande participa en espacios de representación nacional a nivel de acción climática tales como:

- Socio activo de la Alianza para la Acción Climática (ALIARSE).
- Participación en iniciativas de planificación para alinearse a los metas de la Contribución Nacionalmente Determinada.

Con respecto a la cuantificación de las emisiones se utilizan los siguientes criterios:

- Enfoque de consolidación corresponde a control operacional
- El año base de las emisiones corresponde al inventario del 2021, mismo que utiliza la versión más actualizada de la norma de referencia ISO 14064.
- Se utilizaron los factores de emisión tanto publicados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN), como algunos correspondientes al IPPC en su segundo informe (por disposición del PPCN). De igual manera, los potenciales de calentamiento global utilizados se consultan tanto del IMN como del IPCC.
- No hay cambios por reportar entre la metodología utilizada para el inventario del 2021 y el correspondiente al 2022.
- Es importante considerar que para este reporte las emisiones han sido re clasificadas en los alcances 1, 2 y 3, sin embargo, y de acuerdo con la norma ISO 14064 en su versión más reciente dicho enfoque cambió, eliminando dichos alcances y cambiándolos por emisiones directas e indirectas significativas. Por tanto, toda la documentación asociada a las emisiones de GEI ha sido verificada de forma exitosa bajo este segundo enfoque.

En el siguiente cuadro se detallan las emisiones para el período de reporte considerado como año/ línea base (2021):

Emisiones por tipo de GEI	Emisiones (tCO ₂ eq)		
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
CO ₂	27.28	35.15	55.23
CH ₄	2.23	-	0.31
N ₂ O	0.71	-	1.66
NFC	47.70	-	-
HCFC	5.36	-	-
HC	0.00006	-	-
Total	79.27	35.15	57.19

Notas:

- Coope Ande no maneja una desagregación de las emisiones por emplazamiento.
- Las emisiones reportadas han sido verificadas por un Organismo verificador.
- En el alcance 3 se incluyen las siguientes emisiones indirectas significativas correspondientes al consumo de combustibles para transporte (diésel y gasolinas) y las emisiones asociadas al ciclo de vida de las tarjetas de PVC para débito y crédito.



En el siguiente cuadro se detallan las emisiones para el período de reporte considerado como 2022:

Emisiones por tipo de GEI	Emisiones (tCO ₂ eq)		
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
CO ₂	30.49	33.08	55.59
CH ₄	2.26	-	0.23
N ₂ O	0.75	-	1.47
NFC	36.91	-	-
HCFC	5.55	-	-
HC	0.000006	-	-
Total	79.96	33.08	57.29

Notas:

- Coope Ande no maneja una desagregación de las emisiones por emplazamiento.
- Las emisiones reportadas para el 2022 aún no han sido verificadas por un Organismo Verificador.
- En el alcance 3 se incluyen las siguientes emisiones indirectas significativas correspondientes al consumo de combustibles para transporte (diésel y gasolinas) y las emisiones asociadas al ciclo de vida de las tarjetas de PVC para débito y crédito.
- A fecha de reporte no se tiene el valor del factor de emisión actualizado para el año de reporte, dicho valor se tendrá hasta después de julio del 2023, y dicho cambio podría significar una variación para las emisiones reportadas en el Alcance 2.

Con respecto a las acciones de reducción para el año 2022, y en coherencia con lo reportado según los requisitos de las Normas ISO 14064, INTE/ISO B5 y el Programa País de la Carbono Neutralidad, la reducción obtenida a partir de las iniciativas de reducción planificadas fue de 0,01 Ton CO₂e. En dicha cuantificación se incluyen los siguientes GEI: CO₂, CH₄, N₂O.

Se trabajó con proyectos dirigidos al consumo de energía eléctrica puntualmente. Para ello, se realizó la actualización de equipos de climatización e iluminación hacia tecnologías más eficientes logrando una reducción de 6076 kWh/año. Para el proyecto mencionado, la línea base de consumo de energía para en el período en evaluación fue de 3250 kWh en promedio, mientras que para el año en el cual se documentan la reducción dicho promedio baja a 2847 kWh.

Se realizó una combinación de metodologías, donde se tomaron datos directos en dos emplazamientos diferentes con ayuda de un analizador de energía. En ambos emplazamientos se tienen equipos distintos debido a la mejora por medio de la adquisición de equipos más eficientes. Se trabaja con supuestos de horas de uso de las instalaciones, y los factores de emisión del IMN.

Las emisiones reducidas corresponden al Alcance 2, emisiones indirectas asociadas a la energía. Con respecto a la cuantificación de las reducciones se utilizan las mismas referencias anteriormente mencionadas para los factores de emisión y los potenciales de calentamiento global. Así mismo, la cuantificación se respalda en las fichas técnicas tanto de los equipos reemplazados como de los nuevos. Además, se utilizan supuestos con respecto al tiempo de operación de los equipos junto con mediciones directas del consumo energético en un período de tiempo determinado¹.

Gestión de residuos

(Estándar 306 (2020), Contenido 306-1, Contenido 306-2, Contenido 306-3, Contenido 306-4, Contenido 306-5)

Específicamente a partir del Sistema de Gestión Ambiental, se corre y actualiza una matriz de identificación y gestión de aspectos, riesgos y oportunidades ambientales, donde además se mapean los diferentes impactos reales y potenciales relacionados con la generación de residuos valorizables. Dicho análisis se hace desde una perspectiva de ciclo de vida donde se toman en cuenta los insumos adquiridos, las actividades ejecutadas y los productos y servicios brindados.

A partir de la matriz de gestión de aspectos, riesgos y oportunidades se realiza el mapeo de los impactos reales y potenciales relacionados a la generación de residuos desde las diferentes actividades y procesos. Dicho análisis se hace desde una perspectiva de ciclo de vida de los insumos, actividades y servicios brindados, algunos de los impactos mapeados que se pueden mencionar son:



Recordá que las metas se miden mediante indicadores de eficiencia, donde los aspectos ambientales significativos se relacionan con el área de las instalaciones o las transacciones generadas en las agencias. *Estos indicadores se comparan contra el mismo período del año anterior.*

¹ Para más información puede consultar los Informes del Inventario de Gases de Efecto Invernadero de Coope Ande en el siguiente link <https://www.coopeande1.com/cooperativa/carbono-neutral>



La cooperativa cuenta con una estrategia de gestión denominada el Bosque Coope Ande, dicha herramienta permite conocer los aspectos ambientales significativos, los objetivos ambientales relacionados y el seguimiento periódico en el cumplimiento de las metas fijadas. El quinto aspecto ambiental significativo que se identifica en el Bosque trata sobre la generación de residuos valorizables. Como se observa en el Bosque, para el año 2022 se tuvieron las siguientes metas relacionadas a la reducción de las emisiones de GEI:

Disminución en un 2% en la generación de residuos valorizables.

En Coope Ande se da la generación de diferentes tipos de residuos como parte de las diferentes actividades normales de la organización, algunos ejemplos son: recepción de insumos de proveeduría, generación de documentos, y actividades de alimentación de los colaboradores. Puntualmente, algunos de los insumos, actividades y procesos que generan residuos son:

- Recepción de insumos por parte de los proveedores (embalaje)
- Impresión de documentos y consumibles asociados
- Procesos de limpieza y mantenimiento de las instalaciones y empaques de los insumos de limpieza
- Procesos de preparación y consumo de alimentos
- Fin de vida de equipos eléctricos y electrónicos

Con respecto a la gestión de los residuos, se trabajan diversas actividades para evitar, mitigar, reducir y compensar los impactos negativos reales y potenciales entre las cuales se pueden destacar:

- Se cuenta con un procedimiento para la Gestión Integral de Residuos Institucional, el cual indica los protocolos de separación, almacenamiento y gestión en general de todos los residuos generados en la organización. Dicho documento se basa en la Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos de Costa Rica (2016-2021).
- Se cuenta con un plan de fortalecimiento de la cultura, en el cual se aborda mediante comunicados la sensibilización a los colaboradores, asociados y otras partes interesadas en donde se hace énfasis en la reducción de residuos y la separación adecuada de los mismos.
- Se cuenta con estaciones de separación de residuos debidamente rotuladas en todos los emplazamientos.
- Seguimiento de la cantidad de residuos generados por emplazamiento de forma mensual, en el cual se detectan comportamientos anormales y se revisan posibles incidentes en la separación de residuos.
- Se realizan sesiones de revisión de los datos de generación de residuos con los jefes de agencia para identificar posibles oportunidades de mejora.
- Los residuos son entregados a gestores autorizados por el Ministerio de Salud. Para esta actividad se valida el certificado entregado contra el registro en la base de datos nacional.
- Se solicita un certificado de gestión al gestor el cual incluye: tipo, nombre y cantidad de residuos procesados. Esto mismo aplica para los residuos especiales, peligrosos y también para los orgánicos enviados a procesos de compostaje.
- En las oficinas centrales se recuperan los residuos orgánicos y se le entregan a un gestor autorizado para que los transforme en compostaje. Mientras que en otras dos oficinas se realiza un proceso casero (en sitio) de compostaje.



- En el caso de aquellos residuos generados por actividades no usuales, tales como el mantenimiento de la infraestructura física o remodelaciones, se les brindan instrucciones y seguimientos a los contratistas para que entreguen todos los residuos a un gestor autorizado.
- Desde el Manual de Compras Sostenibles se incentivan acciones para disminuir la cantidad de residuos que se generan en los procesos de compras, y así para fomentar las buenas prácticas de gestión a través de la cadena de valor. Algunos ejemplos son:

Con respecto a la generación de residuos, para el año 2022 se tienen reportadas las siguientes categorías de generación, y las respectivas cantidades generadas:

Composición de los residuos	Magnitud	Unidad
Ordinarios No Valorizables (destinados a la eliminación)	15,76	Toneladas
Ordinarios Valorizables	9,2	Toneladas
Orgánicos	5,1	Toneladas
Especiales y Peligrosos	0,77	Toneladas
Total	30,83	Toneladas

Nota:

Es importante considerar que los datos sobre los residuos generados corresponden a una estimación, debido a que no se cuenta con mecanismos internos de pesaje. La estimación nace a partir de un estudio de caracterización de los residuos y se utiliza una equivalencia de 1.5 kg por bolsa (mediana).



44.

Nuestra gestión social



Gestión de Talento

(Contenido 401-1, Contenido 401-3, Contenido 2-7, Contenido 2-8)

La organización relaciona los resultados institucionales con la evaluación de desempeño individual de cada colaborador, esto con la finalidad de crear un mayor compromiso y fomentar el trabajo en equipo en la Cooperativa.

El resultado del Plan Estratégico Institucional se incluye como un factor de la Evaluación de Desempeño, este factor es uno de los que tiene mayor peso en la evaluación, adicionalmente se considera el factor institucional de Cumplimiento de Actividades en el Portafolio de Proyectos en la evaluación de desempeño.

De esta forma se relaciona el desempeño de la organización con la gestión de desempeño de los colaboradores.

La organización orienta sus prácticas laborales al cumplimiento de las disposiciones internacionales y nacionales que propician el respeto a los derechos humanos de los colaboradores y colaboradoras; lo cual se incluye en nuestras disposiciones internas, políticas y procesos. La Cooperativa respeta la integridad de cada uno de sus colaboradores y mantiene este principio en todo momento, por lo que alguna variación en los resultados organizacionales no cambia este principio que aplica para la relación entre colaboradores, asociados y miembros de los Órganos Sociales.

La Cooperativa como Patrono cumple los lineamientos y normativa Nacional relacionada a sus deberes como empleador y los derechos de los trabajadores, respaldado en el marco normativo interno de la organización.

La Cooperativa establece procesos durante todo el ciclo de vida del colaborador basados en el respeto a la integridad del ser humano, evitando situaciones de discriminación, acoso laboral, acoso sexual que involucren a la Cooperativa en situaciones que generen un impacto negativo.

Con la finalidad de proteger, prevenir y abordar los derechos de los trabajadores y garantizar un ambiente sano a todos los colaboradores y miembros de Órganos Sociales la Cooperativa cuenta con el documento Código de Conducta el cual establece lo siguiente:

Coope-Ande N° 1 R. L. está comprometido con el bienestar de los miembros de Órganos Sociales y colaboradores (as) mediante altos estándares éticos y de conducta en cada una de sus actividades; permitiéndole a la Cooperativa poseer un alto nivel de respeto, credibilidad y confianza por parte de nuestros asociados.

Se establece como uno de los Principios Éticos de la Cooperativa el Respeto a la dignidad de la persona y a los derechos que le son inherentes el cual se define como: *“Comportamiento respetuoso sin actitudes discriminatorias hacia las personas por razón de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, o cualquier otra forma análoga de discriminación. Asimismo,*

la Cooperativa prohíbe en sus prácticas laborales conductas de acoso u hostigamiento sexual y laboral. Se brinda el trato equitativo a los clientes y asociados que se encuentren en las mismas condiciones objetivas.”

En el apartado de relaciones personales se menciona: *Las relaciones personales se deben manejar sin crear un conflicto de interés entre las funciones que les corresponden y el desempeño en la Cooperativa. Se deben evitar los excesos de confianza, las conductas obscenas o irrespetuosas, lenguaje, bromas o comentarios impropios, soeces o discriminatorios, alusivos a la edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, o cualquier otra forma análoga de discriminación.”*

La Cooperativa establece en el Manual de Planificación Organizacional y Reclutamiento un apartado de Evaluación de Desempeño donde se explica como la organización lleva a cabo este proceso. En el mismo documento se detalla el proceso del PIT (Plan Individual de Trabajo) relacionado con la gestión de desempeño de los colaboradores.

El Plan Individual de Trabajo reúne las tareas que debe realizar el colaborador (a) asociadas a sus responsabilidades del cargo que ocupa, las jefaturas inmediatas establecen estas actividades considerando la estrategia de la Cooperativa, planes operativos y competencias definidas para cada Gerencia, los Planes Individuales de Trabajo deben cargarse en el sistema y ser aprobados por los colaboradores en el mes de diciembre de cada año. Los Planes Individuales de Trabajo tienen un seguimiento semestral y forman parte de la evaluación de desempeño del colaborador como uno de los factores que la integran.

Por su parte el proceso de Evaluación de Desempeño se realiza de forma anual y se compone de factores asociados a la gestión individual del colaborador como lo son la Competencias y el Plan Individual de Trabajo, la evaluación también considera factores de gestión organizacional como lo son el resultado del Plan Estratégico, Planes Anuales Operativos de cada Gerencia entre otros factores.

El periodo 2022 contó con la participación de los diferentes noveles organizacionales en el proceso de evaluación de desempeño, siendo un año muy positivo para la Cooperativa, resultado que se refleja en el promedio institucional de calificaciones de desempeño el cual fue de un 94.16.

La Cooperativa establece como parte del control y prevención de generar un proceso subjetivo de evaluación de desempeño herramientas que permitan cuantificar el aporte de cada colaborador con datos reales y objetivos, esto se logra mediante desde la creación de los Planes Individuales de Trabajo, herramienta que solicita a los jefes inmediatos los siguientes datos:

- Descripción de la actividad
- Frecuencia de evaluación
- Descripción de la forma de evaluación de cada tarea
- Meta para cada tarea Fecha de inicio y fecha final de cada actividad

Los Planes individuales de Trabajo de todos los colaboradores incluyen dos actividades organizacionales la primera de ella se denomina contribución del colaborador a la gestión de Riesgos de su área, tarea



que es administrada por la Dirección de Riesgos de la Cooperativa, la segunda actividad institucional es la eficiencia de procesos misma que tiene por objetivo evaluar el cumplimiento en ahorros de recursos de cada Gerencia por medio de la implementación de mejoras en los procesos de cada departamento.

El área de Talento Humano brinda seguimiento a cada jefatura para garantizar que todos los colaboradores cuenten con un Plan Individual de Trabajo con el objetivo que cada colaborador conozca sobre cuales actividades será evaluado.

El colaborador tiene la oportunidad de aprobar la evaluación de su Plan Individual de Trabajo o en caso de tener alguna duda puede solicitar un espacio de aclaraciones a su jefatura inmediata mediante la opción solicitar un uno a uno, esto permite que el proceso sea transparente y se fomenten espacios de comunicación entre el líder y el colaborador.

El proceso de evaluación de desempeño inicia en febrero de cada año y se extiende por ocho semanas, durante el proceso se envían correos a las Jefaturas con el porcentaje de participación por Departamentos de tal forma que el monitoreo constante refleje mayor cantidad de participación de este proceso.

En los casos que se considere oportuno se da un seguimiento directo con la Jefatura del Departamento para detectar posibles situaciones que no permiten avanzar a la jefatura en el proceso de evaluación de desempeño.

Los procesos de seguimiento de la gestión de Evaluación de Desempeño se califican como exitosos al contar con una participación de toda la organización y obtener una calificación promedio de gestión de desempeño de 94 puntos.

La evaluación de desempeño aplica para colaboradores que al cierre del periodo tengan una trayectoria laboral mínima de nueve meses, tiempo que se considera oportuno para el proceso de familiarización, conocimiento organizacional y adaptación al puesto.

Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

(Contenido 401-1)

- a) La cantidad total y la tasa de contrataciones de nuevos empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, género y región.
- b) La cantidad total y la tasa de rotación de personal durante el periodo del 01 de enero 2022 al 31 de diciembre 2022, por grupo de edad, género y región.

Durante el periodo 2022 se realiza 149 contrataciones de nuevos empleados generando una tasa de contrataciones de 29,5%. Con respecto a los egresos se tuvieron 60 egresos para una tasa de rotación de 13.13%



Contenido 401-3: Permiso parental

Permiso parental	Mujer	Hombre	Otro*	No declarado	Total
La cantidad total de empleados que han tenido derecho al permiso parental, por género.	8	7	0	0	15
La cantidad total de empleados que se han acogido al permiso parental, por género.	8	7	0	0	15
La cantidad total de empleados que han regresado al trabajo en el del 01 de enero 2022 al 31 de diciembre 2022 después de terminar el permiso parental, por género.	8	7	0	0	15
La cantidad total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por género.	7	6	0	0	13
Las tasas de regreso al trabajo y de retención de los empleados que se acogieron al permiso parental, por género.	88%	86%	0	0	87%

Contenido 2-7: Empleados

Empleados	Mujer	Hombre	Otro*	No declarado	Total
Número de empleados (plantilla / equivalente de tiempo completo)	235	221	0	0	456
Número de empleados fijos (plantilla / equivalente de tiempo completo)	235	221	0	0	456
Número de empleados temporales (plantilla / equivalente de tiempo completo)	0	0	0	0	0
Número de empleados por horas no garantizadas (plantilla / equivalente de tiempo completo)	0	0	0	0	0
Número de empleados a tiempo completo (plantilla / equivalente de tiempo completo)	235	221	0	0	456
Número de empleados a tiempo parcial (plantilla / equivalente de tiempo completo)	0	0	0	0	0

*Género según lo declarado por los propios empleados.



A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la cantidad de empleados distribuidos por género y región al cierre del período 2022, esto considerando los datos presentados en la tabla anterior.

Región	Mujer	Hombre
Alajuela	6	5
Buenos Aires	-	2
Cañas	4	1
Cartago	5	4
Ciudad Neily	2	3
Desamparados	3	6
Escazú	1	5
Guadalupe	4	3
Guápiles	3	2
Heredia	9	6
Liberia	7	1
Limón	5	3
Nicoya	2	2
Pérez Zeledón	2	3
Puntarenas	5	1
Quepos	2	3
San Carlos	4	2
San José	158	162
San Ramón	3	2
Santa Cruz	4	1
Torre Mercedes	3	2
Turrialba	3	2

Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados

Clasificación	Cantidad de recursos
Servicios Outsourcing	128



Coope Ande contrata a diversos proveedores calificados que brindan servicio con recursos operativos, profesionales y técnicos especializados, clasificándose como un Servicio Outsourcing, con este servicio se cuentan con 128 recursos distribuidos en diversas áreas de la Cooperativa.

Cuando una empresa desea ofrecer sus servicios a la Cooperativa debe de realizar un proceso de inscripción el cuál se solicita una serie de requisitos, entre ellos: que el proveedor se encuentre al día con las obligaciones sociales como la Caja Costarricense de Seguro Social y póliza de riesgo del trabajo por el Instituto Nacional de Seguros.

Dentro del contrato pactado se establece que el proveedor debe comprometerse con el cumplimiento de la legislación vigente y disposiciones establecidas por la Cooperativa en materia laboral, ambiental, de salud ocupacional, igualdad de oportunidad y equidad, no discriminación por raza, sexo, religión, nacionalidad, edad, discapacidad o alguna otra forma de segregación, cero tolerancias hacia el hostigamiento de cualquier tipo (sexual o laboral), al trabajo forzado, castigos físicos o maltrato psicológico de los recursos que prestan el servicio.

Los trabajadores por Servicio Outsourcing no cuentan con una relación contractual directa con la Cooperativa, lo que se establece, es un contrato con los proveedores que brindan el servicio y aportan el recurso, cumpliendo con el perfil requerido y estableciéndose los acuerdos entre las partes.

Dentro de los tipos de trabajadores más habituales están los siguientes:

Limpieza, Mantenimiento, Mensajería, Seguridad Física, Sistemas y Contact Center.

Limpieza: Realizar labores de limpieza y desinfección a las oficinas, salas, entre otras áreas de la cooperativa, además de manipulación de residuos y asistencia a las salas de reuniones cuando sea requerido.

Mantenimiento: Realizar labores de mantenimiento tanto de las instalaciones como de los equipos y vehículos de la Cooperativa, además de controlar aquellas actividades de mantenimiento que requieren de personal técnico especializado.

Mensajería: Gestionar la entrega de la correspondencia de toda la Organización que incluye trámites bancarios, seguros, mantenimiento, médicos y apoyar la atención de la Recepción Corporativa, así como la conducción y traslado de los órganos Sociales.

Seguridad Física: Realizar labores de resguardo, registro, vigilancia y guía a los asociados que visitan las agencias, como del personal.

Sistemas: Colaborar con el cumplimiento de las metas del área de TI, especialmente en el desarrollo a nivel de programación, análisis y soporte de solicitudes de requerimientos de las áreas de la cooperativa.

Contact Center: Brindar la atención de gestiones y contactos realizados por los clientes externos o internos, dichas actividades se generan dentro de un esquema que cumpla con los requerimientos definidos.

Se trabaja en conjunto con el proveedor y se establece una comunicación constante de los procesos de cada uno de los recursos, por lo que se recopilan los datos por medio de reportes que facilitan los proveedores, quienes son los responsables de llevar la planilla de cada recurso que presta el servicio, estos facilitan la información por medio de informes al encargado del área quien recibe el servicio y a talento humano con el fin de revisar y validar los registros internos del recurso de manera mensual.



Se solicita de manera trimestral un informe de los recursos por servicio outsourcing, las plazas vigentes, contratadas y las que se tienen aprobadas pendientes de contratar, generando un seguimiento de cada recurso en el servicio que brinda.

Al finalizar el periodo anual del servicio se realiza el recopilado de la información para validar el cómo se inició y como se finalizó en ese año. Se evalúa por medio de una encuesta de servicio cada uno de los servicios outsourcing que dieron apoyo a las áreas, dando por resultado el nivel de satisfacción del servicio que dio cada proveedor.

Los proveedores son los encargados de realizar las búsquedas de las sustituciones de los recursos que tienen en la Cooperativa, facilitando en un plazo no mayor a 15 días al recurso, lo anterior, lleva a que los plazos en los que puede fluctuar o variar el número de trabajadores que no son empleados de la cooperativa sea un periodo corto. Adicionalmente en estos procesos se lleva un control de las plazas en las que se está generando la búsqueda del recurso por medio de servicio outsourcing y solicitando rendición de cuentas a los proveedores de los procesos.

Capacitación a Colaboradores

(Estándar 404 (2016), Contenido 404-1, Contenido 404-2, Contenido 404-3)

Como Cooperativa, la educación y formación son uno de los pilares fundamentales de nuestra organización. A través de nuestra innovadora Universidad Corporativa, implementamos estrategias vanguardistas y efectivas para capacitar a nuestros nuevos talentos, fortalecer temáticas organizacionales relevantes, impulsar el desarrollo profesional mediante reskilling/upskilling, y también garantizar el bienestar integral de nuestros valiosos colaboradores.

Impactos positivos:

- 1. Mejora del aprendizaje:** Cuando los colaboradores tienen un buen desempeño, están más dispuestos a participar activamente en los procesos de formación y educación. Su capacidad para absorber y aplicar nuevos conocimientos aumenta, lo que se traduce en un mejor aprendizaje y desarrollo de habilidades.
- 2. Motivación y compromiso:** Los colaboradores que tienen un buen desempeño y son reconocidos por ello tienden a estar más motivados y comprometidos con su propio crecimiento profesional. Están dispuestos a invertir tiempo y esfuerzo en participar en programas de formación y educación, lo que contribuye a su desarrollo y al logro de los objetivos organizacionales.
- 3. Mejora del clima laboral:** Un equipo de colaboradores con un buen desempeño y habilidades actualizadas puede generar un ambiente de trabajo positivo. El intercambio de conocimientos y la colaboración entre los empleados fortalecen las relaciones laborales y promueven un clima de confianza y respeto mutuo.

Impactos negativos:

1. Resistencia al cambio: Algunos colaboradores pueden resistirse al cambio y mostrar un bajo desempeño en los procesos de formación y educación. Pueden sentirse amenazados por la necesidad de adquirir nuevas habilidades o conocimientos, lo que dificulta su participación efectiva en estos procesos.

Coope Ande mediante sus diferentes procesos ha salvaguardado los derechos humanos de los colaboradores, asegurando la equidad, el respeto y la inclusión en todas las etapas de la formación y el desarrollo organizacional con cursos y talleres de alta calidad para cada colaborador mediante el diseño del Plan Anual de Capacitación involucrando Gerencias y Jefaturas.

Existen Reglamentos y Procedimientos internos que norman la participación y el compromiso que cada colaborador adquiere al ser parte de un proceso de formación.

Establecer expectativas claras: Es fundamental comunicar de manera clara y precisa las expectativas de desempeño a los colaboradores. Esto implica definir los objetivos, las metas y los estándares de rendimiento, asegurando que los empleados comprendan qué se espera de ellos en términos de habilidades, conocimientos y resultados. Mediante la publicación trimestral del Catálogo de Cursos de la Universidad Corporativa y también con el seguimiento constante a la Jefatura para el cumplimiento de los cierres de brechas detectados en el diseño del Plan Anual de Capacitación.

Planes de desarrollo individualizados: Para colaboradores que enfrentan desafíos en su desempeño o al tener un nuevo reto laboral al ser parte de un nuevo rol, se diseñan planes de desarrollo individualizados. Estos planes son realistas, específicos y medibles, con metas y acciones claras para mejorar el rendimiento y conocimiento de las nuevas funciones. En conjunto con la Jefatura se logran determinar recursos y apoyo adicional, como capacitaciones personalizadas, mentoría o coaching, que pueden ser de gran ayuda para facilitar la mejora.

Proporcionar retroalimentación regular: Los líderes por medio de las herramientas que brinda la organización deben brindar comentarios específicos y oportunos sobre el rendimiento de los colaboradores, resaltando sus fortalezas y áreas de mejora. Esto permite que los colaboradores comprendan cómo están progresando y qué acciones pueden tomar para mejorar, la gestión de Formación y Desarrollo se apoya con el envío de reportes a los Gerentes y Jefaturas sobre el avance en el cumplimiento de las actividades de formación de los colaboradores.

Promedio de horas de formación al año por empleado

(Contenido 404-1)

Género	Horas	Categoría	Horas
Femenino	75,97	Gerente	172,5
Masculino	71,63	Jefatura	94,45
		Encargado	74,43
		Operativo	69,94



Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición

(Contenido 404-2)

Anualmente se realiza la planificación de la capacitación para la organización en conjunto con Gerentes y Jefaturas.

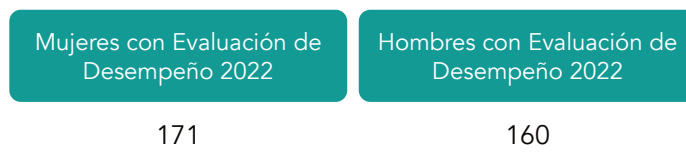
Se realizan procesos de refuerzo trimestral con oferta de cursos de interés organizacional producto de la gestión que se realiza en la Universidad Corporativa.

Si el colaborador está aplicando un subsidio de estudio lo podrá seguir disfrutando durante el período cubierto por el pago previo realizado a pesar de que se desvincule de la organización. Coope Ande cuenta con un programa de preparación para la jubilación.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.

(Contenido 404-3)

Para el periodo 2022 un 98% de los colaboradores recibieron su evaluación de desempeño, obteniendo un resultado promedio como Institución de 94 puntos



Diversidad e igualdad de Oportunidades

(Estándar 405 - 1 (2016))

La Cooperativa fomenta un ambiente de respeto y diversidad, garantizando igualdad de oportunidades de todas las personas que participan en procesos de reclutamiento para la organización y los colaboradores que ya forman parte de la misma.

Los lineamientos establecidos en el Código de Conducta dejan muy claro que en Coope Ande se prohíbe toda clase de discriminación entre sus colaboradores, asociados y miembros de los Órganos Sociales.

El establecimiento de un sólido marco normativo interno que establezca igualdad de oportunidades

a todas las personas ha permitido que la organización no esté involucrada en procesos judiciales por temas discriminatorios a sus colaboradores o excolaboradores.

El Marco Normativo Interno y los espacios brindados por la Cooperativa para el conocimiento de documentos como el Código de Conducta han permitido crear consciencia y una cultura de respeto e igualdad entre todas las personas que forman parte de esta organización.

La organización mediante sus procesos de reclutamiento y selección o procesos de reclutamiento interno valora las capacidades técnicas, habilidades blandas y experiencia requerida para cada posición vacante de las personas dejando a un lado valoraciones subjetivas.

La Cooperativa no se ha visto involucrada en aspectos negativos por temas de diversidad e igualdad de oportunidades ya que como se mencionó se fomenta la igualdad de oportunidades a todas las personas que deseen ingresar a la organización y a los colaboradores que ya son parte de ella.

La Cooperativa cuenta con fuerte marco normativo interno para garantizar inclusión e igualdad de oportunidades, se mencionan a continuación:

Código de Conducta: Su objetivo principal es la comunicación formal de los comportamientos esperados que debemos cumplir de acuerdo con los valores organizacionales, el plan estratégico institucional y las leyes que nos rigen.

La identificación de comportamientos contrarios a los valores organizacionales y normas de conducta enunciados en el presente Código.

La definición de la relación esperada con cada uno de los públicos de interés colaboradores (as), jefes, proveedores, clientes, comunidad, gobierno y entidades reguladoras, entre otros), así como nuestro compromiso con respecto a la responsabilidad social y ambiental.

La resolución de conflictos éticos y de conducta que pueden surgir en la Cooperativa y adoptar las medidas necesarias.

Política Internas de Trabajo: En sus aspectos generales menciona:

“La Cooperativa procura la igualdad de oportunidad y equidad y en sus procesos de gestión del recurso humano no realiza discriminación por edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, o cualquier otra forma análoga de discriminación. Asimismo, la Cooperativa prohíbe en sus prácticas laborales conductas de acoso u hostigamiento sexual o laboral.”

Política de Género: Su Objetivo general es:

“Promover la equidad de género en la práctica de los principios y valores institucionales e incorporar la perspectiva de género en todo el quehacer de Coope-Ande N°1 R. L., a través del cumplimiento efectivo de las normativas asociadas y cualquier otra que corresponda a su competencia que le sea asignada por las leyes y reglamentos que se dicten en esta materia.”



Política para la prevención de discriminación, prevención y abordaje del VIH y SIDA: Su objetivo general es:

“El objetivo de la presente política es garantizar un ambiente de trabajo libre de discriminación y estigmas por condiciones de salud asociadas al VIH, SIDA y otras enfermedades de transmisión sexual (ETS) en el marco de la relación laboral, así como fomentar el apoyo, atención y estilos de vida saludables para las y los colaboradores de la Cooperativa.”

Política para la prevención, educación y abordaje de personas con adicción al alcohol, drogas o tabaco: Su objetivo principal es:

“El objetivo de la presente política es brindar una guía para el abordaje que debe realizar la Cooperativa con colaboradores que padezcan adicciones al tabaco, sus derivados (incluye cualquier clase dispositivo que emita gases o vapores) alcohol o drogas facilitando espacios para la atención y rehabilitación de su condición, el cumplimiento de los derechos y obligaciones de esta población, así como el establecimiento del marco normativo para la aplicación de medidas disciplinarias en los casos que corresponda.”

La Cooperativa ha concretado iniciativas importantes para crear una cultura organizacional y un ambiente laboral inclusivo y de igualdad de oportunidades, parte de los compromisos realizados ha sido el fortalecimiento del Marco Normativo Interno para establecer los lineamientos que respaldan la diversidad y la igualdad de Oportunidades.

La organización mantiene vigentes y actualizados todos los documentos que contemplan estos temas de tal forma que se cumpla con lo establecido con la legislación nacional de Costa Rica en temas de prevención y sanción ante discriminación laboral, así como la inclusión de las mejores prácticas en temas de igualdad de oportunidades.

Se han brindado espacios para que los colaboradores conozcan más sobre los derechos humanos y los derechos de poblaciones que han sufrido de discriminación, en el periodo 2022 en la semana del Equilibrio se brindaron las siguientes charlas:

- Conozcamos sobre el VIH y SIDA, charla introductoria: charla realizada el 31 de octubre 2022 con una participación de 24 personas.
- Educación y Tratamiento de personas con adicción al alcohol y/o Drogas: charla realizada el 01 de noviembre 2022 con una participación de 50 personas.
- ABC de Género: Charla realizada el 02 de noviembre con una participación de 39 personas.
- Sensibilización e Igualdad de Personas Sexualmente Diversas: charla realizada el 04 de noviembre con una participación de 38.

La organización ha confirmado que las medidas implementadas para fomentar espacios diversos e igualdad de oportunidades han sido exitosas debido a que no han presentado denuncias externas o internas por discriminación o desigualdad.

La organización fomenta el desarrollo interno de sus colaboradores mediante la apertura de concursos internos para cubrir plazas vacantes, se brinda oportunidad de desarrollo a través de planes de carrera para colaboradores que cuenten con un excelente desempeño laboral y muestren interés en crecer mediante la formación en temas de habilidades blandas o técnicas.

Comunidades Locales

(Estándar 413 (2016), Contenido 413-1)

Coope Ande cuenta con un programa llamado 1 a 1: Mejoramos tu comunidad, que tiene como objetivo apoyar el desarrollo de iniciativas de impacto social presentadas por personas físicas o jurídicas en pro de su comunidad. Este programa ha tenido gran éxito gracias al trabajo en conjunto realizado entre la cooperativa y grupos públicos o privados para la atención de las distintas necesidades existentes en las comunidades de Costa Rica en categorías ambientales, de bienestar social, culturales, educativos y tecnológicos.

Desde el año 2017 Coope Ande apoya mediante este programa a estos actores de cambio por medio de inversiones de recursos económicos, tecnológicos y humanos con el fin de mejorar las condiciones de vida de los diferentes grupos de interés presentes en las comunidades de Costa Rica.

El programa 1 a 1: Mejoramos tu comunidad se encuentra dividido en 2 aristas particulares:

- Proyectos comunales: concurso abierto al público por fondos no reembolsables.
- Proyecto Centros Cívicos por la Paz: fondos no reembolsables dirigidos a grupos de jóvenes en condición de vulnerabilidad en las 7 provincias del país.

Proyectos Comunales

Consiste en un apoyo económico que otorga Coope Ande por medio del Comité de Educación y Bienestar Social para el desarrollo de proyectos comunales que generen un impacto positivo. Para participar por los fondos la organización realizó una convocatoria en abril del 2022 para el concurso por medio de publicaciones en las redes sociales oficiales, envío de correos electrónicos y con publicidad interna.





Se revisan las 72 solicitudes recibidas con la metodología de evaluación de Proyectos de Responsabilidad Social y se preseleccionaron las 40 iniciativas con mayor puntuación para que fuesen presentadas el viernes 12 de agosto del 2022 en la Agencia de Heredia por los Jefes de Agencia y Ejecutivos de Cuenta Empresarial con el objetivo de recibir la mejor calificación por parte del Comité de Aprobación compuesto por miembros del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social y la Gerente General.

Al finalizar el evento se seleccionaron los 21 Proyectos Comunales aprobados en el Acuerdo 05.2557 por parte del Comité de Educación y Bienestar Social.

Proyecto Centros Cívicos por la Paz

Con el apoyo del Comité de Educación y Bienestar Social se creó una 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 para generar un proyecto en el cual se busca incentivar a los 5 Foros de Jóvenes de los Centros Cívicos por la Paz a implementar iniciativas que aporten al desarrollo social en sus comunidades.

En el I cuatrimestre del 2022, se firmó un acuerdo entre las instituciones participantes del proyecto para establecer la logística a trabajar. Se visitaron los Centros Cívicos por la Paz de Agua Zarcas, Cartago, Garabito, Heredia y Santa Cruz capacitando a 65 jóvenes de los Foros de Juventudes con el taller: *¿Cómo presentar un proyecto?*

El 29 de julio del 2022 se participó en el Encuentro de Juventudes 2022 en donde los Foros de Juventudes presentaron los proyectos comunales que desean desarrollar. Se revisaron las 5 solicitudes con la metodología de evaluación de Proyectos de Responsabilidad Social con el objetivo de validar el cumplimiento de estructura y normativa solicitada para realizar la inversión económica.

En los Proyectos Comunales puede existir un impacto negativo en las iniciativas que presentaron su información al concurso, pero no fueron seleccionadas por el Comité de Educación y Bienestar Social. Podrían tener un mal concepto de Coope Ande por el no apoyo de su necesidad.



Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo

(Contenido 413-1)

		Solicitudes recibidas	Solicitudes preseleccionadas	Solicitudes seleccionados
	Provincia	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Análisis por provincia <i>Programa 1 a 1</i> <i>Mejoramos tu comunidad</i>	San José	31	15	6
	Alajuela	12	8	5
	Guancaste	7	7	4
	Puntarenas	7	3	1
	Cartago	6	4	2
	Limón	5	2	2
	Heredia	4	1	1
		Solicitudes recibidas	Solicitudes preseleccionadas	Solicitudes seleccionados
	Provincia	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Análisis por categoría <i>Programa 1 a 1</i> <i>Mejoramos tu comunidad</i>	Bienestar Social	31	18	9
	Ambiental	16	11	8
	Cultural	13	2	1
	Educación	12	9	3

Se seleccionaron 21 Proyectos Comunales:

Inversión social ₡19.478.797

Cantidad de personas beneficiadas: 86.912 (43.144 hombres y 43.768 mujeres)

Análisis por provincia Centros Cívicos por la Paz	Solicitudes preseleccionadas	
	Provincia	Cantidad
	Alajuela	1
	Guanacaste	1
	Puntarenas	1
	Cartago	1
	Heredia	1

Análisis por categoría Centros Cívicos por la Paz	Solicitudes recibidas	
	Provincia	Cantidad
	Bienestar Social	1
	Ambiental	1
	Cultural	1



60.

Índice de contenidos GRI



Declaración de Uso

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ande N.1 RL ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2022 y 31 de diciembre de 2022 del periodo objeto del informe utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 Usado : GRI 1 Fundamentos 2021.

Sección	Contenido	Página	Omisión	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-1: Detalles organizacionales	7		
	Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5 - 7		
	Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5 y 62		
	Contenido 2-4: Actualización de la información	2 - 4		Durante 2022 no se presentaron cambios en la estructura organizacional de la Cooperativa.
	Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9 - 10		
	Contenido 2-7: Empleados	48 - 49		
	Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados	49 - 50		
	Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición	11 - 14		
	Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3		
	Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	15		
GRI 3: Temas materiales				
GRI 3: Temas materiales	Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	17		
	Contenido 3-2: Lista de temas materiales	17		
Desempeño Económico				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	19		



Sección	Contenido	Página	Omisión	Explicación
Estándar 201 (2016): Desempeño Económico	Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	19 - 20		
	Contenido 201-3: Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	23		
	Contenido 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno	19		
Impactos económicos indirectos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	24		
Estándar 203 (2016): Impactos económicos indirectos	Contenido 203-1: Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	24 - 25		
	Contenido 203-2: Impactos económicos indirectos significativos	26		
Anticorrupción				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27		
Estándar 205 (2016): Anticorrupción	Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	27		
	Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	29		
	Contenido 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		No se incluye	Es información confidencial
Energía				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32		
Estándar 302 (2016): Energía	Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización(*)	33 - 34		
	Contenido 302-4: Reducción del consumo energético	33 - 34		

Sección	Contenido	Página	Omisión	Explicación
Agua y Efluentes				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35		
Estándar 303 (2018): Agua y efluentes	Contenido 303-5: Consumo de agua	36		
Emisiones				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37		
Estándar 305 (2016): Emisiones	Contenido 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	39		
	Contenido 305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	39		
	Contenido 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	39		
	Contenido 305-5: Reducción de las emisiones de GEI	37 - 38		
Residuos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	41		
Estándar 306 (2020): Residuos	Contenido 306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	41		
	Contenido 306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	42 - 43		
	Contenido 306-3: Residuos generados	43		
	Contenido 306-4: Residuos no destinados a eliminación	43		
	Contenido 306-5: Residuos destinados a eliminación	43		



Sección	Contenido	Página	Omisión	Explicación
Empleos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	45		
Estándar 401 (2016): Empleo	Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	47		
	Contenido 401-3: Permiso parental	48		
Formación y Educación				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	51		
Estándar 404 (2016): Formación y educación	Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	52		
	Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	53		
	Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	53		
Diversidad e Igualdad de oportunidades				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	53		
Estándar 405 (2016): Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados	53 - 55		
Comunidades locales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	56		
Estándar 413 (2016): Comunidades locales	Contenido 413-1: Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	56 - 59		



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE N°1