



# SEMBRANDO CON EL CORAZÓN

Informe Anual de Labores 2020



**Coope Ande**



# ÍNDICE DE CONTENIDO

## **3** Consejo de Administración

---

6 Comité de Plan Estratégico y Presupuesto

8 Comité de Riesgos

11 Comité de Auditoría

13 Comité de T.I.

15 Comité de Cumplimiento

17 Comité de Remuneraciones

## **19** Informe de la Gerencia

---

20 Introducción

21 I Gestión Financiera

37 II Gestión Social

42 III Gestión Ambiental

44 IV Gobierno Corporativo

## **47** Comité de Vigilancia

---

48 1. Asistencia a sesiones de los Órganos Sociales

49 2. Del Comité de Vigilancia

53 3. Análisis de la labor de los Órganos Sociales

55 4. De las Delegadas y los Delegados

59 5. Conclusiones Generales

## **61** Comité de Educación y Bienestar Social

---

62 Educación Cooperativa

69 Bienestar Social

74 Publicaciones

74 Otras Actividades

## **76** Estados Financieros Condensados Auditados

---

# INTEGRACIÓN



Lic. Gerardo Marín Arias  
**Presidente**



Lic. Alberto Camacho Pereira  
**Vicepresidente**



MSc. Ma. Auxiliadora López Porras  
**Secretaria**



Lic. Edgar Villalobos Morales  
**Vocal I**



Prof. Mario Leal López  
**Vocal II**



Lic. Milton Varela Villegas  
**Vocal III**



MSc. Nydia Durán Rodríguez  
**Vocal IV**

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



# INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

## Introducción

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

Como respaldo a la gestión se ha contado con el apoyo de los Comités Normativos, Comités de Gestión y Comités de Apoyo para cumplir con las normativas emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Tipo de sesiones	Número de sesiones
Ordinarias	30
Conjuntas	3
Integración	0
<b>Total</b>	<b>33</b>

Se destacan las principales actividades ejecutadas y logros obtenidos:

- Aprobación del Presupuesto y Plan Anual Operativo de la Cooperativa.
- Reuniones de trabajo con los presidentes de los Órganos Sociales y la Gerencia General.
- Reuniones conjuntas para una mayor realimentación en el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa.
- Seguimiento al Plan Estratégico Institucional.
- Coordinar un plan de formación y participar en capacitaciones especializadas para los miembros del Consejo de Administración acorde con su responsabilidad en los Comités de Trabajo (Normativos y Gestión).
- Aprobación de módulos de capacitaciones para delegados en la modalidad virtual.
- Participación y representación en los organismos de integración cooperativa.
- Aprobación del marco regulatorio que rige a la institución.
- Participación en capacitaciones afines a las responsabilidades y funciones del Consejo de Administración.
- Integración en comités y comisiones que se constituyen con la participación de directores (as) del Consejo de Administración así





como colaboradores de la administración donde se realiza una labor conjunta y un compromiso del cumplimiento basados en los objetivos estratégicos de la institución.

- Análisis de los informes que se presentan al Consejo de Administración por parte de los coordinadores de los diferentes comités y comisiones.
- Participación en equipo de trabajo con Uniones y Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Alianzas Estratégicas con diferentes instituciones del Sector Financiero de Costa Rica.

La participación de los directores en los diferentes Comités a continuación se detalla:

Comité	Integrantes
<b>Plan Estratégico</b>	<p><b>María Auxiliadora López Porras</b> Coordinador  <b>Alberto Camacho Pereira,</b> Sub-Coordinador                      Nydia Durán Rodríguez                      Edgar Villalobos Morales                      Gerencia General                      Gerencia Financiera                      Un representante Comité de Vigilancia</p>
<b>Riesgos</b>	<p><b>Mario Leal López</b> Coordinador  <b>Edgar Villalobos Morales,</b> Sub-Coordinador                      Milton Varela Villegas                      Gerardo Marín Arias                      María Auxiliadora López Porras                      Gerencia General                      Director de Riesgos                      Asesor Externo                      Representante Comité de Vigilancia</p>

<b>Auditoría</b>	<p><b>Alberto Camacho Pereira,</b> Coordinador  <b>Nydia Durán Rodríguez,</b> Sub-Coordinador                      Edgar Villalobos Morales                      María Auxiliadora López Porras                      Gerardo Marín Arias                      Auditora Interna                      Presidente del Comité de Vigilancia                      Un Representante de la Administración</p>
<b>Tecnología de Información</b>	<p><b>Edgar Villalobos Morales,</b> Coordinador  <b>Mario Leal López,</b> Subcoordinador                      Milton Varela Villegas                      Alberto Camacho Pereira                      Gerencia de T.I. y Calidad                      Gerencia General                      Director de Riesgos</p>
<b>Cumplimiento</b>	<p><b>Nydia Durán Rodríguez,</b> Coordinador  <b>Milton Varela Villegas,</b> Subcoordinador                      Mario Leal López                      Alberto Camacho Pereira                      Gerardo Marín Arias                      Oficial de Cumplimiento                      Gerencia General                      Gerencia de Servicios Comerciales                      Gerencia de T.I y Calidad</p>
<b>Comité de Remuneraciones</b>	<p><b>Milton Varela Villegas,</b> Coordinador  <b>María Auxiliadora López Porras</b> Sub-Coordinadora                      Mario Leal López                      Gerardo Marín Arias                      Un representante comité de vigilancia                      Jefatura de Talento Humano                      Gerencia General</p>
<b>Comité de Coordinadores</b>	<p><b>Gerardo Marín Arias,</b> Coordinador                      Alberto Camacho                      Mario Leal Lopez                      Edgar Villalobos                      Nydia Durán Rodríguez                      María Auxiliadora López Porras                      Milton Varela</p>

La Auditoria Interna y un representante del Comité de Vigilancia participan en los comités con voz, pero sin voto, excepto en el Comité de Auditoría en el caso de la presidencia de Vigilancia.





# COMITÉ DE PLAN ESTRATÉGICO Y PRESUPUESTO

## I. Propósito

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

## II. Fundamento Legal

La constitución del Comité de Plan Estratégico y Presupuesto se fundamenta sobre lo establecido en la normativa SUGEF, el Estatuto Social, el Plan Estratégico y el Plan Anual Operativo aprobado por el Consejo de Administración, así como las estrategias que se soliciten en virtud de los objetivos propuestos por este órgano superior.

El Comité de Plan Estratégico y Presupuesto, se reúne al menos una vez al mes en forma ordinaria y de forma extraordinaria cada vez que el Coordinador (a) lo considere necesario de acuerdo con las necesidades de la Institución.

## III. Entre las principales acciones realizadas por el Comité de Plan Estratégico y Presupuesto durante el 2020, se destacan las siguientes:

- Cumplimiento de lo establecido en el Plan de Trabajo del Comité de Plan Estratégico y Presupuesto y actualización de su reglamento.
- Seguimiento al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y los Planes Operativos de Coope-Ande durante el período 2020, además análisis del cumplimiento al 31 de diciembre 2019.
- Evaluación y análisis mensual de los resultados financieros: metas de crecimiento, rentabilidad, niveles de riesgos asumidos, fuentes de financiamiento, tasas de interés de los productos ofrecidos y margen de intermediación. Análisis de cartera de crédito que incluye comportamiento por línea de crédito, concentración, metas de colocación, entre otros; así como el portafolio de inversiones.
- Análisis del comportamiento del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito, incluidos los indicadores macroeconómicos de Costa Rica, así como el análisis del sistema financiero nacional.
- Análisis y seguimiento del comportamiento financiero y operativo de las agencias.
- Análisis de la aplicación de las NIIF en los estados financieros del 2020.



Durante el año 2020,  
se realizaron un total de **11**  
sesiones ordinarias.





## COMITÉ DE PLAN ESTRATÉGICO Y PRESUPUESTO

- Aprobación de la propuesta de eximir a la Administración de presentar el seguimiento de Plan Estratégico 2019-2022 y PAOS 2020 y replantear o redireccionar, lo allí establecido, con el fin de adecuarlos a un escenario más realista ante la situación económica que se está viviendo a nivel mundial con el COVID-19.
- Análisis y seguimiento a la modificación y ajuste de PAOS de junio a diciembre, 2020.
- Analizar y avalar el cambio propuesto por la Gerencia General de los indicadores, los cuales están relacionados con el Plan Estratégico Institucional 2019-2022, según el siguiente detalle:
  - ✓ Del objetivo estratégico “Aumentar la generación de excedentes” de la Perspectiva Financiera, eliminar indicador de posición promedio anual con respecto al grupo de comparación.
  - ✓ Dar seguimiento al indicador: “% de participación de jóvenes (< 35 años) en los delegados (que no sean colaboradores), de forma anual, en el momento en que haya elección de delegados.
- Revisión y análisis del Presupuesto 2021, Plan Anual Operativo, proyectos y proyecciones financieras, para su respectiva presentación al Consejo de Administración.
- Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Plan Estratégico y Presupuesto para el período 2020 y aprobación de Plan de Trabajo del Comité de Plan Estratégico y Presupuesto para el período 2021.
- Seguimiento a la estrategia Ciclo de Vida del Asociado - Estudio de Mercado MIPYME.
- Seguimiento al análisis general del Capital Social al mes de septiembre, 2020 donde se recomendó al Consejo de Administración que, debido al comportamiento real e histórico de salidas de Capital Social, donde se evidencia que el porcentaje saliente es en promedio mayor a 9%, así como por el manejo de indicadores reales y alcanzables, y a fin de evitar un riesgo reputacional, se apruebe la modificación de la meta del indicador estratégico Salidas de Capital, al cual se le establecerá cada año un presupuesto para el uso correspondiente por área: Un 9%, para el periodo de enero a diciembre 2020.
- Análisis al cambio en la posición deseada no objetada de Coope Ande ante el Banco Central de Costa Rica.





# COMITÉ DE RIESGOS

## I. Propósito

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

## II. Fundamento Legal

El Comité de Riesgos tiene su fundamento legal en el Artículo N°13 del Acuerdo SUGEF 02-10 "Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos".

## III. Integración

- Cuatro directores propietarios del Consejo de Administración.
- Gerente General.
- Director de Riesgos.
- Miembro independiente (consultor externo en riesgos).

El Auditor (a) Interno (a) General y un miembro del Comité de Vigilancia pueden participar con voz, pero sin derecho a voto.

## IV. Funciones

- Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.
- Informar al Consejo de Administración los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la cooperativa y del riesgo aceptado y definido en el Plan Estratégico de la Dirección de Riesgos.
- Recomendar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, donde se definen los escenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse excesos a los límites aprobados o excepciones a las políticas. Así mismo las posibles acciones o mecanismos mediante los cuales se regularice la situación.
- Conocer y promover procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos.
- Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación del Consejo de Administración.
- Proponer al Consejo de Administración la firma auditora y el profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos.



Durante el año 2020,  
se realizaron un total de **13**  
sesiones ordinarias.







## COMITÉ DE RIESGOS

- Proponer al Consejo de Administración para su análisis y aprobación el Manual para la Administración Integral de los Riesgos, el Manual de políticas de los riesgos relevantes y el Reglamento del Comité de Riesgos.
  - Revisar al menos una vez al año los documentos anteriores o cuando lo ameriten los cambios en el entorno o en el perfil de riesgos de la cooperativa.
  - Evaluar el desempeño del Miembro Independiente al menos una vez al año e informar al Consejo de Administración los resultados obtenidos y las recomendaciones pertinentes en caso de que fuera necesario.
  - Proponer al Consejo de Administración para su análisis y aprobación una metodología para autoevaluar el estado de implementación y madurez del proceso de Administración Integral de Riesgos.
  - Evaluar periódicamente los escenarios de estrés o ejercicios de simulación de escenarios adversos de los riesgos relevantes y sus resultados, que permitan la estructuración de los planes de contingencia.
  - Aprobar, evaluar y dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo del Comité de Riesgos.
  - Cumplir con los requerimientos que establezca el Consejo de Administración.
- V. Entre las principales acciones realizadas por el Comité de Riesgos durante el 2020, se destacan las siguientes:**
- ✓ Elaboración y gestión al Plan de Trabajo del Comité de Riesgos 2020, se realizaron tres seguimientos cuatrimestrales: en enero, mayo y setiembre.
  - ✓ Revisión y actualización a las metodologías, indicadores, límites, estrategias y políticas de tolerancia de los riesgos relevantes de la Cooperativa.
  - ✓ Análisis y traslado al Consejo de Administración para su aprobación, de la Declaración del Apetito al Riesgo 2021 y el nivel de tolerancia para cada uno de los riesgos relevantes definidos en la evaluación anual del Perfil de Riesgos Institucional 2020.
  - ✓ Se realizaron trece sesiones durante el año, entre las cuales se analizaron de forma mensual informes del perfil de riesgos elaborados por la Dirección de Riesgos. Se monitorearon las exposiciones a los riesgos respecto a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.
  - ✓ Aprobación de informes técnicos de riesgo de liquidez, riesgo de crédito, riesgo de mercados (tasa de interés- tipo de cambio - precio), riesgo operativo, riesgo de tecnologías de información y Suficiencia Patrimonial.
  - ✓ Análisis y traslado al Consejo de Administración para su aprobación: las pruebas de estrés de riesgo de crédito y pruebas de estrés, backtesting y el Plan de Contingencia para el riesgo de liquidez.





- ✓ Análisis y traslado al Consejo de Administración para su aprobación, del manual integral de riesgos, manuales de gestión de riesgo de liquidez, crédito, mercado, operativo, reputación y legitimación de capitales.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la SUGEF, Auditoría Interna y la Auditoría Externa de Riesgos.
- ✓ Análisis al resultado parcial de la prueba del Proyecto BUST SUGEF 2020-2021, Prueba de Estrés de Riesgo de Crédito.
- ✓ Análisis y traslado al Consejo de Administración para su aprobación de los informes del análisis de la morosidad de la cartera y análisis de cosechas realizados por la Dirección de Riesgos.
- ✓ Análisis y traslado al Consejo de Administración de los resultados obtenidos de la autoevaluación del proceso para la administración integral de riesgos 2020, por medio de la metodología de los principios para una supervisión basada en riesgos, SUGEF R-08-2010.





# COMITÉ DE AUDITORÍA

## I. Propósito

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

## II. Fundamento Legal

La constitución del Comité de Auditoría se fundamenta en el acuerdo del Consejo de Administración 08-2292-2005 y posteriormente en el SUGEF 16-09, Reglamento de Gobierno Corporativo, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), mediante el literal B), de los artículos 16 y 5, de las actas de las sesiones 787-2009 y 788-2009, celebradas el 19 de junio del 2009.

## III. Entre las principales acciones realizadas por el Comité de Auditoría durante el 2020

El Comité de Auditoría se reúne al menos una vez al mes en forma ordinaria y de forma extraordinaria cada vez que el Coordinador (a) lo considere necesario de acuerdo con las necesidades de la

institución. Durante el año 2020, realizó un total de 11 sesiones con el propósito de dar seguimiento a las siguientes actividades:

- Revisión y análisis de la información financiera-contable mensualmente antes de su traslado al Consejo de Administración, con el objetivo de evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados en la Cooperativa.
- Análisis y revisión de los Estados Financieros Anuales Auditados, el Informe del Auditor Externo, los Informes complementarios y la Carta de Gerencia, previo a su traslado al Consejo de Administración.
- Seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formuló la Auditoría Interna, Auditores Externos y la Superintendencia General de Entidades Financieras. (SUGEF)
- Alcance y seguimiento en forma periódica, al Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.
- Análisis y revisión de los informes presentados por la Auditoría Interna durante el año, donde se reflejan las principales observaciones y recomendaciones a los procesos auditados.
- Revisión periódica de la normativa vigente, la cual incluye todas las directrices emitidas por la SUGEF y el CONASSIF.



Durante el año 2020,  
se realizaron un total de **11**  
sesiones ordinarias.

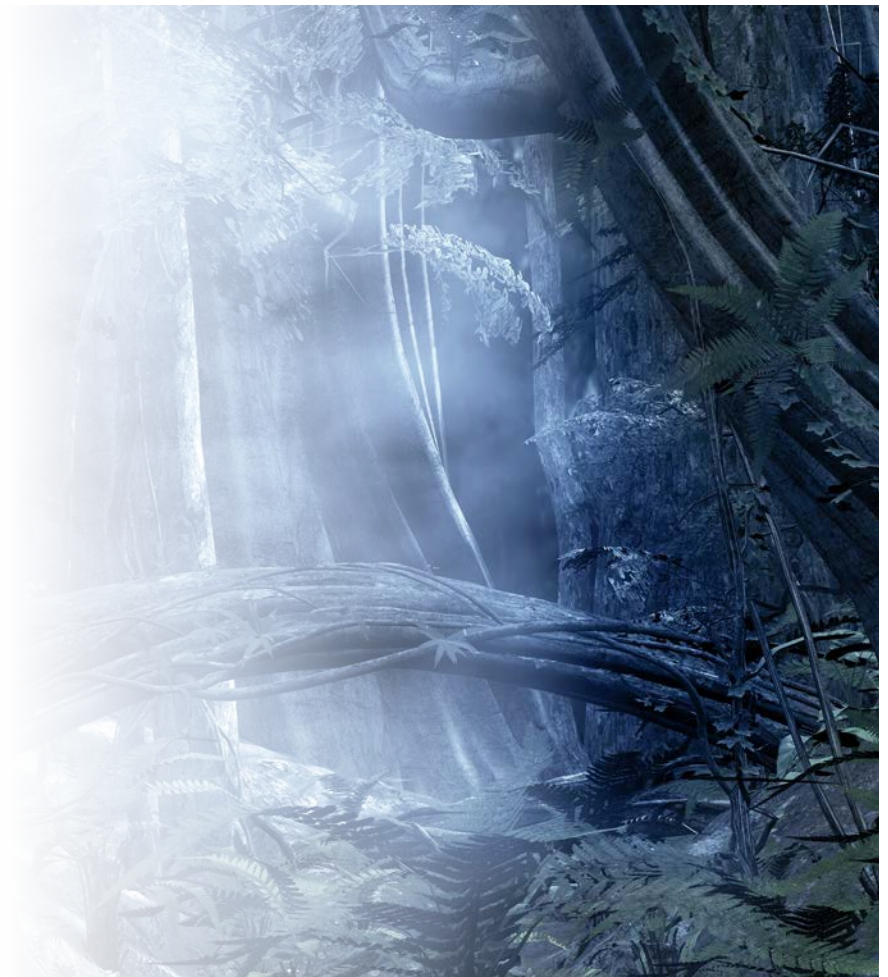




12

## COMITÉ DE AUDITORÍA

- Análisis y evaluación del Plan de Trabajo del Comité de Auditoría, para verificar su avance y cumplimiento. Además, periódicamente se controlan los logros y se sugieren ajustes cuando se consideran necesarios.
- Revisión y propuesta de modificaciones al Reglamento del Comité de Auditoría en concordancia con los últimos lineamientos propuestos por la SUGEF, definidos en la normativa de Gobierno Corporativo (SUGEF 16-16).
- Análisis y discusión en temas de interés del Comité como: continuidad de negocio, estructura organizacional, agencias, depósitos pendientes de aplicación, gestión de cobros para valoración de la mora, gestión de riesgos, tecnologías de información, entre otros.
- Evaluación de la labor realizada por la Auditoría Externa y recomendación al Consejo de Administración sobre la continuidad de la misma.





# COMITÉ DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (T.I.)

## I. Propósito

El Comité de T.I. tiene como objetivo apoyar al Consejo de Administración en el análisis, recomendaciones y toma de decisiones relacionadas con la gestión de las tecnologías de información, mediante la validación de las políticas y soluciones tecnológicas, el aseguramiento de la alineación estratégica y el seguimiento a los planes y al desempeño de las TI, alineado al apetito de riesgo institucional.

## II. Fundamento Legal

La constitución del Comité de T.I. se fundamenta en el acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información". Aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículos 9 y 11 de las actas de las sesiones 1318-2017 y 1319-2017, celebradas el 13 y el 20 de marzo del 2017 respectivamente. Publicado en el Alcance No 80 del diario oficial La Gaceta No 71 del 17 de abril del 2017.

Este comité se rige en Coope Ande, por el "Reglamento del Comité de Tecnologías de Información" (R-S-14).



Durante el año 2020, se realizaron un total de **7** sesiones ordinarias y **2** sesiones extraordinarias

## III. Aspectos relevantes

Las actividades relevantes presentados o ejecutados por el Comité de Tecnologías de Información durante el año 2020, son los siguientes:

- Aprobación del Plan de Trabajo del comité de T.I., para el año 2020 y se traslada al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación. Así como seguimiento del Plan de Trabajo aprobado.
- Análisis y aprobación, el Plan Estratégico de T.I. (PETI), el PAO e iniciativas para el 2020. Así mismo se realiza el seguimiento con base en el Plan de Trabajo del comité.
- Aprobación y seguimiento a modificación del plan de acción de la auditoría externa de T.I. y se traslada al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación.
- Se realiza el seguimiento continuo del plan de acción de la auditoría externa de T.I. enviado a la SUGEF, así como de los hallazgos de T.I. relacionados con auditorías internas.
- Se da seguimiento continuo al avance de la implementación del marco de gestión de T.I. aprobado por el Consejo de Administración.
- Validación y aprobación de la modificación al documento R-S-14 Reglamento del Comité de Tecnologías de Información y se traslada al Consejo de Administración para su aprobación.





## COMITÉ DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (T.I.)

- Análisis de las inversiones e iniciativas de T.I. ejecutadas durante el periodo 2020, se conocen mejoras que permiten disminuir costos, sin desmejorar el desempeño de las tecnologías.
- Análisis de la implementación de metodologías ágiles para la ejecución de proyectos, así como seguimiento de proyectos en ejecución donde la tecnología facilita el logro de los objetivos de la Cooperativa.
- Análisis del Perfil tecnológico enviado a la SUGEF en cumplimiento de la Normativa SUGEF 14-17. Así mismo se conoce la nueva fecha de envío solicitada por la SUGEF para el 2021.
- Análisis del comunicado de la Dirección de Riesgos y Cumplimiento sobre el inicio a dos de las actividades del plan de cultura de riesgos para el 2020: gestión del Análisis del Impacto al Negocio (BIA) 2020 y gestión de Riesgo de Operativo.
- Revisión y análisis del informe de implementación del NOC (Network Operation Center). Estrategia de economías de escala en alianza con otras Cooperativas de Costa Rica y Centroamérica, esta alianza permitió que las Cooperativas logaran cumplir con sus objetivos en materia de tecnología y disminuir costos de implementación y seguimiento (aproximadamente \$12,000 de ahorro al año).
- Análisis del rediseño al catálogo de servicios de información y tecnología, como parte de la mejora continua del proceso.
- Aprobación y seguimiento de excepciones de control.
- Se recomienda al Comité de Riesgos y al Consejo de Administración la inclusión en el perfil de riesgos de T.I. la propuesta de indicadores aprobada por el comité.
- Análisis y seguimiento de tendencias tecnológicas, así como actualización y/o capacitación en temas relacionados con la gestión de T.I.
- Análisis y seguimiento de las principales métricas de desempeño de T.I.



### **Lealtad,**

valor muy necesario para superar cualquier contrariedad. La lealtad es una cualidad de respeto y fidelidad, y en este lugar se aloja continuamente en toda actividad.







# COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

## I. Propósito

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

## II. Fundamento Legal

La constitución del Comité de Cumplimiento se fundamenta en el capítulo IX, artículo 31 de la Normativa del CONASSIF con respecto a la Ley 7786 (Ley 8204) (Acuerdo SUGEF 12-10).



Durante el año 2020,  
se realizaron un total de **6**  
sesiones ordinarias.

## III. Principales actividades realizadas

Entre las principales actividades realizadas por el Comité de Cumplimiento, se destacan las siguientes:

- Elaboración y aprobación del Plan de Trabajo del Comité y de la Oficialía de Cumplimiento y remisión al Consejo de Administración para su aprobación.
- Presentación y análisis de informes trimestrales con respecto a: Calificación de Riesgo de los asociados, asociados Expuestos Políticamente (PEP's), reportes de Operaciones Inusuales y Sospechosas (ROES y ROS) y seguimiento a la Política Conozca a su Cliente.
- Presentación y análisis de informes cuatrimestrales con respecto a las labores realizadas en la Oficialía de Cumplimiento sobre la Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM) y remisión al Consejo de Administración para su aprobación.
- Seguimiento del Programa Anual de Capacitación sobre la Prevención LC/FT/FPADM, para colaboradores y miembros de Órganos Sociales.





## COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

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







# COMITÉ DE REMUNERACIONES

## I. Propósito

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

## II. Fundamento Legal

La constitución del Comité de Remuneraciones se fundamenta en la Normativa SUGEF 16-16, Reglamento de Gobierno Corporativo, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), en los artículos 5 y 7 de las actas de las sesiones 1294-2016 y 1295-2016, celebradas el 8 de noviembre del 2016 y en el acuerdo del Consejo de Administración 09-CA-3136-2018.

Este comité se rige en Coope Ande N° 1 R.L, por el "Reglamento del Comité de Remuneraciones" (R-G-26).



## III. Aspectos relevantes

Las actividades relevantes presentados o ejecutados por el Comité de Remuneraciones durante el año 2020, son los siguientes:

- Análisis y aprobación de la propuesta de incremento al costo de la vida de 1.16% de los colaboradores y órganos sociales, del primer semestre del 2020 y se traslada al Consejo de Administración para su aprobación.
- Análisis y revisión del instrumento de evaluación de desempeño de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General 2019.
- Aplicación de la evaluación de desempeño de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General.
- Traslado al Consejo de Administración los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General para lo que proceda.
- Análisis de la Política para la Evaluación de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General (P-G-01) y traslada las modificaciones al Consejo de Administración para su aprobación.
- Entrega al Área de Talento Humano la Evaluación de Efectividad de Capacitación 2019 por la Gerencia General y Auditor (a) General.





18

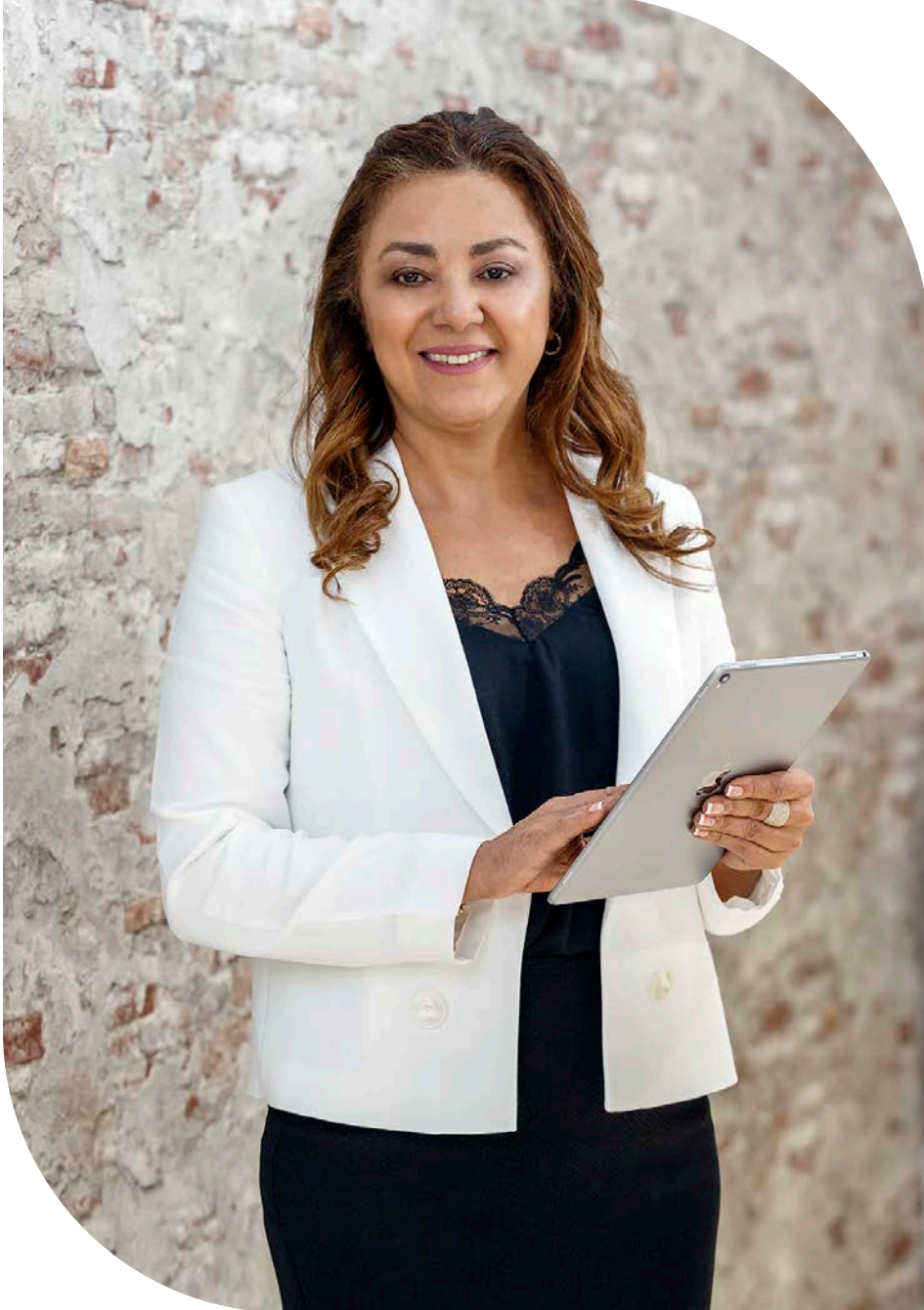
## COMITÉ DE REMUNERACIONES

- Validación y aprobación de la modificación al R-G-26 Reglamento del Comité de Remuneraciones y se traslada las modificaciones al Consejo de Administración para su aprobación.
- Entrega de la calificación de desempeño del período 2019 a la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General.
- Análisis de los resultados de la encuesta SEIS de PWC.
- Se recibe la capacitación sobre “Fundamentos de Compensación para la toma de decisiones de las Juntas Directivas”.

Cooperativamente.

**Consejo de Administración**





Licda. Alexandra Márquez-Massino Rojas, MBA  
**Gerente General**

---

La ley de la cosecha es cosechar más de lo que se siembra. Siembra un acto, y cosecharás un hábito. Siembra un hábito y cosechas un carácter. Siembra un carácter y cosecharás un destino.

**James Allen**

GERENCIA GENERAL



# INFORME DE LA GERENCIA GENERAL

## Introducción

Walt Disney decía que los grandes logros de cualquier persona generalmente dependen de muchas manos, corazones y mentes. Hoy en nuestros 55 años de trabajar para ustedes y para más de



**72.000 ASOCIADOS**

De la mano vamos con nuestros colaboradores que ponen su pasión con el servicio como un valor, para que su permanencia en nuestra Cooperativa se encuentre acompañada de confianza y seguridad. Como parte de nuestras responsabilidades como Cooperativa, es un privilegio continuar rindiendo cuentas y compartiendo nuestros resultados durante el período 2020; un año con factores externos atípicos de la mano con un panorama económico desafiante que quebró hasta las formas más sencillas de convivencia, impactando el tejido económico en muchos sentidos, sin embargo, el optimismo y las ganas de hacer las cosas bien, no ha dejado de abrazarnos. Estos retos han sido transformados en oportunidades, con el propósito de estar más cerca de nuestros asociados en estos momentos donde el espíritu de solidaridad tiene que estar más arraigado a nuestras raíces y más fuerte que nunca. Característica que nos ha posicionado siempre, como una institución con rostro humano y sentido social. La forma de hacer las cosas diferentes sin alterar nuestras raíces: nuestros valores.

Tenemos grandes retos en los cuales apostamos, amalgamando aristas externas y una sana gobernanza, propiciando ir de la mano con las tendencias que vienen sin avisar y de las que siempre por convicción estaremos preparados, el reinventarnos en forma constante, ese es el secreto, por ustedes y sus familias donde siempre daremos lo mejor de nuestra esencia, ubicadas en la profundidad de nuestro árbol, en nuestras raíces.

Cooperativamente,

Licda. Alexandra Márquez Massino Rojas, MBA.

**Gerente General**





Coope Ande para lograr un equilibrio sano entre su gestión social y perspectiva financiera, logró sus objetivos bajo la filosofía de Triple Utilidad, en esta combinación estuvieron presentes los esfuerzos financieros, sociales y ambientales, que en conjunto con los económico-financieros, fueron parte de los resultados obtenidos en este período, los cuales, a pesar de los escenarios de incertidumbre, no se apartaron de la visión social que nos caracteriza. A continuación, ofreceremos los datos más relevantes:

## I. GESTIÓN FINANCIERA

### 1.1. Panorama Mundial

La economía mundial presentó retos importantes en 2020, agobiada por la pandemia de COVID-19, en muchos países fue necesario acudir a aislamientos y cierres generalizados de la economía para contener la expansión del virus, trayendo consigo un impacto negativo: el crecimiento económico.

Dentro de este contexto, la pandemia ha amplificado los riesgos expuestos en los países: una crisis sanitaria, alto desempleo, necesidades como mayores financiamientos y la presencia de volatilidades en los precios de las materias primas, entre otros.

A pesar de este contexto difícil, se espera que la economía mundial crezca un 4% en 2021, para ello es importante la prioridad de políticas de corto plazo en el control de la propagación del COVID-19 y la distribución rápida de las vacunas. Medidas que incluyen contener la propagación del virus, proporcionar alivio a las poblaciones vulnerables y superar los desafíos relacionados con el proceso de vacunación.

En muchos países, la debilidad de la posición fiscal restringe severamente las medidas de apoyo que pueden adoptar los

gobiernos, es necesario poner énfasis en reformas ambiciosas para reactivar un crecimiento sólido. La cooperación internacional fue fundamental para abordar muchos de estos desafíos.

### 1.2. Contexto Nacional

La economía de Costa Rica se contrajo en un -4,5% en el 2020, en comparación con un 2,1% en 2019, como resultado de las medidas sanitarias implementadas para contener la expansión del virus que llevaron a un deterioro de la actividad económica nacional a partir del mes de marzo.

El impacto que ha tenido la crisis sanitaria se ha traducido en una caída del consumo, afectando a los servicios de suministro de comidas, bebidas y alojamiento, financieros, transporte, enseñanza y servicios domésticos, así como de bienes duraderos.

Mientras que, el consumo de servicios esenciales mostró un aumento destacándose el alquiler de vivienda, electricidad y telecomunicaciones, así como de bienes no duraderos (alimentos y productos de farmacia y cuidado personal).

Las medidas de restricción sanitaria cambiaron los patrones de consumo de la población como una menor movilidad, mayor teletrabajo desde el hogar (exigiendo la virtualización en las empresas y en lugares de enseñanza), y el cierre total o parcial de hoteles, restaurantes, bares entre otros. Además de un aumento en el ahorro precautorio.

Por otra parte, la inflación anual en 2020 se situó en un 0,89%, ubicándose debajo del rango meta del Banco Central de Costa Rica ( $3\% \pm 1$  p.p.), y fue la más baja en 4 años como resultado de





presiones desinflacionarias, destacándose la entrada en vigor de la Ley del Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, el bajo nivel de crecimiento económico y una alta tasa de desempleo, entre otros.

El déficit financiero del Gobierno Central se estima que cierre en un 9,0% (frente a un 6,9% en 2019), con lo cual se mantuvo la tendencia al alza observada en años recientes y continúa siendo el centro del debate sobre la política económica. La Deuda Pública del gobierno central se estima que cerró entorno al 70%, cifra que supera en 9,9 puntos porcentuales a la registrada al cierre del período 2019.

Entre las acciones de política monetaria para reactivar la economía e impulsar el crecimiento económico en el corto plazo en 2020, el Banco Central redujo en tres ocasiones la Tasa de Política Monetaria (TPM) entre enero y junio de 2020, para un acumulado de 200 p.b. (puntos base) hasta ubicarla en 0,75%.

La transmisión al resto del sistema financiero de estas reducciones continuó siendo gradual: la Tasa Básica Pasiva (TBP) disminuyó 275 p.b., mientras que las tasas activas y pasivas negociadas disminuyeron en ese mismo lapso 420 p.b. y 350 p.b., respectivamente.

En cuanto a materia cambiaria, la depreciación acumulada del colón frente al dólar fue del 6,7% en el 2020; explicado por el menor ingreso de divisas resultante del cierre de fronteras para el flujo de personas extranjeras paralizando actividades generadoras de divisas, como el turismo. Las reservas internacionales del Banco Central sumaron USD 7.224 millones de dólares en el 2020, es decir, USD 1.687 millones de dólares menos que al cierre de 2019.

Las exportaciones FOB mostraron un crecimiento interanual acumulado del 0,04% a noviembre de 2020 (frente a un 1,3% en

el mismo período del 2019), a pesar de los efectos negativos de la pandemia, la recuperación ha sido diferenciada por un régimen de comercio, destacándose una recuperación más acelerada en el régimen especial (Zonas Francas), mientras que el régimen definitivo la hace a un menor ritmo.

Por su parte, las importaciones CIF tuvieron una caída significativa de -10,9%. Con este resultado, la balanza comercial de bienes acumuló a noviembre 2020 un déficit de USD 2.560 millones, equivalente al 3,5% del PIB anual. (6,8% en igual periodo del 2019).

Dentro de este contexto, Costa Rica enfrenta algunos riesgos externos, que el país debe gestionar: menor crecimiento de la economía mundial, precios internacionales de las materias primas, disminución del flujo comercial con Centroamérica y Panamá.

Como país, se está expuesto a riesgos internos como: prolongación y profundización de las medidas de contención sanitaria por aumento en la tasa de propagación del coronavirus, deterioro de las finanzas del Gobierno Central en relación con lo proyectado, acceso limitado a financiamiento externo del Gobierno Central.

Para el 2021, se pronostica una expansión del PIB real del 2,6%, tasa superior a la observada en el 2020, como parte de la apertura gradual de la economía y a la eficacia de las medidas de contención y del desarrollo de tratamientos y vacunas, la expectativa es que estén en producción a finales del 2020 y el primer trimestre del 2021.

Se espera que la inflación se ubique por debajo del rango meta del Banco Central, en torno al 2%. En caso de no aprobarse el resto de los proyectos de ley en materia fiscal, el déficit fiscal tendrá un repunte, en un escenario de mayor inflación y tasas de interés más altas.



**Costa Rica: principales indicadores macroeconómicos, proyecciones 2020-2021<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	2019	Proyección	
					2020	2021
PIB Real <i>variación anual</i>	4.2	3.9	2.7	2.1	<b>-4.5</b>	<b>2.6</b>
<i>Agricultura, silvicultura y pesca</i>	5.2	3.7	1.8	-1.2	-1.8	2.6
<i>Manufactura</i>	4.5	3.3	2.5	1.9	-0.4	4.8
<i>Construcción</i>	-3.4	-2.1	0.8	-10.7	-9.6	1.8
<i>Comercio</i>	4.2	3.0	1.5	-0.6	-9.8	2.7
<i>Transporte y almacenamiento</i>	2.3	3.8	2.2	2.3	-22.1	2.9
<i>Hoteles y Restaurantes</i>	3.9	1.0	3.2	2.2	-35.0	2.7
<i>Información y comunicaciones</i>	5.0	17.0	6.4	6.1	2.3	3.7
<i>Activ. financieras y seguros</i>	14.9	7.6	5.5	3.7	-0.7	0.9
Inflación (IPC) porcentajes	0.8	2.6	2.0	1.5	<b>3.0%</b>	<b>(±1 p.p.)</b>
Tasa de desempleo	9.5	9.3	12.0	12.4	<b>20.0</b>	<b>n.d.</b>
Result. Financ. Gobierno Central (%PIB)	-5.3	-6.2	-5.8	-7.0	<b>-9.2</b>	<b>-8.4</b>
Deuda Gobierno Central (%PIB)	49.3	51.0	53.2	58.5	<b>70.1</b>	<b>75.8</b>
Crédito al sector privado <i>variación anual</i>	11.3	7.0	3.5	0.8	<b>5.0</b>	<b>7.3</b>

**Fuente: Banco Central de Costa Rica, Ministerio de Hacienda e Instituto Nacional de Estadística y Censos.**

<sup>1</sup>Este documento está elaborado con información disponible al 11 de enero de 2021

Cifras publicadas el 2 noviembre de 2020, Banco Central de Costa Rica.

Ver enlace: [https://www.bccr.fi.cr/publicaciones/DocPolíticaMonetariaInflación/Presentación\\_IPM\\_octubre\\_2020.pdf](https://www.bccr.fi.cr/publicaciones/DocPolíticaMonetariaInflación/Presentación_IPM_octubre_2020.pdf)







### 1.3. Nuestra gestión financiera

Nadie ha salido indemne de este año 2020. Por un motivo u otro, todos los ciudadanos del mundo hemos resultado afectados por un nuevo virus que nos llevó, en el mejor de los casos, a estar encerrados en nuestras casas y, en el peor, al duelo de la pérdida de seres queridos. Esto conllevó a estrictas medidas sanitarias aplicadas por la mayoría de los países en los primeros meses del 2020, en un esfuerzo por contener la propagación del COVID-19.

No obstante, a mediados del 2020, se inició un proceso de apertura gradual de las economías, que se vio interrumpido por re-confinamientos intermitentes en muchos países como consecuencia de nuevos brotes del virus, pero que ha empezado ya a dar frutos: diversos indicadores de corto plazo evidencian una mejora en la actividad económica, especialmente en las economías avanzadas. Por tanto, pareciera que la economía mundial deja atrás lo peor.

A nivel local, nuestro Sector Financiero tuvo una importante afectación por la pandemia, la cual unida a la frágil situación económica, a la aplicación de normas contables (NIIF's) y a la implementación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, generó un bajo crecimiento del crédito, así como un aumento tanto en el riesgo a nivel de tipo de cambio, como en el riesgo de precio y liquidez.

Coope Ande como participante de este sector, también mostró afectación por lo presentado en el entorno; sin embargo y gracias al arduo trabajo en conjunto de asociados, cuerpos directivos, Gerencia General y demás colaboradores; la Organización no sólo ha salido avante, sino que se ha fortalecido con cara a los grandes retos post-pandemia, así como a todos los desafíos que nos presentará un

hábitat cada vez más competitivo. Dada esta realidad, se tuvo que dejar a un lado el plan estratégico y reorientar el plan anual operativo, donde su principal norte era la sostenibilidad y la contención, con la finalidad de reducir los impactos negativos a todos los niveles de lo que implicó esta pandemia, aunado a toda esta estrategia, los enfoques estuvieron orientados: a) Acciones para ayudar económica, financiera y socialmente a nuestros asociados(as), b) Fortalecimiento del balance y la liquidez para así contribuir de manera positiva a la recuperación de la economía, c) Dar prioridad a estrategias de ahorro y gestión del gasto, entre otras.

Es por lo anterior y con fin de informar a nuestra base asociativa, proveedores y público, se presenta un resumen de los resultados obtenidos por la Cooperativa en este 2020.

### 1.4. Activo Total

Al cierre del año 2020, Coope Ande presentó un Activo Total de ¢17.3 mil millones (\$1 mil millones). El incremento generado en este intervalo fue de ¢1.762 millones, lo que en términos porcentuales representa un 0.29%. Asimismo, y analizando el período comprendido entre el 2018 al 2019.

**El crecimiento promedio anual del Activo de la Cooperativa fue de ¢21.7 mil millones (3.82%).**







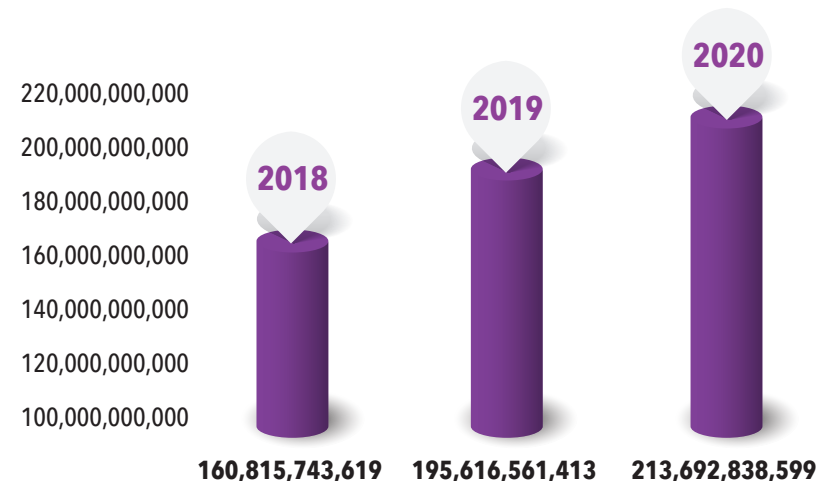
### Comportamiento del Activo Total: Años 2019 y 2020

Activos	2019	%	2020	%	Variación	Var. %
Disponibilidades	3,629,719,642	0.59%	6,857,923,456	1.11%	3,228,203,814	88.94%
Inversiones en Instrumentos Financieros	195,616,561,413	31.78%	213,692,838,599	34.62%	18,076,277,186	9.24%
Cartera de Crédito	406,961,275,293	66.11%	383,598,942,915	62.14%	-23,362,332,378	-5.74%
Inmuebles, mobiliario y Equipo (neto)	6,468,577,942	1.05%	10,651,610,621	1.73%	4,183,032,679	64.67%
Otros Activos	2,868,286,126	0.47%	2,505,124,980	0.41%	-363,161,145	-12.66%
<b>Total Activos</b>	<b>615,544,420,416</b>	<b>100.00%</b>	<b>617,306,440,571</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,762,020,155</b>	<b>0.29%</b>

Las cuentas del activo que mostraron un mayor incremento en el 2020 fueron:



### Comportamiento de las Inversiones en Instrumentos Financieros Años 2018, 2019 y 2020





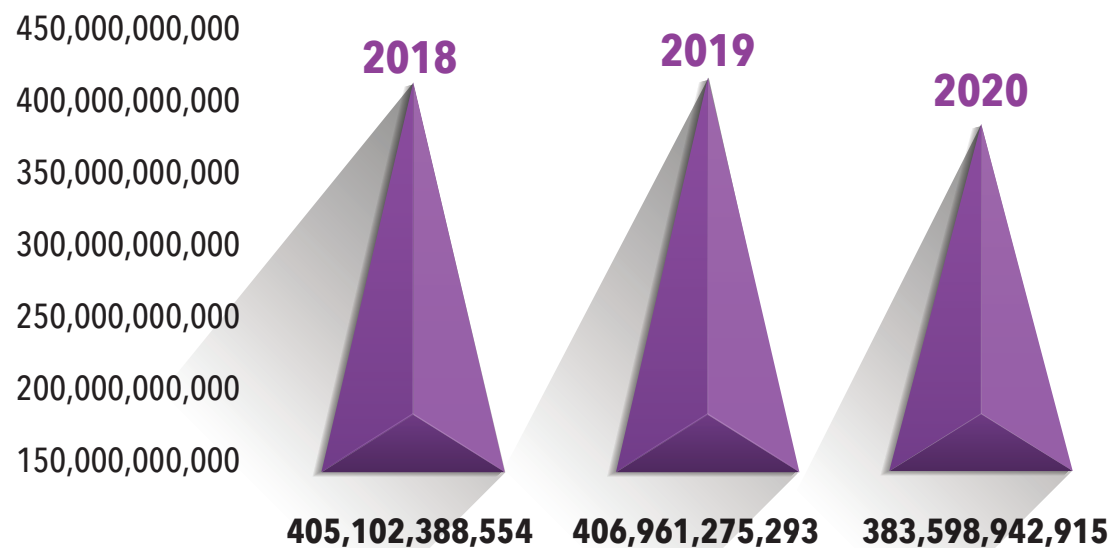
Este comportamiento fue el resultado del reforzamiento de la liquidez de la Cooperativa, esto ante los eventos que se manifestaron en el período 2020: Pandemia (COVID-19), aplicación del salario mínimo inembargable y la situación macroeconómica tanto local como internacional. Por tales motivos, la Cooperativa tomó la decisión de robustecerse a nivel de inversiones y por ende prepararse para enfrentar posibles riesgos financieros, entre éstos, el de liquidez.

A nivel de la cuenta de Inmuebles-Mobiliario-Equipo, el crecimiento mostrado de ₡4.1 millones, obedece a la capitalización de los contratos

de arrendamiento tanto de equipos como de los locales en los que operan las agencias de la Cooperativa. Esto debido a que la NIIF 16 (Norma Financiera Internacional), obliga a las Entidades a registrarlos como un activo por derecho de uso y a su vez depreciarlos.

Con respecto a la Cartera de Crédito Neta, el activo más importante de la Cooperativa dado que representa el 62.28% del total, manifestó un decrecimiento de ₡23.3 mil millones de colones (-5.74%)

### Comportamiento de la Cartera de Crédito Neta Años 2018, 2019 y 2020





Las razones que afectaron el comportamiento de la Cartera de Crédito en el 2020 fueron las siguientes:

a) Aplicación de la Norma SUGEF RIF 30-18: Implicó que el registro por ingreso de comisiones que estaba definido, se registrara en el apartado de Cartera de Crédito como una disminución de la misma. Cada mes una parte de esa comisión, se registra como ingreso, mientras que el resto del monto se anotaba como una cuenta de pasivo dentro del balance de la Cooperativa. Con la implementación de esta normativa, el monto total de la cuenta registrada en pasivo se traslada al activo y específicamente en el apartado de la Cartera. Al cierre del 2020, ese impacto representó -¢13.3 mil millones. Debe recalcar que este es un movimiento netamente contable.

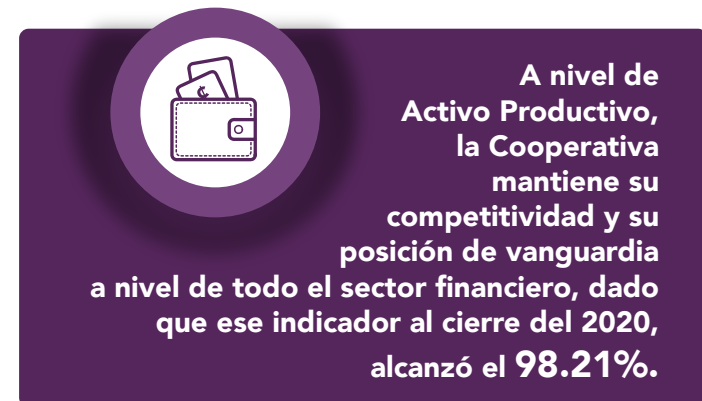
b) COVID-19: No sólo la parte sanitaria se vio damnificada por esta pandemia, sino que la misma tuvo una enorme afectación en la economía y en las finanzas de nuestros asociados. Por ende y con el fin de mitigar los efectos de esta crisis, la Cooperativa aplicó un plan de refundición de deudas (cancelaciones internas y anticipadas) y en el cual, las operaciones crediticias de parte de nuestra base asociativa, se trasladaron a condiciones más favorables, con esto se aportó ya sea directa o indirectamente la mitigación de la difícil situación económica generada por esta pandemia.

c) Incremento en la Estimación para Créditos Incobrables: Esta cuenta se vio reforzada con el fin de proteger a la cartera de crédito de un posible y futuro deterioro como consecuencia de:

- Los impactos por la pandemia
- La implementación de la Reforma a Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (N°9859) y principalmente el apartado sobre el Salario Mínimo Inembargable (Ley de Usura).

La Cooperativa ha implementado la re-adequación de operaciones, vía incremento de los plazos y reducción de tasas de interés, o bien para la aplicación de prórrogas para el pago de las cuotas de crédito, con lo cual, se ha mitigado el impacto de los eventos antes descritos.

El resto de los componentes del Activo Total, se distribuyen entre: 1) las disponibilidades, entiéndase como efectivo en cuentas bancarias y cajeros de la Cooperativa que al 31 de diciembre del 2020 cerraron con un monto de ¢6.8 mil millones, esto por la demanda de liquidez por parte de nuestros asociados y 2) Otros Activos con un valor de ¢2.5 mil millones y que incluyen: gastos pagados por anticipado (un ejemplo de esto, son los seguros); inventarios; activos intangibles como software y depósitos en garantía.



Lo anterior, corresponde a una buena gestión de los recursos financieros, máxime que Coope Ande trabaja constantemente en el traslado de los dineros de la Cooperativa a cuentas que generen un ingreso directo por el uso o administración de los mismos.





## 1.5. Pasivo Total y Patrimonio

En lo correspondiente al Pasivo, la Cooperativa cerró el 2020 con un monto de ¢499.3 mil millones de colones, lo que significó un decrecimiento de ¢2.1 mil millones (-0.42%) con respecto al 2019.

### Composición del Pasivo Total Años 2019 y 2020

Pasivos	2019	%	2020	%	Variación	Var. %
Obligaciones con el Público	419,668,847,433	83.69%	437,680,442,641	87.65%	18,011,595,208	4.29%
Obligaciones con Entidades	56,841,584,317	11.33%	51,232,275,426	10.26%	-5,609,308,892	-9.87%
Cuentas x pagar y provisiones	10,221,857,648	2.04%	9,988,721,971	2.00%	-233,135,677	-2.28%
Otros Pasivos	14,748,612,404	2.94%	453,052,005	0.09%	-14,295,560,399	-96.93%
<b>Total Pasivos</b>	<b>501,480,901,802</b>	<b>100.00%</b>	<b>499,354,492,042</b>	<b>100.00%</b>	<b>-2,126,409,760</b>	<b>-0.42%</b>

Estos datos presentados en la cuenta de pasivo, son el resultado del movimiento de las siguientes cuentas:

**Obligaciones con el Público:** Se refiere a los ahorros que la base asociativa mantiene en la Cooperativa. El mismo está compuesto por tres grandes grupos, como se detalla a continuación:

Con respecto a las Captaciones a la Vista, la Cooperativa presentó en el 2020, un crecimiento de ¢6.9 mil millones (36.83%), esto como resultado del incremento en los saldos a la vista que administra la Cooperativa a sus asociados.

En relación con las captaciones o ahorros a plazo, el aumento generado en el año recién finalizado fue de ¢10.4 mil millones (2.68%)

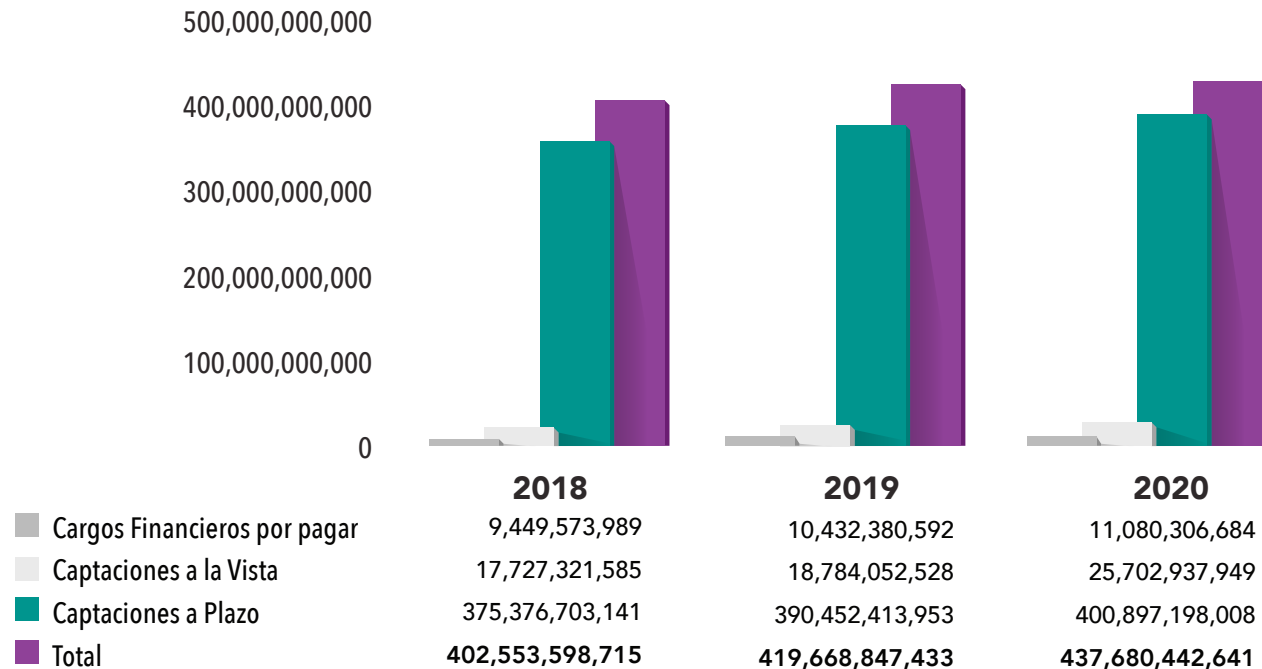
y esto gracias al impulso de los denominados "Ahorros Coope-Andinos". Es importante recalcar que además del incremento en el monto total, se consolidó el cambio iniciado en el 2019 con respecto a la estructura en los plazos, esto en el sentido de que nuestros asociados están invirtiendo a plazos superiores a los 360 días, lo cual reafirma la confianza que estos tienen en nuestra Cooperativa a la hora de administrar sus recursos financieros.

Para cerrar este capítulo, debe informarse acerca del crecimiento en los cargos financieros por pagar, que son los intereses que deben ser cancelados a nuestros asociados por sus ahorros en la Cooperativa y que, al 31 de diciembre del 2020, arrojó una adición al saldo por pagar de ¢647.9 millones, como consecuencia del ya explicado incremento en los ahorros registrados en la Entidad.





### Composición y Comportamiento de las Obligaciones con el Público Años 2018, 2019 y 2020



Cabe indicar sobre el apartado de Obligaciones con el Público, que esta es la mayor fuente de fondeo para la Cooperativa ya que no sólo lo representa el 87.65% del Pasivo Total, sino que financia el 71.06% del Activo Total. Asimismo, en los últimos tres años, el crecimiento promedio anual de esta cuenta ha sido de ¢18.9 mil millones.

Obligaciones con Entidades (préstamos con intermediarios financieros y empresas no financieras): en el período 2020 y por la situación ya explicada de la coyuntura económica, esta cuenta tuvo una reducción por la suma de ¢5.6 mil millones, dado que la Cooperativa amortizó sus compromisos financieros, de ahí la disminución antes descrita.





Esto provocó un descenso en la participación de esta cuenta dentro del Pasivo Total, del 11.33% al 10.26% y, por ende, se contrajo su importancia como fuente de recursos para la Organización.

Cuentas por Pagar y Provisiones: En este grupo se encuentran las obligaciones que la Cooperativa tiene con terceros, sean estos proveedores privados o públicos, estos últimos como la C.C.S.S. o el Ministerio de Hacienda. Asimismo, se encuentran registradas provisiones creadas para coadyuvar en la operación de la Cooperativa.

Al cierre del mes de diciembre 2020, presenta una disminución con respecto al año 2019, por ¢233.1 millones, dado que la Cooperativa hizo importantes cancelaciones (pagos) de estas cuentas en el 2020.

Por último, se mostró a nivel de Otros Pasivos, una fuerte caída por la suma de ¢14.2 mil millones, la cual es resultado del traslado de las comisiones diferidas al rubro del activo total y particularmente a la cuenta de Cartera de Crédito, situación ya descrita en párrafos anteriores.

### Composición del Patrimonio Años 2019 y 2020

Patrimonio	2019	%	2020	%	Variación	Var. %
Capital Social	84,127,623,978	73.76%	87,575,712,380	74.25%	3,448,088,402	4.10%
Ajustes al Patrimonio	3,574,697,931	3.13%	3,673,213,899	3.11%	98,515,968	2.76%
Reservas Patrimoniales	23,400,563,240	20.52%	24,851,328,316	21.07%	1,450,765,076	6.20%
Resultado del Período	2,960,633,465	2.60%	1,851,693,933	1.57%	-1,108,939,531	-37.46%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>114,063,518,614</b>	<b>100.00%</b>	<b>117,951,948,528</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,888,429,915</b>	<b>3.41%</b>

A nivel del Patrimonio Total, Coope Ande manifestó una consolidación del mismo, dado que durante el 2020 esta cuenta de balance tuvo un aumento de ¢2.5 mil millones.





Este incremento lo justifica el aumento en la cuenta del Capital Social Cooperativo, la cual durante el 2020 reveló un comportamiento incremental (¢3.4 mil millones) lo que permitió a la Cooperativa cerrar el año con un total de ¢87.5 mil millones.

Asimismo, este aumento exteriorizado en la Cuenta de Capital social obedece a dos situaciones particulares:

1. El aporte sistemático de capital que realiza la base asociativa de la Cooperativa y que para este 2020, cerró en 70.514 personas y
2. La Capitalización de un porcentaje de los excedentes.

Ambos eventos además de fortalecer el patrimonio de la entidad, generaron un mayor músculo financiero para operar en un entorno cada vez más cambiante, desafiante y competitivo, puesto que el indicador de Suficiencia Patrimonial (el más importante a nivel normativo-SUGEF) se ha logrado consolidar a través de los años, situación que es señalada por la Calificadora de Riesgo FITCH.

Con respecto a los movimientos de las otras cuentas patrimoniales, estos se resumen de la siguiente forma:

- i. Ajustes patrimoniales: Presentaron este 2020 y con relación al año anterior, un aumento de ¢98.5 millones, la cual fue resultado del registro de primas por inversiones en instrumentos financieros valorados a precios de mercado.
- ii. Reservas Patrimoniales: Revelaron al cierre del año anterior, un incremento por ¢1.4 mil millones, esto como consecuencia del traslado de parte de los excedentes operacionales a las respectivas cuentas de reserva.

- iii. Excedentes del período: Para el cierre del 2020 se generó un monto total de ¢1.8 mil millones y cuyo detalle se desglosará en el próximo apartado.



Para presentarle el siguiente valor quiero pedir su permiso, es uno de los más importantes y su nombre es el **Compromiso**.

Éste permite que todo se ejecute a la perfección, para nosotros es sinónimo de una enorme bendición.





## 1.6. Estado de Resultados

Uno de los Estados Financieros de Coope Ande que presentó una afectación por todo lo acaecido en el año 2020 es el Estado de Resultados y en el cual se resume el comportamiento tanto de los ingresos generados como de los gastos incurridos en un período de tiempo determinado.

### Comportamiento y Composición del Estado de Resultados Años 2019 y 2020

Cuentas del Estado de Resultados	2019	2020	Crecimiento	Crecimiento %
Ingresos Financieros	89,321,322,139	84,863,064,186	-4,458,257,952	-4.99%
Ingresos por Recuperación Activos Financieros	1,814,524,341	3,097,830,848	1,283,306,507	70.72%
Ingresos Operativos Diversos	2,091,673,082	2,207,208,846	115,535,765	5.52%
<b>Total Ingresos</b>	<b>93,227,519,561</b>	<b>90,168,103,880</b>	<b>-3,059,415,681</b>	<b>-3.28%</b>
Gastos Financieros	55,404,939,662	54,401,713,686	-1,003,225,976	-1.81%
Gasto por Incobrables y Desvalorización	9,427,474,889	11,099,736,024	1,672,261,135	17.74%
Gastos Operativos Diversos	4,124,039,151	5,476,010,976	1,351,971,825	32.78%
Gastos Administrativos	16,775,791,268	15,332,110,720	-1,443,680,548	-8.61%
<b>Total Gastos</b>	<b>85,732,244,970</b>	<b>86,309,571,406</b>	<b>577,326,436</b>	<b>0.67%</b>
<b>Excedente Operativo</b>	<b>7,495,274,591</b>	<b>3,858,532,474</b>	<b>-3,636,742,117</b>	<b>-48.52%</b>
Efecto(ajuste) por reconocimiento NIIF 9	0	238,977,697	238,977,697	100.00%
<b>Excedente Operativo antes de partic. Sobre Utilidad</b>	<b>7,495,274,591</b>	<b>3,619,554,777</b>	<b>-3,875,719,814</b>	<b>-51.71%</b>
Retenciones (Ley Asociaciones Cooperativas)	337,287,355	162,879,965	-174,407,390	-51.71%
<b>Excedente antes de Reservas</b>	<b>7,157,987,236</b>	<b>3,456,674,812</b>	<b>-3,701,312,424</b>	<b>-51.71%</b>
Reservas Legales y Estatutarias	4,197,353,771	2,026,950,675	-2,170,403,096	-51.71%
<b>Excedente Neto del período</b>	<b>2,960,633,465</b>	<b>1,429,724,137</b>	<b>-1,530,909,328</b>	<b>-51.71%</b>
Traslado de Reservas al Excedente Neto	0	421,969,796	421,969,796	100.00%
<b>Excedente Neto</b>	<b>2,960,633,465</b>	<b>1,851,693,933</b>	<b>-1,108,939,532</b>	<b>-37.46%</b>





Para este 2020, la Cooperativa cerró a nivel de Ingresos Totales con la suma de ¢90.1 mil millones. Esto al compararlo con el dato generado en el 2019, significó una disminución del 3.28% (¢3.0 mil millones).

Fue el resultado obtenido a nivel del Ingreso Financiero, el cual tuvo una reducción de ¢4.4. mil millones (4.99%) con respecto al año anterior. Específicamente los intereses generados por la Cartera de Crédito y que fue resultado de la combinación de los siguientes eventos, mismos generados por el impacto económico (aún manifiesto) asociado al COVID-19:

- Contracción en la colocación del crédito: Esto se presentó a nivel del Sistema Financiero y en Coope Ande no fue la excepción, dado que las condiciones económicas de nuestros asociados se vieron afectadas directa e indirectamente por la pandemia, así mismo por el grado de incertidumbre generalizado, de ahí que muchos optaron por posponer su decisión de tomar un crédito.
- Cancelaciones de operaciones de crédito: Una parte de nuestra base asociativa tomó la decisión de cancelar operaciones crediticias con el fin de mejorar a futuro su liquidez. Esto conllevó a una reducción tanto de la cartera de crédito como de la generación de intereses.
- Mejoras en las condiciones crediticias de los asociados: Esto es uno de los apartados más significativos dentro del impacto de la pandemia y que demostró la cara social de COOPE-ANDE. Para tal fin, la Cooperativa generó y aplicó un plan de readecuaciones, refinanciamientos y prórrogas a los asociados que presentaron una afectación directa e indirecta en sus finanzas y como consecuencia de la pandemia. Esto fue

sinónimo de mejores condiciones crediticias (tasas y plazo) así como la postergación en el pago de cuotas. Todo lo anterior, en aras de coadyuvar al beneficio de su base asociativa, pero que, a su vez, conllevó a una reducción en la generación de intereses de la cartera de crédito.

La eficiente administración de los recursos por parte de la Cooperativa, permitió la generación de importantes ingresos financieros, esto a través de las denominadas ganancias de capital, es decir la venta de inversiones en instrumentos financieros (valorados con vector de mercado), con un precio superior al cual fueron adquiridas. Con ello, se compensó una parte importante de la disminución en la generación de ingresos por intereses de la cartera de crédito.

Asimismo, y dentro del rubro de ingresos, la Cooperativa logró un incremento a nivel de la recuperación de activos financieros (créditos denominados incobrables) de ¢1.2 mil millones con respecto al año 2019.

Esto demuestra que el esfuerzo realizado para el mejoramiento del Área de Crédito y Cobro viene dando resultados, mismos que serán muchos mayores en el futuro próximo.



Dentro del rubro de ingresos operativos, se destaca el aumento generado en el 2020, por la suma de ¢115.5 millones. Esto es consecuencia del arduo trabajo de la Cooperativa en el desarrollo y venta de productos y servicios que no son de carácter financiero, tales como transacciones por medio de la plataforma SINPE, uso de los cajeros automáticos, cobro de marchamos, compra y venta de dólares, cobro de servicios, firma digital entre otros.

Por el lado de los Gastos Totales, debe indicarse que para el 2020, estos crecieron en un 0.67% (¢577.3 millones) con respecto al 2019. Estos datos son resultado del comportamiento de los diferentes rubros que lo componen, como se muestra el cuadro anterior.





Gastos Financieros: En este apartado debe indicarse, que para el año 2020 se presentó un decrecimiento de ¢1.0 mil millones con relación al año anterior. Esto fue resultado de las siguientes variables:

- Ajuste en las tasas de interés pasivas de la Cooperativa, esto de acuerdo al comportamiento del mercado financiero: En este particular, la Cooperativa procedió a ajustar las tasas de acuerdo con el movimiento del sistema financiero y manteniendo un balance entre competitividad, rentabilidad y satisfacción del asociado.
- Cambios en las tasas de referencia de mercado, que permearon las operaciones crediticias que ha contraído la Cooperativa con diferentes entidades financieras y no financieras: La rebaja en la Tasa de Política Monetaria y en la Tasa Básica Pasiva, sobre todo esta última, que es referencia para la determinación de las tasas de los créditos obtenidos por Coope Ande, coadyuvaron a esa reducción en el gasto por intereses pagados.

A nivel de los gastos por incobrables y por desvalorización del Activo, se concretó un aumento de ¢1.6 mil millones en el 2020, esto generado por dos situaciones bien definidas: a) Un incremento con respecto al 2019, en el gasto por la estimación por incobrables de la Cartera y cuyo objetivo era reforzar el monto de dicha estimación ante los embates económicos que se están generando en el entorno y b) la aplicación a partir del año 2020 de la NIIF 9 (Normas Internacionales Financieras) y que en el apartado de Instrumentos Financieros indica que las Entidades Financieras debe calcular una estimación ante la posibilidad de pérdidas en este rubro. Esto conllevó no sólo a la generación de un modelo para el respectivo cálculo, sino que además le generó un gasto a la Cooperativa por este concepto, el cual no se registraba en el 2019.

Por el lado de los gastos operativos, estos mostraron una tendencia hacia el alza, al punto que su incremento con relación al 2019 fue de ¢1.3 mil millones. Este comportamiento obedeció principalmente a los eventos particulares manifestados a partir del 2020: Aplicación de la Norma SUGEF RIF 30-18 y cuyo Artículo 21 relacionado a las reservas patrimoniales indica que las erogaciones derivadas en este caso de la Reserva de Educación y de la Reserva de Bienestar Social deben registrarse como un gasto y por ende su afectación en los resultados (excedentes) finales de la Cooperativa. Sobre el particular, este gasto en el 2020 ascendió a ¢421.9 millones y el cual no se registraba en el 2019 y la materialización del impacto en un año completo, de la Ley del Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, la cual, dentro de sus cuatro componentes principales, presenta un capítulo completo sobre la creación y cobro del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Para efectos de Coope Ande, la implementación de esa Ley y sobre todo del apartado del IVA, le generó un gasto en el 2020 de ¢925.5 millones de colones y con un compartimento esperado hacia el alza en los próximos años.

Para cerrar el capítulo de los gastos, es muy importante indicar, que Coope Ande bajo sus prácticas de mejora continua, ha venido implementando desde hace varios años, pero con mayor énfasis en el 2020, cambios en sus procesos y en su estructura, esto con el fin de brindar a sus asociados un servicio eficiente y con la calidad que siempre ha caracterizado a la Cooperativa. Asimismo, con implementación de esas transformaciones, se logró en este 2020, un ahorro muy importante en relación con el período 2019, en su cuenta de gastos administrativos, de ¢1.4 mil millones. Lo notable de esta reducción en una cuenta tan importante para la Entidad, es que además de la eficiencia lograda en sus operaciones, la Cooperativa traslada recursos a proyectos vitales para la sostenibilidad y competitividad a futuro, esto en el marco de un mercado sumamente competitivo y cambiante.





Al final del ejercicio financiero y del comportamiento de las cuentas del Estado de Resultados, la Cooperativa generó un excedente neto de ¢1.8 mil millones, la cual se vio ajustado, por un lado, por la aplicación de la NIIF 9 (¢238.9 millones) y por la ya descrita Norma SUGEF RIF 30-18 y en la cual también se indica que los gastos generados a nivel de Reservas (Educación y Bienestar Social) deben ser “devueltos” directamente al excedente neto, de ahí que los ¢421.9 millones se sumaron al resultado final de la Cooperativa. Cabe destacar como cierre del apartado del Estado de Resultados, que la incidencia tanto de las Normas Contables como de la Ley N°9835, le generaron gastos adicionales (es decir que no se presentaron en el 2019) a Coope Ande por el orden de los ¢2.9 mil millones.

### 1.7. Mejoras tecnológicas en nuestra Cooperativa

Como parte de la estrategia tecnológica, se trabajó en diversos ejes, tomando como norte las necesidades de nuestros asociados y, sobre todo, para facilitar su manejo transaccional sin perder de vista la confiabilidad y protección de sus datos. Las plataformas fueron integradas, vinculando servicios y productos, así como haciendo más fácil el manejo de nuestras relaciones comerciales, desde una aplicación en nuestros celulares y/o dispositivos electrónicos. Esta transformación estuvo presente también en el rediseño de:

1. Redes sociales y Contact Center
2. Pago de tarjeta de crédito
3. Visualización de productos por medio de alias

En nuestra página transaccional realizamos ajustes:

1. Este nuevo diseño aborda la experiencia web, con fuertes objetivos como: promover el autoservicio y simplificar la

navegación con una experiencia guiada. Este nuevo diseño presenta una renovada experiencia para adquirir productos y servicios financieros mediante la introducción de funcionalidades como el módulo de autoservicio, sección de noticias, menú de servicios, configurador de producto de tarjeta, permitiendo que el mismo sea más intuitivo y funcional para los asociados.

2. Pago de marchamo por medio de la página transaccional, facilitando la colocación y el servicio a los asociados, además de brindar diferentes opciones de pago como Tasa Cero, Solicitud de Crédito de Marchamo y por medio de los ahorros.
3. Rediseño a la Página Web Informativa de Coope Ande: nueva imagen, fácil navegación y una mayor funcionalidad.

### 1.8. Infraestructura

El traslado de la agencia de San Carlos, cuya inauguración se oficializó en el mes de diciembre, ubicada estratégicamente para que nuestros asociados se puedan movilizar dentro del circuito bancario de la ciudad y donde fluyen las mejores redes de transporte público.

Aunado a todas las medidas de emergencias, la Cooperativa acató en forma inmediata todos los protocolos sanitarios, en todas nuestras agencias, reforzándose el bienestar tanto de asociados como de nuestros colaboradores ante la pandemia, y garantizar así que la infraestructura estuviera acorde a los requerimientos y exigencias establecidos para los diferentes puntos de servicio.

### 1.9. Administración del Riesgo

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre 2020, la Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo (DRCN), desarrolló





en conjunto con la Administración, una serie de actividades para cumplir con los objetivos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos (GIR) a nivel institucional, a saber:

**Gestión del Programa de Cultura de Riesgos:** donde se brindó apoyo al proceso de madurez en la gestión y conocimiento de los riesgos relevantes hacia todos los colaboradores de la Cooperativa, mediante la publicación de boletines, realización de talleres y el uso de la plataforma e-learning para generar espacios de capacitación y evaluación en niveles de conocimiento básico, especializado y avanzado.

**Revisión y actualización de las estrategias, políticas, metodologías y demás normativa interna para la Gestión Integral de Riesgos a nivel institucional.**

**Monitoreo y reporte oportuno al Comité de Riesgos y al Consejo de Administración del perfil de riesgos:** se dio seguimiento al comportamiento de los indicadores de riesgos, mediante el informe mensual del Perfil de Riesgos, lo que coadyuvó a determinar acciones y planes contingentes ante los embates de la Pandemia COVID-19, la situación de la economía nacional y la de nuestra base asociativa.

**Declaración del Apetito al Riesgo para el periodo 2021:** En alineación y de forma complementaria con los indicadores de desempeño de la Cooperativa.,

### 1.10. Talento Humano

Para Coope Ande uno de los pilares estratégicos es nuestra gente, donde se ha fortalecido el vínculo con los colaboradores, diseñando mejoras en el ciclo de vida del colaborador en nuestra Cooperativa,

donde cumpla sus etapas, y seamos la mejor opción para su crecimiento. Se ha analizado la metodología de puestos claves, se actualizaron los planes de sucesión de puestos, la gestión del desempeño se alineó con el plan estratégico de la Cooperativa, con el fin de ir todos enrumados con un mismo objetivo institucional.

Durante este período el 55% de nuestra fuerza laboral, se concentró en la metodología de Teletrabajo, cumpliendo fielmente con sus objetivos de desempeño, se logró proteger el bienestar de nuestra gente y sus familias. Sin embargo, es importante recalcar, que nuestra Cooperativa ha sido pionera en estas prácticas laborales desde hace varios años, como parte de la visión estratégica que caracteriza a nuestra gente, con el fin de ir siempre adelante en la implementación de las mejores prácticas laborales.



Sin más preámbulo con ustedes, ella es la **Disciplina**, no vayan a creer que esto acá se termina. Sin disciplina 55 años no se hubiesen cumplido, significan muchas crisis que entre todos hemos vencido.





## II. GESTION SOCIAL

### 2.1. El compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS

La pandemia COVID-19 va a tener un fuerte impacto en la Agenda 2030, estos impactos podrán ser tanto positivos, como es el caso del cambio climático, como negativos, con especial foco en lo que se refiere al detrimento de la salud comunitaria y al incremento de las desigualdades debido a la desaceleración económica mundial.

Y es que, lo que podemos extraer de esta pandemia es la enseñanza positiva de que, trabajando juntos con nuestros esfuerzos, podemos vencer cualquier batalla.

Es por esta razón, que durante el 2020 Coope Ande fiel a nuestra identidad cooperativa compuesta por valores y principios cuya principal característica es que su accionar está centrado en la persona y su bienestar, así como el de su entorno, hemos tenido la oportunidad de concretar una serie de actividades que nos permitieron tener un impacto importante, por medio de la cual, se brinda acceso a recursos básicos como: educación, salud, alimentos, vivienda, empleo y la distribución equitativa de los ingresos, convirtiéndonos en generadores de bienestar, contribuyendo en lo individual y en lo colectivo para el cumplimiento de la mayor parte posible de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles 2030.

### COOPE ANDE Y LOS ODS



La Agenda 2030 significa una oportunidad para reafirmar el compromiso por alcanzar el desarrollo sostenible para todas las personas, planteando grandes desafíos a nivel mundial, construyendo entornos a favor de las personas, el planeta, la prosperidad y la paz.

A través de sus distintos proyectos e iniciativas en Responsabilidad Social, Coope Ande aporta al cumplimiento de los siguientes ODS:

### 2.2. Campus Virtual Coope Ande

Aportamos a los ODS:



En marzo 2020, se realizó el lanzamiento del Campus Virtual Coope Ande; el mismo coincidió con el inicio del proceso de confinamiento, causado por la pandemia de Covid-19. Bajo el lema: "Coope Ande uno a uno con vos en la cuarentena", se dispusieron cursos virtuales gratuitos para la base asociativa, otorgando la oportunidad de aprender y capacitarse en diversidad de temas referentes a habilidades blandas, mismas que son aplicables, no sólo a su vida laboral, sino también al ámbito personal y familiar. Este campus virtual, ofrece la oportunidad de capacitación, sin restricción de horario, permitiendo ajustarse a cualquier agenda y evita desplazamientos.

En el año 2020, gracias a la diversidad de cursos habilitados tanto en el Campus Virtual como por medio de otras plataformas tecnológicas se han capacitado 2594 personas, entre asociados, delegados, colaboradores y algunos grupos de interés, representando 11.092





horas de capacitación virtual. El Campus Virtual Coope Ande, sigue creciendo y fortaleciéndose para brindar, a nuestra base asociativa, mejores productos, por lo que estamos trabajando en nuevos cursos virtuales referente a temas tecnológicos, cooperativos y financieros.

### 2.3. Alianzas Público-Privadas para el Desarrollo

Aportamos a los ODS:



En apoyo a la Estrategia Nacional de Educación Financiera lanzada por el Gobierno de la República, en el mes de agosto 2020, entró en vigencia el Convenio de Educación Financiera entre el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), la Dirección General de Servicio Civil (DGSC) y Coope Ande; cuyo objetivo es una capacitación virtual al funcionario público, que le permitirá adquirir conocimientos y herramientas acerca de la importancia de fortalecer sus finanzas personales y familiares, así como lo conveniente de realizar un consumo responsable e inteligente, a través de la realización de un presupuesto consciente de acuerdo a sus necesidades primordiales. Esto permitirá, al personal participante, lograr el manejo adecuado de las deudas, la adquisición de créditos saludables y el promover la cultura del ahorro, para lograr sus objetivos, personales y familiares, a corto, mediano y largo plazo. El potencial de impacto en Coope Ande es alto, ya que nuestras personas asociadas, o potenciales asociadas, tomarán decisiones financieras más informadas, responsables y conscientes; lo cual nos permitirá construir y/o reforzar relaciones mutuamente beneficiosas.

El curso virtual estará llegando a partir de abril 2021 a más de 135 mil personas funcionarias, que laboran en las 45 instituciones del Régimen de Servicio Civil.

Adicionalmente la Cooperativa durante el 2020 participó en la Alianza público-privada para la promoción de incentivos que aumenten la participación del sector privado en el Programa País Carbono Neutral de la Dirección de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica MINAE, con el objetivo de fortalecer el rol del sector privado en la agenda climática costarricense, y de esta forma sumarse a las acciones para descarbonizar la economía costarricense.

## Libre de CO<sub>2</sub>

### 2.4. LESCO Financiero

Aportamos a los ODS:



Se ha realizado un esfuerzo, junto al Instituto Tecnológico de Costa Rica, en el tema de tecnologías inclusivas, para dar origen a uno de los productos más importantes en temas de accesibilidad financiera: un diccionario de LESCO Financiero; éste es un proyecto pionero de este tipo en el país, cimentando las bases de comunicación,





de la población sorda, en el área financiera. Adicionalmente, en el 2020, se ha desarrollado un Curso Virtual de LESCO Financiero, el mismo será impartido al personal de la Cooperativa. El realizar este entrenamiento, en habilidades de comunicación visual y gestual, se ampara en los valores cooperativos de responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, contribuyendo a cerrar las brechas de exclusión de poblaciones históricamente vulnerables. De esta manera, las personas sordas, podrán contar con un servicio eficiente, de calidad e inclusivo que les permitirá tener acceso a información financiera, adquirir productos y servicios en igualdad de condiciones con respecto al resto de la base asociativa. Esta situación contribuirá a mitigar el riesgo reputacional, cumplir con la normativa vigente y generar un valor agregado a los productos y servicios que ofrece Coope Ande.

De acuerdo a la planificación realizada, el proyecto ha finalizado la etapa de desarrollo, encontrándose, actualmente, en las etapas de validación y ajustes.

El proyecto LESCO Financiero trasciende más allá de Coope Ande, ya que realizó aportes a nivel internacional con el uso de plataformas y a nivel país, deja una contribución al Centro Nacional de Recursos para la Inclusión Educativa CENAREC: aportando un 25%, es decir 212 señas nuevas al Diccionario oficial de LESCO.

## 2.5. Mini Proyectos Comunes

Aportamos a los ODS:

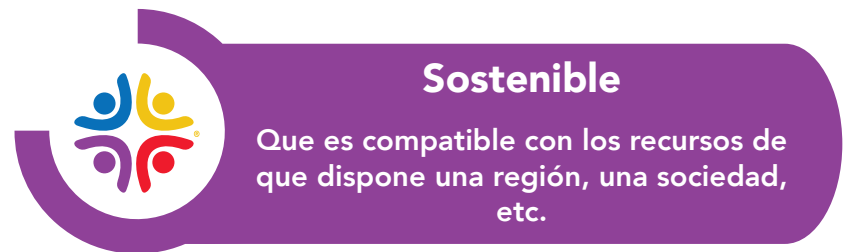


Fieles a nuestro principio cooperativo de compromiso con la comunidad durante el año 2020 se dio financiamiento a 14 mini proyectos comunales en 6 provincias del país en temáticas ambientales, educativas, culturales y sociales; beneficiando de forma directa e indirecta en promedio aproximadamente 95 447 personas en el periodo.

## 2.6. Balance Social

La crisis generada por el COVID-19, más allá del problema social y de salud, también nos ha creado una oportunidad, como sociedad y país, para realizar un proceso de reinversión de nuestras estrategias, adaptadas a las necesidades y tecnologías con que contamos en la actualidad. Nosotros, en Coope Ande, no hemos estado exentos a este proceso de cambio.

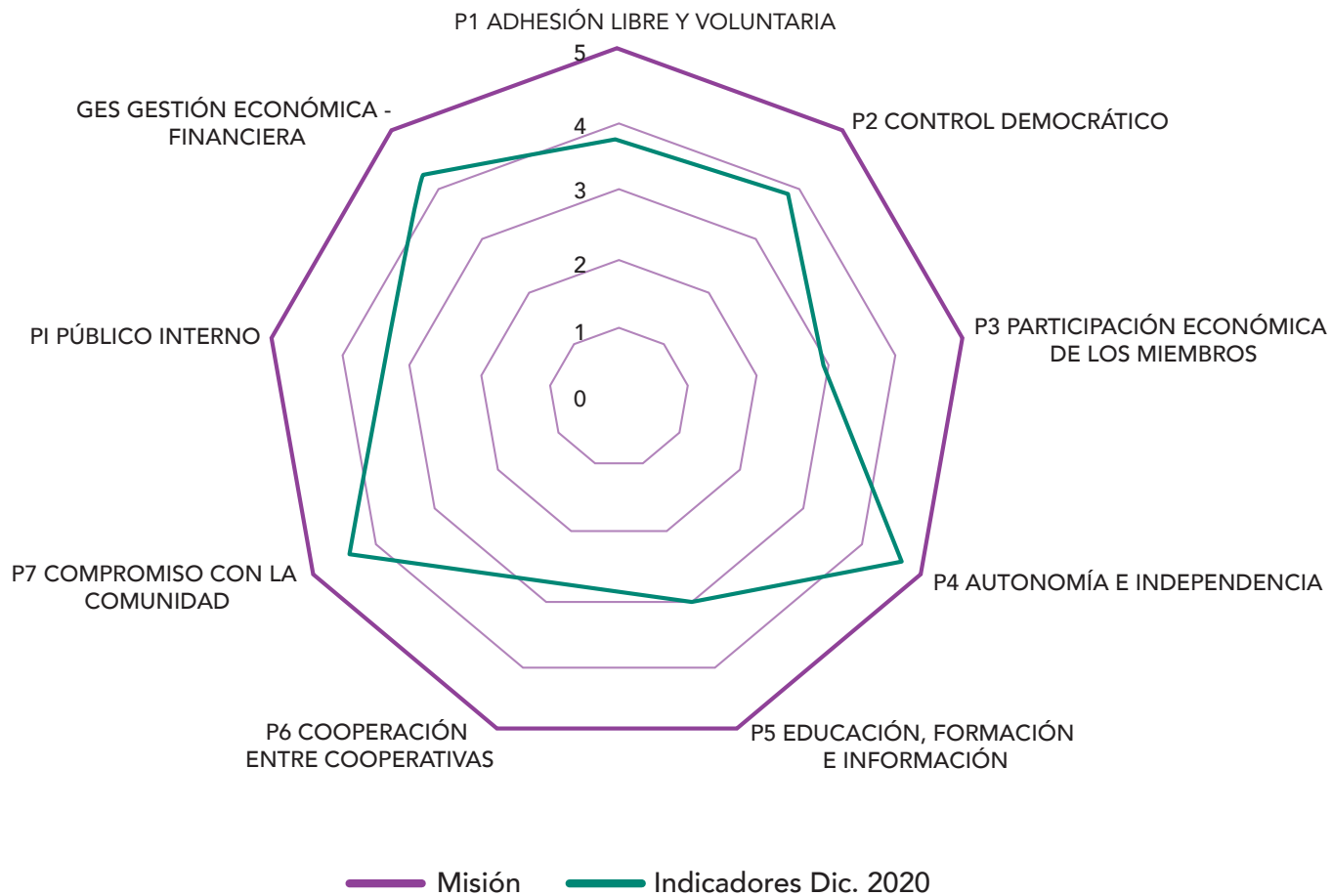
Hemos trabajado en nuestra práctica diaria de mejora continua e innovación para generar nuevos productos o servicios, con el objetivo principal de aportar valor al bienestar social de nuestras personas asociadas. A continuación, se presenta el resultado del Balance Social 2020, donde el valor 5 corresponde al valor máximo de cumplimiento del principio cooperativo establecido.







A continuación, se presenta el resultado del Balance Social 2020, donde el valor 5 corresponde al valor máximo del cumplimiento del principio cooperativo establecido.







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

Ref.	Principios	Misión	Calificación 2020	Inversión
P1	Adhesión Libre y Voluntaria	5	3.72	-
	Control Democrático	5	3.83	
P3	Participación Económica de los Miembros	5	3.00	¢569,227,977.00
P4	Autonomía E Independencia	5	4.67	-
P5	Educación, Formación e Información	5	3.00	¢257,466,742.00
P6	Cooperación entre Cooperativas	5	2.83	¢160,708,179.00
P7	Compromiso con la Comunidad	5	4.32	¢67,545,487.00
PI	Público Interno	5	3.36	-
GES	Gestión Económica - Financiera	5	4.20	-
<b>Total</b>			<b>3.66</b>	<b>¢1,344,759,252.83</b>

Considerando lo anterior, como Cooperativa, tenemos grandes retos para este período 2021. Este año que recién concluyó, ha sido de grandes contrastes, ya que hemos logrado un mayor grado de compromiso con la comunidad obteniendo en el 2020 una calificación de 4.32 versus el 2019 con una calificación de 3.58, un elemento fundamental para el período que vivimos como sociedad, el crecimiento de este Principio Cooperativo, nos ha permitido contribuir al desarrollo sostenible, generando condiciones de igualdad, prosperidad y justicia social.

Tenemos un gran reto por delante para lograr la excelencia, en todos los aspectos diferenciadores que nos han caracterizado como una organización comprometida con la responsabilidad social. Tal como dice el Presidente de la Alianza Cooperativa Internacional, el Dr. Ariel Guarco: "Las cooperativas son la Responsabilidad Social hecha empresa".





### III. GESTIÓN AMBIENTAL

#### Resultados Sistema Integrado de Gestión

#### Informe del Desempeño de la Gestión de Calidad y Gestión Ambiental de Coope Ande.

##### 3.1. Certificación ISO 9001:2015

Por más de 15 años, Coope Ande ha demostrado su compromiso con la mejora continua de sus procesos y la calidad de los servicios que brinda, mediante la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma internacional INTE/ISO 9001.

En el mes de agosto de 2020, se ratificó por un año más la certificación de este Sistema, el cual se ha convertido en una herramienta que permite:

- Fomentar la satisfacción del asociado y de sus grupos de interés
- Fomentar el control y optimización de los procesos
- Brindar un enfoque en la gestión de riesgos y oportunidades
- Mantener un enfoque a la mejora continua de sus procesos



##### 3.2. Certificación Carbono Neutralidad

La Cooperativa se unió a los esfuerzos de descarbonización de la economía de Costa Rica manteniendo su participación activa en el Programa País Carbono Neutralidad, fuimos la primera cooperativa de ahorro y crédito reconocida por este programa en el año 2013 y hemos mantenido este reconocimiento de forma ininterrumpida.

En el mes de noviembre de 2020, Coope Ande logró ser Carbono Neutral Plus, máximo reconocimiento otorgado por el Programa País de Carbono Neutralidad de la Dirección de Cambio Climático.



Nuestro Sistema Integrado de Gestión, promueve el compromiso con la sostenibilidad, la prevención de la contaminación, la protección del medio ambiente, la mitigación de sus impactos y el cumplimiento de sus requisitos legales ambientales.





A través del seguimiento de los objetivos ambientales planteados para el período 2020 se logró evidenciar ahorros importantes relacionados con:

### Consumo de Agua



Disminución de 1759 m<sup>3</sup>



1,5 piscina semi olímpica

### Consumo de Energía Eléctrica



Disminución de 128 344 kWh



consumo de 42 hogares en Costa Rica al año

### Consumo de Papel



Disminución de 789 resmas



49 árboles que no fueron talados

### ¿Cómo lo hemos logrado?

Se han realizado esfuerzos con la implementación de programas relacionados con la migración hacia tecnologías más eficientes para:



Iluminación



Climatización



Consumo de agua

Adicionalmente, se trabaja constantemente en mejoras relacionadas con:



Virtualización de servidores



Digitalización de procesos



Campañas de concientización para el uso racional de los recursos





### 3.3. Galardones recibidos por mejores prácticas

Coope Ande en el mes de octubre recibió un reconocimiento por las buenas prácticas laborales para la igualdad de género por parte del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), con el propósito de visibilizar los esfuerzos que muchas instituciones públicas y empresas privadas están realizando para disminuir la brecha laboral que existe entre hombres y mujeres.



En esta labor que hacemos tan natural históricamente, nuestra área de Talento Humano reconoce que no existe discriminación por razones de género y que se hacen análisis de los puestos y estudios salariales que le permiten identificar las brechas existentes.

Este galardón fue recibido con mucho entusiasmo al igual que 15 empresas más del sector privado.

## IV. GOBIERNO CORPORATIVO

### 4.1. Gobierno Corporativo

En Coope Ande hemos establecido una sólida estructura de gobierno para ejercer supervisión sobre la gestión, salvaguardando los intereses de nuestros asociados, monitoreando la creación de valor y el uso eficiente de los recursos. La calidad de nuestros servicios se encuentra respaldada por nuestros órganos de gobierno corporativo, responsables de formular las principales políticas y estrategias, así como asegurar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de las leyes y los reglamentos vigentes. Las áreas que cumplen el rol de segunda y tercera línea de defensa, son parte los elementos clave de nuestro sistema de Gobierno Corporativo, las cuales son independientes de las líneas de negocio, quienes apoyan en la gestión de riesgo, cumplimiento y control. En ese sentido, nuestro compromiso se evidencia al promover una cultura de cumplimiento, transparencia y gestión de riesgo en cada área de la Cooperativa. Nuestra estructura de Gobierno Corporativo se alinea con las recomendaciones y tendencias de nuestros entes de supervisión y se apega a las más estrictas normas internacionales.

La Cooperativa ha cumplido con las medidas obligatorias de transparencia, comunicación e información en nuestra página, así como una sana construcción de diálogo con nuestros entes supervisores, en relación con las medidas normativas y crediticias, que surgieron durante el período a raíz de la pandemia.

### 4.2. Entes Fiscalizadores y Supervisores

Como se ha venido mostrando en años anteriores y como parte de las mejores prácticas aplicadas por Coope Ande, la firma de Auditores





Externos KPMG presentó una opinión independiente y sin salvedades (**Opinión Limpia**) de los Estados Financieros de la Cooperativa del año 2020.

Por otra parte, a nivel de calificación de Riesgo se mantiene la ponderación de riesgo normal de acuerdo a las normas establecidas por SUGEF, para evaluar la situación económica – financiera de las entidades fiscalizadas por esta Superintendencia.

Para este 2020 y de igual forma que en años anteriores, Coope Ande mantiene sus calificaciones de Riesgo de acuerdo a la firma calificadora FITCH en:



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



**F1+** en el corto plazo y que denota que la Cooperativa tiene una sólida capacidad de pago de los compromisos financieros respecto de otras entidades en Costa Rica.

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

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

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

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

**Capitalización y Apalancamiento:** La capitalización es el factor financiero más robusto de Coope Ande. El capital de la cooperativa se vigoriza tanto por la buena rentabilidad como por los mecanismos de acumulación con los que cuenta. Asimismo, su base patrimonial se fortalece constantemente por las aportaciones periódicas de sus asociados, los cuales tienen el compromiso de efectuar aportes mensuales al patrimonio de la Cooperativa, además de brindarle una base firme para la expansión de sus operaciones y un respaldo bueno ante los riesgos principales de su balance.





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

Ante todos estos acontecimientos que llegaron durante el período 2020 sin avisar, la rendición de cuentas no es algo negociable, damos

gracias a Dios ante toda circunstancia que nos ayudó a crecer, a seguir aprendiendo, a darnos más, por lo logrado, lo recibido, lo gestionado y a Ustedes, por acompañarnos 55 años, donde hemos dejado huella en sus hogares, desde nuestras raíces.

**Muchas gracias.**



# INTEGRACIÓN



MSc. Iveth Acosta Gómez  
**Presidenta**



Lic. Adrián Tames Brenes  
**Vicepresidente**



Lic. Roberto Gámez Acuña  
**Secretario**



Prof. Víctor Hugo Rodríguez Madrigal  
**Vocal I**



Sra. Miriam Flores Piedra  
**Vocal II**

COMITÉ DE **VIGILANCIA**





# INFORME DEL COMITÉ DE VIGILANCIA

En cabal cumplimiento con el marco normativo que nos rige, con la misión fiscalizadora por ustedes delegada y al amparo de lo establecido en el Estatuto Social, el Comité de Vigilancia se permite presentar ante esta excelsa Asamblea General de Delegados y Delegadas, el Informe Anual de Labores del año 2020, en el cual se enumeran las principales acciones que se realizaron del 01 de enero al 31 de diciembre del presente año.

El año 2020 ha sido un año muy atípico, ya que a nivel mundial se vivió una pandemia dejando repercusiones a nivel de salud, social y económica, acontecimientos que mantendremos siempre en nuestra memoria, en donde los ejemplos de solidaridad, ayuda mutua y los deseos de salir adelante son muestra de que la humanidad puede aprender a sobrellevar situaciones difíciles, si así se lo propone, poniendo en práctica la resiliencia y sobre todo con la ayuda de Dios.

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

“Las circunstancias en que hoy oramos por el Reino de Dios nos mueve a la más honda solidaridad con el mundo y en especial, con nuestros asociados”

**Dietrich Bonhoeffer**

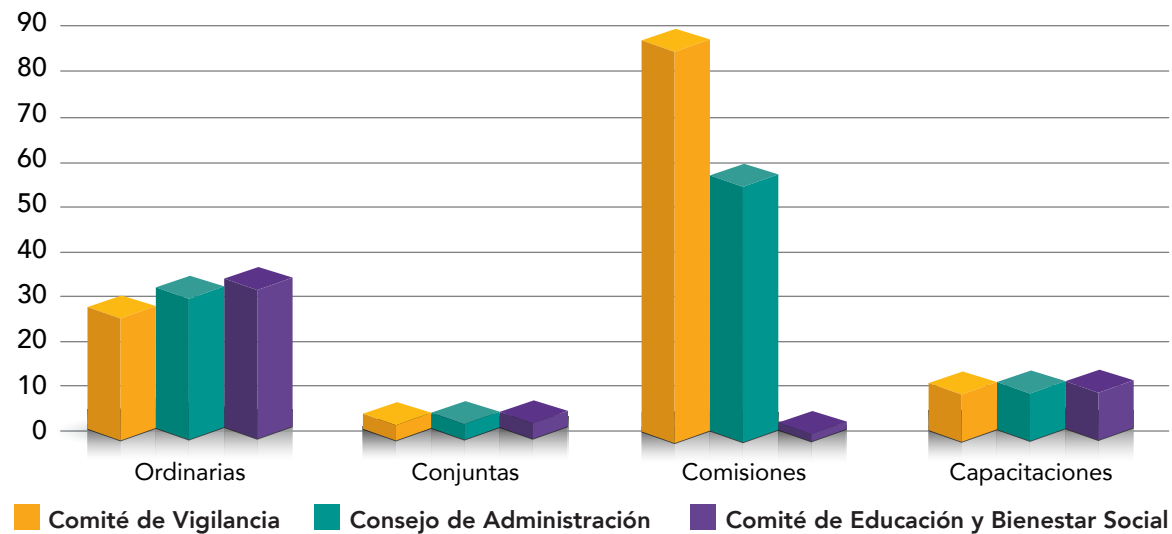
## 1. Asistencia a sesiones de los Órganos Sociales

Órganos Sociales	Ordinarias	Extraordinarias	Conjuntas	Comisiones	Capacitaciones	Total
Comité de Vigilancia	28	0	3	87	9	127
Consejo de Administración	30	0	3	57	9	90
Comité de Educación y Bienestar Social	32	0	3	N/A	9	44





### Asistencia a Sesiones Órganos Sociales Período 2020



## 2. Del Comité de Vigilancia

### 2.1. Acciones realizadas: Trabajos Permanentes

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





## Tipos de sugerencias

Durante el año 2020 se registraron un total de 802 sugerencias, que se distribuyen de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad	%
Quejas	462	55%
Reclamo	304	41%
Oportunidad de mejora	23	2%
Felicitación	13	2%
<b>TOTAL</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>

## Motivos de sugerencias

MOTIVOS DE SUGERENCIAS		
Tipos	Cantidad	%
Productos y Servicios	454	58%
Calidad de Servicio	125	15%
Servicio al Cliente	106	12%
Tiempo de Atención	77	9%
Canales Digitales	22	3%
Infraestructura	7	1%
Seguridad	5	1%
Promocionales	5	1%
Actividades Especiales	1	0%
<b>Total</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>

## Sugerencias por Agencia / Ubicación

SUGERENCIAS POR AGENCIA		
AGENCIA	Cantidad	%
AGENCIA CARTAGO	31	13%
AGENCIA HEREDIA	27	12%
AGENCIA DESAMPARADOS	25	11%
AGENCIA GUADALUPE	24	10%
AGENCIA SAN JOSÉ	22	9%
AGENCIA DE SAN RAMÓN	14	6%
AGENCIA CIUDAD NEILY	11	5%
AGENCIA DE PUNTARENAS	10	4%
AGENCIA DE ESCAZÚ	9	4%
AGENCIA DE GUÁPILES	8	3%
AGENCIA DE LIBERIA	8	3%
AGENCIA DE TORRE MERCEDES	6	3%
AGENCIA DE ALAJUELA	6	3%
AGENCIA DE NICOYA	5	2%
AGENCIA DE LIMÓN	5	2%
AGENCIA DE PÉREZ ZELEDÓN	5	2%
AGENCIA DE SAN CARLOS	4	2%
AGENCIA DE SANTA CRUZ	4	2%
AGENCIA DE QUEPOS	3	1%





SUGERENCIAS POR AGENCIA		
AGENCIA	Cantidad	%
AGENCIA DE CAÑAS	3	1%
AGENCIA DE TURRIALBA	2	1%
AGENCIA DE BUENOS AIRES	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

### Sugerencias por otras áreas de la Cooperativa

ÁREA	TOTAL SUGERENCIAS	% POR ÁREA
COBROS	283	50%
CENTRO ADMINISTRATIVO DE AGENCIAS	56	10%
*CONTACT CENTER	54	9%
CAPTACIÓN Y SERVICIOS	48	8%
ESTRATEGIA CICLO DE VIDA	25	4%
RETENCIÓN DE ASOCIADOS	24	4%
CRÉDITO	17	3%
MERCADEO	16	3%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	14	2%
SEGUROS Y SERVICIOS	11	2%
ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	6	1%
APOYO ALTA GERENCIA	4	1%
TESORERÍA	4	1%
CENTRO SERVICIO DE AGENCIAS	3	1%
SEGURIDAD	2	1%
*EXCELENCIA OPERACIONAL	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>569</b>	<b>100%</b>



Si les parece la **Transparencia** será nuestro siguiente invitado. Es un valor que en nuestras operaciones, por fortuna ha calado. Es una capacidad que identifica perfectamente a la Cooperativa, ha hecho que cada día ésta sea más competitiva.





## Gestión de sugerencias

- Atención de sugerencias

Estado	Cantidad	%
FINALIZADA- CONTACTADA	691	85%
FINALIZADA - NO CONTACTADA	111	15%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>

- Análisis de quejas gestionadas en tiempo o fuera de tiempo

Quejas	Cantidad	Porcentaje
Total gestionadas en tiempo	756	94%
Total gestionadas fuera de tiempo	46	6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>

## 2.2. Trabajos en conjunto con la Auditoría Interna

Con el objetivo de cumplir con lo establecido en el Estatuto Social de Coope Ande con relación a las actividades de Control Interno, análisis de información financiera-contable y el cumplimiento de la normativa vigente, el Comité de Vigilancia, se apoya en la labor realizada por la Auditoría Interna. Para el período 2020, entre las actividades realizadas se pueden mencionar las siguientes:





Actividad	Acciones realizadas
<b>Gestión de Crédito</b>	Evaluación sobre el cumplimiento de los controles establecidos por la Cooperativa y la normativa vigente aplicable a la Cartera de Crédito
<b>Auditorías a las Agencias</b>	Verificación del cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos en procesos como: seguridad, infraestructura, ventas, transacciones en ventanilla, cumplimiento de la Ley 8204, entre otros. Para lo cual se desarrolló un programa de trabajo para aplicar en forma virtual.
<b>Revisión de las siguientes áreas y procesos institucionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión de Activos y Leasing</li> <li>✓ Gestión de cuentas corrientes y movimientos bancarios</li> <li>✓ Gestión de SINPE</li> <li>✓ Portafolio de Inversiones</li> <li>✓ Reservas de Bienestar Social y de Educación</li> <li>✓ Proyectos Institucionales</li> </ul>
<b>Procesos del área de Tecnología de Información</b>	Revisión de varios de los procesos y componentes asociados a TI, en función de la normativa vigente (SUGEF 14-17) y las mejores prácticas, tales como: seguimiento a la implementación del Marco de Gobierno de TI, Monitoreo de Proveedores de TI, Active Directory, Ciberseguridad, Base de Datos, Solinbanca.
<b>Regulaciones legales vigentes</b>	Seguimiento y monitoreo al cumplimiento de las mismas, Estatuto Social de Coope Ande Políticas, Reglamentos, Procedimientos y Normativa SUGEF, así como la Ley 8204, entre otros. Dentro de los procedimientos evaluados durante el periodo, se encuentra el de contratación de servicios en los que se aplica la excepción de contratación directa.

Actividad	Acciones realizadas
<b>Administración Integral de Riesgos</b>	Evaluación y seguimiento al proceso, incluida la revisión de las metodologías para riesgos no financieros y estratégicos.
<b>Verificación del cumplimiento del Acuerdo SUGEF 12-10</b>	Evaluación de la gestión operativa de la Cooperativa según las regulaciones vigentes, en especial el Acuerdo SUGEF 12-10 Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204.
<b>Estados Financieros</b>	Análisis y revisión de los mismos.
<b>Calificación Global de Riesgo, según SUGEF</b>	Seguimiento a la calificación que se le da a Coope Ande, la cual mantiene la calificación óptima de acuerdo a la información emitida por el ente regulador.
<b>Proceso Operativo para el cálculo de Excedentes</b>	Validación de la razonabilidad de las cifras y los factores utilizados en el proceso.
<b>Seguimiento y análisis a la gestión realizada por la Cooperativa para mitigar los efectos de la Pandemia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de Continuidad del Negocio</li> <li>✓ Administración de la liquidez</li> <li>✓ Gestión de Crédito y Cobro</li> <li>✓ Relación con terceros</li> <li>✓ Ciberseguridad</li> </ul>





### 3. Análisis de la Labor de los Órganos Sociales

En cumplimiento con lo establecido en nuestro Estatuto Social, se verificó que todas las funciones designadas a los Órganos Sociales se hubiesen ejecutado.

#### 3.1. Consejo de Administración

Deberes y atribuciones	Cumple
Cumplir y hacer cumplir sus resoluciones, las disposiciones del Estatuto Social, legislación y Normativas vigentes.	✓
Definir las políticas de financiación, crédito, inversión, administración y las que se consideren necesarias para la operación de la Cooperativa.	✓
Aprobar los estados financieros intermedios y estados financieros auditados que se remiten a la SUGEF.	✓
Asegurar que la información financiera de la entidad sea razonable.	✓
Establecer políticas claras y verificables, para la gestión de la Cooperativa.	✓
Aprobar el Plan Estratégico de la Cooperativa, los Planes Operativos y el Presupuesto correspondiente.	✓
Autorizar la contratación de los Auditores Externos, la firma de Auditoría Externa o Profesional Independiente.	✓
Designar los bancos o entidades financieras y aprobar las líneas de financiamiento que requiera la Cooperativa.	✓
Garantizar el cumplimiento del envío de informes a los organismos y entes que regulan la intermediación financiera.	✓
Aprobar los reglamentos internos.	✓
Aprobar el Plan Anual Operativo y el Presupuesto del Comité de Educación y Bienestar Social.	✓
Ser responsable de la estrategia, de la gestión de riesgos, de la solidez financiera o solvencia, de la organización interna y estructura de Gobierno Corporativo de Coope-Ande.	✓

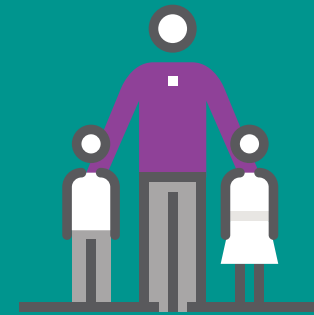






### 3.2. Comité de Educación y Bienestar Social

Deberes y atribuciones	Cumple
Elaborar el Plan Anual de Trabajo y el respectivo presupuesto anual.	✓
Editar periódicamente el Vocero Coopeandino para informar sobre la marcha de la Cooperativa, entre otros temas de interés.	✓
Disponer, conforme al presupuesto aprobado, de los fondos y reservas de Educación y Bienestar Social.	✓
Desarrollar seminarios y reuniones de formación y capacitación cooperativa, dirigidos a los asociados (as) reales y potenciales, directores (as) y colaboradores (as).	✓
Coordinar y realizar capacitaciones dirigidas tanto a los asociados como a Delegados.	✓
Aprobar y/o desaprobar el otorgamiento de subsidios y becas conforme a la reglamentación establecida.	✓
Realizar los procesos de evaluación sobre programas de formación cooperativa, servicios y actividades asociativas y de bienestar social.	✓
Coordinar todas las acciones de bienestar social, de educación y capacitación cooperativa.	✓
Brindar un informe cuatrimestral al Consejo de Administración de las labores realizadas y resultados obtenidos.	✓



La **Pasión por el servicio** es el penúltimo valor. ¿Les conté que somos carbono neutral y por eso ya no hace tanto calor? Este valor beneficia a la razón de ser de nuestra institución, me refiero a nuestros asociados y su continua satisfacción.





## 4. De los Delegados y Delegadas.

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

Región	Total	Pre Asamblea		
		Si	No	Justif.
Alajuela 1	12	12	0	0
Alajuela 2	6	5	1	0
Alajuela 3	3	3	0	0
Buenos Aires	7	3	4	1
Cañas	10	10	0	0
Cartago 1	12	7	5	2
Cartago 2	10	10	0	0
Cartago 3	9	8	1	1
Ciudad Neily	7	6	1	0
Desamparados 1	14	12	2	1
Desamparados 2	4	4	0	0
Esparza	6	6	0	0
Golfito	2	2	0	0
Guápiles 1	7	5	2	0
Guápiles 2	12	9	3	0
Heredia 1	9	7	2	0
Heredia 2	5	5	0	0
Heredia 3	4	2	2	1
Heredia 4	5	4	1	0

Región	Total	Pre Asamblea		
		Si	No	Justif.
Heredia 5	11	11	0	0
Liberia	4	3	1	1
Limón	7	5	2	0
Mora 1	2	2	0	0
Mora 2	7	6	1	0
Nicoya 1	1	1	0	0
Nicoya 2	11	9	2	0
Pérez Zeledón	12	10	2	0
Puntarenas	10	8	2	0
Quepos	7	3	4	1
San Carlos 1	5	4	1	0
San Carlos 2	9	7	2	0
San José 1	11	10	1	1
San José 2	7	7	0	0
San José 3	8	7	1	0
San José 4	5	4	1	0
San José 5	21	15	6	0
San Ramón 1	6	5	1	0
San Ramón 2	4	3	1	0
Santa Cruz	8	7	1	0
Talamanca	3	3	0	0
Turrialba	4	4	0	0





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

Región	Total	I Capacitación			II Capacitación			III Capacitación		
		Si	No	Justif.	Si	No	Justif.	Si	No	Justif.
Alajuela 1	12	10	2	1	10	2	0	6	6	1
Alajuela 2	6	6	0	0	6	0	0	3	3	0
Alajuela 3	3	3	0	0	3	0	0	3	0	0
Buenos Aires	7	3	4	0	3	4	0	3	4	0
Cañas	10	9	1	0	9	1	0	5	5	0
Cartago 1	12	7	5	1	5	7	0	6	6	0
Cartago 2	10	9	1	1	10	0	0	7	3	0
Cartago 3	9	6	3	0	8	1	0	5	4	1
Ciudad Neily	7	5	2	1	6	1	0	5	2	0
Desamparados 1	14	11	3	0	11	3	0	8	6	0
Desamparados 2	4	4	0	0	3	1	0	2	2	2
Esparza	6	6	0	0	6	0	0	3	3	0
Golfito	2	2	0	0	2	0	0	2	0	0
Guápiles 1	7	4	3	0	4	3	0	3	4	0
Guápiles 2	12	6	6	1	4	8	0	3	9	0
Heredia 1	9	5	4	0	4	5	0	4	5	0
Heredia 2	5	4	1	0	4	1	0	4	1	0
Heredia 3	4	3	1	0	3	1	0	2	2	0
Heredia 4	5	1	4	0	2	3	0	1	4	0
Heredia 5	11	9	2	0	10	1	0	5	6	2





Región	Total	I Capacitación			II Capacitación			III Capacitación		
		Si	No	Justif.	Si	No	Justif.	Si	No	Justif.
Liberia	4	0	4	0	0	4	0	0	4	0
Limón	7	5	2	0	3	4	0	2	5	0
Mora 1	2	2	0	0	2	0	0	2	0	0
Mora 2	7	5	2	0	5	2	0	5	2	0
Nicoya 1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Nicoya 2	11	7	4	0	8	3	0	5	6	0
Pérez Zeledón	12	10	2	0	12	0	0	10	2	0
Puntarenas	10	8	2	0	7	3	0	5	5	0
Quepos	7	4	3	0	2	5	0	1	6	0
San Carlos 1	5	4	1	0	4	1	0	3	2	0
San Carlos 2	9	6	3	0	4	5	0	4	5	0
San José 1	11	9	2	0	8	3	0	9	2	0
San José 2	7	6	1	0	4	3	0	6	1	0
San José 3	8	8	0	0	7	1	0	7	1	1
San José 4	5	2	3	0	1	4	0	3	2	0
San José 5	21	12	9	1	12	9	0	14	7	1
San Ramón 1	6	4	2	0	4	2	0	3	3	0
San Ramón 2	4	2	2	0	3	1	0	3	1	0
Santa Cruz	8	7	1	0	6	2	0	3	5	0
Talamanca	3	2	1	0	2	1	0	1	2	1
Turrialba	4	4	0	0	4	0	0	2	2	1





### 4.3. Informe Fallecimientos, Pérdidas de Credenciales y Renuncias.

#### 4.3.1. Fallecimientos

Región	Cantidad Fallecimientos
DESAMPARADOS	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>

#### 4.3.2. Renuncias

Región	Cantidad de Renuncias
GOLFITO	1
BUENOS AIRES	2
QUEPOS	1
SAN JOSÉ 2	1
CARTAGO 1	3
CARTAGO 3	2
GUÁPILES 2	1
SAN JOSÉ 3	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>

#### 4.3.3. Pérdida de credenciales

Región	Cantidad
BUENOS AIRES	1
QUEPOS	1
SAN RAMÓN	3
ALAJUELA 3	1
ALAJUELA 1	3
SAN JOSÉ 2	1
CARTAGO 1	1
CARTAGO 3	2
HEREDIA 3	1
HEREDIA 4	1
MORA 2	2
NICOYA 2	1
LIBERIA	1
LIMÓN	1
GUÁPILES 1	1
SAN JOSÉ 3	1
SAN JOSÉ 5	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>23</b>





## 5. Conclusiones Generales

Para finalizar podemos concluir que:

- ✓ Coope Ande se mantiene como una institución sólida en los aspectos financieros.
- ✓ El Consejo de Administración ha cumplido con las funciones y atribuciones determinadas en el artículo 42 del Estatuto Social, concatenadas a las regulaciones y normativas vigentes.
- ✓ El Comité de Educación y Bienestar Social ha cumplido con las funciones y atribuciones determinadas en el artículo 55 del Estatuto Social y cumple con la recomendación de poner en práctica las capacitaciones virtuales, tanto de asociados como de Delegados. Existen temas a los cuales se le han realizado recomendaciones y se les está dando seguimiento.
- ✓ En lo que, respecta a las sugerencias, oportunidades de mejora, felicitaciones y recomendaciones, se determina lo siguiente:
  - Las sugerencias relacionadas a Productos y Servicios representan la mayor cantidad de registros con 454 los cuales representan aproximadamente un 58% del total general. Lo anterior, está relacionado directamente al incremento en las solicitudes de los asociados de prórrogas y arreglos de pago, para poder solventar la crisis económica que vivieron los asociados por la pandemia del virus COVID-19.
  - Se logró evidenciar que, entre las sugerencias recibidas de las primeras 10 agencias, conforman el 80% de las quejas, reclamos u oportunidades de mejora que se recibieron durante el presente año correspondientes a la atención de los asociados en alguna de las agencias.
- Es importante mencionar que la totalidad de las sugerencias fueron trabajadas con las respectivas áreas o agencias, en los casos en que esto fuera necesario.
- Se validaron las opiniones de las áreas y de los asociados para conocer ambos criterios, con el fin de conocer más a fondo la situación y poder generar una respuesta y resolución adecuada.
- De las 802 sugerencias presentadas por los asociados, el 94% (756 casos) fueron gestionados en tiempo, esto quiere decir que se le brindó una resolución del caso a los asociados durante los 10 días hábiles sugeridos por la SUGEF. Asimismo, se determinó que un 6% de las sugerencias se gestionaron fuera de tiempo (las cuales corresponde a 46 casos).
- ✓ Las sugerencias, observaciones y recomendaciones emitidas por los diferentes órganos de control y supervisión de la Cooperativa, así como por los organismos externos, fueron atendidas de manera oportuna.
- ✓ La calificación dada por SUGEF se mantiene como la óptima (Riesgo Normal) y la misma se refleja en los estados financieros y la opinión sin salvedades de los auditores externos.
- ✓ En este año 2020, Coope Ande ha cumplido con lo establecido en la Ley, el Estatuto Social y la reglamentación vigente.





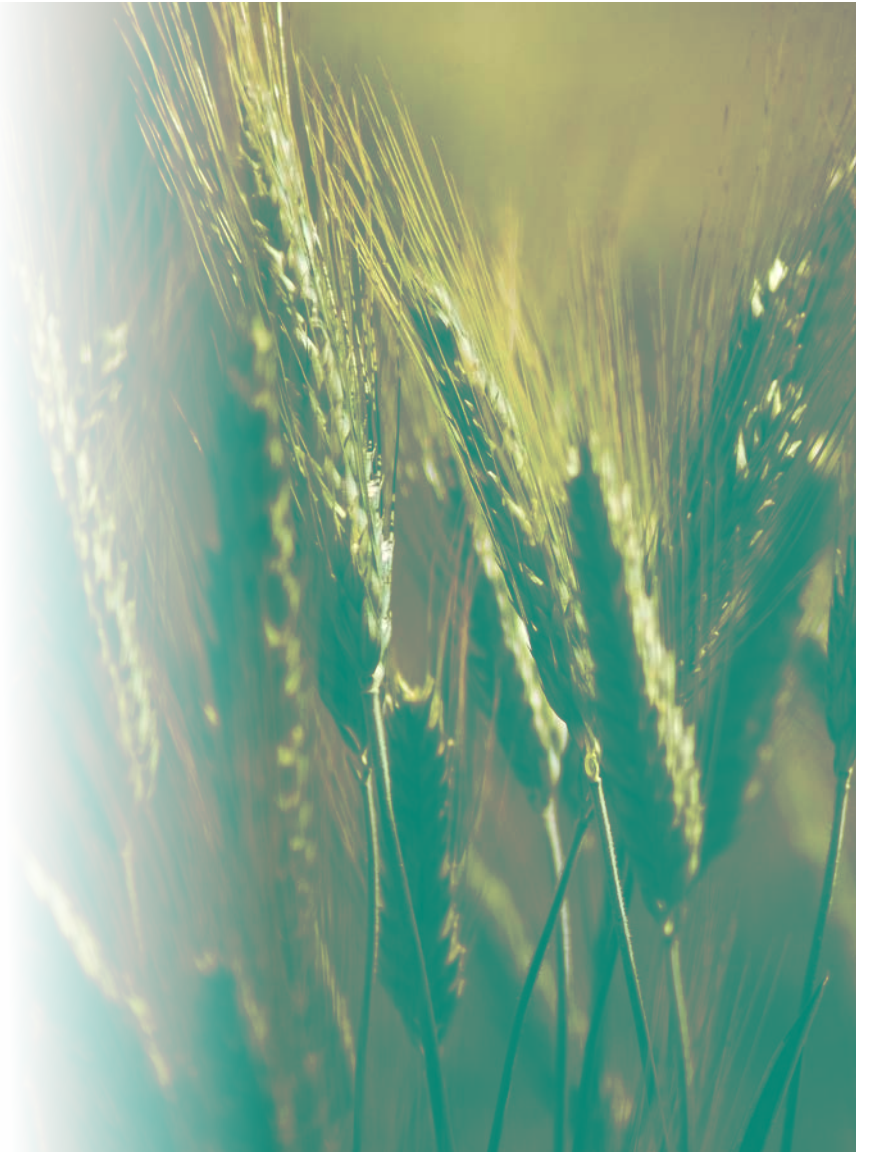
Es importante reconocer, que a pesar del ambiente de complejidad e incertidumbre en el cual ha estado inmerso Coope Ande como consecuencia de la emergencia nacional provocada por la pandemia, se ha procurado dar respuesta a las necesidades de nuestros asociados, a través de diferentes acciones, entre ellas: se activó el plan de continuidad de negocios y planes de contingencia con el objetivo de establecer estrategias para minimizar el impacto financiero, brindar seguridad a los asociados, colaboradores, proveedores, supervisores, entre otros y dar una seguridad razonable de la continuidad de las operaciones de la Cooperativa, lo cual se ha visto reflejado en los resultados obtenidos. Aunado a lo anterior, se mantiene un proceso constante de revisión y ajustes a los productos y servicios ofrecidos, para adecuarlos a las diferentes necesidades de nuestra base asociativa; de igual forma, se ha mantenido comunicación constante con las partes interesadas a través de la utilización de los distintos canales digitales disponibles.

Finalmente, damos gracias a Dios por permitirnos cumplir con nuestras funciones a pesar de todas las situaciones que se presentaron a raíz de la pandemia. Es nuestro deber y compromiso para con todos ustedes el dar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes.

Reconocemos los esfuerzos realizados por la Gerencia General, todos los colaboradores, el Consejo de Administración, el Comité de Educación y Bienestar Social y Auditoría Interna, para que la Cooperativa pudiese salir avante en estos tiempos difíciles.

Cooperativamente.

## Comité de Vigilancia





# INTEGRACIÓN



Lidiabeth Leitón García  
**Presidenta**



Sherman Thomas Jackson  
**Vicepresidente**



Gloria María Paniagua Soto  
**Secretaria**



Lidieth Matarrita Morales  
**Vocal I**



Viviana Vásquez Rodríguez  
**Vocal II**

COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL



# INFORME DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

El Comité de Educación y Bienestar Social, CEBS, saluda fraternalmente a los Delegados y a las Delegadas de esta magna Asamblea.

*Les presentamos, conforme lo establece el Inciso 55 del Estatuto Social: Deberes y atribuciones específicas del Comité de Educación y Bienestar Social, en su artículo f) Presentar a la Asamblea General un informe anual de labores realizadas y resultados, el informe de labores del Comité correspondiente al periodo 2020*

## Área 1. Educación Cooperativa

### Capacitaciones a Delegados y Delegadas

El Comité de Educación y Bienestar Social impartió para este periodo 2020 tres módulos de capacitación, cumpliendo con el objetivo de incorporar los valores y principios del cooperativismo, los valores propios de Coope Ande y la actualización a sus Delegados y Delegadas.

#### Empatía

Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

Los temas que se impartieron fueron los siguientes:

**I Capacitación** ¿Cómo manejar las crisis y salir empoderado?

**II Capacitación** Impacto de la pandemia en su Cooperativa.

**III Capacitación** Retos ante la transformación del mercado de crédito.

Ante la situación de pandemia por la que atravesamos en la actualidad y acogiéndonos a las directrices sanitarias del Ministerio de Salud, el CEBS realizó un gran esfuerzo para que las capacitaciones se realizaran en la modalidad "en línea", por medio de la plataforma Zoom, las cuales tuvieron una gran acogida.





### Detalle de asistencia Módulo de Capacitaciones a Delgados y Delegadas 2020

Región	Total de delegados(as)	I capacitación	II capacitación	III capacitación
San José 1 - Montes de Oca	11	9	8	8
San José 2 - Moravia	7	6	4	6
San José 3 - Goicochea	8	8	7	7
San José 4 - Coronado	5	2	1	3
San José 5 - San José	21	12	12	14
Mora 1 - Puriscal	2	2	2	2
Mora 2 - Escazú	7	4	4	4
Desamparados 1- Desamparados	14	11	11	8
Desamparados 2- Desamparados	4	4	3	2
Perez Zeledón	12	10	12	10
Heredia 1 - San Rafael	9	5	4	4
Heredia 2 - Barva	5	4	4	4
Heredia 3 - Santo Domingo	4	3	3	2
Heredia 4 - Belén	5	1	2	1
Heredia 5 - Heredia	11	9	10	5
Cartago 1 - Cartago	12	7	5	6
Cartago 2- La Unión	10	10	10	7
Cartago 3- Oreamuno	9	7	8	5
Turrialba	4	4	4	2

San Carlos 1 - Upala	5	4	4	3
San Carlos 2 - San Carlos	9	6	4	4
San Ramón 1- San Ramón	6	4	4	3
San Ramón 2- Palmares	4	2	3	3
Alajuela 1 - Alajuela	12	10	10	6
Alajuela 2 - Grecia	6	6	6	3
Alajuela 3 - Atenas	3	3	3	3
Puntarenas	10	8	8	5
Esparza	6	6	6	3
Ciudad Neily	7	5	6	5
Golfito	2	2	2	2
Quepos	7	4	2	1
Buenos Aires	7	3	3	3
Cañas	10	9	9	6
Liberia	4	2	2	2
Nicoya 1 - Nandayure	1	1	1	1
Nicoya 2 - Nicoya	11	7	8	5
Santa Cruz	8	7	6	3
Limón	7	5	3	2
Talamanca	3	2	2	1
Guápiles 1 - Siquirres	7	4	4	3
Guápiles 2 - Pococí	12	6	4	3
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>224</b>	<b>213</b>	<b>170</b>





## Regiones Convocadas



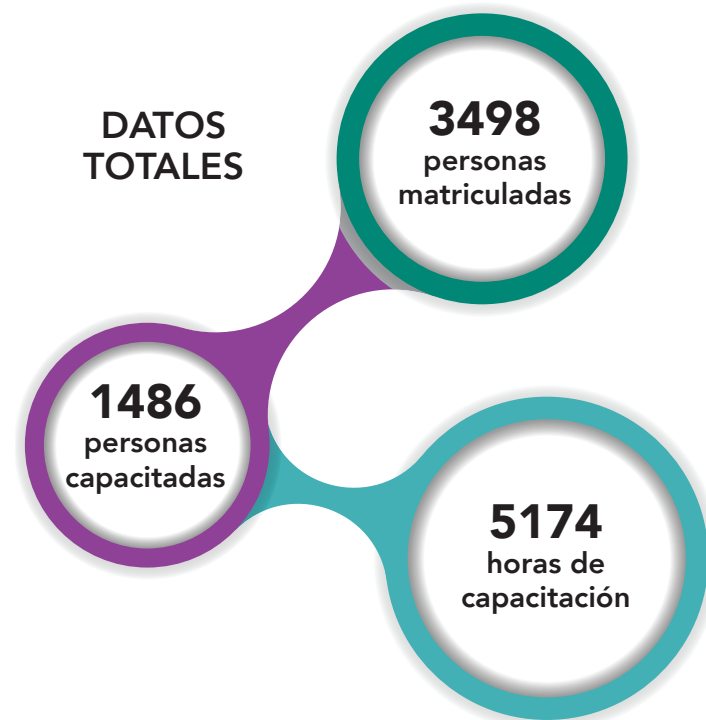


## Programa de Educación Virtual

En marzo, se realizó el lanzamiento del Campus Virtual Coope Ande; el mismo coincidió con el inicio del proceso de confinamiento, causado por la pandemia de COVID-19. Bajo el lema: **"Coope Ande uno a uno con vos en la cuarentena"**, se dispusieron cursos virtuales gratuitos, para la base asociativa, lo cual les dio la oportunidad de aprender y capacitarse en diversidad de temas referentes a habilidades blandas, mismas que son aplicables, no solo a su vida laboral, sino también al ámbito personal de la familia.

Los cursos ofertados fueron los siguientes:

- Administración efectiva del tiempo
- Atención al cliente en las organizaciones
- Autoconfianza y motivación
- Finanzas para no financieros
- Gestión del cambio
- Hablar en público
- Inteligencia emocional
- Liderazgo
- Mejores prácticas en el uso de Internet
- Trabajo en equipo



### Resiliencia

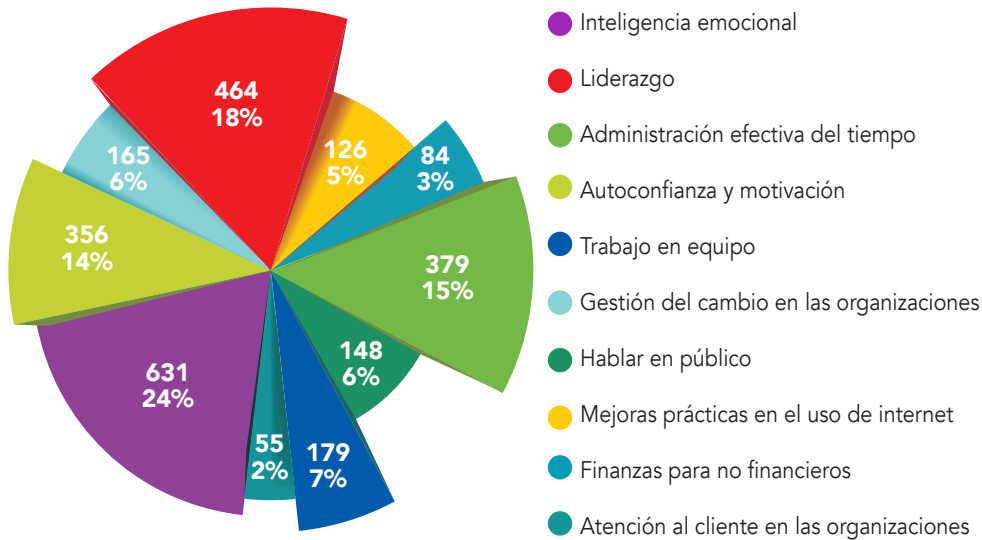
Es la inefable capacidad que le permite a ciertas personas anteponerse a las distintas adversidades que se les presentan en la vida diaria. Permite desarrollar conductas positivas ante el estrés, las amenazas o algún conflicto.



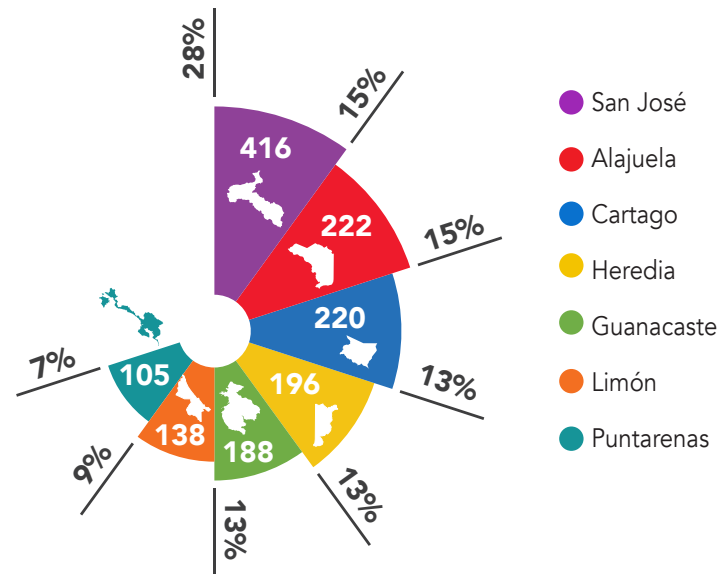


# 1486

## PERSONAS CAPACITADAS



### Distribución por provincia



### Delegados(as) capacitados(as) por cursos

# 88

## PERSONAS DELEGADAS CAPACITADAS





## Capacitaciones impartidas en coordinación con las Agencias a las diferentes Instituciones

El Comité de Educación y Bienestar Social durante el periodo 2020 atendió solicitudes que a través de las diferentes Agencias, se recibieron de instituciones para que se les brinden capacitaciones a sus funcionarios. Las solicitudes se atendieron inicialmente de

manera presencial y a partir del mes de junio se continuó de manera virtual.

Las capacitaciones desarrolladas se detallan a continuación:

FECHA	INSTITUCIÓN	UBICACIÓN	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	TEMA	MODALIDAD
10/1/2020	Centro Educativo Nueva Generación	San Rafael, Heredia	80	Trabajo en equipo	Presencial
30/1/2020	Colegio Victoria	Cartago	50	Liderazgo con calidad humana	Presencial
10/2/2020	Colegio Técnico Felipe Pérez	Liberia	81	Trabajo en equipo	Presencial
17/2/2020	ICE	Nicoya	10	Habilidades del trabajo en equipo	Presencial
17/2/2020	Escuela Cacique	Nicoya	11	Actitud y motivación: claves para la productividad	Presencial
27/2/2020	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Cartago	21	Actitud y motivación: claves para la productividad	Presencial
1/3/2020	Centro Nacional de Convenciones	San Antonio de Belén	50	Finanzas personales y de familia	Presencial
16/06/2020	Escuela Guadalupe San Marcos de Tarrazú	San Marcos de Tarrazú	19 docentes	Cómo manejar las crisis personales o globales y salir empoderado	Plataforma en línea (TEAMS)
17/6/2020	Escuela Delia Oviedo	Las Juntas de Abangares	53 estudiantes de 5to y 6to grado	Desarrollo de Habilidades y Competencias para tener éxito en su entorno personal social y laboral	Plataforma en línea (ZOOM)
17/6/2020	Escuela Delia Oviedo	Las Juntas de Abangares	20 docentes	La motivación, un asunto personal	Plataforma en línea (TEAMS)
22/6/2020	CTP Santa Cruz	Santa Cruz	61 docentes	Cómo manejar las crisis personales o globales y salir empoderado de ellas.	Plataforma en línea (TEAMS)







FECHA	INSTITUCIÓN	UBICACIÓN	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	TEMA	MODALIDAD
30/6/2020 y 01/07/2020	Cooperativas Escolares MEP	Cooperativas Escolares	46 funcionarios	Generalidades del Proceso Contable	Plataforma en línea
13/8/2020	CTP Santa Cruz	Santa Cruz	62 Estudiantes y docentes	Estrategias para el Control del Estrés. Conociéndome primero para comprender a los demás. Principios para el éxito personal y profesional.	Plataforma en línea (TEAMS)
25/8/2020	CTP de Venecia	San Carlos	80 (estudiantes y docentes)	Habilidades Blandas	Plataforma en línea (TEAMS)
10/9/2020	Escuela San Juan de Grecia	San Juan de Grecia	23 docentes	¿Cómo manejar la crisis?	Plataforma en línea (TEAMS)
17/10/2020	CTP Santa Cruz	Santa Cruz	62 Estudiantes y docentes	Habilidades Blandas para el Emprendimiento y Fortalecimiento para el Proyecto de Vida	Plataforma en línea (TEAMS)
29/9/2020	Dirección Regional de Educación San José Norte	San José	150 funcionarios	Comunicación Asertiva	Plataforma en línea (TEAMS)
28/9/20	Dirección Regional de Nicoya	Nicoya	50 Funcionarios de la D.R.E de Nicoya	Autoconfianza y Motivación	Plataforma en línea (TEAMS)
28/10/2020	Liceo Nocturno de Santa Cruz	Santa Cruz	24 profesores y estudiantes	Estrategias para el control de estrés. Conociéndome primero para conocer a los demás. Actitud ante la vida	Plataforma en línea (TEAMS)
12/11/2020	Dirección Regional de Educación de Limón y la Asesoría para Personas Jóvenes y Adultas	Limón	160 funcionarios	"webinar" motivacional al personal	Plataforma en línea (TEAMS)
11/12/2020	Dirección Regional de Rectoría de Salud Central Norte Alajuela 2	Alajuela	20 Funcionarios	Taller Valores para el trabajo en equipo	Presencial
<b>Total de actividades 21</b>			<b>Personas capacitadas 1133</b>		





## Área 2. Bienestar Social

### Reserva de Bienestar Social

Coope Ande continúa aumentando su compromiso con las personas asociadas, entregando en el 2020 una cantidad de 9,003 subsidios basados en los valores cooperativos de Responsabilidad Social y Solidaridad. A continuación, el detalle de los subsidios entregados en este año:

#### Informe mensual de Subsidios, 2020

Mes	Salud		Especial		Fallecimiento	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Enero	1,079	¢26,493,491	1	¢100,000	41	¢2,060,000
Febrero	1,108	¢27,408,401	0	0	36	¢1,620,000
Marzo	869	¢21,429,591	1	¢100,000	32	¢1,580,000
Abril	366	¢8,982,216	1	¢100,000	38	¢1,880,000
Mayo	664	¢16,315,684	0	0	39	¢1,620,000
Junio	645	¢16,003,759	1	¢100,000	45	¢1,920,000
Julio	440	¢10,839,798	3	¢300,000	29	¢1,280,000
Agosto	432	¢10,677,336	1	¢100,000	39	¢1,620,000
Setiembre	455	¢11,199,869	2	¢200,000	46	¢1,840,000
Octubre	503	¢12,479,926	2	¢200,000	54	¢2,340,000
Noviembre	575	¢14,196,105	13	¢1,300,000	32	¢1,340,000
Diciembre	1,018	¢25,061,562	6	¢600,000	46	¢1,960,000
<b>Total</b>	<b>8,154</b>	<b>¢201,087,738</b>	<b>31</b>	<b>¢3,100,000</b>	<b>477</b>	<b>¢21,060,000</b>





### Becas Entregadas, 2020

Nivel	Grado	Cantidad	Monto
Primaria	Segundo	9	¢720,000
	Tercero	38	¢3,040,000
	Cuarto	31	¢2,480,000
	Quinto	31	¢2,480,000
	Sexto	47	¢3,760,000
	<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>¢12,480,000</b>
Secundaria	Séptimo	31	¢2,480,000
	Octavo	24	¢1,920,000
	Noveno	36	¢2,880,000
	Decimo	34	¢2,720,000
	Undécimo	39	¢3,120,000
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>¢13,120,000</b>
Educación Especial	Decimo	2	¢160,000
Vocacional	Duodécimo	3	¢240,000
Universidad	Carrera	16	¢1,280,000
<b>Total</b>		<b>341</b>	<b>¢27,280,000</b>

### Total de Subsidios Entregados, 2020

Tipo de Subsidio	Cantidad	Monto
Becas	341	¢27,280,000
Fallecimientos	477	¢21,060,000
Salud	8,154	¢201,087,738
Especial	31	¢3,100,000
<b>Total</b>	<b>9,003</b>	<b>¢252,527,738</b>



#### La Responsabilidad Social

¡Que orgullo decir que para nosotros esto es algo primordial! Ya conocen cómo funcionamos. Por eso nuestra competencia ladra, señal de que cabalgamos...





## Inversión social CEBS

Durante este año, el Comité de Educación y de Bienestar Social apoyó con inversión social en las 7 provincias de nuestro país brindando 9003 subsidios y 14 mini-proyectos comunales.

### Subsidios entregados por Agencia, 2020

Agencia	Tipo de Subsidio	Cantidad	Monto
Alajuela	Becas	13	¢1,040,000
	Especial	1	¢100,000
	Fallecimiento	21	¢900,000
	Salud	482	¢11,874,743
	<b>Total</b>	<b>517</b>	<b>¢13,914,743</b>
Buenos Aires	Becas	15	¢1,200,000
	Fallecimiento	11	¢440,000
	Salud	145	¢3,605,227
	<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>¢5,245,227</b>
Cañas	Becas	20	¢1,600,000
	Especial	5	¢500,000
	Fallecimiento	15	¢600,000
	Salud	224	¢5,532,977
	<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>¢8,232,977</b>
Cartago	Becas	19	¢1,520,000
	Fallecimiento	38	¢2,120,000
	Salud	683	¢16,902,283
	<b>Total</b>	<b>740</b>	<b>¢20,542,283</b>
Ciudad Neily	Becas	17	¢1,360,000
	Especial	7	¢700,000
	Fallecimiento	9	¢360,000
	Salud	256	¢6,336,601
	<b>Total</b>	<b>289</b>	<b>¢8,756,601</b>

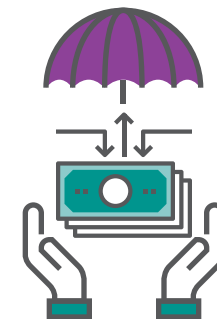
Agencia	Tipo de Subsidio	Cantidad	Monto
Desamparados	Becas	21	¢1,680,000
	Especial	1	¢100,000
	Fallecimiento	28	¢1,120,000
	Salud	418	¢10,310,962
	<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>¢13,210,962</b>
Escazú	Becas	3	¢240,000
	Fallecimiento	9	¢360,000
	Salud	178	¢4,409,300
	<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>¢5,009,300</b>
Guadalupe	Becas	8	¢640,000
	Fallecimiento	16	¢760,000
	Salud	398	¢9,814,756
	<b>Total</b>	<b>422</b>	<b>¢11,214,756</b>
Guápiles	Becas	34	¢2,720,000
	Fallecimiento	22	¢940,000
	Salud	413	¢10,113,179
	<b>Total</b>	<b>469</b>	<b>¢13,773,179</b>
Heredia	Becas	7	¢560,000
	Fallecimiento	45	¢2,100,000
	Salud	815	¢20,090,066
	<b>Total</b>	<b>867</b>	<b>¢22,750,066</b>
Kiosko Colypro	Salud	11	¢275,000
Kiosko Tec	Becas	9	¢720,000
	Fallecimiento	1	¢40,000
	Salud	11	¢275,000
	<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>¢1,035,000</b>
Liberia	Becas	9	¢720,000
	Especial	1	¢100,000
	Fallecimiento	22	¢940,000
	Salud	430	¢10,533,183
	<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>¢12,293,183</b>





Agencia	Tipo de Subsidio	Cantidad	Monto
Limón	Becas	26	¢2,080,000
	Especial	1	¢100,000
	Fallecimiento	28	¢1,180,000
	Salud	383	¢9,437,144
	<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>¢12,797,144</b>
Nicoya	Becas	12	¢960,000
	Especial	4	¢400,000
	Fallecimiento	19	¢760,000
	Salud	377	¢9,326,156
	<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>¢11,446,156</b>
Pérez Zeledón	Becas	24	¢1,920,000
	Especial	2	¢200,000
	Fallecimiento	30	¢1,380,000
	Salud	455	¢11,231,224
	<b>Total</b>	<b>511</b>	<b>¢14,731,224</b>
Puntarenas	Becas	10	¢800,000
	Especial	1	¢100,000
	Fallecimiento	17	¢680,000
	Salud	309	¢7,549,880
	<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>¢9,129,880</b>
Quepos	Becas	9	¢720,000
	Especial	3	¢300,000
	Fallecimiento	3	¢180,000
	Salud	156	¢3,862,919
	<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>¢5,062,919</b>
San Carlos	Becas	34	¢2,720,000
	Fallecimiento	20	¢920,000
	Salud	326	¢8,071,893
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>¢11,711,893</b>

Agencia	Tipo de Subsidio	Cantidad	Monto
San José	Becas	12	¢960,000
	Fallecimiento	47	¢2,240,000
	Salud	578	¢14,206,801
	<b>Total</b>	<b>637</b>	<b>¢17,406,801</b>
San Ramón	Becas	7	¢560,000
	Fallecimiento	21	¢840,000
	Salud	347	¢8,567,258
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>¢9,967,258</b>
Santa Cruz	Becas	13	¢1,040,000
	Especial	3	¢300,000
	Fallecimiento	21	¢840,000
	Salud	248	¢6,123,622
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>¢8,303,622</b>	
Torre Mercedes	Becas	15	¢1,200,000
	Especial	2	¢200,000
	Fallecimiento	18	¢720,000
	Salud	268	¢6,604,596
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>¢8,724,596</b>	
Turrialba	Becas	4	¢320,000
	Fallecimiento	16	¢640,000
	Salud	243	¢6,032,969
	<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>¢6,992,969</b>





## Mini-proyectos comunales realizados, 2020

Agencia	Nombre del proyecto	Inversión
Alajuela	Bolsos y Jardines Carmelita	¢990,980
	Construcción de un invernadero	¢1,107,400
	<b>Total</b>	<b>¢2,098,380</b>
Cartago	Salvando La Naturaleza	¢933,835
Ciudad Neily	Educación para la conservación del patrimonio arqueológico del Diquís	¢792,955
Desamparados	Construyendo Mi futuro de la mano con las finanzas saludables	¢1,050,404
	Compra de ayudas técnicas	¢1,048,000
	<b>Total</b>	<b>¢2,098,404</b>
Escazú	Círculos de sanación para mujeres	¢735,420
	Pintemos juntos	¢516,643
	<b>Total</b>	<b>¢1,252,063</b>
Guadalupe	Diagnóstico participativo del espacio comunitario	¢998,920
	Mini Pulmones Urbanos	¢964,027
	Instalar sistema de seguridad y vigilancia en el parque recreativo y el salón comunal	¢1,000,000
	<b>Total</b>	<b>¢2,962,947</b>
Heredia	Care Fellowship	¢1,019,068
Limón	Mujeres indígenas: generando iniciativas para la comunidad	¢680,340
	Rescate y restauración de la Antigua Estación de trenes en Limón	¢993,052
	<b>Total</b>	<b>¢1,673,392</b>





## Área 3. Publicaciones



## Otras actividades

### • Lesco Financiero (TEC-Coope Ande)

Se realizó un gran esfuerzo junto al Instituto Tecnológico de Costa Rica, en el tema de tecnologías inclusivas, para dar origen a uno de los productos más importantes en temas de accesibilidad financiera: un Curso de LESCO Financiero; éste es un proyecto pionero en el país, cimentando las bases de comunicación, de la población sorda, en el área financiera. Se ampara en los valores de Coope Ande de responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, contribuyendo a cerrar las brechas de exclusión de poblaciones históricamente vulnerables. De esta manera, las personas sordas, podrán contar con un servicio eficiente, de calidad e inclusivo que les permitirá tener acceso a información financiera, con productos y servicios en igualdad de condiciones con respecto al resto de la base asociativa. Esta situación contribuye a mitigar el riesgo reputacional, ligado a los productos y servicios que genera un valor agregado. De acuerdo a la planificación realizada, el proyecto está finalizando la etapa 1, lo cual está acorde a lo planificado. La expectativa de finalización es diciembre de 2020.

### • Convenio Dirección General de Servicio Civil- Ministerio de Economía, Industria y Comercio-Coope Ande

Con mucho agrado les comunicamos que Coope Ande, a través de su Comité de Educación y Bienestar Social participa en la iniciativa de capacitación virtual al funcionario público a lo largo y ancho del país brindando el conocimiento y las herramientas necesarias para fortalecer sus finanzas personales y familiares. La Educación Financiera es un proceso integral de aprendizaje y es precisamente en el marco de este convenio que se diseñaron cursos completos que tendrán, entre algunos temas: cómo hacer un presupuesto de forma mensual, el consumo responsable e inteligente, las relaciones emocionales con el dinero y cómo ahorrar entre otros. De parte de Coope Ande esperamos que sea de gran utilidad para todos los funcionarios, las funcionarias y sus familias y así coadyuvar a mejorar que es su calidad de vida, que es su razón de ser.

Se establece un convenio tripartita entre estas Instituciones. para la capacitación virtual dirigida al funcionario público a lo largo y ancho del país brindando el conocimiento y las herramientas necesarias para fortalecer sus finanzas personales y familiares. La Educación Financiera es un proceso integral de aprendizaje y es precisamente en el marco de este convenio que se diseñaron cursos completos que tendrán, entre algunos temas: Cómo hacer un presupuesto de forma mensual, el consumo responsable e inteligente, las relaciones emocionales con el dinero y cómo ahorrar, entre otros.







### • Cooperativas Escolares

Se les brindó patrocinio a las siguientes Cooperativas Escolares

Cooperativa Escolar	Centro Educativo	Region
<b>Coopelisajo</b>	Liceo Innovación San José	Región Zona Norte-Norte, Circuito 03
<b>Copeesma</b>	Escuela Bilingüe Manuel Antonio	Región Educativa de Aguirre, Circuito 01
<b>Coopeunidos</b>	Centro Educativo Juan Lara Alfaro	Región Educativa Coto, Circuito 11

### • CODECODES.

Se brinda una capacitación en el tema de Generalidades en el Proceso Contable de las Cooperativas, solicitado por la Dirección de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa del MEP impartido por FUNDEPOS, a 46 contadores.

#### Sesiones del CEBS

**32** Sesiones



Damos gracias a Dios por habernos permitido alcanzar los objetivos propuestos para el presente período de acuerdo con el Estatuto Social y los Reglamentos de Coope Ande. Nuestras acciones las hemos desarrollado con gran esmero y responsabilidad superando los retos que se nos presentaron como consecuencia de la pandemia por la enfermedad COVID-19. Agradecemos profundamente el apoyo del equipo de colaboradores de Alta Gerencia y del Área de Responsabilidad Social quienes hicieron posible el éxito alcanzado.

Cooperativamente.

**Comité de Educación y Bienestar Social**





**Coope Ande**

**Estados Financieros**  
CONDENSADOS AUDITADOS





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.  
BALANCE GENERAL  
Al 31 de diciembre de 2020  
(En colones sin céntimos)

	<u>Nota</u>	<u>Diciembre 2020</u>
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Disponibilidades</b>	<b>5</b>	<b>6,857,923,456</b>
Efectivo		1,732,426,425
Banco Central de Costa Rica		4,779,105,197
Entidades financieras del país		346,391,834
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	<b>2</b>	<b>212,345,296,257</b>
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		150,294,114,509
Al costo amortizado		60,546,555,639
Productos por cobrar (Estimación por deterioro)		2,972,469,504 (1,467,843,395)
<b>Cartera de créditos</b>	<b>2</b>	<b>383,598,942,915</b>
Créditos vigentes		390,953,627,331
Créditos vencidos		22,366,725,536
Créditos en cobro judicial (Ingresos diferidos cartera de crédito)		2,729,774,480 (13,341,583,708)
Productos por cobrar (Estimación por deterioro)	<b>2</b>	5,040,790,334 (24,150,391,058)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>	<b>6</b>	<b>86,309,932</b>
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		23,884,081
Impuesto diferido e impuesto por cobrar		8,724,365
Otras cuentas por cobrar (Estimación por deterioro)		79,594,772 (25,893,286)
<b>Bienes mantenidos para la venta</b>	<b>8</b>	<b>393,889,174</b>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos (Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		823,291,681 (429,402,507)
<b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b>	<b>7</b>	<b>680,950,371</b>
<b>Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)</b>	<b>9</b>	<b>10,651,610,621</b>
<b>Otros activos</b>	<b>10</b>	<b>1,343,975,503</b>
Activos intangibles		220,614,712
Otros activos		1,123,360,791
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>		<b>615,958,898,229</b>



Coope Ande





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.  
**BALANCE GENERAL**  
 Al 31 de diciembre de 2020  
 (En colones sin céntimos)



**Coope Ande**

	<u>Nota</u>	<u>Diciembre 2020</u>
<b><u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u></b>		
<b><u>PASIVOS</u></b>		
<b>Obligaciones con el público</b>	<b>11</b>	<b>437,680,442,641</b>
A la vista		25,702,937,949
A plazo		400,897,198,008
Cargos financieros por pagar		11,080,306,684
<b>Obligaciones con entidades</b>	<b>12</b>	<b>51,232,275,426</b>
A la vista		89,962,863
A plazo		47,312,097,227
Otras obligaciones con entidades		3,660,254,368
Cargos financieros por pagar		169,960,968
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>		<b>9,988,721,971</b>
Provisiones	<b>13</b>	1,119,632,965
Otras cuentas por pagar	<b>14</b>	8,869,089,006
<b>Otros pasivos</b>		<b>402,690,015</b>
Otros pasivos		402,690,015
<b>Aportaciones de capital por pagar</b>		<b>50,361,990</b>
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>		<b><u>499,354,492,043</u></b>
<b><u>PATRIMONIO</u></b>		
<b>Capital social</b>		<b>87,575,712,380</b>
Capital pagado	<b>15</b>	87,575,712,380
<b>Ajustes al patrimonio</b>		<b>2,325,671,557</b>
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo	<b>15</b>	1,640,088,981
Ajuste por deterioro y valuación de inversiones al valor razonable		40,035,916
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		443,491,659
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		61,703,674
Ajuste por revaluación de otros activos		140,351,327
<b>Reservas patrimoniales</b>		<b>24,851,328,316</b>
<b>Resultado del año</b>		<b>1,851,693,933</b>
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>		<b><u>116,604,406,186</u></b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b><u>615,958,898,229</u></b>
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>		<b>3,698,502,094</b>
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>24</b>	<b><u>636,576,078,547</u></b>
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	<b>24</b>	<b><u>636,304,043,755</u></b>
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		272,034,792

ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)  
 Fecha: 2021.01.29 16:02:44 -06'00'

Alexandra Márquez-Massino Rojas

NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)  
 Fecha: 2021.01.29 13:32:57 -06'00'

Norman Chavarria Mata

KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)  
 Fecha: 2021.01.29 14:02:18 -06'00'

Karolina E. Vargas Arguedas





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.  
ESTADO DE RESULTADOS  
Al 31 de diciembre de 2020  
(En colones sin céntimos)



Coope Ande

	Nota	Resultado acumulado a Diciembre 2020	Para el trimestre terminado en Diciembre 2020
<b>Ingresos financieros</b>			
Por disponibilidades		430,732,001	73,007,276
Por inversiones en instrumentos financieros	17	8,885,677,130	1,947,657,543
Por cartera de créditos	18	64,108,394,656	15,668,629,639
Por ganancia por diferencias de cambios	19	8,484,735,122	2,266,985,161
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado		2,953,525,277	819,720,552
<b>Total de ingresos financieros</b>		<b>84,863,064,186</b>	<b>20,776,000,171</b>
<b>Gastos financieros</b>			
Por obligaciones con el público	20	41,048,965,270	9,726,846,253
Por obligaciones con entidades financieras	21	4,287,904,619	921,167,051
Por pérdidas por diferencias de cambio	19	8,936,985,819	2,357,817,171
Por otros gastos financieros		127,857,978	30,613,031
<b>Total de gastos financieros</b>		<b>54,401,713,686</b>	<b>13,036,443,506</b>
Por estimación de deterioro de activos		11,338,713,721	3,735,204,035
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		3,097,830,847	1,609,862,935
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>		<b>22,220,467,626</b>	<b>5,614,215,565</b>
<b>Otros ingresos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		1,614,527,620	438,971,573
Por bienes mantenidos para la venta		165,622,000	51,550,000
Por cambio y arbitraje de divisas		6,229,285	1,984,671
Por otros ingresos operativos		420,829,941	140,611,955
<b>Total de ingresos de operación</b>		<b>2,207,208,846</b>	<b>633,118,199</b>
<b>Otros gastos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		756,083,057	233,202,149
Por bienes mantenidos para la venta		398,887,355	93,873,214
Por cambio y arbitraje de divisas		35,538,664	18,846,063
Por otros gastos operativos		4,285,501,900	1,107,810,095
<b>Total otros gastos de operación</b>		<b>5,476,010,976</b>	<b>1,453,731,521</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL BRUTO</b>		<b>18,951,665,496</b>	<b>4,793,602,243</b>
<b>Gastos administrativos</b>			
Por gastos de personal	22	8,557,042,706	2,494,527,926
Por otros gastos de administración	23	6,775,068,014	2,259,454,279
<b>Total gastos administrativos</b>		<b>15,332,110,720</b>	<b>4,753,982,205</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD</b>		<b>3,619,554,776</b>	<b>39,620,038</b>
Participaciones sobre la utilidad		(162,879,964)	(3,073,194)
<b>RESULTADO DEL AÑO</b>		<b>3,456,674,812</b>	<b>36,546,844</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES</b>			
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		(1,174,406,659)	(168,298,172)
Ajuste por valuación no realizadas Invers. con respal. reserva liquidez		(42,248,452)	(194,984,501)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		(32,371,263)	(23,457,910)
<b>Total otros resultados integrales</b>		<b>(1,249,026,374)</b>	<b>(386,740,583)</b>
<b>RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO</b>		<b>2,207,648,438</b>	<b>(350,193,739)</b>

“El dictamen de los Auditores Externos, los respectivos Estados Financieros, las políticas contables utilizadas y demás notas, se encuentran a disposición del público interesado en las Oficinas de Coope Ande en todo el país, en su sitio web: [www.coopeande1.com](http://www.coopeande1.com) y en las Oficinas y el sitio web de la SUGEF: [www.sugef.fi.cr](http://www.sugef.fi.cr)”

ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)  
Firmado digitalmente por ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)  
Fecha: 2021.01.29 16:03:23 -06'00'

Alexandra Márquez-Massino Rojas  
Gerente General

NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)  
Firmado digitalmente por NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)  
Fecha: 2021.01.29 13:33:37 -06'00'

Norman Chavarria Mata  
Contador

KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)  
Firmado digitalmente por KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)  
Fecha: 2021.01.29 14:03:16 -06'00'

Karolina E. Vargas Arguedas  
Auditora Interna