

2022

RENDICIÓN DE CUENTAS



CONECTANDO
UNCa'JNO

Unite saludando
con la mano en el

#SaludoDeCorazón



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

Con motivo de la celebración de la próxima Asamblea General de Delegados (as), máxima actividad de nuestra Cooperativa; y con el afán de seguir manteniendo una comunicación seria que dignifique nuestro sentimiento de fraternidad.

En nombre de los Órganos Sociales, Consejo de Administración, Comité de Vigilancia y Comité de Educación y Bienestar Social; les saludo con profundo respeto, admiración y agradecimiento por el apoyo brindado en este año que recientemente concluimos, y que, a pesar de tantas dificultades, hemos finalizado con indicadores financieros muy positivos.

Esta circunstancia nos motiva y nos da un gran optimismo porque cuando una organización cooperativa tiene un crecimiento adecuado, la sociedad mejora sus condiciones. Digo agradecimiento porque los postulados cooperativos nos obligan a sentir y disfrutar la esencia cooperativista, Coope Ande es de todos (as) los asociados (as).

Debemos sentirnos orgullosos de ser parte de una organización solidaria que trabaja arduamente por el bienestar de sus asociados (as), por tal motivo se les agradece.

Coopeande tiene programas consolidados en el campo de Bienestar Social, actividad que nos acerca empáticamente a las personas que libremente deciden ser parte de una institución de renombre con una disciplina financiera comprobada.

El Sistema Financiero tiene procesos complejos que exigen a las Entidades Financieras disciplina y mucho rigor para el manejo correcto del negocio. Se debe mantener un apego

total a la Normativa prudencial definida por los órganos competentes. Coopeande asume con responsabilidad y transparencia los diferentes controles internos que responsablemente se han definido y asumido.

En Coopeande somos garantes del proceso eficiente de nuestro negocio, crédito, ahorro e inversiones, estas acciones son muestras donde la gente deposita su patrimonio convencidos de que está en una Cooperativa seria que apuesta la seguridad y sostenibilidad. Como una Cooperativa diligente, comprometida, innovadora, con una estructura ágil que tiene una gran vocación de servicio.

Hemos dado muestras claras de transparencia, con una estructura financiera; que con creatividad e innovación siempre busca el bienestar de sus asociados.

Creemos en la transparencia y en la rendición de cuentas, por tal motivo invitamos a los asociados a participar de nuestra jornada de información, para conocer a profundidad las actividades que producen el desarrollo económico, social y ambiental.

A los delegados, recordarles que su participación es de gran importancia para que definamos las políticas y estrategias que nos dé las facultades para seguir colaborando con el crecimiento de la economía costarricense.

Coopeande nos invita a ser protagonistas en el desarrollo y sostenibilidad de nuestra empresa cooperativa. Saludos, felicitaciones por ser parte de esta exitosa Cooperativa.

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

Contenido

1. Coope Ande	2
1.1 Mensaje de la Gerente General	4
1.2 ¿Quiénes somos?	5
1.3 Compromiso, Visión y Valores	6
1.4 Nuestra Cooperativa	7
1.5 Plan Estratégico	10
2. Nuestra Gobernanza	11
2.1 Órgano de Dirección	11
2.2 Comités Normativos, de Apoyo y de Gestión	13
2.3 Comité Ejecutivo	18
2.3 Órganos de Control Internos	20
2.4 Órganos de Control Externos	32
3. Gestión Financiera Económica	33
3.1 Contexto Internacional relevante para Costa Rica	33
3.2 Contexto nacional Costa Rica	34
3.3 Balance de Situación	34
3.4 Cartera de Crédito	36
3.5 Pasivo Total y Patrimonio	37
3.6 Estado de Resultados	40
3.7 Aspectos relevantes de la Gestión Financiera durante el 2022	42
4. Comprometidos con los grupos de interés	43
4.1 Comité de Educación y Bienestar Social 2022	44
4.2 Responsabilidad Social	56
5. Comprometidos con el Medio Ambiente	61
5.1 Resultados Sistema Integrado de Gestión, 2022	61
6. Estados Financieros Auditados	63



1.1 Mensaje de la Gerente General

“Nuestro destino de viaje nunca es un lugar, sino una nueva forma de ver las cosas.” Henry miller

Estimados amigas y amigos asociados:

Bienvenidos a una nueva escala. Es un gusto para la Gerencia General rendir cuentas nuevamente. De la mano con cada uno de ustedes hemos construido una gran institución, **57 años formando una verdadera familia, la cual se ha mantenido en pie**, pese a entornos inciertos que usualmente nos abordan en cada despegue. Nuestro vuelo está dirigido hacia grandes retos y cambios durante el vuelo 2023.

A lo largo de este viaje, compartiremos información muy valiosa de nuestro aprendizaje y crecimiento, por ejemplo, qué nos inquietó para replantearnos cambios y no quedarnos en la comodidad, no estamos acostumbrados a eso. Durante el período 2022, nos reencontramos, volvimos a trabajar de la mano en forma presencial, nos permitimos soñar, construir y heredar una Cooperativa diferente a las próximas generaciones.

Los entornos inciertos los tuvimos presentes en la toma de decisiones, sin embargo, solamente fueron un impulso para transformar los anhelos de más de 72 000 asociados, seguidos del acompañamiento de nuestros órganos sociales y colaboradores. Se pusieron en la agenda temas relevantes y cuestionamos hacia dónde nos visualizamos estratégicamente. Cumplimos proyectos y celebramos estos logros. Iniciamos transformaciones, fortalecimos nuestro gobierno corporativo, aprovechamos los datos y seguiremos haciendo historia con ustedes.



MBA. Alexandra Márquez-Massino Rojas
Gerente General

A todos, gracias, pero primero a Dios, quien siempre nos acompaña en nuestros vuelos y decisiones. Los invito a hacer un reconocimiento de todo lo que hicimos, nuestras puertas están abiertas para escucharles y caminar juntos, hacia nuevos nortes.

MBA. Alexandra Márquez-Massino Rojas
Gerente General

1.2 ¿Quiénes somos?

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

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

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

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

SOMOS COOPE ANDE.



1.3 Compromiso, Visión y Valores



Nuestro Compromiso

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



Visión

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



Valores

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

Como Coope Ande renovamos **nuestro compromiso con mejorar la calidad de vida de todos nuestros asociados y colaboradores**, tratando siempre de aportar al desarrollo de Costa Rica y continuaremos mostrando la fuerza y eficiencia de nuestro modelo empresarial cooperativo, ayudando a construir un país más equitativo, que brinde más oportunidades; siempre con el foco en el modelo que tanto nos inspira.

Por tanto, nuestro propósito estratégico abraza el **"Ser reconocidos por nuestra identidad, sentido de pertenencia y ayuda mutua dentro del Sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Costa Rica"**.

Un compromiso fortalecido, donde estamos convencidos: de acompañar al asociado en el desarrollo socioeconómico en toda su vida.

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

Los nuevos valores fueron formados con una importante participación de los colaboradores como agentes de cambio, donde se lograron extraer seis grandes enunciados que se han convertido en nuestro bastón para tatuarlos, si es posible, en nuestro quehacer diario.

1.4 Nuestra Cooperativa

Bienvenidos a una nueva escala. Repasemos un poco de historia para no perder de vista nuestra esencia cooperativa. La primera escala la iniciamos el cuatro de noviembre de 1965, donde un grupo de 170 trabajadores del sector educación, la mayoría de la Filial de ANDE, inicia con el sueño de tener su propia cooperativa.

Así surge, la primera Asamblea Constitutiva en la escuela Napoleón Quesada y Coope Ande comienza, para muchas personas y sus familias, a ser el apoyo en las principales necesidades económicas, financieras y sociales.

Gracias al crecimiento alcanzado, para 1975 se hace necesario buscar una nueva casa, conocida como “La Casona”, ubicada en las cercanías de la Iglesia de la Soledad.

Con el transcurrir de los años, Coope Ande continúa con su vuelo al crecimiento y ya para el año de 1997, se traslada al Barrio La California, donde actualmente se ubican las Oficinas Centrales de la Cooperativa.

Todos estos esfuerzos se realizan con la visión de brindar la mayor comodidad a sus asociados y en esta línea, para el año 2002, se decidió iniciar con el proceso de regionalización dirigido a las principales zonas del país. Siendo la primera agencia, en Liberia.

Hoy contamos con una red de **22 agencias** a lo largo y ancho de todo el país y de nuestros canales digitales, que sirven a los **más de 72 mil asociados** y que están a

disposición de las personas que requieran de los servicios financieros de la Cooperativa.

Como parte de los valores cooperativistas, la protección del ambiente es un sello que Coope Ande decidió hacer suyo como organización sostenible que es, lo que le permitió en el 2013 convertirse en la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito certificada Carbono Neutral.

Desde entonces fomenta el control y optimización de los procesos y las soluciones medioambientales, certificándose ISO 14001, estableciendo planes de reducción para disminuir su inventario de Gases de Efecto Invernadero y coadyuvando así a los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU. Hoy la Cooperativa tiene sus puertas abiertas a todo el público, ofreciendo una amplia gama de soluciones financieras y productos a cualquier persona que quiera formar parte de esta gran familia.

Durante 57 años nos hemos destacado por nuestra solidez, como una institución de prestigio y hemos estado **Uno a Uno construyendo sueños y consiguiendo objetivos** de nuestra base asociativa y seguiremos innovando para continuar apoyando a la sociedad costarricense por muchos años más.

Nos espera un 2023 con grandes retos, pero esto no nos inhibe, al contrario, es nuestro motor para innovar, donde cada uno de nosotros vale por 10, y donde seremos capaces de transformar a nuestra organización, para un futuro maravilloso. **La historia apenas empieza.**

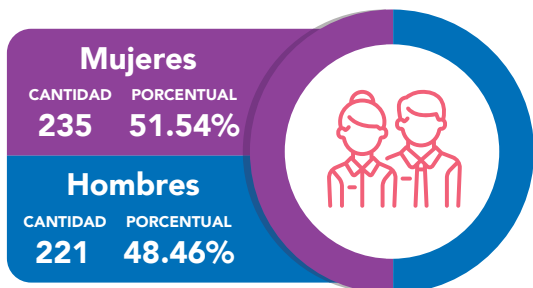


a) Colaboradores

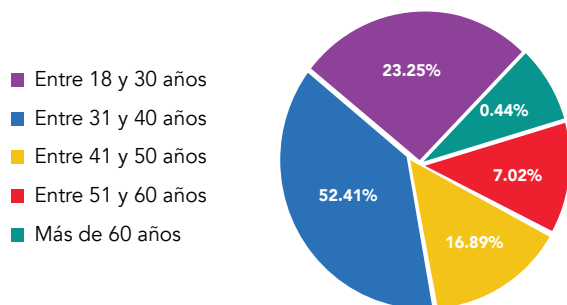
Total de colaboradores: 456

Cantidad de colaboradores hombres: 221

Cantidad de colaboradoras mujeres: 235



Rango de edad de los colaboradores:



b) Nuestra Aspiración de Triunfo

Parte de las acciones que realiza la Cooperativa cada año, es asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico, el cual comprende entre otros temas, tres aristas de aspiración de triunfo:

Fortalecimiento de nuestra base asociativa:

Aumentamos un 40% el volumen de afiliaciones con

respecto al año 2021. Un 41% de nuestros nuevos asociados pertenecen al sector privado, lo que significa que cada vez estamos alcanzando mayor participación en nuevos nichos de mercado.

Ampliar nuestros servicios de financiamiento:

Logramos ampliar nuestros servicios de financiamiento, obteniendo un crecimiento del 40% de la cartera de crédito.

Medir y mejorar índices de satisfacción:

Con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros potenciales y actuales asociados, para el 2022 se inicia con la medición de los índices de satisfacción, logrando un resultado promedio de un 90%.

c) Renovación de Nuestra Red de Agencias

Seguimos renovando y pensando en la experiencia de nuestros asociados cuando nos visitan en nuestras agencias, motivo por el cual este año logramos inaugurar nuestra nueva agencia en la provincia de Limón, diseñada pensando en darle a nuestros asociados, mayor acceso y comodidad.

d) Agencias Pet Friendly

Coope Ande se convierte en Pet Friendly, es decir que las mascotas podrán ingresar a nuestras instalaciones para que acompañen a los asociados.

En esta primera etapa, se habilitaron seis agencias Pet Friendly. No obstante, esta modalidad se ampliará a más agencias para que estos importantes miembros de la familia nos puedan visitar.

e) Mejoras en Tecnologías y Proyectos

Logros a nivel de proyectos:

1. Se culmina con éxito el proyecto PYMES habilitando los sistemas para que una mayor cantidad de asociados puedan acceder al producto.
2. Finaliza satisfactoriamente el proyecto de experiencias del Programa de Lealtad, lo que permitirá a la Cooperativa contar con herramientas que faciliten una mejor experiencia para el asociado.
3. Se habilita en producción entregables que forman parte del proyecto Capta Desing, se mejora la creación de productos de ahorro a nivel de sistemas, se diseña y comercializa un nuevo producto "Ahorro premium", se habilita la opción de autogestión para el producto "Pago automático de salarios" y se hacen mejoras para la gestión de asociados que poseen este producto.
4. Se inicia con el programa de transformación empresarial hacia la Cooperativa del futuro, mismo que contiene una serie de iniciativas y proyectos relacionados con el plan estratégico institucional.
5. Inicia el proyecto de diseño e implementación de la cultura organizacional, con el fin de facilitar las habilidades y comportamientos que se esperan del personal para el logro de los objetivos estratégicos definidos por la Cooperativa.
4. Se traslada de sitio alerno seleccionando un proveedor con la mayor cantidad de certificaciones de la región y las más reconocidas a nivel mundial.
5. Se implementa balanceador activo-activo para la infraestructura del sistema Core, mejorando el desempeño y la resiliencia.
6. Finaliza la migración a Office 365 mejorando con esto la eficiencia en costos de licenciamiento, herramientas adicionales y acceso a las mismas.
7. Se inicia con automatización de procesos de TI a través del software Ansible.
8. Implementación de tecnología Pure Safe Mode para mejorar la respuesta ante ciberataques tipo ransomware.
9. Automatización de remediación de vulnerabilidades a través del software Vicarius Topia.
10. Mejoras a nivel de la arquitectura de datos, facilitando con esto los procesos de extracción, transformación y almacenamientos de datos.
11. Se realizan mejoras en los procesos de replicación de la base de datos principal.
12. Implementación de Security Operations Center (SOC), con el objetivo de contar con un monitoreo y respuesta ante incidencias 24/7.
13. Se realizan inversiones para mejorar la detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad.
14. Optimización del proceso de desarrollo de software a través de la adopción de metodologías ágiles como SCRUM.
15. Mejora en el proceso de Aseguramiento de Calidad, QA, por ejemplo, se logra automatizar en un 85% el proceso de pruebas a nivel de la página transaccional.
16. Desarrollo de mejoras para aumentar la resiliencia de sistemas críticos.
17. Se realizan los cambios normativos solicitados por los entes supervisores en tiempo y forma.
18. Implementación de mejoras a nivel de sistemas que soportan los procesos de la organización, estas mejoras permiten impactar positivamente en la eficiencia, calidad, seguridad y el servicio al asociado.

Logros a nivel de tecnologías de información:

1. Se implementa la Respuesta de Voz Interactiva, IVR de autoservicio.
2. Mejora de comunicación con sitio alerno a través de fibra oscura, lo que mejora el desempeño y fortalece los planes de continuidad de negocio.
3. Se implementan mejoras a nivel del producto de tarjetas asegurando una mejor continuidad del servicio al asociado.

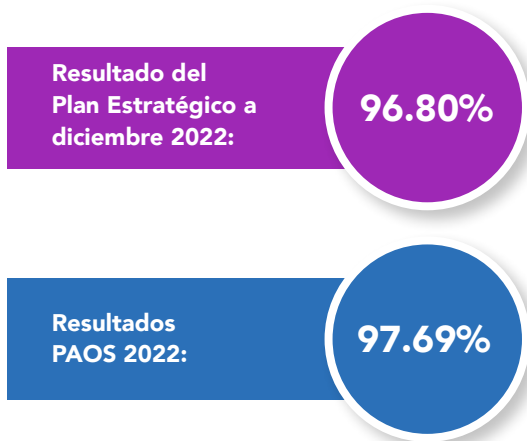
Logros a nivel de tecnologías de información:

1. Se finaliza con éxito el proyecto de implementación del proceso de gobierno y gestión de analítica, lo que permite un mejor uso de los datos para toma de decisiones e inteligencia de negocio.
2. Se logran certificar fuentes de datos que son críticas para el análisis y la toma de decisiones.
3. Se optimizan los procesos de carga de datos en el Data Warehouse.
4. Se desarrollan múltiples tableros para seguimiento y toma de decisiones a nivel comercial, crédito, cobro y financiero.
5. Se inicia con la creación de modelos de analítica avanzado con el objetivo de apoyar en la inteligencia de negocios.



1.5 Plan Estratégico

Como parte de las sanas prácticas hay que medir lo gestionado en nuestro Plan Estratégico. A continuación los resultados más relevantes:



PAOS por gerencia	
Gerencia Servicios Comerciales	97.50%
Gerencia de TI y Calidad	100%
Gerencia de Crédito y Cobro	100%
Gerencia Financiera	96.25%

2. Nuestra Gobernanza

2.1 Órgano de Dirección

a) Consejo de Administración



Lic. Gerardo Marín Arias, Presidente. Prof. Mario Leal López, Vicepresidente. MSc. María Auxiliadora López Porras, Secretaria.
 Lic. Alberto Camacho Pereira, Vocal I. Lic. Edgar Villalobos Morales, Vocal II. MSc. Nydia Durán Rodríguez, Vocal III. Lic. Milton Varela Villegas, Vocal IV.
 Lic. Roy González Rojas, Director independiente. Lic. José Gerardo Abarca Monge, Director independiente.

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

Uno de los objetivos enmarcados en su plan de trabajo fue lograr la gobernabilidad a través de la dirección superior de una manera eficiente y eficaz de las operaciones y actividades de **Coope Ande N° 1 R.L.**, así como el establecimiento de políticas generales de la empresa y la aprobación de

reglamentos para su adecuado funcionamiento.

Y como parte de nuestro Gobierno Corporativo, a partir del mes de octubre 2022, nos acompañan los directores independientes.

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).

Se destacan las principales actividades ejecutadas y logros obtenidos:

- Integración en comités y comisiones que se constituye 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 basado en los objetivos estratégicos de la institución.
- Aprobación de PAOS, Supuestos, Presupuesto y Proyecciones 2023.
- 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.
- Coordinación de 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).
- 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.
- 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.
- Se llevó a cabo el proceso de evaluación de idoneidad y desempeño que solicitó la Norma 22-18. Este proceso se relaciona con la evaluación de idoneidad de nuestros órganos sociales.

b) Indicadores de Gobierno

A continuación, se presenta la cantidad de sesiones realizadas por los diferentes Órganos Sociales y Comités al 31 de diciembre del 2022.

• Consejo de Administración



• Comité de Vigilancia



• Comité de Educación y Bienestar Social



• Comités Normativos, de apoyo y de gestión

Comité	Sesión Ordinaria	Sesión Extraordinaria	Total de sesiones
Comité de Riesgos	15	-	15
Comité de Auditoría	12	-	11
Comité de T.I.	7	1	8
Comité de Remuneraciones	6	-	6
Comité de Cumplimiento	6	-	6
Comité de Plan Estratégico	13	-	13

2.2 Comités Normativos, de Apoyo y de Gestión

A continuación, se presentan los informes de los Comités Normativos, de Apoyo y Gestión.

a) Comité de Riesgos

Propósito

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

Aspectos relevantes

- Se realizaron quince sesiones durante el año, entre las cuales se analizaron de forma mensual informes del perfil de riesgos elaborados por la Dirección de Riesgos.
- Se monitorearon las exposiciones a los riesgos respecto a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.
- Elaboración y gestión al Plan de Trabajo del Comité de Riesgos 2022.
- Revisión y actualización a las metodologías, indicadores, límites, estrategias y políticas de tolerancia de los riesgos relevantes de la Cooperativa.
- Actualización e implementación del Marco de Apetito por Riesgo.
- Análisis del Cumplimiento integral de las leyes y normativa aplicable a la Cooperativa.
- Análisis y traslado al Consejo de Administración para su aprobación: Riesgos No Financieros, Cumplimiento Integral y Manual de Administración Integral de Riesgo.
- Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la SUGEF, Auditoría Interna y la Auditoría Externa de Riesgos.

- Análisis de la aplicación de pruebas de tensión BUST (SUGEF), Metodología para análisis de nuevos proyectos, productos e iniciativas (NPPI), Metodología para gestión de riesgos estratégicos, Metodología para la gestión de Riesgo Operativo, Metodología para medición del Marco de Apetito por Riesgo, Riesgo de mercado / precios, Metodología para identificación y clasificación de información.

b) Comité de Auditoría

Propósito

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

Aspectos relevantes

- Revisión y análisis de la información financiera-contable mensualmente 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, y circulares que incluyen todas las directrices emitidas por la SUGEF y el CONASSIF.
- Análisis y evaluación del Plan de Trabajo del Comité de Auditoría, para verificar su avance y cumplimiento
- 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 4-16).
- Solicitud de evaluación de la Firma Auditora Externa a las áreas involucradas. Diseño de la metodología para la selección de los Auditores Externos. Aplicación de un instrumento para evaluación de las ofertas de Auditoría.
- Conformación de la terna de firmas auditoras externas, para su presentación al Consejo de Administración.

c) Comité de Tecnología de Información

Propósito

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

Aspectos relevantes

- Aprobación del plan de trabajo del comité de T.I., para el año 2022 y se traslada al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación. Así mismo se da seguimiento a su cumplimiento.
- Análisis del seguimiento de recomendaciones y/o hallazgos de Auditoría Interna y otras fuentes con base al plan de trabajo del Comité.
- Revisión y aprobación del nuevo alcance del Marco de Gobierno y Gestión de Información y Tecnología con base en el nuevo plan estratégico de la Cooperativa. Se

aprueba plan de acción para el cierre de brechas con base en los nuevos niveles de capacidad objetivo.

- Aprobación y análisis del Perfil Tecnológico enviado a SUGEF.
- Análisis de inversiones requeridas a nivel de tecnologías de información, así como seguimiento a las mejoras implementadas durante el 2022.
- Se recibe y analiza los resultados del proyecto arquitectura de TI, considerando la arquitectura actual, arquitectura destino y hoja de ruta para cierre de principales brechas.
- Se recibe y conoce los siguientes informes de auditoría interna: Nivel de Madurez de Cybersecurity Framework según el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST), Valoración del Proceso de Analítica de Datos y Eficiencia Operativa de la función PROTEGER según NIST.
- Se recibe y analiza la Hoja de Ruta de Transformación Empresarial Hacia la Cooperativa del Futuro, así mismo se da seguimiento a los avances en cada una de las sesiones del comité.
- Se realiza el seguimiento a los planes anuales operativos relacionados con información y tecnología. Por ejemplo: seguimiento de incidentes, implementación de Security Operation Center (SOC), inversiones realizadas en esta materia, etc.
- Se realiza seguimiento a temas relacionados con seguridad informática y ciberseguridad.
- Se analiza y brinda seguimiento al traslado del sitio alternativo de la Cooperativa.
- Se conoce y analiza el sistema para monitoreo de la experiencia cliente y avances en la implementación de RPA (Automatización Robótica de Procesos).
- Se realiza la revisión del Reglamento del Comité de Tecnologías de Información y se traslada al Consejo de Administración para su aprobación.
- Seguimiento el plan de trabajo para cumplir con el oficio SUGEF-2240-2022.
- Análisis y seguimiento de las principales métricas de desempeño de T.I, así como seguimiento al presupuesto de tecnologías de información.
- Análisis y seguimiento de tendencias tecnológicas, así como actualización y/o capacitación en temas relacionados con la gestión de T.I.

d) Comité de Cumplimiento

Propósito

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

Aspectos relevantes

- Elaboración del Plan Anual Operativo 2022 para la aprobación del Comité de Cumplimiento.
- Presentación y análisis de informes bimestrales de las labores realizadas por la Unidad de PLC/FT hacia el Comité de Cumplimiento.
- Presentación y análisis de informes semestrales con respecto a las labores realizadas en la Unidad de la Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM) y remisión al Consejo de Administración para su aprobación.
- Seguimiento del Programa Anual de Capacitación sobre la Prevención LC/FT/FPADM, para colaboradores y miembros de Órganos Sociales.
- Revisión y análisis con respecto a los resultados de evaluaciones y capacitaciones a colaboradores y Órganos Sociales sobre la Prevención LC/FT/FPADM.
- Seguimiento al cumplimiento de planes de acción a las recomendaciones emitidas por las Auditorías y SUGEF.
- Revisión, modificación y actualización del Manual de Cumplimiento, Manual de Políticas y Procedimientos Internos de la Oficialía de Cumplimiento, Metodología para la clasificación de riesgo de Legitimación de Capitales, Metodología para la clasificación del riesgo institucional de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Reglamento del Comité de Cumplimiento y Código de Ética para Asociados (as) Coope Ande.
- 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.



e) Comité de Remuneraciones

Propósito

El Comité de Remuneraciones se constituye en cumplimiento con la Normativa SUGEF 4-16, para apoyar la función del Consejo de Administración y a la Administración con el objetivo de contribuir en todos los aspectos relacionados con el diseño y funcionamiento del sistema de remuneración e incentivos.

Aspectos relevantes

- Revisión y atención a los informes y memorándums emitidos por la Auditoría Interna.
- Análisis y revisión del instrumento de evaluación de desempeño y competencias de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General para el periodo 2021.
- Aplicación de la evaluación de desempeño de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General para el periodo 2021.
- Elaboración y análisis del Informe de Evaluación del Desempeño de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General para el periodo 2021.
- Entrega de los resultados de la calificación de desempeño del período 2021 a la Gerente General y al Auditor (o) Interno (a) General, con el objetivo de analizar y realimentar sus fortalezas y oportunidades de mejora.
- Traslado al Consejo de Administración de los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General.
- Aprobación de evaluación de la Efectividad de las Capacitaciones del periodo 2021 de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General.
- Aprobación de la evaluación del desempeño del Director de Riesgos y Cumplimiento Normativo, de la Administradora de Cumplimiento Normativo y de la Jefatura de Prevención de Legitimación y Financiamiento del Terrorismo. (Ley 7786) del periodo 2021.
- Validación y aprobación de la modificación al R-G-26 Reglamento del Comité de Remuneraciones y traslado de

las modificaciones al Consejo de Administración para su aprobación.

- Análisis de la Política para la Evaluación de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General, Director de Riesgo y Cumplimiento Normativo (P-G-01) y traslado de las modificaciones al Consejo de Administración para su aprobación.
- Análisis del informe de las revisiones de Teletrabajo y Estaciones de Trabajo.
- Análisis de los incentivos, comisiones y beneficios a los colaboradores del periodo 2021 y primer semestre del 2022.
- Aprobación a la modificación del Plan de Trabajo del Comité de Remuneraciones para excluir de las actividades el Seguimiento de Revisión Salarial 2022, ya que el análisis y revisión de este tema es competencia del Consejo de Administración. Así mismo, se incluye la actividad de revisar los beneficios a colaboradores con una periodicidad anual.
- Análisis y revisión de las estrategias y competencias de las funciones del Director de Riesgo y Cumplimiento Normativo.
- Análisis y seguimiento de la encuesta salarial de mercados de PWC, así como actualización y/o capacitación en temas relacionados con la gestión de remuneraciones.
- Aprobación del Plan de Trabajo 2023.





f) Comité de Plan Estratégico

Propósito

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

Aspectos relevantes

- Cumplimiento de lo establecido en el Plan de Trabajo del Comité de Plan Estratégico y Presupuesto y actualización de su reglamento.
- Seguimiento al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y los Planes Operativos de Coope Ande No.1 durante el período 2022.
- Evaluación y análisis mensual de los resultados financieros: metas de crecimiento, rentabilidad, niveles de riesgo asumidos, fuentes de financiamiento, tasas de interés de los productos ofrecidos y margen de intermediación.
- Análisis de cartera de crédito que incluye comportamiento por línea de crédito, concentración, metas de colocación, entre otros; así como el portafolio de inversiones.
- Análisis del comportamiento del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito, incluidos los indicadores macroeconómicos de Costa Rica, así como el análisis del sistema financiero nacional.
- Análisis y seguimiento del comportamiento financiero y operativo de las agencias.
- Revisión y análisis del Presupuesto 2022, Plan Anual Operativo 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 2022 y aprobación del plan de trabajo del Comité de Plan Estratégico y Presupuesto para el período 2023.
- Análisis del comportamiento de indicadores de ficha CAMELS.
- Análisis y seguimiento de Indicadores estratégicos 2022-2025.
- Análisis de los aspectos relevantes de la estrategia financiera de Coope Ande No.1 R.L. 2022-2025.
- Se analizaron las tendencias, los supuestos macroeconómicos y otros supuestos, el escenario presentado del Balance de Situación y el Estado de Excedentes y Pérdidas y la proyección de Ficha CAMELS y de la Suficiencia Patrimonial para el año 2023.

2.3 Comité Ejecutivo

Propósito

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

Cumple los siguientes objetivos:

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

Aspectos relevantes:

Las actividades relevantes presentadas o ejecutadas por el Comité Ejecutivo durante el año 2022, son los siguientes:

- Se aprobó el plan de trabajo y se realizan ajustes al Reglamento del Comité Ejecutivo.
- Se realizó seguimiento y valoración de principales tendencias tecnológicas, comerciales, de talento humano, entre otras.
- Se analizó el seguimiento del comportamiento de los planes operativos 2022, las liquidaciones presupuestarias y las tendencias de captación, inversiones, colocación y los temas relacionados a la estructura financiera de la Cooperativa.
- Se analizó mensualmente el Informe de la Cartera de Crédito.
- Se analizó la afectación de la entrada en vigencia del Reglamento de la Ley de Usura y se brinda seguimiento periódico a la afectación del Salario Mínimo Inembargable SMI.
- Se analizó y evalúa el avance de los proyectos estratégicos y se brinda seguimiento a las iniciativas.
- Se brindó monitoreo periódico a los indicadores macroeconómicos y financieros del Sector Financiero, de las principales cooperativas y de Coope Ande.
- Se analizó de forma periódica el comportamiento de los indicadores de la Ficha CAMELS e indicadores internos

(suficiencia patrimonial, rentabilidad y eficiencia, u otros financieros).

- Se analizaron las desviaciones a los indicadores y límites de los ejes de la declaración del apetito al riesgo de la Cooperativa según el Informe de Análisis del Perfil de Riesgo.
- Se brindó seguimiento a las recomendaciones de los Órganos de Control (Auditoría Interna, Auditoría Externa, Cumplimiento Normativo, Legitimación de Capitales), SUGEF y Dirección de Riesgos.
- Se analizó el alcance, impactos y acciones ante ajustes normativos, nuevas normativas y solicitudes establecidas por entes reguladores.
- Se analizaron las proyecciones, PAOS y presupuestos para el 2023.
- Se brindó seguimiento al proyecto de Cultura Organizacional.
- Se realizó el seguimiento al programa de transformación empresarial hacia la Cooperativa del futuro.
- Se brindó seguimiento a los principales resultados de la campaña Concientiza Verde y se solicita el registro de la marca ante el Registro Nacional.
- Se analizó la viabilidad de la compra de la cartera CAPREDE.
- Se realizó el proceso de Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión con base en lo planificado.
- Se analizaron los casos presentados por fraudes electrónicos y se establecen planes de acción inmediatos para resarcir y prevenir los daños.
- Se brindó seguimiento a la Gestión de Brechas Tributarias y se analiza el tratamiento que se está realizando sobre el impuesto de remesas internacionales por concepto de servicios de MasterCard o VISA.
- Se brindó seguimiento periódico a los resultados de las agencias.
- Se actualizó el Marco de Gobierno y Gestión de T.I. alineado al nuevo plan estratégico de la Cooperativa.



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

2.3 Órganos de Control Internos



a) Comité de Vigilancia

"Da siempre lo mejor de ti, y lo mejor vendrá"
Madre Teresa de Calcuta

Integrantes

MSc. Iveth María Acosta Gómez	Presidente
Lic. Adrián Tames Brenes	Vicepresidente
Lic. Roberto Gámez Acuña	Secretario
Prof. Víctor Hugo Rodríguez Madrigal	Vocal 1
Sra. Miriam Flores Piedra	Vocal 2

Introducción

El Comité de Vigilancia, quiere presentarle a esta Asamblea General LVIX el informe de labores del periodo comprendido entre enero y diciembre del 2022.

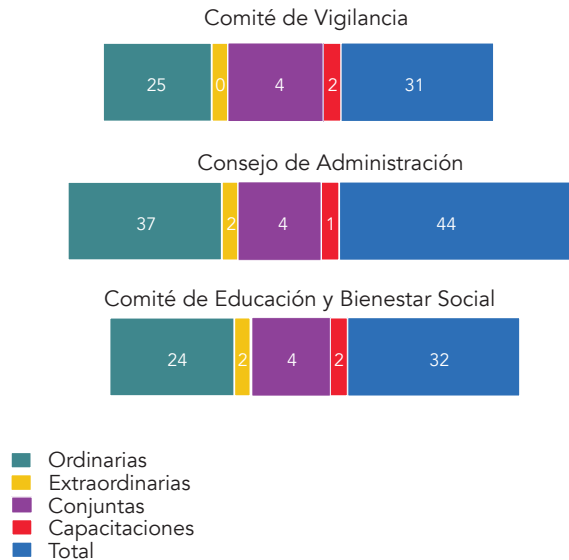
Como es de su conocimiento, es nuestra responsabilidad rendir cuentas de las acciones realizadas por este Comité, por lo tanto, les presentamos a continuación el detalle de las mismas, trabajo realizado también en algunas actividades concretas con la Auditoría Interna, Administración y Órganos Sociales



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.

1. Asistencia a sesiones de los Órganos Sociales

El Comité de Vigilancia ha tenido participación en un total de 60 sesiones de Comités Normativos y de Gestión. Así como, en las 39 sesiones del Consejo de Administración y en las 26 sesiones del Comité de Educación y Bienestar Social.



- Seguimiento a las sugerencias de los asociados y asociadas remitidas de forma electrónica, siendo los resultados los siguientes:

• Tipo de sugerencias

Durante el año 2022 se registraron un total de 1514 sugerencias, que se distribuyen de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad	%
Reclamo	1029	68%
Queja	398	26%
Felicitación	50	3%
Sugerencia	37	2%
Total General	1514	100%

Fuente: Reporte de Sugerencias 2022

2. Del Comité de Vigilancia

2.1. Acciones realizadas:

Trabajos Permanentes (Artículo 49, Estatuto Social)

Durante el período se dio énfasis a las siguientes acciones:

- 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 2022.
 - 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.

• Motivos de sugerencias

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

Motivos de sugerencias		
Tipo	Cantidad	%
Productos y Servicios	917	60%
Atención al Asociado	358	24%
Canales Digitales	116	8%
Seguridad de la Información	64	4%
Felicitaciones	50	3%
Infraestructura	7	1%
Actividades especiales	2	0%
Total General	1514	100%

Fuente: Reporte de Sugerencias 2022

• **Sugerencias por agencia:**

	CANTIDAD	%AGENCIA
Agencia de Cartago	47	17%
Agencia de San José	40	14%
Agencia de Alajuela	31	11%
Agencia de Guadalupe	26	9%
Agencia de Heredia	23	7%
Agencia de Escazú	18	6%
Agencia de Desamparados	15	5%
Agencia de Liberia	13	5%
Agencia de Torre Mercedes	11	4%
Agencia de Puntarenas	11	4%
Agencia de San Ramón	8	3%
Agencia de Guápiles	8	3%
Agencia de Ciudad Neilly	7	2%
Agencia de Limón	6	2%
Agencia de Nicoya	5	2%
Agencia de San Carlos	5	2%
Agencia de Turrialba	3	1%
Agencia de Quepos	2	1%
Agencia de Santa Cruz	2	1%
Agencia de Perez Zeledón	2	1%
TOTAL	283	100%

Fuente: Reporte de Sugerencias 2022

• **Sugerencias por otras áreas de la cooperativa:**

AGENCIA	CANTIDAD	% POR ÁREA
Cobros	575	46%
Soporte de canales digitales	221	20%
Contact center	79	7%
Responsabilidad social	58	5%
Administración de cartera	52	4%
Centro administrativo de agencias	45	3%
Seguros y servicios	35	3%
Retención de asociados	34	3%
Captación e inversiones	24	2%
Crédito	23	1%
Medios de pago	12	1%
Servicios de captación	12	1%
Agencias	11	1%
Mercadeo	11	1%
Seguros	10	1%
Gerencia de servicios comerciales	5	0%
Estrategia comercial	5	0%
Seguridad	4	0%
Tesorería	3	0%
Centro de servicios de agencias	3	0%
Cumplimiento normativo	2	0%
Centro adm. de agencias	2	0%
Seguridad Ocupacional	1	0%
Corporativo	1	0%
Segmento empresarial e inmobiliario	1	0%
Talento Humano	1	0%
Unidad de riesgos y cumplimiento	1	0%
TOTAL	1231	100%

Fuente: Reporte de Sugerencias 2022

• **Gestión de sugerencias:**

Atención de sugerencias		
Estado	Cantidad	%
Finalizada/Contactada	1471	94%
Finalizada/No Contactada	43	6%
Total General	1514	100%

Fuente: Reporte de Sugerencias 2022



2.2 Trabajos en conjunto con la Auditoría Interna

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, con quien discute, analiza y da seguimiento a los resultados del trabajo realizado. Para el período 2022, entre las actividades realizadas se pueden mencionar las siguientes:

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

3. Análisis de la Labor de los Órganos Sociales

En cumplimiento con lo establecido en el artículo No.42 del Estatuto Social, se verificó que todas las funciones designadas a los Órganos Sociales se hubiesen ejecutado.

3.1. Consejo de Administración

- Se definieron políticas de financiación, crédito, inversión, administración y las que se consideren necesarias para la operación de la Cooperativa.
- Aprobaron los estados financieros intermedios y estados financieros auditados que se remiten a la SUGEF.
- Se aprobaron los reglamentos internos.
- Establecieron todas las políticas necesarias para la buena marcha de la Cooperativa
- Aprobaron y realizaron las modificaciones al Plan Estratégico de la Cooperativa para el periodo 2022-2025, los Planes Operativos y el Presupuesto correspondiente, de acuerdo a la situación económica nacional e internacional.
- Se aprobaron las estrategias presentadas por la Gerencia General para mitigar la afectación que podría sufrir la cooperativa con la entrada en vigencia de la ley 7472 "Ley de Usura" sobre el Salario Mínimo Inembargable.
- Se garantizó el cumplimiento del envío de informes a los organismos y entes que regulan la intermediación financiera.
- Aprobaron el Plan Anual Operativo y el Presupuesto del Comité de Educación y Bienestar Social.
- Se aprobaron o rechazaron las solicitudes de afiliación de nuevos asociados(as) a la Cooperativa, así como conocer las renunciaciones.
- Se aprobó el informe de Gobierno Corporativo.
- Ser responsable de la estrategia, de la gestión de riesgos, de la solidez financiera o solvencia, de la organización interna y estructura de Gobierno Corporativo de Coope Ande N°1 R.L.
- Acataron las disposiciones establecidas en los acuerdos de SUGEF.
- Integraron los comités técnicos y comisiones de trabajo para la operación de la cooperativa.

3.2. Comité de Educación y Bienestar Social

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

- Se elaboró el Plan Anual de Trabajo y el respectivo presupuesto anual.
- Se publicaron 3 ediciones del Vocero Coopeandino.
- Se ratificaron los totales y montos de los pilares y becas otorgados.
- Se utilizaron las reservas de Educación y Bienestar Social de forma satisfactoria.
- Aprobaron y dieron seguimiento a las capacitaciones en materia cooperativa, tanto para asociados (as) reales y potenciales, delegados (as), Órganos Sociales y colaboradores (as), de forma virtual y presencial.
- Presentaron al Consejo de Administración el informe de las labores realizadas y resultados obtenidos, de forma cuatrimestral, tal y como lo establece el Estatuto Social.
- Aprobaron y participaron en actividades tendientes a la ayuda de asociados y comunidad en coordinación con el departamento de Responsabilidad Social.
- Elaboración y actualización de reglamentos y procedimientos inherentes a la labor del Comité para ser trasladados y aprobados por el Consejo de Administración.
- Revisión, actualización y alineación de sus planes de trabajo al Plan Estratégico de la cooperativa, para ser implementado en el 2023.
- Aprobaron la logística y participaron en la actividad Vivan los Niños que se realiza en la época de navidad.
- Coordinaron las acciones de bienestar social, de educación y capacitación cooperativa aprobadas por el Consejo de Administración y Gerencia General.

4. De los Delegados y Delegadas

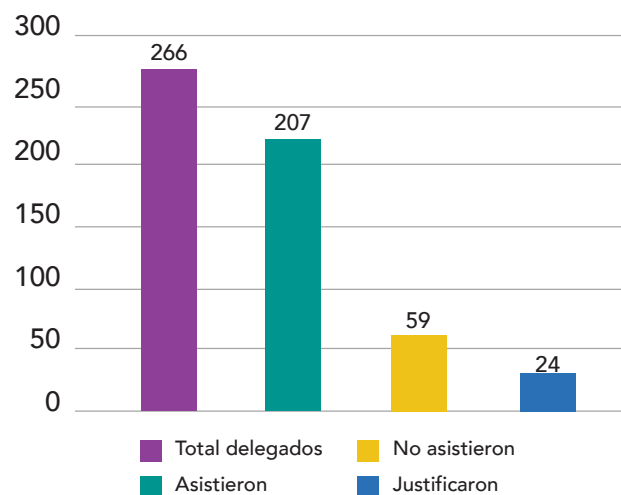
4.1. Informe de la asistencia de las Delegadas y los Delegados a la Pre Asamblea

•Desglose por región:

Región	Total Delegados	Pre Asamblea		
		SI	NO	JUSTIFICACIÓN
Alajuela 1	12	10	2	2
Alajuela 2	5	4	1	0
Alajuela 3	3	3	0	0
Buenos Aires	12	11	1	0
Cañas	10	7	3	0
Cartago 1	11	9	2	1
Cartago 2	10	10	0	0
Cartago 3	6	6	0	0
Ciudad Neily	7	5	2	0
Desamparados 1	11	11	0	0
Desamparados 2	3	3	0	0
Esparza	6	5	1	0
Guápiles 1	5	3	2	1
Guápiles 2	12	5	7	4
Heredia 1	8	8	0	0
Heredia 2	5	4	1	1
Heredia 3	2	2	0	0
Heredia 4	5	3	2	0
Heredia 5	11	9	2	1
Liberia	3	3	0	0
Limón	4	2	2	2
Mora 1	2	2	0	0
Mora 2	6	4	2	1
Nicoya 1	1	0	1	1
Nicoya 2	9	6	3	1
Perez Zeledón	12	10	2	0
Puntarenas	10	11	1	0
Quepos	12	8	2	1
San Carlos 1	4	4	0	0
San Carlos 2	8	5	3	0
San José 1	10	9	1	0
San José 2	5	4	1	0
San José 3	8	7	1	1
San José 4	4	3	1	1
San José 5	16	10	6	2
San Ramón 1	6	5	1	0
San Ramón 2	4	4	0	0
Santa Cruz	6	2	4	0
Talamanca	3	3	0	0
Turrialba	4	3	1	1
TOTAL	266	207	59	24

•Resumen asistencia:

Total delegados	Asistieron	No asistieron	Justificaron
266	207	59	24
100%	77.82%	22.18%	9.02%



Como se muestra en el gráfico de 266 delegados activos, se obtuvo una participación de 207 delegados (77,82%), 59 delegados (22,18%) no asistieron y de los 59 delegados que no asistieron 24 delegados justificaron (9,02%).

•Resumen de justificaciones:

No asistieron	59	22.18%
Justificaron	24	40.68%

De los 57 delegados ausentes solamente 24 justificaron que equivale a un 40,68% de los que no asistieron y un 9,02% del total de delegados

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 Módulo			II Módulo		
		Asistieron	No asistieron	Justificaron	Asistieron	No asistieron	Justificaron
Cañas	10	9	1	0	8	2	0
Heredia 1-2	13	9	4	1	10	3	0
Liberia	3	1	2	0	0	3	0
Nicoya 1-2	10	6	4	0	3	7	0
San José 2-3-4-5 Mora	41	31	10	0	21	20	0
Santa Cruz	6	1	5	0	0	6	0
Guápiles	17	8	9	0	6	11	0
San Ramón	10	6	4	0	6	4	0
Pérez Zeledón	12	10	2	0	9	3	2
Turrialba	4	3	1	0	3	1	0
Alajuela 1-2-3	20	13	7	0	13	7	0
Ciudad Neily- Golfito	7	4	3	0	4	3	0
Desamparados	14	13	1	0	12	2	0
San Jose 1	10	8	2	0	9	1	0
Heredia 3-4	7	5	2	0	2	5	0
Heredia 5	11	6	5	0	6	5	1
Puntarenas	10	4	6	0	4	6	0
Quepos	4	1	3	0	1	3	0
Esparza	6	2	4	1	4	2	1
San Carlos-Upala	12	5	7	0	6	6	0
Limón –Talamanca	7	4	3	0	5	2	0
Cartago 1-2-3	27	20	7	0	19	8	0
Buenos Aires	5	2	3	0	3	2	0
Total	266	171	95	2	154	112	4

4.3. Informe Fallecimientos, Pérdidas de Credenciales y Renuncias.

Tipo	Cantidad
Fallecimientos	3
Renuncias	11
Pérdida de credencial	4
Total	18

4.3.1. Fallecimientos

Región	Cantidad
Alajuela 2	1
San José 1	1
Liberia	1
Total	3

4.3.2. Renuncias

Región	Cantidad
San Ramón	1
Puntarenas	1
Heredia 5	2
Nicoya	2
Santa Cruz	1
Guápiles 1	1
Guápiles 2	2
Perez Zéledón	1
Total	11

4.3.3 Pérdida de credencial

Región	Cantidad
Ciudad Neilly	1
Golfito	1
Heredia 3	1
San José 5	1
Total	4

5. Conclusiones

Para finalizar podemos concluir que:

- Coope Ande es una institución sólida que se refleja en los resultados financieros y de gestión.
- De acuerdo con las funciones y atribuciones estipuladas en el artículo 42 del Estatuto Social, podemos decir que el Consejo de Administración ha cumplido con sus deberes y obligaciones, apegados 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. Como una oportunidad de mejora sugerimos formalizar el proceso de evaluación sobre los programas de formación cooperativa, tanto presenciales como virtuales.
- Se dio seguimiento al tratamiento de las quejas, reclamos u oportunidades de mejora que se recibieron durante el presente año. La totalidad de las sugerencias fueron trabajadas con las respectivas áreas o agencias, en los casos en que esto fuera necesario.
- Se atendieron en forma oportuna las sugerencias, observaciones y recomendaciones emitidas por los diferentes órganos de control y supervisión de la Cooperativa, así como por los organismos externos.
- Se mantiene como óptima (Riesgo Norma) la calificación dada por SUGEF, la misma se refleja en los estados financieros y la opinión sin salvedades de los auditores externos.
- En este año 2022, Coope Ande ha cumplido con lo establecido en la Ley, el Estatuto Social y la reglamentación vigente.

Reconocemos y valoramos el apoyo que nos brindaron los Órganos Sociales, Alta Gerencia, Comité Ejecutivo, Auditoría Interna y Colaboradores, en el desarrollo de las actividades propuestas en nuestro plan de trabajo. Asimismo, se evidencia en la gestión realizada por la Cooperativa que se mantiene un proceso de mejora continua, con el objetivo de estar siempre presente y de la mano con nuestros asociados, en su desarrollo socioeconómico a lo largo de toda su vida que la Cooperativa avanza por el buen camino.

Cooperativamente.

Comité de Vigilancia



b) Auditoría Interna

La Auditoría Interna tiene la misión de mejorar y proteger el valor de la Cooperativa, proporcionando aseguramiento, asesoramiento y análisis basado en riesgos, mediante el desarrollo de auditorías y asesorías con un enfoque sistemático y disciplinado que permita evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, todo lo anterior enmarcado dentro de un adecuado ambiente de:

- Protección y administración de los recursos
- Seguridad, efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad en los reportes financieros y de gestión
- Cumplimiento de leyes, políticas, normas y regulaciones

La Auditoría Interna es un órgano dependiente del Consejo de Administración, que tiene autonomía para la ejecución de las labores propias de su área. Esto significa que la Auditoría Interna de Coope Ande N°.1 R.L, es una actividad independiente dentro de la organización.

Las actividades que realiza la Auditoría Interna, se apoyan en el Plan Anual, en el cual se incluyen entre otras, los procesos que presenten mayor criticidad respecto a sus riesgos y que podrían afectar el logro de los objetivos institucionales (los cuales se determinan mediante la aplicación de metodologías basadas en riesgos), actividades asociadas a la normativa vigente, políticas y directrices del Consejo de Administración, las recomendaciones realizadas por la SUGEF y actividades

propias a la gestión de la actividad de Auditoría. El Plan es revisado y actualizado permanentemente, dado las condiciones del entorno cambiante en que se desenvuelve la Cooperativa. Entre las principales acciones realizadas por la Auditoría Interna durante el 2022 se encuentran las siguientes:

- Evaluación en forma independiente, de la eficacia y eficiencia del sistema de control interno, la gestión de riesgos, los sistemas y procesos de Gobierno Corporativo.
- Evaluación de la razonabilidad de la información generada o registrada por la Cooperativa, así como, refrendar la información financiera-contable, que la Cooperativa remita a la SUGEF y al BCCR, de forma mensual y trimestral, ajustándose a los lineamientos específicos emitidos por ellos (as).
- Evaluación de los riesgos relacionados a los procesos o actividades auditadas, están adecuadamente identificadas y gestionadas.
- Certificación de los saldos de las operaciones de crédito que han sido dadas en garantía por la Cooperativa a otras instituciones financieras, así como, información financiera adicional que requieran estas entidades.
- Corroboración de que las operaciones, programas o proyectos se están llevando a cabo de manera efectiva y eficiente y son consistentes con las metas y objetivos establecidos, tanto estratégicos, como operativos.
- Revisión de que los procesos y sistemas establecidos

permiten el cumplimiento de las políticas, procedimientos, leyes y reglamentos que podrían afectar significativamente a la Cooperativa.

- Verificación de que las acciones de los directores, ejecutivos, colaboradores y terceros cumplen con las políticas, procedimientos y leyes aplicables, regulaciones y normas de gobierno de la Cooperativa.
- Participación en el Consejo y Comités normativos con derecho a voz, pero sin voto.
- Los recursos y activos se adquieren económicamente, se utilizan eficientemente y se protegen adecuadamente.
- Seguimiento a las observaciones y acciones correctivas, producto de las auditorías realizadas, e informar periódicamente a la Alta Gerencia, al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración cualquier acción correctiva no implementada efectivamente.

Aunado a lo anterior, se definió una **“Hoja de Ruta hacia la Transformación Digital de la Auditoría Interna 2022-2024 (Auditoría Interna 4.0)”**, con el propósito de fortalecer la gestión del área, acompañar y agregar valor a la Cooperativa en su Estrategia Institucional, apoyados en la aplicación de estándares internacionales y las mejores prácticas. Este proceso empezó con iniciativas de mejoras en el ámbito de gobierno y procesos, que incluyeron entre otros:

- Reforma integral del Reglamento de Auditoría Interna.
- Revisión y actualización de las metodologías de trabajo (planeación anual y estudios basados en riesgos).
- Definición de un Manifiesto de Agilidad de la Auditoría Interna que integre los valores del área con los de la Cooperativa.
- Diseño de un nuevo formato de Informe que facilite la comunicación de resultados.

Por otra parte, se realizó la actualización y aprovechamiento de herramientas tecnológicas como es Teammate +, el cual es un sistema integral que apoya la gestión del proceso de Auditoría, el cual considera elementos importantes de marcos de referencia tales como; Basilea, COSO, COBIT. Para el periodo 2023, se tienen definidas iniciativas en Auditoría Ágil, Auditoría Continua, Analytics y Automatización de procesos.

Los retos a los que se enfrenta Coope Ande son complejos y requieren múltiples visiones y habilidades, la Auditoría Interna no es ajena a ello, por lo que refuerza su compromiso de mejora continua, redefiniendo su estrategia y modelo operativo para poder continuar agregando valor a la Cooperativa, enfocado en entregar un servicio de aseguramiento y consultoría de calidad, eficiente, con capacidad de anticipación y foco en los riesgos relevantes y emergentes del negocio en un entorno flexible, dinámico y ágil, para apoyar la Misión de la Cooperativa, de buscar el bienestar de nuestros asociados, nuestra razón de ser. Cooperativamente;

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



MBA. Karolina Vargas Arguedas, Auditora Interna General.

c) Gestión de Riesgos

El Periodo 2022 para la Gestión Integral de Riesgos, puede definirse como **un periodo de transformación y modernización**, hacia una gestión de riesgos en apoyo a la Administración para su toma de decisiones. Gestión sustentada en metodologías y políticas formales aprobadas por el Comité de Riesgo y el Consejo de Administración.

Dentro de los principales logros de la DRCN, pueden enlistarse:

- Transformación de la estructura de comunicación de la DRCN hacia: la Administración, Comité de Riesgo y el Consejo de Administración. Se implementa la metodología de mapas de calor con la intención de brindar una visión 360 de las exposiciones de riesgo de la organización.
- Implementación de una estrategia de información integral (interna y externa) de ciberseguridad en pro de la disminución de fraudes electrónicos a los asociados y la identificación de ataques relacionados.
- Declaración de la Estrategia Institucional de Gestión de Riesgo de la Cooperativa. En concordancia y cumplimiento de normativa vigente.
- Diagnósticos de cumplimiento integral de todas las Leyes y Normativas aplicables a la Cooperativa. Adicionalmente, especialización en SUGEF 24-22 (nuevo acuerdo para análisis de situación de entidades financieras).
- Actualización e implementación de un nuevo Marco de Apetito por Riesgo institucional. Cuyo carácter integral y enfoque de análisis permite tener un mejor panorama general del estatus de riesgo de la entidad en pro del cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
- Emisión e implementación de elementos fundamentales del marco documental de la gestión de riesgo relacionado con: Riesgos No Financieros, Cumplimiento Integral, Manual de Administración Integral de Riesgo, Plan de contingencia operativa de la gestión de riesgos.
- El periodo ha tenido el desarrollo de elementos importantes en su estructura metodológica, a considerar: Aplicación exitosa de pruebas de tensión BUST (SUGEF), Metodología para análisis de nuevos proyectos, productos

e iniciativas (NPPI), Metodología para gestión de riesgos estratégicos, Metodología para la gestión de Riesgo Operativo, Ejecución de pruebas de continuidad de negocio, Metodología para medición del Marco de Apetito por Riesgo, Riesgo de mercado / precios, Metodología para identificación y clasificación de información.

- La atención de hallazgos de auditoría ha sido también parte del enfoque de la DRCN, dando por culminado un total de 70% de los hallazgos pendientes a inicio del periodo.

d) Oficialía de Cumplimiento

Las actividades que realiza la Oficialía de Cumplimiento involucran tareas de prevención, detección, y gestión del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva. Por lo que mediante la evolución constante de los programas de capacitación aplicados de forma estratégica se ha contribuido con el desarrollo de una cultura de cumplimiento en todos los pilares de la Cooperativa.

Durante el periodo 2022, se enfrentaron retos en cuanto a la aplicación de un nuevo esquema normativo. Lo cual permitió fortalecer el vínculo entre la estrategia de negocio y la gestión de aplicación de la política conozca a su cliente. Es importante denotar que la Oficialía de Cumplimiento está conformado por personal de alto nivel que aplica de forma vivencial los valores cooperativos. Así mismo, la experiencia y su compromiso permitieron el cumplimiento de las siguientes funciones normativas:

- Se realiza una actualización integral en procesos metodológicos normativos
- Se implementa de forma satisfactoria el alcance correspondiente a la norma 35-21 (Centro de Información Conozca a su Cliente).
- Satisfactoriamente se cumple con la remisión de información normativa a los entes reguladores.

- Se mejora el proceso y el indicador de actualización de la política conozca a su cliente.
- Se fortalece el proceso de capacitación mediante sesiones diferenciadas con base en la exposición al riesgo como lo establece la normativa vigente.
- Se mantienen los indicadores de la gestión en niveles efectivos, entre otras

Como unidad de cumplimiento nos esperan nuevos retos que sin duda vendrán a fortalecer la gestión de prevención que se realiza no solo a nivel institucional, sino que también contribuimos con un granito de arena a nivel de país.

e) Cumplimiento Normativo

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

Durante el 2022 Coope Ande realizó, con el apoyo de la Administradora de Cumplimiento Normativo, una serie

de actividades con el fin de fortalecer su gestión de cumplimiento:

1. Diagnóstico integral de normativa emitida por CONASSIF y emitida por otros organismos externos, donde se identificaron no solo oportunidades de mejora en la gestión de las normativas, sino que cada norma se evalúa en función de su exposición de riesgo. De esta manera la Cooperativa conoce las regulaciones de mayor impacto normativo en los procesos y la gestión que se realiza actualmente por parte de sus responsables. Los resultados fueron satisfactorios en todas las normativas y las medidas de seguimiento estarán en los controles de la Administradora de Cumplimiento Normativo.
2. Se analizó el cumplimiento de los nuevos lineamientos de la SUGEF 2-10, Reglamento de Administración de Riesgos, CONASSIF 14-21, Reglamento de Estimaciones Crediticias, CONASSIF 12-21 y CONASSIF 35-21, Reglamento de Legitimación de Capitales – CICAC, SUGEF 24-22, Reglamento de calificación situación financiera. Las oportunidades de mejora se encuentran con planes de acción, no se identificaron brechas o incumplimientos
3. Acompañamiento en el proceso de las Auditorías Externas de riesgos, legitimación de capitales e idoneidad. De manera que se cumpla con los requerimientos y el proceso sea satisfactorio.



2.4 Órganos de Control Externos

Como parte de una sana gobernanza y siempre adoptando las mejores prácticas, la firma de Auditores Externos KPMG nos acompañó un nuevo período, donde presentaron una opinión independiente y sin salvedades (Opinión Limpia) de los Estados Financieros de la Cooperativa del año 2022.

De acuerdo con lo que establece el Reglamento para Juzgar la situación Económica-Financiera de las Entidades Fiscalizadas, se mantiene la calificación de riesgo normal.

Para este período 2022 y de igual forma que en años anteriores, Coope Ande mantiene sus calificaciones de Riesgo de acuerdo con la firma calificadora FITCH en:

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

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

El ente calificador enfatiza la calidad de nuestra cartera como razonable, donde se destaca que el indicador de mora mayor a 90 días fue de un 2,3% mejor al promedio del

sistema cooperativo. En cuanto a la rentabilidad operativa incrementada y una posición patrimonial robusta, muestran estabilidad con un cumplimiento holgado de suficiencia patrimonial.

Por otra parte, otro factor clave, fue el Fondo con Costo Decreciente y Liquidez Holgada, donde se consideró que la estructura de fondeo y liquidez de Coope Ande seguirá siendo adecuada a su perfil de riesgo. A junio de 2022, su indicador de préstamos a depósitos de 94% denota liquidez alta e incluso mejor que el cierre fiscal previo de 96%. La opinión enfatiza que nuestra cooperativa tiene una flexibilidad financiera razonable gracias a su disponibilidad de fondos. Cerca de 14% del pasivo financiero está conformado por 10 proveedores de fondos locales.

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.

Definitivamente, en estos 57 años, el vuelo no ha sido fácil, sin embargo, gracias a Dios que nos ha acompañado en nuestro camino, a una tripulación comprometida, se han logrado con transparencia nuestros objetivos, siempre a la vanguardia de las mejores prácticas y, sobre todo, cumpliendo los sueños de nuestras familias, en cada escala que nos encontremos.



3. Gestión Financiera Económica

3.1 Contexto Internacional relevante para Costa Rica

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

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

Ante los fuertes aumentos en los niveles de precios, la medida adoptada por los Bancos Centrales fue una política monetaria restrictiva, realizando ajustes históricos en su tasa

de política monetaria, donde instituciones como Reserva Federal modificaron su tasa más de 400 p.b. en un lapso de nueve meses, medida similar se ha aplicado en el resto del mundo desde meses atrás.

Ante el escenario expuesto, los organismos internacionales pronostican una desaceleración en las tasas de crecimiento económico del mundo e inclusive algunos hablan de altas probabilidades de recesión económica. El Banco Mundial proyecta una tasa de crecimiento del 1.7% para el año 2023, siendo esta una de las más bajas durante las últimas dos décadas, la cual es superada sólo por las recesiones del 2008 y 2020.

Como mitigador del bajo crecimiento se requieren la aplicación de algunas medidas de política para impulsar el crecimiento y la inversión como: la reasignación de gasto, asignación de subsidios por sectores productivos, entre otros que permitan un rebote vertical en la economía mundial.





3.2 Contexto nacional Costa Rica

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

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

En cuanto a la evolución del tipo de cambio en 2022 presentó dos fases: durante el primer semestre se caracterizó por una depreciación importante alcanzando un techo cercano a los ₡700, explicado por una mayor demanda de divisas, principalmente para atender la factura petrolera, apetito que mantenían las operadoras de fondos de pensión y dolarización del ahorro (por la alta inflación). Durante el segundo semestre tras los fuertes incrementos en la tasa de política monetaria se recuperó el premio por invertir en colones, caída en el precio del petróleo, noticia sobre la aprobación de los eurobonos, leve recuperación del turismo, entre otros llevaron a disminuir las presiones sobre el tipo de cambio cerrando por debajo de los ₡600, lo cual representa una apreciación del 7.02% interanual.

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

3.3 Balance de Situación

3.3.1 Activo Total

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

Comportamiento del Activo Total: Años 2021 y 2022

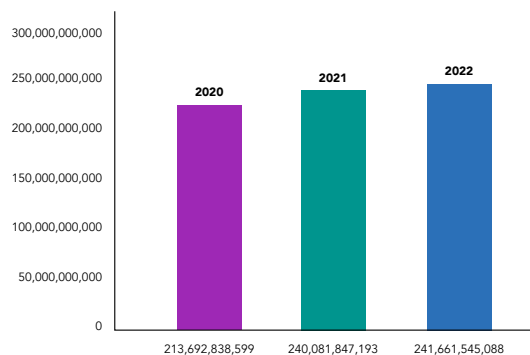
Activos	2021	%	2022	%	Variación	Var %
Disponibilidades	7,033,399,453	1.05%	5,042,286,155	0.71%	(1,991,113,298)	-28.31%
Inversiones en instrumentos financieros	240,081,847,193	35.82%	241,661,545,088	33.93%	1,579,697,896	0.66%
Cartera de Créditos	407,768,370,057	60.84%	449,391,394,028	63.10%	41,623,023,971	10.21%
Inmuebles, Mobiliario y Equipo (neto)	11,975,707,322	1.79%	10,973,824,135	1.54%	(1,001,883,187)	-8.37%
Otros Activos	3,376,979,424	0.50%	5,138,285,612	0.72%	1,761,306,187	52.16%
Total Activos	670,236,303,449	100%	712,207,335,018	100%	41,971,031,569	6.26%

3.3.2 Portafolio de Inversiones en instrumentos financieros

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

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

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



Fuente: Elaboración propia

Características

- Portafolio de inversión neta a diciembre 2022 de ¢241.661 millones.
- El 89.24% se mantiene en colones.
- El portafolio mantenido para reserva de liquidez (36.4%) debe cumplir con las condiciones regulatorias por lo que se clasifica a costo amortizado.
- El 86.90% del portafolio a valor razonable se mantiene en Gobierno, seguido de un 9.23% que se mantiene en el Banco Popular.
- Las pérdidas no materializadas que muestra el portafolio de inversión obedecen principalmente a las condiciones atípicas del mercado con sus abruptos ajustes en tasas de interés.



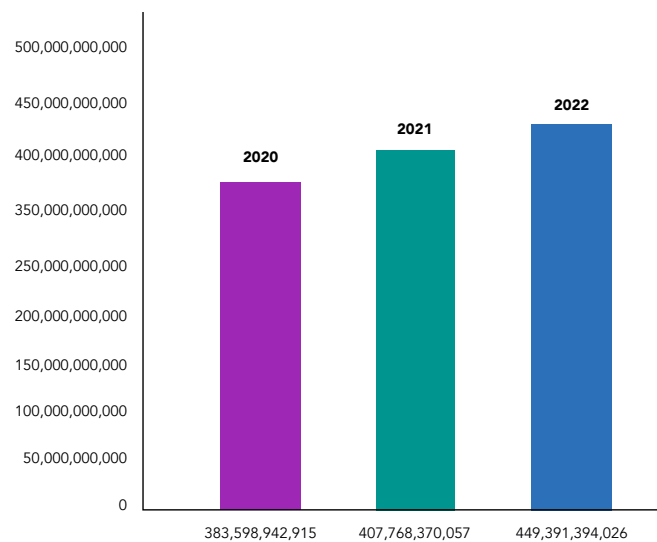


3.4 Cartera de Crédito

Con respecto a la Cartera de Crédito Neta, es el activo más importante de la Cooperativa dado que representa **el 63.10% del total**, manifestó un crecimiento de **¢41.6 mil millones de colones (10.21%)**. La cartera bruta se incrementó en un **8.48% equivalente a ¢37.3 mil millones**, la misma se distribuye mayoritariamente en créditos de consumo personal con una concentración del 76.9% y crédito de vivienda con el **16.7%**. La tasa promedio de la cartera es del **13.23%**, una **morosidad del 2.40%**

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

Comportamiento de la Cartera de Crédito Neta
Años 2019, 2020 y 2021



Fuente: Elaboración propia

3.5 Pasivo Total y Patrimonio

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

Comportamiento del Pasivo Total: Años 2021 y 2022

Pasivos	2021	%	2022	%	Variación	Var %
Obligaciones con el público	451,041,182,414	84.04%	490,032,976,603	83.71%	38,991,794,189	8.64%
Obligaciones a Plazo con el BCCR	16,263,000,000	0.00%	15,895,883,265	2.72%	(367,116,735)	-2.26%
Obligaciones con entidades	59,263,566,667	11.04%	68,94,062,709	11.63%	8,839,496,042	14.90%
Cuentas por pagar y provisiones	9,557,477,648	1.78%	10,471,409,684	1.79%	913,932,036	9.56%
Otros Pasivos	598,457,926	0.11%	886,271,889	0.15%	287,813,963	48.90%
Total Pasivos	536,723,684,655	100%	585,380,604,150	100%	48,656,919,495	9.07%

Fuente: Elaboración propia

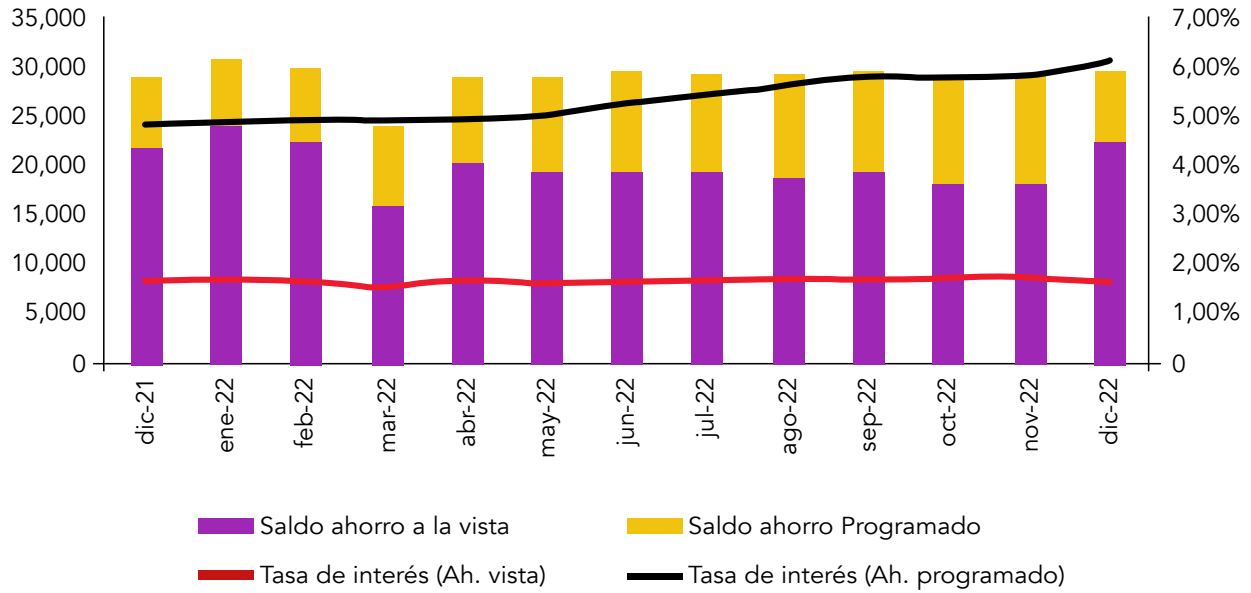
Las obligaciones con el público mostraron un incremento de **¢38.9 mil millones (8.64%)**, principalmente por el ahorro Coopeandino (8.70%).

Los saldos de captaciones a la vista en la Cooperativa se han mantenido estables durante el año 2022, presentando un

saldo de ¢22.658 millones, lo cual significa un crecimiento interanual de ¢843 millones (3.86%).

Del saldo total el **84.8% está en colones y el restante 15.2% en dólares** y tiene un costo financiero de 1.93% y 0.58% respectivamente.

Ahorros Vista y Programados

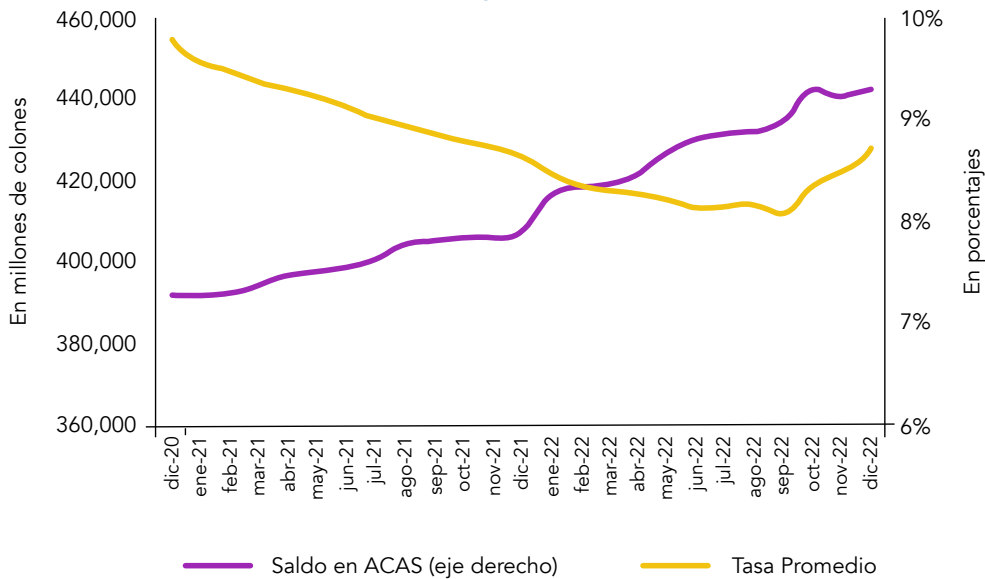


Fuente: Elaboración propia

Se tienen los ahorros programados (navideño, marchamo, vacacional, otros) los cuales suman un saldo de **¢7.097 millones**, presentan un decrecimiento de **¢120 millones** con respecto a diciembre del 2021. Este tipo de ahorro el 100% está en moneda local y presenta un costo financiero de 5.30% en promedio.

Las obligaciones con el público a plazo en ACAS continuó con dinamismo en el 2022 (en diciembre 2022 ¢443.048 millones) a un costo promedio mayor pasando de un 8.42% en 2021 a un **8.70%** al cierre del 2022, donde dicho ajuste ha sido producto de las condiciones de mercado.

Saldos ACAS y Tasa Promedio



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, la Cooperativa da seguimiento a la tasa de renovación de ACAS, la cual ha sido de un **81.06% promedio** durante del periodo 2022, permitiendo alcanzar los niveles de captación requeridos para el desarrollo del negocio.

Es importante señalar que para la definición de precios del principal pasivo que maneja la institución, se ha implementado una metodología que ajusta las tasas de captación según el comportamiento del mercado y condiciones de liquidez propias.

Tasa de renovación de ACAS (millones de colones)

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
ACAS Vencidos	25,298.93	29,510.27	27,919.20	29,510.27	27,414.36	34,065.27	28,796.93
ACAS Renovado	19,437.18	23,752.35	22,494.85	23,752.35	23,138.90	26,695.08	23,344.09
%	76.83%	80.49%	80.57%	80.49%	84.41%	78.36%	81.06%

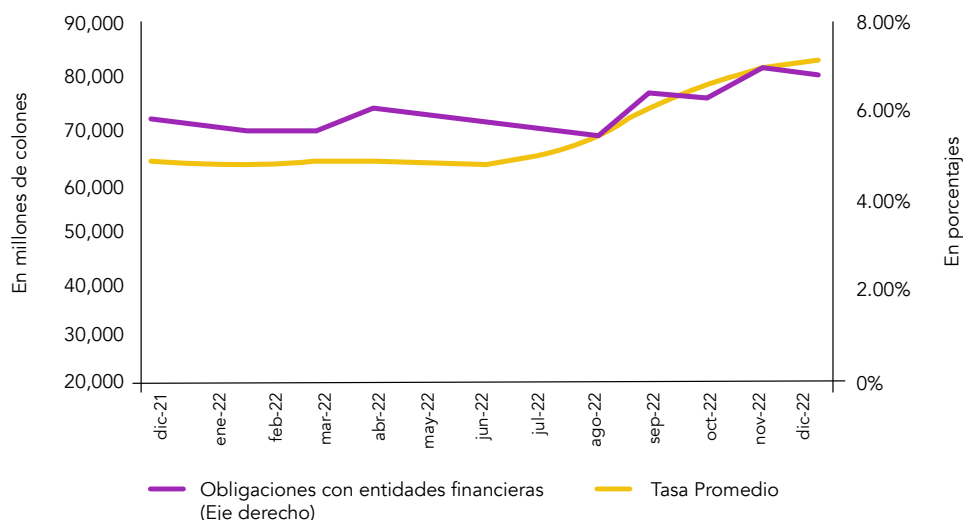
3.5.1 Obligaciones con Bancos

Las obligaciones con entidades financieras mantienen un saldo de **₡80.187 millones** (93.82% en colones), con un costo financiero promedio de 7.16%.

Además, se tiene una disponibilidad de líneas de

financiamiento cercanas a los **₡27.000 millones**, en caso de requerir recursos para líneas de crédito, sin embargo, dado el comportamiento de las tasas de mercado se frenó la captación mediante esta vía.

Obligaciones con entidades financieras



Fuente: Elaboración propia

3.5.2 Patrimonio

Al 31 de diciembre 2022 el Capital Social asciende a **¢94.6 mil millones, con un crecimiento de ¢3.6 mil millones**. Este incremento fortalece la solidez de la Cooperativa y es producto del aporte periódico de los asociados al Capital Social y la capitalización de excedentes.

La disminución en el rubro de ajustes de **patrimonio de ¢14.6 mil millones durante el año 2022** corresponde a revaluación de activos de la Cooperativa realizados durante el año por **¢3.5 mil millones**, ajuste por deterioro y valuación

de instrumentos financieros que no han sido materializados por **¢-10.3 mil millones**.

Las reservas patrimoniales al cierre de diciembre 2022 muestran un saldo de **¢35.2 mil millones, un incremento del 15.9%** con respecto al periodo anterior.

El excedente neto del año 2022 fue de **¢3.72 mil millones** y cuyo detalle se analizará en el siguiente apartado de resultados.

Comportamiento del Patrimonio Total: Años 2021 y 2022

Patrimonio	2021	%	2022	%	Variación	Var %
Capital Social	91,224,361,590	68.33%	94,563,642,080	74.56%	3,339,280,490	3.66%
Ajustes al Patrimonio	7,884,897,145	5.91%	(6,665,129,912)	-5.26%	(14,550,027,075)	-184.53%
Reservas Patrimoniales	30,363,538,621	22.74%	35,206,155,070	27.76%	4,482,626,449	15.95%
Resultados del Período	4,039,821,438	3.03%	3,772,063,630	2.93%	(317,757,808)	-7.87%
Total Pasivos	133,512,618,794	100%	126,826,730,868	100%	(6,685,887,925)	-5.01%

Fuente: Elaboración propia

3.6 Estado de Resultados

Durante el 2022 el total de ingresos ascendieron a **¢115.8 mil millones para un crecimiento de ¢24.5 mil millones (26.8%) con respecto al año 2021**. Este incremento se respalda por el crecimiento observado en la cartera de crédito, que genero ¢5.9 mil millones adicionales respecto al 2021 en intereses y por el efecto del diferencial cambiario

que genero ¢25.7 mil millones en el periodo 2022.

El gasto total del periodo 2022 fue de **¢107.3 mil millones, el cual es superior en ¢25.6 mil millones (31.4%)**. En cuanto a los gastos financieros, fueron superiores a los del año 2021 en un 51.2%, correspondiente principalmente a pérdidas por diferencial cambiario.

Comparativo y composición del Estado de Excedentes y Pérdidas Periodo diciembre-2021 y diciembre-2022

Cuentas del Estado de Resultados	2021	2022	Variación	Var %
Ingresos Financieros	84,335,646,194	109,726,033,360	25,390,387,436	30.11%
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	4,967,813,682	3,447,130,901	-1,490,682,781	-30.01%
Ingresos Operativos Diversos	1,967,534,921	2,555,854,673	588,319,752	29.90%
Total Ingresos	91,270,994,797	115,759,019,204	24,488,024,407	26.83%
Gastos Financieros	48,105,156,023	72,720,085,048	24,614,919,025	51.17%
Gastos por Incobrables y Desvalorización	11,572,692,555	8,848,145,938	-2,724,546,617	-23.54%
Gastos Operativos Diversos	5,074,425,214	5,708,427,327	634,002,113	12.49%
Gastos Administrativos	16,880,345,234	19,999,630,903	3,119,285,668	18.48%
Total Gastos	81,632,619,026	107,276,289,215	25,643,670,189	-31.41%
Excedente Operativo	9,638,375,771	8,482,729,989	-1,155,645,782	-11.99%
Efecto (ajuste) por reconocimiento NIF 9	-	-	-	0.00%
Exc. Operativo antes de partic.sobre utilidad.	9,638,375,771	8,482,729,989	-1,155,645,782	-11.99%
Retenciones (Ley Asociaciones Cooperativas)	433,726,911	381,722,849	-52,004,062	-11.99%
Excedentes antes de Reservas	9,204,648,860	8,101,007,140	-1,103,641,720	-11.99%
Reservas Legales y Estatutarias	5,397,490,432	4,750,328,794	-647,161,638	-11.99%
Excedente Neto del Período	3,807,158,428	3,350,678,346	-456,480,082	-11.99%
Traslado de Reservas al Excedente Neto	232,663,010	371,385,284	138,722,274	59.62%
Excedente Neto	4,039,821,438	3,722,063,630	-317,757,808	-7.87%

Fuente: Elaboración propia

Los gastos administrativos aumentaron en **€3.1 mil millones (18.5%)** debido al incremento del gasto de personal básicamente en los rubros de salarios y cargas sociales, adicional se incrementaron los gastos de movilidad, comunicación e infraestructura y gastos generales.

Las retenciones y reservas legales y estatutarias se calculan como un **porcentaje del excedente operativo de €8.5 mil millones** y que resulta un excedente neto a distribuir de €3.72 mil millones, monto inferior al excedente generado en el 2021 en €318 millones (7.9%).

3.7 Aspectos relevantes de la Gestión Financiera durante el 2022

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

- En un contexto de incremento de tasas de interés, la administración de Coope Ande logró durante el 2022, mejorar el desempeño de la captación a plazo de la entidad, y además, la mayor porción de esta captación se realizó a un costo financiero menor que el reflejado en la segunda parte del año, producto de la estrategia implementada en las ACAS. Lo anterior, ha permitido que los gastos financieros hayan atenuado su incremento alcanzando una afectación más paulatina del margen financiero de la organización, en comparación con la velocidad de ajuste de las tasas de interés en el sistema financiero nacional.
- Además, se logra tener un comportamiento y contención de las estimaciones por incobrabilidad logrando que dicho comportamiento haya contribuido a la generación de excedentes de la organización para el periodo del 2022. Vale mencionar que Coope Ande logra ubicarse entre los primeros dos lugares de organizaciones cooperativas de ahorro y crédito en excedentes generados, lo cual refleja el buen desempeño financiero de Coope Ande durante dicho periodo.
- Otro aspecto a mencionar es la estabilidad durante el 2022 de los indicadores de calidad de la cartera de crédito pese a diferentes eventos que se presentaron como fue la aplicación del salario mínimo inembargable, y además del cambio del contexto de tasas de interés, que ha empezado a tener efectos sobre las capacidades de pago de los deudores y por ende ha afectado la recuperación de las carteras de crédito, no obstante, se cierra el 2022 con una estabilidad en indicadores y con un gran reto para el 2023.
- Asimismo, Coope Ande alcanzó el principal crecimiento del activo del sector el cual se ubicó en una tasa por encima del 6%, mientras el resto del sector cooperativo financiero, alcanzó tasas que oscilan entre el 5% y 6%.m Este crecimiento se debió a la destacada estrategia de colocación de crédito durante el 2022, donde este crecimiento alcanzó un incremento cercano a los 38,000 millones de colones, siendo la segunda entidad más importante en colocación de crédito del sector cooperativo financiero.
- Los ingresos por intermediación financiera se incrementaron de forma significativa, explicados principalmente por el volumen de cartera generados durante el 2022 y además por el ajuste de tasas de interés del portafolio, teniendo en cuenta que en este periodo las oportunidades de ganancias de capital no fueron parte de la estrategia, dado el comportamiento de mercado que se evidenció en el año sujeto a análisis.
- Asimismo, vale mencionar que lo evidenciado con el tipo de cambio también tuvo un efecto indirecto en los resultados que aportaron a fortalecer el margen de intermediación durante el 2022. Lo anterior, se produjo producto de la posición corta (activos menores a los pasivos en dólares) que se posee en moneda extranjera en el balance de Coope Ande, y de la apreciación del tipo de cambio durante la última parte del año..
- Por su parte la diversificación del fondeo se inició durante este periodo, y se logran materializar los primeros financiamientos con fondos internacionales y también con bancos de impacto de primer orden, lo cual ha fortalecido las fuentes de fondeo de Coope Ande, y se estima una consolidación de dicha estrategia para el 2023 y 2024.

4. Comprometidos con los grupos de interés

4.1 Comité de Educación y Bienestar Social



Les presentamos el Informe de Labores del Comité correspondiente al periodo 2022, conforme lo establece el Artículo 55 del Estatuto Social: Deberes y atribuciones

específicas del Comité de Educación y Bienestar Social, en su inciso f) Presentar a la Asamblea General un informe anual de labores realizadas y resultados.

ÁREA 1. EDUCACION COOPERATIVA

1.1. Capacitaciones a delegados y delegadas

El Comité de Educación y Bienestar Social impartió para este periodo 2022 dos módulos de capacitaciones en línea por medio de la plataforma zoom, 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.

Los temas que se impartieron fueron los siguientes:

- 1 Excedentes Sociales de Coope Ande
- 2 Fidelidad cooperativa
- 3 Manejo de redes sociales
- 4 Retos de la Cooperativa para asegurar su futuro

• Participación de Delegados y Delegadas Módulos de Capacitación 2022

Región	I Módulo 2022	I Módulo 2023
Cañas	9	8
Heredia 1-2	9	10
Liberia	1	0
Nicoya 1-2	6	3

San José 2-3-4-5 Mora	31	21
Santa Cruz	1	0
Guápiles	8	6
San Ramón	6	6
Pérez Zeledón	10	9
Turrialba	3	3
Alajuela 1-2-3	13	13
Ciudad Neily- Golfito	4	4
Desamparados	13	12
San Jose 1	8	9
Heredia 3-4	5	2
Heredia 5	6	6
Puntarenas	4	4
Quepos	1	1
Esparza	2	4
San Carlos-Upala	5	6
Limón –Talamanca	4	5
Cartago 1-2-3	20	19
Buenos Aires	2	3
Total	171	154

1.2. Capacitación dirigida a los Directores de los Órganos Sociales

Para este periodo 2022 la capacitación anual de los Órganos Sociales estuvo enfocada en la capacitación del Consejo de Administración, reforzando los siguientes temas:

1 Dirección de proyectos

2 Derecho de protección del consumidor financiero

3 Tecnología de Información

4 Aspectos Financieros

Se impartieron un total de **19 horas de capacitación**, en el desarrollo de los temas mencionados.

1.3. Campus Virtual de Coope Ande

Durante 2022 se realizaron lanzamientos cada mes desde febrero hasta diciembre, dirigidos a la base asociativa, cupos comerciales y cupos sociales. Se capacitaron a 2919 personas para un total de 7686 horas de capacitación.

En los cupos sociales participaron: los Centros Cívicos por la Paz (CCP), estudiantes del Colegio Técnico Profesional Nocturno de Santa Cruz, Ministerio de Economía Industria y Comercio, Fundación Tierra Fértil, Grupo Surí, Convenio con el Ministerio de Educación y URCOZON.

En los cupos comerciales participaron ASOTLAN, CoopeSalud, Coopesana, el Centro de Atención Integral de Salud (CAIS), NOVACOMP, Grupo Pelón de la Bajura, Universidad Técnica Nacional y Ferretería Santa Rosa.

También se llevaron a cabo lanzamientos dirigidos al personal de la cooperativa y a los directores gracias a un convenio con el área de Talento Humano para que el Campus pueda contribuir a la capacitación de los colaboradores como parte del proceso de cierre de brechas de los DNC de la organización. Se realizó la matrícula de todo el personal en los cursos de Educación financiera I y Educación financiera II, Empresas Cooperativas y Gestión de Riesgos Financieros, como parte de un proceso de capacitación que venía del año 2021.

A continuación, se presentan los datos más relevantes del Campus Virtual Coope Ande:

• Clasificación de solicitudes recibidas y completadas en el Campus Virtual Coope Ande 2022

Tipo de solicitudes	Solicitudes recibidas	Solicitudes completadas
Asociados	3485	1721
No asociados	3042	1198
Total	6527	2919

• Clasificación de solicitudes recibidas y completadas en el Campus Virtual según grupos de interés Coope Ande 2022

Tipo de solicitudes	Solicitudes recibidas	Solicitudes completadas
Delegados	267	200
Colaboradores	997	784
Cupos sociales	2522	1000
Cupos comerciales	578	320

**Distribución por curso de las personas capacitadas en el
Campus Virtual Coope Ande 2022**

Programa	Curso	Personas capacitadas
Educación Ambiental	Impacto ambiental de la sociedad	70
	Mejorando mi relación con el ambiente	85
Educación Cooperativa	Fundamentos del cooperativismo	57
	Valores y principios cooperativos	79
	Ley 7786 y su aplicación para cooperativas	46
	Gestión de riesgos financieros	420
	Finanzas Cooperativas	89
	Gobierno Corporativo	36
	Empresas cooperativas	403
Educación Financiera	Finanzas para no financieros	46
	Emprendedurismo	102
	Educación Financiera I	423
	Educación Financiera II	128
	Educación Financiera (R)	3
Educación Tecnológica	Mejores prácticas en el uso de Internet	56
Habilidades Blandas	Administración efectiva del tiempo	61
	Atención al cliente en las organizaciones	180
	Autoconfianza y Motivación	97
	Gestión del cambio en las organizaciones	73
	Hablar en público	111
	Inteligencia Emocional	107
	Liderazgo	137
	Trabajo en equipo	110
Total		2919

• **Distribución por provincia de personas capacitadas en el Campus Virtual Coope Ande 2022**

Provincia	Cantidad
Alajuela	452
Cartago	551
Guanacaste	194
Heredia	315
Limón	259
Puntarenas	142
San José	1006
Total	2919

1.4. Capacitaciones del CGC

Por medio del Centro de Gestión de Conocimiento se llevaron a cabo 6 sesiones del Café Literario, y se detallan a continuación.

Capacitaciones virtuales del CGC 2022

Actividad	Fecha	Participantes
Café Literario Sesión 1	23 de Febrero	18
Café Literario Sesión 2	30 de Marzo	13
Café Literario Sesión 3	27 de Abril	10
Café Literario Sesión 4	25 de Mayo	12
Café Literario Sesión 5	29 de Junio	8
Café Literario Sesión 6	27 de Julio	9
6 actividades		70 participantes

En cada sesión se discutió un libro y se propuso algunas preguntas que para cada sesión, generaran una discusión en torno a la temática, los libros discutidos fueron

- **Sesión 2:** "Inclusión financiera".
- **Sesión 3:** "Consejos de la pensión y presupuesto".
- **Sesión 4:** "Sinpe Móvil y seguridad en línea".
- **Sesión 5:** "inversiones".
- **Sesión 6:** "Mercado de valores en Costa Rica".

En estas sesiones, se dio a conocer el CGC, así como otros productos y servicios de la cooperativa. Además, en cada sesión se habló sobre algún tema de educación financiera, que se detalla a continuación:

- **Sesión 1:** Introducción al café literario y al Centro de Gestión de Conocimiento.
- **Sesión 2:** Lectura de los cuentos "Funes el memorioso" y "La muerte y la brújula" de Jorge Luis Borges.
- **Sesión 3:** Lectura del libro "El caballero de la armadura oxidada" de Robert Fisher.
- **Sesión 4:** Lectura del libro "La peste" Albert Camus.
- **Sesión 5:** Lectura del libro "Candelaria del Zar" Tatiana Lobo.
- **Sesión 6:** Lectura del libro "Un hombre llamado Ove" Fredrik Bakman.

1.5. LESCO Financiero

Como parte de los esfuerzos de la Cooperativa por cumplir con la normativa de la Ley 9822 "Reconocimiento y promoción del lenguaje de señas LESCO" y como parte de su Responsabilidad Social en tener una organización más inclusiva, se capacitó en lenguaje de señas LESCO a un segmento del personal de Coope Ande. Se desarrollaron 9 sesiones virtuales sincrónicas con personal capacitado en la enseñanza de LESCO, dándole énfasis al lenguaje financiero.

Es importante mencionar que estas capacitaciones también contaron con el apoyo adicional del Campus Virtual que cuenta con las diferentes señas financieras donde todas las personas capacitadas pueden acceder.

• Capacitaciones LESCO FINANCIERO 2022

Actividad	Fecha	Participantes
LESCO Financiero Sesión 1	02 de julio	19
LESCO Financiero Sesión 2	23 de julio	18
LESCO Financiero Sesión 3	30 de julio	18
LESCO Financiero Sesión 4	06 de agosto	14
LESCO Financiero Sesión 5	13 de agosto	12
LESCO Financiero Sesión 6	20 de agosto	14
LESCO Financiero Sesión 7	27 de agosto	14
LESCO Financiero Sesión 8	03 de setiembre	14
LESCO Financiero Sesión 9	08 de setiembre	12
9 actividades		19 participantes

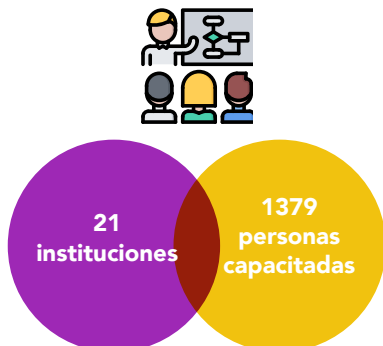
1.6. Capacitaciones impartidas a las diferentes instituciones, solicitudes recibidas a través de diferentes áreas

• Recibidas en Agencias

El Comité de Educación y Bienestar Social durante el periodo 2022 atendió solicitudes que se recibieron a través de las diferentes Agencias, para ser impartidas a los funcionarios de diferentes instituciones. Las solicitudes se atendieron en su mayoría de manera presencial y en menor cantidad capacitaciones en línea

Las capacitaciones desarrolladas se detallan a continuación:

Capacitaciones coordinadas con Agencias



• Recibidas en el Área de Segmento Empresarial



1.7. AGECO

Como parte del convenio MEIC-AGECO-COOPEANDE se llevaron a cabo **9 Webinars** en temas de educación financiera dirigidos a población de más de 50 años.

Webinar de Educación Financiera convenio MEIC-AGECO-COOPEANDE 2022.

Actividad	Fecha	Participantes
1. Webinar: Planificación Financiera exitosa	24 de febrero	53
2. Webinar: Inclusión financiera y envejecimiento	31 de marzo	16
3. Webinar: Uso correcto de la pensión y el presupuesto	28 de abril	32
4. Webinar: ¿Cómo realizar inversiones inteligentes?	26 de mayo	16
5. Webinar: Uso de la tarjeta de débito y crédito	30 de junio	18
6. Webinar: Planificación para el pago de deudas	28 de julio	42
7. Webinar: Salud emocional en la tercera etapa	25 de agosto	12
8. Webinar: Prevención de fraudes y estafas	29 de setiembre	16
9. Webinar: El ahorro en el mes del ahorro	27 de octubre	11
10. Webinar: Regalos con valor	15 de diciembre	17
9 actividades		233 participantes

1.8 Semillero Cooperativo

Con el objetivo de aumentar el conocimiento sobre el Cooperativismo en la población joven del país, se acordó con el Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa del Ministerio de Educación Pública (M.E.P.) y la Unión Nacional de Cooperativas del Norte, crear una oferta de 8 cursos virtuales en educación cooperativa, educación financiera y habilidades blandas para los docentes con recargo del M.E.P.

En el 2022, **se capacitaron 42 docentes en 8 cursos para un total de 204 horas de capacitación impartida.**

Informe de cursos 2022

Curso	Cantidad
Fundamentos del Cooperativismo	16
Valores y principios cooperativos	17
Empresas cooperativas	2
Emprendedurismo	2
Educación financiera I	16
Educación financiera II	4
Liderazgo	6
Trabajo en equipo	8
Total	71

ÁREA 2. BIENESTAR SOCIAL

2.1. Reserva de Bienestar Social

Coope Ande apoya las personas asociadas en condición de vulnerabilidad y a sus núcleos familiares ante diferentes necesidades mediante su propuesta de Valor Social. En el 2022 **se entregaron más de 75 millones de colones distribuidos en 1.305 solicitudes en las 7 provincias del país**, estos beneficios son basados en los valores cooperativos de Responsabilidad Social y Solidaridad.

A continuación, el detalle de los pilares de bienestar social entregados:

Informe de Pilares entregados, por categoría 2022

Pilar	Cantidad	Monto
Educación	270	¢21.620.000
Salud	756	¢35.738.722
Alimentación	259	¢15.510.000
Vivienda	19	¢2.850.000
Empleo	1	¢150.000
Total	1305	¢75.868.722



Informe de Pilares de Bienestar Social por provincia 2022

Provincia	Agencia	Cantidad	Monto
Alajuela	Alajuela	31	¢1.559.330
	San Carlos	61	¢3.207.725
	San Ramón	66	¢3.736.359
	Total	158	¢8.503.414
Cartago	Cartago	103	¢5.819.330
	Turrialba	92	¢5.722.230
	Total	195	¢11.541.560
Guanacaste	Cañas	57	¢3.518.872
	Liberia	59	¢3.375.305
	Nicoya	57	¢3.449.659
	Santa Cruz	67	¢3.910.499
	Total	240	¢14.254.334
Heredia	Heredia	70	¢3.491.265
Limón	Guápiles	82	¢4.779.340
	Limón	76	¢4.192.246
	Total	158	¢8.971.586
Puntarenas	Buenos Aires	44	¢2.771.000
	Ciudad Neily	56	¢3.533.020
	Puntarenas	31	¢1.688.643
	Quepos	51	¢3.815.700
	Total	182	¢11.808.363
San José	Desamparados	57	¢3.266.050
	Escazú	14	¢700.000
	Guadalupe	24	¢1.371.521
	Pérez Zeledón	70	¢4.257.648
	San José	74	¢4.131.162
	Torre Mercedes	63	¢3.571.821
	Total	302	¢17.298.201

2.2 Inversión social en Comunidad

• Proyectos Comunales

Es un apoyo económico que otorga Coope Ande por medio del Comité de Educación y Bienestar Social a proyectos que generen un impacto positivo en la comunidad o en el país como muestra del compromiso con los grupos de interés. En el I cuatrimestre del 2022, se realizó la capacitación del personal de Agencia y a Segmento Empresarial sobre el funcionamiento de los Proyectos Comunales con el objetivo de que trasladen la invitación del concurso a las comunidades cercanas a las Agencias de Coope Ande. En abril se inicia la convocatoria de participación por medio de publicaciones en las redes sociales oficiales, envío de correos electrónicos y con publicidad interna.



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

Al finalizar el evento se seleccionaron los siguientes **21 Proyectos Comunales** los cuales fueron aprobados por parte del Comité de Educación y Bienestar Social.

Propuestas aprobadas de Proyectos Comunales 2022

Proyecto	Agencia	Tipo
Atención Integral a personas en condición de calle	Alajuela	Ambiental
Generando bienestar y calidad de vida	Buenos Aires	Bienestar Social
Hogares conscientes	Cartago	Educación
Promoviendo comunidades compasivas en Cartago	Cartago	Ambiental
Clubhouse	Desamparados	Ambiental
Reusando las llantas	Desamparados	Ambiental
Una tapa=Sitios accesibles	Escazú	Bienestar Social
Gestión de procesos socioeducativos ambientales	Guápiles	Bienestar Social
Parquecito infantil	Liberia	Bienestar Social
Aula germinando girasoles	Limón	Bienestar Social
Elaboración de amenidades sostenibles para hotelería	Limón	Educación
Proyecto de agua	Nicoya	Ambiental
Motivando la lectura	Pérez Zeledón	Ambiental
Invernadero	Pérez Zeledón	Bienestar Social
Mañana ambiental	San Carlos	Cultural
Mejoras a la cocina comunal	San Carlos	Ambiental
Festival internacional de bandas	San Ramón	Educación
Equipamiento del centro de acopio	San Ramón	Ambiental
Materiales didácticos y equipos tecnológicos	Santa Cruz	Bienestar Social
Sistema de separación y disposición de residuos revalorizables	Santa Cruz	Ambiental
Mujeres Emprendedoras: Talleres de manicura y pedicura	Torre Mercedes	Bienestar Social

• **Proyectos en Centros Cívicos por la Paz**

Gracias al apoyo del Comité de Educación y Bienestar Social se creó una alianza con el Ministerio de Justicia y Paz, Ministerio de Cultura y Juventud, Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, Consejo de la Persona Joven y los Centros Cívicos por la Paz para generar un proyecto en el cual se busca incentivar a los 5 Foros de Jóvenes de los Centros Cívicos por la Paz a implementar iniciativas que aporten al desarrollo social en sus comunidades.

En el I cuatrimestre del 2022, se firmó un acuerdo entre las instituciones participantes del proyecto para establecer la logística a trabajar. Se visitaron los Centros Cívicos por la Paz de Agua Zarcas, Cartago, Garabito, Heredia y Santa Cruz

capacitando a 65 jóvenes de los Foros de Juventudes con el taller: ¿Cómo presentar un proyecto?

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

Los Foros de Juventudes presentaron los siguientes Proyectos Comunales:

Propuestas aprobadas Proyecto Centros Cívicos por la Paz 2022

Proyecto	Agencia	Presupuesto	Tipo
Pintando fuera de línea	Cartago	₡1.000.000	Cultural
E- Comunidad: Feria Ambiental	Heredia	₡1.000.000	Ambiental
Epifest	Puntarenas	₡1.000.000	Bienestar Social
Un mural y un espacio para la Juventud	San Carlos	₡999.999	Bienestar Social
Sombras emocionales	Santa Cruz	₡995.50	Cultural

Estas iniciativas serán desarrolladas en las 5 provincias del Costa Rica:



Informe de solicitudes seleccionadas por categoría

Categoría	Cantidad
Bienestar Social	2
Cultural	2
Ambiental	1
Total	5

• Patrocinios otorgados a diferentes Instituciones

A través de las agencias y de diferentes áreas de la Cooperativa, se reciben solicitudes de patrocinio en diferentes áreas: cultural, deportivo, artístico y un sector al cual Coope Ande brinda un apoyo especial, que es el sector de Cooperativas Escolares.



ÁREA 3. PUBLICACIONES

Durante el año 2022 se realizaron 3 publicaciones del Vocero Coopeandino.



Edición No.53



Edición No.54



Edición No.55

ÁREA 4. OTRAS ACTIVIDADES

Fundación Partir con Dignidad- Campaña Todo con vos

La campaña impulsada por la Fundación Partir con Dignidad buscaba fomentar el cuidado y respeto a las personas mayores, así como crear espacio de discusión sobre el envejecimiento exitoso y promover el concepto de cuidados compasivos a nivel nacional. La misma, se realizó del 5 de octubre al 5 de noviembre del año 2022.

La campaña estuvo dividida en dos partes. Una primera, se realizó un evento en vivo donde expertos abordaron las diferentes aristas de los objetivos de la promoción desde un punto de vista profesional. En la segunda fase se desarrolló la campaña educativa con la información y recomendaciones desarrolladas por el equipo técnico. Posteriormente, en el sitio se colocaron las charlas y demás información relacionada con la campaña.

Una acción relevante, fue la realización del Bingo para la recaudación de fondos, que se llevó a cabo el día 27 de octubre con un costo de dos mil colones el cartón y se transmitió en el Facebook de Radio Azul 99.9.

Con otros medios de comunicación, se realizaron doce notas periodísticas, siete de ellas fueron entrevistas en radio y televisión.

Campaña Cuidémonos nutritivamente

Para esta campaña se contó con el apoyo del Colegio de Profesionales de Psicología de Costa Rica, Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Salud Pública y Patronato Nacional de la Infancia. La divulgación se realizó entre las fechas del 4 de octubre al 3 de noviembre del 2022 y buscó orientar a las familias para crear y mantener hábitos alimentarios saludables ante los cambios abruptos

producidos por la pandemia desde un enfoque psicológico y nutricional. Asimismo, explicar la realidad sobre mitos psicológicos y nutricionales que afectan los hábitos alimentarios de la familia.

La campaña también contó con dos fases: En la primera se realizó un evento en vivo donde expertos abordaron los objetivos de la campaña desde un punto de vista nutricional y psicológico. En la segunda fase se desarrolló la campaña educativa con la información y recomendaciones desarrolladas por el equipo técnico.

Entre los resultados, se evidencia que hubo un incremento muy significativo en los alcances y vínculo con las publicaciones realizadas en las plataformas digitales, en comparación con años anteriores.

Se logró que los espacios periodísticos informaran sobre trastornos de conducta alimentaria, mencionaran la página y dieran indicaciones a las familias para detectarlos.

Campaña Alto al Bullying y Cyberbullying

Para esta campaña se contó con la organización del Colegio de Profesionales de Psicología de Costa Rica, Ministerio de Educación Pública, Patronato Nacional de la Infancia, El Hangar, Centro de las Juventudes y Curridabat Ciudad Dulce y se realizó entre el 17 de junio y el 29 de julio del 2022.

La promoción tenía como objetivo crear conciencia y contribuir a prevenir el Bullying y Cyberbullying en niñas, niños y adolescentes.

La campaña contó con tres etapas: En la primera se realizó un evento virtual en vivo donde expertos abordaron las diferentes aristas desde el punto de vista profesional y técnico. En la segunda fase se desarrolló la campaña educativa con la información y recomendaciones.

La etapa educativa se amplió a una etapa más relacional con sectores involucrados como la prensa y la policía.

Con respecto al evento virtual, la campaña inició con un evento virtual donde participaron expertos abordando cada uno de los temas principales.

Posteriormente, en el sitio se colocaron las charlas y demás información relacionada con la campaña. Al 25 de agosto, el sitio web reportó 19.057 visitas, es decir 6 mil más que la campaña anterior.

Con los medios de comunicación tradicionales, se realizaron dos entrevistas de radio en Azul 99.9 y Solárium, y anuncios en televisión y prensa.

Campaña Derribando Barreras- Fundación Biónica

La campaña impulsada por la Fundación Biónica se llevó a cabo del 4 de mayo al 17 de julio del 2022 y buscaba promover el respeto por los derechos de las personas que carecen de alguna de sus extremidades, los retos y las oportunidades que tienen.

La promoción de estos objetivos se dividió en tres etapas:

En la primera se realizó un evento virtual en vivo donde expertos abordaron los diferentes puntos de la problemática desde una visión profesional y técnica. En la segunda fase se desarrolló la campaña educativa con la información y recomendaciones. Concluyendo con una tercera etapa con un bingo de recolección de fondos.

Con las publicaciones en redes, se tuvo 1.681 me gusta, se realizaron 122 comentarios y se compartió el contenido 329 veces.

Se realizaron tres entrevistas en radio, 9 notas en televisión y

diversas publicaciones en prensa.

Con respecto al Bingo, el cartón se vendió a dos mil colones y se realizó el 13 de julio en un Facebook live de Radio Azul. El resultado de estos esfuerzos fue un monto superior a los cuatro millones de colones en publicidad no pagada.

Sesiones del CEBS

El Comité de Educación y Bienestar Social cumplió con lo establecido en el Estatuto Social y sesionó regularmente dos veces al mes, atendiendo las convocatorias a sesiones conjuntas y activando cuando se consideró necesario sesiones extraordinarias con el siguiente detalle:

Ordinarias	24
Extraordinaria	2
Conjunta	4
Total Sesiones	30

El Comité de Educación y Bienestar Social agradece al Todopoderoso el permitirnos terminar con éxito el cumplimiento de los objetivos propuestos en el área de Educación y en el ámbito de Responsabilidad Social.

Expresamos nuestra gratitud al Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, a los Gerentes y a los colaboradores de nuestra cooperativa, por el extraordinario apoyo brindado. Nuestro compromiso para este año 2023 es continuar trabajando en armonía con el Plan Estratégico de Coope Ande y en beneficio de todos los que conformamos la base asociativa de nuestra querida cooperativa.

4.2 Responsabilidad Social

Gestión Social

De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional, el mundo atraviesa un período de volatilidad económica, geopolítica y ecológica, donde políticas monetarias expansivas en las economías más desarrolladas, las tensiones geopolíticas por la guerra en Ucrania y los problemas logísticos en las cadenas globales de suministros, han propiciado la inflación internacional y la incertidumbre en la inversión y producción. El Informe Estado de la Nación 2022 nos indica que esta evolución negativa en el plano internacional afecta profundamente a pequeñas sociedades como la costarricense, con poca capacidad de influir sobre los acontecimientos globales. Sin embargo, el caso de Costa Rica tiene particularidades.

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

Con el fin de fortalecer al sector cooperativo, y principalmente el de cooperativas de ahorro y crédito donde pertenece Coope Ande, se han encontrado, en las Alianzas Público – Privadas un aliado de cooperación estratégico, como es el caso de las Alianzas:

Estrategia Nacional de Educación Financiera (EEF). Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)

El Gobierno de la República ha desarrolla la Estrategia

Nacional de Educación Financiera, que se ejecuta en alianza entre las instituciones públicas y el sector privado, para enfrentar los altos niveles de endeudamiento de la población costarricense.

Coope Ande y el MEIC, por medio de la Estrategia de Educación Financiera, han logrado construir convenios con Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO), Dirección General del Servicio Civil (DGSC), Organización Internacional del Trabajo (OIT), donde la Cooperativa participa como aliado estratégico de forma voluntaria y contribuye en la formación de educación financiera a través de talleres, charlas, material educativo, cursos virtuales entre otros.

El pasado 09 de diciembre en la sesión de seguimiento EEF, una de las iniciativas reconocidas por Sr. Francisco Gamboa Soto, ministro del Ministerio Economía, Industria y Comercio fue: **"El Programa de finanzas solidarias de la OIT"**, el cual, busca extender los servicios financieros a las personas de acogida: personas migrantes, refugiadas o excluidas con el objetivo de dotar a las personas beneficiarias de conocimientos, habilidades y herramientas financieras para tomar decisiones informadas sobre sus finanzas.

Este 2022, la cooperativa capacitó por medio de la EEF a 2178 personas en educación financiera, de las cuales 50 personas beneficiarias se capacitaron por medio de "El Programa de finanzas solidarias de la OIT", siendo Coope Ande la primera institución financiera aliada, certificada por la OIT para este programa.

Foro Interbancario de Educación Financiera

Con el objetivo de llevar de educación financiera a todas las personas, la Cámara de Bancos impulsó la 13° Feria Nacional de Educación Financiera este 2022, con el fin de promover a la educación financiera como una herramienta clave para enfrentar los cambios económicos de los tiempos actuales y para dotar de los conocimientos necesarios a la población costarricense de manera que puedan enfrentar de exitosamente estos desafíos.

La Feria Nacional de Educación Financiera es sin duda alguna, una exitosa plataforma para la promoción de la educación financiera en Costa Rica ya que por un lado da un impulso a diferentes organizaciones para que puedan hacer llegar a más personas información y herramientas para su bienestar financiero. Y, por otro lado, permite a las personas conocer en un solo lugar todas las opciones de educación financiera que estas organizaciones ponen a su disposición para lograr una estabilidad y salud financiera adecuadas.

Desde Coope Ande se participó en la feria por medio de las siguientes actividades: Webinar: ¿Como rendir el dinero en tiempos de inflación con él presupuesto y el ahorro?, Webinar: Deuda responsable y consumo sostenible en tiempos de incertidumbre y el Webinar: Prevención de Fraudes Electrónicos.

Adicional a las charlas se generó la actividad “Expertos en Finanzas” en la que por medio de un Facebook Live se pusieron a prueba los conocimientos que las personas habían adquirido por medio de los libros “Uno a Uno con tu Educación Financiera” así como en las charlas del mes de la Feria Nacional de Educación Financiera.

Foro Interbancario de Sostenibilidad “Protocolo Verde para la Banca”

El objetivo de este Protocolo es constituir un esfuerzo común para la creación e implementación de políticas que sean precursoras, multiplicadoras y demostrativas de mejores prácticas bancarias, que estén en armonía con el objetivo de promover un desarrollo sostenible, bajo en emisiones de

carbono y resiliente a los efectos del cambio climático, y que no comprometa las necesidades de generaciones presentes ni futuras.

Desde esta plataforma y con el propósito de contribuir y sumarse a estos esfuerzos; Coope Ande en el 2022 ha desarrollado para nuestras personas asociadas el producto “Vivienda Sostenible”, con el fin de buscar un desarrollo creciente en Costa Rica que sea sostenible y que preserve el ambiente.

La Alianza para la Acción Climática

La cual busca aumentar la participación y ambición del sector empresarial costarricense en la acción climática.

Para el 2022 la Alianza desarrolló diferentes actividades vinculadas al empoderamiento del sector empresarial en la acción climática, dentro de los principales resultados obtenidos durante este año está el Acuerdo de Gobernanza, le cual se firma en el marco del Congreso de Ambiente y Energía de la Cámara de Industrias el pasado 01 de julio del 2022, en el Hotel Real Intercontinental, donde participó como firmante por Coope Ande nuestra Gerente General Sra. Alexandra Márquez-Massino Rojas. Con la firma de este acuerdo mutuo entre los miembros de la Alianza, se cuenta con los criterios sobre el correcto funcionamiento del trabajo en conjunto, lo cual refleja los valores que nos representan. Adicionalmente más de 120 empresas han sido beneficiadas con productos desarrollados por la Alianza como por ejemplo el Curso: “Fortalecimiento de capacidades climáticas para el sector empresarial”, pudiendo fortalecer sus capacidades climáticas y aprendiendo a desarrollar estrategias.

Como parte del resultado de estas capacitaciones, nos permitió ver la alianza entre la necesidad que tiene el sector de conocimiento y capacitación y por esta razón, se creó en la tercera edición del curso una capacitación que le permitió a las empresas en esta oportunidad desarrollar un proyecto concreto con el acompañamiento adecuado. Se eligieron 15 empresas de las cuales 9 se graduaron en el 2022 con proyectos que serán ejecutados en el 2023 por sus organizaciones.

Sistema de Gestión de Responsabilidad Social

Durante el 2022, el trabajo del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, se enfocó en incorporar buenas prácticas, donde destacan los resultados de Coope Ande de las herramientas aplicadas con la Alianza Empresarial para el Desarrollo AED: Herramienta Scorecard la cual mide el nivel de madurez del alineamiento de la Estrategia de Coope Ande a la sostenibilidad, alcanzando un 80 % del puntaje, así como la aplicación de la herramienta de diagnóstico en sostenibilidad: IndicaRSE Sistema Centroamericano de autoevaluación en línea sobre Responsabilidad Social Empresarial RSE alineado a los Principios de Pacto Global de la ONU y la Norma ISO26000 Guía de Responsabilidad Social, la herramienta responde y está homologada con los principales estándares internacionales en materia de RSE, en la cual Coope Ande ha obtenido una nota de 87, nota alta para el promedio de Costa Rica.

Adicionalmente, se realizó en el mes de marzo, la Ejecución de la Herramienta Empresarial de Género WEP de las Naciones Unidas ONU, donde Coope Ande, de acuerdo al puntaje alcanzado, obtuvo una calificación de: "Avanzado" lo cual implica que la Cooperativa ha desarrollado e implementado diversas políticas y prácticas de Paridad de Género en las funciones de negocios de la organización, como parte de la mejora continua, el siguiente paso para Coope Ande consiste en abordar las brechas restantes y fortalecer el desempeño en áreas donde la cooperativa lo está haciendo bien.

Finalmente, se realizó por segundo año consecutivo un proceso integral de evaluación de los requisitos legales de la Cooperativa relacionados con Responsabilidad Social. De acuerdo a la organización Nairí especializada en realizar la evaluación, Coope Ande posee un sistema maduro de Responsabilidad Social, ninguno de los hallazgos encontrados en la evaluación, son declarados como críticos para la continuidad de la operación de Coope Ande.

Objetivos para el Desarrollo Sostenible ODS

"Que nadie se quede atrás" es el principio rector de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas que guían la agenda internacional hacia el 2030 y Coope Ande a través de sus distintos proyectos e iniciativas, continúa realizando esfuerzos y aportando al cumplimiento de los ODS:



Siendo concordantes con la práctica diaria de los valores cooperativos, además, en la realización de acciones que sumen al logro de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Coope Ande ha desarrollado, una herramienta para la identificación de programas, proyectos e iniciativas que aportan un impacto positivo indirecto a los ODS, dentro de los proyectos identificados, se encuentra adicional a las Alianzas Público Privadas mencionadas anteriormente, la

Propuesta de Valor Social: **“Pilares de Bienestar Social”**, así como el proyecto desarrollado en conjunto de instituciones como el Ministerio de Justicia y Paz, Ministerio de Cultura y Juventud, Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), Centros Cívicos por la Paz y el Consejo de la Persona Joven. El Proyecto **“Centros Cívicos por la Paz”** tiene como objetivo brindar herramientas a jóvenes líderes comunales, en condición de vulnerabilidad, para que puedan crear e implementar proyectos que aporten al desarrollo social en sus comunidades e incentivarlos a ser agentes de cambio en la nación, en relación a temas ambientales, culturales, económicos, sociales y otros relacionados.

Fieles al principio cooperativo de Compromiso con la comunidad se apoyó la realización de propuestas comunitarias en temáticas ambientales, de bienestar social, culturales y educativas.

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

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

Esta inversión social en las comunidades se gestiona gracias a un aporte de más de **24 millones de colones y se desarrollaron 26 proyectos en las 7 provincias** del país con el objetivo de aumentar el desarrollo social.

Adicionalmente, como parte de los esfuerzos de la Cooperativa por cumplir con la normativa de la Ley 9822 “Reconocimiento y promoción del lenguaje de señas LESCO” y como parte de su Responsabilidad Social en tener una organización más inclusiva, se capacitó en el segundo semestre 2022, por medio del proyecto LESCO Financiero, proyecto desarrollado con el Instituto Tecnológico de Costarricense a 20 colaboradores de Coope Ande en la enseñanza del Lenguaje de Señas Costarricense. Para este fin se desarrollaron junto con una profesora de la comunidad sorda, 10 sesiones virtuales, para un total de 40 horas de capacitación sincrónica, dándole énfasis al lenguaje financiero.

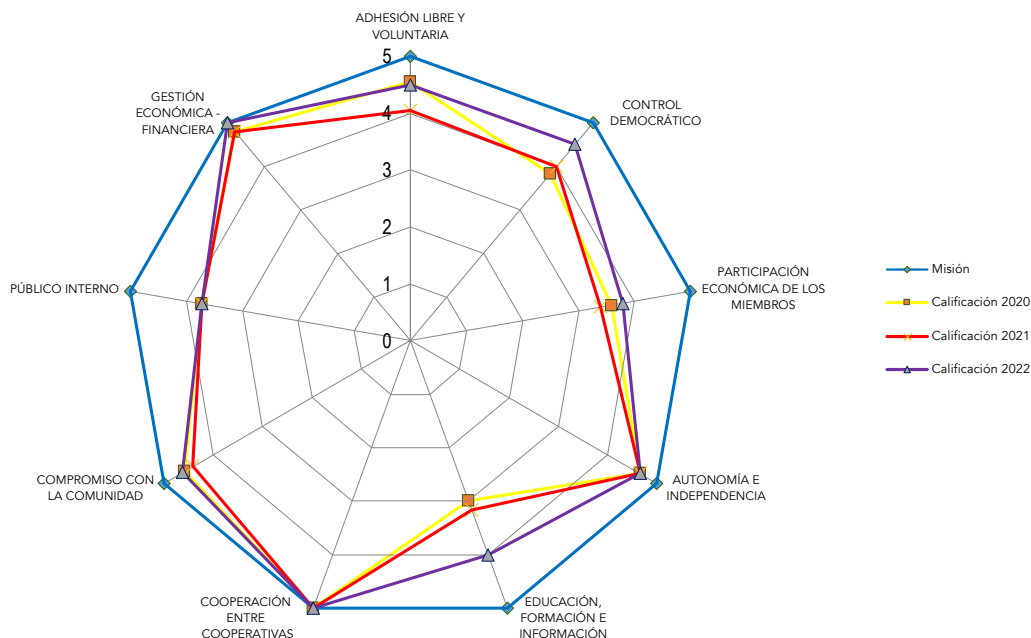
Con el proyecto LESCO Financiero se espera contribuir con la comunidad sorda del país en la conquista de este objetivo de igualdad y cumplimiento de los derechos humanos. Coope Ande, se coloca al lado de la comunidad sorda en la lucha para garantizar su inclusión.

Balance Social

Para el año 2022 Coope Ande, por noveno año consecutivo, ha realizado el ejercicio de Balance Social Cooperativo.

La base para la medición de esta herramienta estandarizada, surge de la evaluación anual de 80 indicadores de gestión socioeconómica, la cual le permite, a la cooperativa, medirse y rendir cuentas a nuestros asociados y grupos de interés, en relación con el cumplimiento de su propia esencia, es decir, sus valores y principios cooperativos, identidad ligada a la responsabilidad social cooperativa, la cual articula y transversaliza los principios cooperativos.

A continuación, se presenta el resultado del Balance Social 2022, 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	Principio	Misión	2020	2021	2022
P1	Adhesión libre y voluntaria	5	4.56	4.06	4.50
P2	Control democrático	5	3.83	4.00	4.50
P3	Participación económica de los miembros	5	3.60	3.40	3.80
P4	Autonomía e independencia	5	4.67	4.67	4.67
P5	Educación, formación e información	5	3.00	3.17	4.00
P6	Cooperación entre cooperativas	5	5.00	5.00	5.00
P7	Compromiso con la comunidad	5	4.58	4.42	4.63
P1	Público interno	5	3.73	3.73	3.73
GES	Gestión económica - financiera	5	4.80	4.80	5.00
Total			4.20	4.15	4.43

Considerando lo anterior, hemos tenido un crecimiento en diferentes rubros, respecto al resultado del 2020 y 2021,

entre ellos en el indicador P2 (Control Democrático), P3 (Participación económica de los miembros) P5 (Educación, Formación e Información) y GES (Gestión Económica Financiera).

En el 2022, hemos sido una Cooperativa, resiliente, y este resultado de 4.43 tan cercanos al valor máximo del cumplimiento de 5, magnifica las gestiones que ha realizado Coope Ande para que la Responsabilidad Social Cooperativa desde nuestra esencia este en cumplimiento de los principios cooperativos. Año con año mediante un comportamiento ético y transparente en su gestión, Coope Ande continúa emprendiendo acciones con el fin de ayudar a las personas asociadas a alcanzar experiencias extraordinarias que ayuden a hacer realidad sus sueños, así como contribuir positivamente a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés de la cooperativa. Para Coope Ande, el progreso para las mayorías es posible a partir de la combinación, en democracia, del crecimiento económico con la equidad social y la sostenibilidad ambiental, creando así nuevas oportunidades y capacidades dado que el compromiso es permanente, y por ello seguiremos implementando procesos innovadores y sostenibles, articulados con los valores y principios cooperativos.

5. Comprometidos con el Medio Ambiente

5.1 Resultados Sistema Integrado de Gestión, 2022

Certificación ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Coope Ande cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001, con más de 18 años de certificado, el cual ha facilitado la evolución de los procesos de la organización permitiendo una adaptación eficiente a las necesidades del entorno y sus grupos de interés.

El Sistema de Gestión Ambiental, ISO 14001, se integra desde el año 2015, con el objetivo de identificar y gestionar los impactos ambientales de la organización siempre alineados a los principios cooperativos.



Para el 2022 Coope Ande ratifica la certificación de sus Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiente, con la evaluación de la conformidad, realizada por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) durante el mes de agosto, con lo cual se logra el mantenimiento de la certificación.






Coope Ande mantiene su pacto con la calidad de los productos y servicios que ofrece, promoviendo la mejora continua, la agilidad e innovación en sus procesos, además asegura el cumplimiento de la legislación en materia ambiental y fomenta la sostenibilidad de sus operaciones. El Sistema Integrado de Gestión es una herramienta robusta que le permite a la organización:

- Mejorar la experiencia del asociado.
- Perfeccionar los procesos por medio del seguimiento de los indicadores de gestión.
- Controlar y optimizar el consumo de recursos naturales.
- Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los asociados, colaboradores y proveedores.

El seguimiento a los objetivos ambientales planteados para el 2022 permite a la organización obtener ahorros importantes relacionados con:

Consumo de Agua	Consumo de Energía Eléctrica
	
Disminución de 688 m ³ = consumo de 2 hogares en Costa Rica	Disminución de 22 857 kWh = consumo de 10 hogares en Costa Rica al año
₡1.147.699,00	₡2.461.188,00

De igual manera, con el seguimiento de dichos objetivos se logró la reducción de otros impactos ambientales como:

Generación de Residuos Valorizables	Generación de Residuos Totales	Compostaje de Residuos Orgánicos
		
Disminución de 756 kilogramos de residuos valorizables	Disminución de 4873 kilogramos de residuos totales	Se compostaron 1688 kilogramos de residuos orgánicos **
		₡1,9 Ton CO2e

**Nota: Con este proyecto logra la reducción de 1,9 toneladas de CO2e.

Entre las acciones que permitieron el logro de los resultados se pueden mencionar:

- Implementación de programas relacionados con el uso de tecnologías más eficientes en sus proyectos de remodelación y mantenimiento, en equipos de iluminación, climatización y consumo de agua.
- Seguimiento del programa para la sensibilización ambiental de la base asociativa, con el cual se logró compartir información y consejos para mejorar las prácticas ambientales.
- Inició el proyecto compostaje de los residuos orgánicos generados en las instalaciones de oficinas centrales.

Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus

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



6. Estados Financieros Auditados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre de 2022
 (Con cifras correspondientes de 2021)
 (En colones sin céntimos)

	<u>Nota</u>	<u>2022</u>	<u>2021</u>
<u>ACTIVOS</u>			
Disponibilidades	6	5.042.286.155	7.033.399.453
Efectivo		1.325.078.716	1.379.875.509
Banco Central de Costa Rica		2.807.904.499	5.104.499.135
Entidades financieras del país		673.426.836	448.332.127
Entidades financieras del exterior		235.876.104	100.692.682
Inversiones en instrumentos financieros	3	241.661.545.088	240.081.847.193
Al valor razonable con cambios en resultados		2.080.822.637	-
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		225.177.741.366	198.143.527.531
Al costo amortizado		10.926.275.248	38.465.232.986
Productos por cobrar		4.006.197.855	4.030.979.965
(Estimación por deterioro)		(529.492.018)	(557.893.289)
Cartera de créditos	3	449.391.394.028	407.768.370.057
Créditos vigentes		441.036.978.408	418.630.851.301
Créditos vencidos		30.607.071.464	17.060.392.978
Créditos en cobro judicial		5.785.947.440	4.418.973.664
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(10.577.193.146)	(13.310.267.935)
Productos por cobrar		4.809.500.386	4.938.711.173
(Estimación por deterioro)	3	(22.270.910.524)	(23.970.291.124)
Cuentas y comisiones por cobrar	7	618.865.839	292.211.799
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		18.759.031	18.759.031
Otras cuentas por cobrar		600.823.158	274.169.119
(Estimación por deterioro)		(716.350)	(716.351)
Bienes mantenidos para la venta	9	535.380.720	703.439.202
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		1.086.465.132	1.194.858.497
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(551.084.412)	(491.419.295)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	8	556.487.371	681.770.371
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	10	10.973.824.135	11.975.707.322
Otros activos	11	3.427.551.682	1.699.558.052
Activos intangibles		135.720.848	152.055.077
Otros activos		3.291.830.834	1.547.502.975
TOTAL DE ACTIVOS		712.207.335.018	670.236.303.449

(Continúa)...

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2022

(Con cifras correspondientes de 2021)

(En colones sin céntimos)

	<u>Nota</u>	<u>2022</u>	<u>2021</u>
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>			
<u>PASIVOS</u>			
Obligaciones con el público	12	490.032.976.603	451.041.182.414
A la vista		28.948.069.454	26.077.844.162
A plazo		450.206.558.598	414.849.444.664
Cargos financieros por pagar		10.878.348.551	10.113.893.588
Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica	13	15.895.883.265	16.263.000.000
A plazo		15.895.883.265	16.263.000.000
Obligaciones con entidades	14	68.094.062.709	59.263.566.667
A la vista		250.177.712	363.580.596
A plazo		59.616.070.661	55.198.135.834
Otras obligaciones con entidades		7.665.770.699	3.422.110.091
Cargos financieros por pagar		562.043.637	279.740.146
Cuentas por pagar	15	10.471.409.684	9.557.477.648
Otras cuentas por pagar		10.471.409.684	9.557.477.648
Otros pasivos		816.787.333	526.487.027
Otros pasivos		816.787.333	526.487.027
Aportaciones de capital por pagar		69.484.556	71.970.899
TOTAL DE PASIVOS		585.380.604.150	536.723.684.655
<u>PATRIMONIO</u>			
Capital social		94.563.642.080	91.224.361.590
Capital pagado	16	94.563.642.080	91.224.361.590
Ajustes al patrimonio		(6.665.129.912)	7.884.897.145
Superávit por revaluación de inmuebles	16	3.483.553.067	3.483.553.067
Ajuste por deterioro y valuación de inversiones al valor razonable		(4.238.674.473)	3.025.693.374
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		(2.613.748.698)	370.916.715
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		(3.436.611.136)	864.382.662
Ajuste por revaluación de otros activos		140.351.328	140.351.327
Reservas patrimoniales	16	35.206.155.070	30.363.538.621
Resultado del año	16	3.722.063.630	4.039.821.438
TOTAL DEL PATRIMONIO		126.826.730.868	133.512.618.794
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		712.207.335.018	670.236.303.449
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	25	6.819.174.229	5.170.472.863
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	25	747.205.271.915	691.370.556.865
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	25	746.942.387.818	691.013.100.554
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		262.884.097	357.456.311

ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
 Firmado digitalmente por ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
 Fecha: 2023.02.24 16:06:45 -06'00'

Alexandra Márquez-Massino Rojas
 Gerente General

NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)
 Firmado digitalmente por NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)
 Fecha: 2023.02.24 15:30:04 -06'00'

Norman Chavarria Mata
 Contador

KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
 Firmado digitalmente por KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
 Fecha: 2023.02.24 15:58:40 -06'00'

Karolina E. Vargas Arguedas
 Auditora Interna

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

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
Año terminado el 31 de diciembre de 2022
(Con cifras correspondientes de 2021)
(En colones sin céntimos)

	<u>Nota</u>	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Ingresos financieros			
Por disponibilidades		142.484.139	228.610.217
Por inversiones en instrumentos financieros	18	9.630.352.058	8.706.403.020
Por cartera de créditos	19	65.908.445.598	61.959.378.448
Por ganancia por diferencias de cambios	20	773.015.345	-
Por ganancia realizada en instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		682.379.410	5.795.614.242
Total de ingresos financieros		77.136.676.550	76.690.005.927
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	21	35.522.534.596	36.475.356.404
Por obligaciones con entidades financieras	22	4.437.878.713	3.584.290.190
Por pérdidas por diferencias de cambio	20	-	234.294.064
Por otros gastos financieros		170.314.659	165.575.099
Total de gastos financieros		40.130.727.968	40.459.515.756
Por estimación de deterioro de activos		8.848.145.938	11.572.692.555
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		3.477.130.901	4.967.813.682
RESULTADO FINANCIERO		31.634.933.545	29.625.611.298
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		1.663.608.951	1.557.169.641
Por bienes mantenidos para la venta		383.966.050	112.552.500
Por cambio y arbitraje de divisas		30.469.599	6.723.427
Por otros ingresos operativos		477.810.072	291.089.353
Total de ingresos de operación		2.555.854.672	1.967.534.921
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		485.926.304	723.416.168
Por bienes mantenidos para la venta		668.157.397	293.301.718
Por cambio y arbitraje de divisas		115.070.722	53.180.039
Por otros gastos operativos		4.439.272.903	4.004.527.288
Total otros gastos de operación		5.708.427.326	5.074.425.214
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		28.482.360.891	26.518.721.005
Gastos administrativos			
Por gastos de personal	23	10.424.950.765	8.756.967.683
Por otros gastos de administración	24	9.574.680.138	8.123.377.552
Total gastos administrativos		19.999.630.903	16.880.345.234
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		8.482.729.988	9.638.375.771
Participaciones sobre la utilidad		(381.722.849)	(433.726.911)
RESULTADO DEL AÑO		8.101.007.139	9.204.648.860
OTROS RESULTADOS INTEGRALES			
Superávit por revaluación de inmuebles		-	1.843.464.086
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(7.264.367.846)	2.015.658.077
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo a la reserva de liquidez		(2.984.665.414)	(434.855.652)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		(4.300.993.797)	787.416.735
Total otros resultados integrales		(14.550.027.057)	4.211.683.246
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		(6.449.019.918)	13.416.332.106

ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
Fecha: 2023.02.24 16:07:23 -06'00'

Alexandra Márquez-Massino Rojas
Gerente General

NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)
Firmado digitalmente por NORMAN ANDRES CHAVARRIA MATA (FIRMA)
Fecha: 2023.02.24 15:30:27 -06'00'

Norman Chavarría Mata
Contador

KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
Fecha: 2023.02.24 15:59:24 -06'00'

Karolina E. Vargas Arguedas
Auditora Interna

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

