



MOTOR DE RECUPERACIÓN SOSTENIBLE



REPORTE ANUAL DE SOSTENIBILIDAD
2021



ESTÁNDAR DE REPORTE GLOBAL

GRI [102-49,102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54]

A partir de 2018 en Coocique adoptamos formalmente dentro de la gestión, el compromiso de unirnos al gran reto del Desarrollo Sostenible. Durante el 2018 realizamos nuestro primer análisis de la materialidad y su actualización en 2020, donde identificamos temas prioritarios de atención para la organización en los ámbitos económico, social y ambiental.

Con la presentación del reporte anual bajo el enfoque de sostenibilidad correspondiente al periodo 2019, se inicia el acercamiento al Estándar de Reporte Global mismos que se agrupan en contenidos generales y estándares temáticos. Así como en 2020 reportando de conformidad con esta metodología, siendo este periodo nuestro último informe presentado.

El periodo objeto de este informe comprende del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2021, de esta forma nos apegamos a la presentación anual de nuestros informes de labores.

Contacto para consultas sobre este reporte

Dirección de Gestión Estratégica de Coocique

cchacon@coocique.fi.cr

www.coocique.fi.cr

INFORMACIÓN DE NUESTRA COOPERATIVA

GRI [102-1,102-3, 102-4, 102-5]

Nombre de la Organización

Coocique

Ubicación de la sede

Las oficinas centrales se localizan en Ciudad Quesada, Costa Rica, costado este de la Catedral.

Ubicación de las operaciones

La Cooperativa tiene operaciones en las 7 provincias del país.

Propiedad y forma jurídica

Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada.



CONTENIDOS

Acerca del reporte	2	Bienes realizables / Otros ingresos	42
Información de la organización y contacto	2	Fiduciaria / Inmobiliaria	43
Contenidos	3	Materia de impuestos	44
Mensaje Presidencia del Consejo y Gerencia	4	Excedente	45
		Alianzas gubernamentales	46
Perfil de la organización	5	Plan Prospera	45
Seguimos creciendo juntos	5	Dimensión Ambiental	48
Cambios en infraestructura	6	Programa Bandera Azul Ecológica	49
Productos y servicios	7	Gestión integral de residuos	51
Aliados	8	Consumo de energía eléctrica	52
Horizonte de transparencia	9	Consumo hídrico	53
		Consumo de combustibles fósiles	54
Gobierno Corporativo	10	Sembrando esperanza	55
Estructura	10	Educación Ambiental interna y externa	56
Líderes para la sostenibilidad	11	Carbono neutralidad	57
Nominación y selección	12		
Evaluación	12	Dimensión Social	59
Remuneración / Capacitación	13	Diversidad e integración generacional	60
Delegación de autoridad / Conflictos de interés / Estrategia en acción	14	Nuevas contrataciones y rotación del personal	61
		Obligaciones y plan de beneficios	62
Materialidad	16	Sistema de Gestión de salud y seguridad	63
Grupos de interés	17	Juntos contra el Covid	64
Participación de los grupos de interés	17	Bienestar del público interno	65
La voz de nuestros asociados	18	Mentalidad de crecimiento	66
Temas materiales	20	Evaluaciones de desempeño	67
Impactos ODS	21	Pólizas	68
		Smart Campaign	70
Mecanismos de asesoramiento ético	22	Educación Financiera Cooperativa	72
Comunicación de preocupaciones críticas	23	NG	74
		Una comunidad productiva	75
Gestión Auditoría Interna	24	Composición de la cartera productiva	76
Enfoque organizacional en Gestión Integral de Riesgos	25	Eventos formativos especializados	78
Estrategias de mitigación de los riesgos tecnológicos y seguridad de la información	28	Coocique Mujer	79
Cumplimiento Ley 7786	30	Construyendo sueños	80
		Bono crédito	81
Dimensión Económica	31	Asociados al bienestar	82
Activos totales / Disponibilidades	33	Compromiso con la comunidad	84
Gestión del fondeo	34	En democracia somos confianza	88
Financiamiento externo / Capital Social	35	Generación Dorada	89
Inversiones	36	Hacia la transformación	90
Cartera de crédito	37	Alianzas	93
Calidad de la cartera	39		
Bienes realizables / Otros ingresos	40	Anexos	94
Fiduciaria / Inmobiliaria	41	Estados Financieros Auditados	
Materia de impuestos	42	Índice GRI	105
Excedente	43		
Alianzas gubernamentales	44		

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DE LA GERENCIA GENERAL

GRI [102- 14]

Después de períodos transformadores, de contención y adaptación a cambios del entorno procurando el menor impacto en pérdidas humanas y económicas, nos preparamos para el 2021 con el propósito fundamental de acompañar a nuestros asociados en su recuperación. Fuimos testigos de miles de historias contadas en números, con el cuidado de cada corazón que estaba detrás, buscando aliviar, mejorar y hasta rescatar su condición con el apoyo que estuvo a nuestro alcance. Esto fue gracias a la cohesión y sinergia del equipo de colaboradores y miembros de órganos sociales que, con alto sentido humano y espíritu de servicio, hicieron lo posible por contribuir con cada uno de nuestros asociados.

Además del deseo genuino por ofrecer soluciones, nos ocupó una preparación y análisis exhaustivo de variables, escenarios y proyecciones; guiados con ciencias datos y herramientas de analítica avanzada que nos permitieron una visión clara, anticipada y totalmente orientada para la toma de decisiones que garantizaron la sostenibilidad financiera de la cooperativa y el bienestar de las familias asociadas.

Algunas competencias digitales que parecían lejanas se lograron aceleradamente, esto lo evidencia el incremento en la migración a plataformas digitales que han mostrado nuestros asociados, con los que avanzamos en nuestra ruta hacia la transformación tecnológica.

Abrir frontera con valentía como la primera entidad costarricense en implementar un CORE de esta magnitud y la primera en Latinoamérica en adquirir una plataforma de experiencia digital de Oracle, nos ha forjado valiosa experiencia y capacidad de negociación en proyectos de transformación organizacional tecnológica y nos preparó para la siguiente etapa de implementación que se aproxima. La ilusión de ver materializado este grandioso proyecto mueve por completo nuestra voluntad y trabajo para este 2022.

Los logros que detalla el presente informe muestran otras insignias de la cooperativa con alto sentido social, a través de los alcances de cada uno de los programas, proyectos e iniciativas que durante este período contribuyeron con la recuperación. Destacan el aporte en soluciones de vivienda a poblaciones vulnerables, el acompañamiento y formación financiera de todas las poblaciones y la búsqueda del crecimiento en asociados activos dentro de nuestra comunidad cooperativa.

La evolución en buenas prácticas ambientales nos permite cultivar una cultura de consumo responsable que muestra grandiosos pasos hacia la sostenibilidad, siendo este un año histórico en logros ambientales con la obtención de la declaratoria de carbono neutralidad para Coocique; esta certificación se suma a otros galardones y licencias en temas ambientales y principios de protección a los asociados que refuerzan y respaldan las decisiones que como organización hemos tomado.

Damos gracias, Dios por mantener a Coocique como un instrumento de bienestar para miles de familias que confían en la grandeza del movimiento cooperativo.



Nuria Lizano Molina

Presidenta Consejo Administración Coocique



Mario Arroyo Jiménez

Gerente General Coocique



SEGUIMOS CRECIENDO JUNTOS

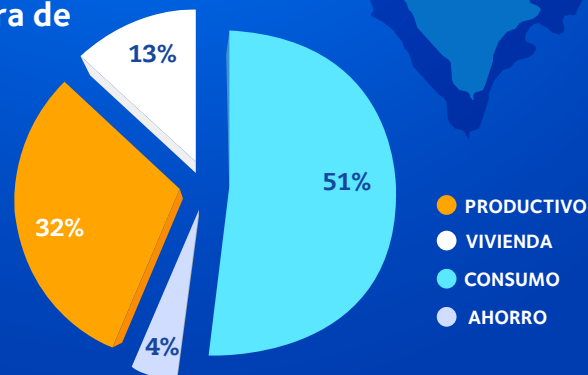
GRI [102-6, 102-7]

Somos una Cooperativa de ahorro y crédito abierta enfocada hacia:

- ✓ Empleados públicos y privados
- ✓ Sector agrícola, turismo, ganadería, comercio, industria y servicios
- ✓ Empresas privadas o mixtas, microempresas y cooperativas
- ✓ Asociaciones comunales o de desarrollo
- ✓ Trabajadores o profesionales independientes

24 PUNTOS DE SERVICIO

Composición de cartera de crédito:



Sector público	₡48 295 639 503
Sector privado	₡35 563 281 236
Trabajador Independiente	₡113 038 308 908
Total	₡196 897 229 646
Capital Social	₡26 856 418 993,85
Activo Total	₡293 855 940 397,49
Colaboradores	413
Servicajas	2
Autocajas	3
Sucursales	23
Plataformas	94
Cajeros automáticos	14
Parqueo público	1

Porcentaje de productos y servicios prestados

Cartera	18,22%	Tarjetas de débito	8,78%	Pólizas de Incendio	2,10%
Cuentas vista activas	13,88%	Deducciones de planilla	7,15%	Ahorro Más	2,09%
Cargos automáticos	12,03%	CDP	6,55%	Pólizas de desempleo	0,72%
Pólizas crediticias	10,24%	Navideño	5,05%	Tarjetas crédito	0,45%
Pólizas por fallecimiento (deducida de excedentes)	10,01%	Ahorro Fácil	2,34%	Asistencias	0,40%

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN NUESTRA ORGANIZACIÓN Y CADENA DE SUMINISTRO

GRI [102-10, 308, 414]

Entre nuestros cambios operacionales construimos una bóveda para custodia de documentos, un comedor institucional y la apertura del nuevo punto de servicios en Guápiles.

Este evento constituye la culminación de un esfuerzo muy importante llevado a cabo por la organización para llevar a la Zona Atlántica sus servicios financieros, enfocados en el apoyo al pequeño y mediano productor y con ello, sembrar la semilla del cooperativismo en toda la provincia de Limón. El 100% del personal de esta oficina es local, esto forma parte de la identidad de la cooperativa de trabajar por el desarrollo de las comunidades desde donde amplía su base asociativa, que en el caso del cantón de Pococí, es de 1500 asociados.



Dentro de los cambios relevantes en cadena de suministros se aplicaron nuevos filtros de selección de acuerdo a criterios sociales y ambientales para la identificación de impactos y eventuales medidas. Lo anterior se señala en los documentos: F-RD-SA-21 Información de la empresa oferente y F-RD-SA-03 Evaluación para la compra de bienes y servicios.

- ✓ El 16,79% de nuevos proveedores fueron evaluados y seleccionados con criterios sociales y ambientales
- ✓ 22 proveedores fueron evaluados de acuerdo a impactos sociales y ambientales sin identificarse impactos negativos.
- ✓ Así también, unificamos las compras de productos de limpieza amigables con el ambiente en todas las sucursales



PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE IMPULSAN TU BIENESTAR

GRI [102-2]



Ahorro

- ✓ Certificado de Depósito a Plazo
- ✓ Ahorro Más
- ✓ Ahorro Fácil
- ✓ Ahorro Mujer



Crédito

Consumo

- ✓ Credihoy
- ✓ Credifácil trabajador independiente
- ✓ Credifácil sector privado
- ✓ Credifácil sector público
- ✓ Credifácil Amiga

Tarjetas

- ✓ Tarjeta de crédito
- ✓ Tarjeta de crédito mujer

Pymes

- ✓ Apoyo Pyme
- ✓ SBD
- ✓ SBD Adelante Mujer
- ✓ Programa Atención Primer Impacto
- ✓ SBD
- ✓ SBD Mipymes Ganaderas
- ✓ SBD Mipyme-Fideimas

Crédito Sobre Ahorros

- ✓ 90% Sobre Plazo Fijo
- ✓ 80% Sobre Ahorro Fácil
- ✓ 80% Sobre Fideicomiso
- ✓ Extraguinaldo

Hogar

- ✓ Hogar Plus
- ✓ Bono Hogar
- ✓ Flexi Hogar

Especiales

- ✓ Venta de Bienes Realizables
- ✓ Refinanciamiento

+ Más

- ✓ Tarjeta de débito
- ✓ Sitio Transaccional
- ✓ App Móvil
- ✓ Sinpe Móvil
- ✓ Cargo automático
- ✓ Deducción de planilla
- ✓ Seguros Autoexpedibles
- ✓ Órdenes de pago
- ✓ Coocique Asistencia
- ✓ Coocique Salud
- ✓ Atención personalizada
- ✓ Firma Digital
- ✓ Puntos Hey Omni
- ✓ Pago de servicios
- ✓ Envío de remesas
- ✓ 126 convenios de beneficios

ALIADOS DE CONFIANZA

GRI [102- 13]



Miembros de:



SOMOS CONFIANZA

TRANSPARENCIA EN CADA ACCIÓN

GRI [102- 12]

Nuestra normativa interna se compone por reglamentación en temas económicos, sociales y ambientales. Con referencia al estatuto social, políticas, reglamentos, manuales de procedimientos y códigos.

Se desarrollaron revisiones y reformas desde inicio del periodo 2021, así como, la inclusión de nuevas políticas.

Entre los cambios de mayor impacto se muestran:

- ✓ Reforma al Código de Gobierno Corporativo
- ✓ Reforma al Código de Conducta
- ✓ Reforma al Reglamento de Idoneidad
- ✓ Reforma Integral al Reglamento de Comités
- ✓ Creación y aprobación de la Política de Conflicto de Interés
- ✓ Creación Política Laboral para Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual
- ✓ Creación Política Laboral Contra el Acoso Moral y Psicológica
- ✓ Creación Política laboral para la Implementación de la Vacunación Obligatoria contra COVID 19
- ✓ Informes sobre el estado de madurez del Gobierno Corporativo

Nos apegamos a la normativa externa emitida desde el Sistema Financiero Nacional, así como normativas en aspectos sociales y ambientales. Como parte de la regulación nacional a las entidades financieras en el país, destacan las de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) con 30 reglamentos, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional N° 1644, cuatro Leyes Especiales, dos normas ambientales INTE B5:2016 e ISO 14064:2016 como normas que establecen los requisitos para demostrar la Carbono Neutralidad.

48
ECONÓMICAS



30 acuerdos SUGEF, 2 leyes del Banco Central de Costa Rica y 16 regulaciones de entes aplicables.

2
AMBIENTALES



INTE B5:2016 e ISO 14064:2016

52
SOCIALES



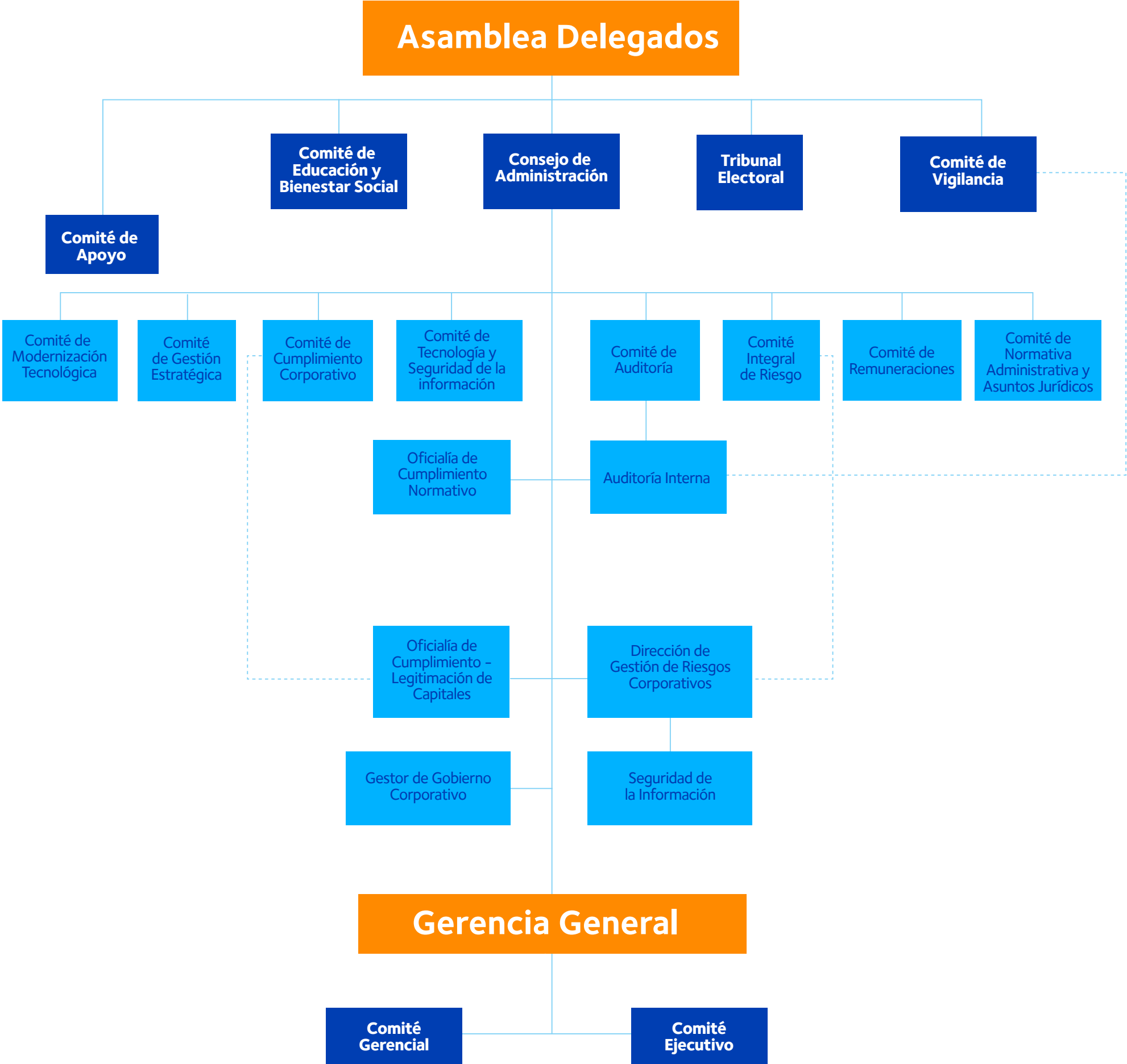
Entre leyes, reglamentos, decretos especiales y aplicables

SOMOS CONFIANZA

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI [102- 18]

En el siguiente organigrama se presenta la estructura organizativa de Coocique:



LÍDERES PARA LA SOSTENIBILIDAD

GRI [102- 22]

El Consejo de Administración se conforma de siete directores propietarios y dos suplentes, electos por la Asamblea de Delegados, por un período de tres años. Podrán ser reelectos en el mismo órgano o elegidos en cualquier otro órgano directivo de la Cooperativa hasta por un período consecutivo más.

		COMISIONES QUE INTEGRA	CARGOS SIGNIFICATIVOS Y COMPROMISOS	REPRESENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
<p>NURIA LIZANO MOLINA Presidenta Antigüedad: 2019</p>		5	Comité de Auditoría, Gestión Estratégica, Cumplimiento, Riesgos, Continuidad	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p>KEILOR CHAVARRÍA PEÑARANDA Vicepresidente Antigüedad: 2021</p>		3	Comisión de Normativa Administrativa y Asuntos Jurídicos, Comité de Riesgos, y Remuneraciones	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p>ILIANA GONZÁLEZ CORDERO Secretaria Antigüedad: 2018</p>		3	Comité de Tecnología y seguridad de la información, Riesgos, Comisión de Modernización Tecnológica	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p>ALEXANDER VILLEGAS ROJAS Vocal I Antigüedad: 2017</p>		3	Comité de Auditoría, Tecnología y Seguridad de la Información, Comisión de Modernización Tecnológica	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p>MARCOS ARCE CERDAS Vocal II Antigüedad: 2016</p>		4	Comité de Auditoría, Gestión Estratégica, Tecnología y Seguridad de la Información, Comisión de Modernización Tecnológica	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p>LIBIA PORRAS MURILLO Vocal III Antigüedad: 2021</p>		3	Comité de Gestión estratégica, Cumplimiento, y Remuneraciones	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p>ABRAHAM PANIAGUA CHAVES Vocal IV Antigüedad: 2021</p>		3	Comisión de Normativa Administrativa y Asuntos Jurídicos, Comité de Cumplimiento, y Remuneraciones	Asociados y Asamblea General de Delegados

	COMISIONES QUE INTEGRA	CARGOS SIGNIFICATIVOS Y COMPROMISOS	REPRESENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES
JORGE ANTONIO TORTÓS BARQUERO Suplente Antigüedad: 2021	N/A	N/A	Asociados y Asamblea General de Delegados
JOSE ANTONIO CARVAJAL GARRO Suplente Antigüedad: 2021	N/A	N/A	Asociados y Asamblea General de Delegados



Nivel ejecutivo



Independencia

N/A

Participación de grupos sociales infrarrepresentados



Conocimientos en temas económicos



Conocimientos en temas sociales



Conocimientos en temas ambientales

NOMINACIÓN Y SELECCIÓN

GRI [102- 24]

El Consejo de Administración es electo en la Asamblea General por los delegados propietarios que representan los grupos de interés. Los aspirantes a estos cargos deben cumplir con requerimientos de idoneidad y experiencia para asumir el puesto. El proceso sigue el marco normativo según: E-RP-AD-01 Estatuto Social, R-RD-AD-08 Reglamento del Tribunal, R-RD-AD-01 Reglamento del Consejo de Administración, R-RD-AD-09 Reglamento de idoneidad.

Nuestros procesos de convocatoria se realizan por múltiples canales en busca de participación equitativa en el órgano de dirección y los demás órganos sociales cooperativos.

Este órgano funciona de forma colegiada, actualmente no existen miembros independientes en el Consejo de Administración. Además, participan asesores externos en el comité de riegos, según lo rige SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

Según lo establece el Reglamento R-RD-AD-09, sobre la idoneidad y experiencia de los integrantes del órgano de dirección y alta gerencia, estos deben mostrar conocimientos y experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.

EVALUACIÓN

GRI [102- 28]

Las evaluaciones al órgano de dirección, sus miembros y comités se realiza considerando buenas prácticas y el marco regulatorio vigente. Se referencian en L-UC-AD-01 Política de evaluación de desempeño y M-UC-AD-01 Metodología de evaluación de desempeño.

Dicha evaluación es independiente y se realiza anualmente.

De acuerdo a los niveles de desempeño, se realiza un plan de acción. De igual manera la organización se encuentra en un proceso de evolución hacia la sostenibilidad que implica formación y ajustes en todos los niveles.



REMUNERACIÓN

GRI [102- 35]

El sistema de retribuciones se basa en dietas por participación en comités y comisiones de trabajo. Se regula según el documento R-RD-AD-06 Reglamento del pago de dietas. Adicional a esto no existe ningún tipo de incentivo, indemnización o reembolso ni relación entre los criterios de desempeño y la remuneración.

De igual manera no hay ningún tipo de relación laboral, que media la dieta entre directores y la Cooperativa.

CAPACITACIÓN

GRI [102- 27]

Durante el 2021, el Consejo de Administración ejecutó su plan anual de capacitación alineado con las metas estratégicas, operativas y de sostenibilidad establecidas en la entidad



CAPACITACIÓN DE DIRECTORES SEGÚN TEMAS

GENERACIONES	ECONÓMICOS	SOCIAL	AMBIENTAL	ÁREA DE CAPACITACIÓN
Charla sobre sistema de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS)	✓	✓	✓	Dirección de Riesgos
Reforma SUGEF 2-10 (Riesgo de crédito)	✓	N/A	N/A	Dirección de Riesgos
El ABC del Riesgo Tecnológico	✓	N/A	N/A	Dirección de Riesgos
Cambios en el Acuerdo SUGEF 02-10, Modificaciones a la Gestión de Riesgo de Crédito	✓	N/A	N/A	Dirección de Riesgos
Impactos en el indicador de Suficiencia patrimonial por los cambios en el Acuerdo SUGEF 3-06	✓	✓	N/A	Dirección de Riesgos
Acuerdo SUGEF 12/21	✓	N/A	N/A	Cumplimiento Corporativo
Delitos Económicos	✓	N/A	N/A	Cumplimiento Corporativo
Normas Parlamentarias aplicadas a sesiones de Órganos Sociales de la Cooperativa	✓	N/A	N/A	Gobierno Corporativo
Conflictos de Interés	✓	N/A	N/A	Gobierno Corporativo
Perspectivas Económicas para el 2021	✓	N/A	N/A	Unidad Financiera
Hacia un futuro eficiente. Reinvención para el futuro. Nuestro LinkedIn del Futuro: la oportunidad de la reinvención como respuesta a la crisis. Empoderar talento y organizaciones con automatización e inteligencia aumentada.	✓	✓	✓	Gestión Estratégica

DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

GRI [102-19,102-20]

El proceso integrado de delegación de autoridad para órgano de dirección, alta gerencia y comités se encuentra definido en el modelo de toma de decisiones, expuesto en el documento R-RD-AD-07 Código de Gobierno Corporativo.

Además el Consejo de Administración como máximo órgano aprueba la distribución de la Reserva de Responsabilidad Social, la cual atiende los ejes estratégicos y temas materiales en las dimensiones económica, social y ambiental.



CONFLICTOS DE INTERÉS

GRI [102- 25]

Los conflictos de interés son gestionados según niveles jerárquicos y fuentes de riesgos. Así definido en R-RP-AD-01 Estatuto Social, R-RP-OC-01 Código de Conducta, R-RP-AD-07 Código de Gobierno Corporativo L-RD-AD-01, Política sobre Conflictos de Interés L-RD-AD-01.

La participación en distintas juntas está sujeta al interés estratégico de la entidad y bajo aprobación del órgano de dirección.

Como entidad cooperativa, el capital social se forma con aportes proporcionales de los asociados sin implicar participación accionaria. Los asociados no pueden ser personas jurídicas con fines de lucro.



ESTRATEGIA EN ACCIÓN

GRI [102- 26, 102-31, 102-32, 102-48]

La función de nuestro máximo órgano de dirección estratégica corresponde a:

- ✔ Definir los focos de innovación y las áreas de oportunidad, de acuerdo con el estado futuro deseado por la organización, la gestión del cambio y la generación de cultura de innovación.
- ✔ Analizar y evaluar las estrategias económicas, sociales y ambientales de interés para la cooperativa.



Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales

Trimestralmente ejecutamos las revisiones estratégicas en las cuales se evalúan las acciones aprobadas para la cobertura de los materiales y el impacto que tienen en el cumplimiento de metas.

Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

Analiza y aprueba el informe de sostenibilidad de conformidad con los principios y estándares de referencia para la rendición de cuentas a nuestras partes interesadas.

Reexpresión de la información

La reexpresión de la información se evalúa trimestralmente por medio de las revisiones de la estrategia que involucra indicadores económicos y de riesgo.



MATERIALIDAD

GRI [102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47]

Continuamos con las acciones para atención de nuestras partes interesadas



Identificación y selección de grupos de interés

A través de los talleres de materialidad obtuvimos la opinión referente a nuestras partes interesadas. Las respuestas se analizaron y se agruparon por afinidad y el Comité interno de validación hizo su análisis por medio de matrices y criterios de priorización.

La participación de los grupos de interés la determinamos con el desarrollo de la Estrategia de Relacionamiento con Partes Interesadas.



Enfoque para la participación de los grupos de interés

Atendemos temas claves para nuestras partes interesadas

Grupo de interés	Enfoque de la organización con respecto a la participación de grupos de interés	Los temas clave para este grupo de interés:
Asociados y clientes	Anualmente se realiza un proceso de rendición de cuentas sobre la gestión de la organización en el período y a la vez un proceso de escucha para conocer observaciones, inquietudes, incidentes o solicitudes de los asociados y las comunidades mediante grupos focales en plataformas virtuales ,consultas telefónicas, presenciales por regiones y sucursales; o bien, la muestra seleccionada.	Se encuentran tipificados y atendidos en el procedimiento de gestión de incidentes.
Colaboradores	Se recopila información a través de las encuestas aplicadas a colaboradores anualmente para evaluar el clima organizacional, los resultados son utilizados para implementar mejoras en la organización.	Se relacionan con remuneraciones y beneficios, son atendidos con el análisis de las categorías salariales.
Comunidad	En atención a las comunidades en las que Coocique tienen presencia, anualmente se gestionan iniciativas junto con organizaciones aliadas y los Comités de Apoyo en sucursales como enlace entre la Cooperativa y la Comunidad para el desarrollo y bienestar de los asociados.	Corresponden a necesidades de asociados relacionadas a la actividad de la cooperativa, se gestionan a través de alianzas, programas sociales y disposición de recursos.
Entes reguladores	Atención diaria o semanal de comunicados y solicitudes referente a observaciones, información o petición de reformas través de directrices que ameritan acatamiento o respuesta por escrito.	Se reciben mediante directrices y solicitudes de reformas, atendidas a través de la estructura de cumplimiento normativo.
Fondeadores e inversionistas	Según los plazos y criterios establecidos con Fondeadores e Inversionistas, analizamos variables económicas que inciden en el rendimiento y competitividad con el fin de garantizar la sostenibilidad.	Se relaciona con la sostenibilidad financiera de la Cooperativa y se gestiona a través de redición de cuentas y transparencia en los procesos.
Gobierno Corporativo	Representación de asociados y comunidad en la toma de decisiones como cuerpo colegiado con gestiones a través de acuerdos y sesiones periódicas con frecuencia mínima quincenal.	Corresponden a la toma de decisiones, supervisión y control canalizadas a través de mociones y sugerencias recibidas por la administración y la Asamblea de Delegados, son valoradas a través de comités y gestión de acuerdos para emisión de soluciones y respuestas.
Medios de comunicación y opinión	Con frecuencia diaria estamos actualizando, monitoreando y atendiendo los canales oficiales de comunicación de la Cooperativa. Así mismo, mantenemos relación con la prensa regional y nacional para la atención de consultas relacionas con el sector cooperativo y financiero.	Se reciben mediante la consulta de información socioeconómica relevante para asociados y se gestiona por medio de comunicados oficiales.
Proveedores	Proceso administrativo de recepción de órdenes de compra y contratos con proveedores, análisis y evaluación de ofertas para compra de bienes y servicios de manera diaria o semanal.	Hace referencia a los procedimientos de compra y adjudicaciones y se gestiona mediante el procedimiento de contratación administrativa.
Sector financiero	Mediante sesiones programadas realizamos comparativos de datos correspondientes al sector financiero, analizando: cooperativas, banca pública y privada; además, de monitoreo y representación a través de alianzas y federaciones.	Se relacionan a la sostenibilidad de los indicadores financieros, se gestiona mediante la rendición de cuentas y envío de indicadores financieros a entes reguladores como SUGEF de forma mensual.
Sucursales y Departamentos	Procesos de investigación y evaluación trimestral para optimizar el bienestar del cliente interno analizando mejoras operativas en función del clima organizacional y el servicio al cliente interno y externo.	Corresponden a mejorar la articulación del trabajo entre sucursales y departamentos por medio de la mejora continua de procesos.

ESCUCHAMOS LA VOZ DE NUESTROS ASOCIADOS ACTIVOS E INACTIVOS

GRI [102- 44]

Desde el análisis de la materialidad y nuestro compromiso con la participación de las partes interesadas, durante el año 2021 realizamos dos investigaciones para el Proyecto de Voz del Asociado (VDA 2021), la primera se aplicó para los asociados activos (aquellos que ahorran mensualmente en su cuenta individual de capital social) y la segunda para los asociados con estado inactivo (aquellos que no ahorran mensualmente el monto mínimo de ocho mil colones en la cuenta individual de su capital social).

Entre otros puntos, durante la entrevista se consultó a los participantes sobre:

- ✓ El nivel de satisfacción con los productos, servicios y canales de atención de la Cooperativa.
- ✓ El nivel de lealtad y vínculo emocional con la organización
- ✓ La disposición para adquirir nuevos productos y servicios.

Resultados para población activa

La población abarcada como muestra estadística dentro de la consulta se presenta a continuación según grupos generacionales:

GENERACIÓN	RANGOS POR AÑO NACIMIENTO	PORCENTAJE
Silent	1925-1945	6.2%
Bommers	1946-1964	29.9%
X	1965-1980	23.9%
Millenials	1981-1996	25.3%
Z	1997-2010	14.7%



Entre los resultados a destacar por parte de este estudio, sobresalen los siguientes índices.

Las encuestas se aplicaron de forma telefónica, se realizaron:



3393 llamadas



384 asociados entrevistados

ÍNDICE	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021
Satisfacción del cliente	87%	88.2%
Lealtad (NPS)	70%	64.3%
Índice de recompra	54%	33.3%



Resultados para población inactiva

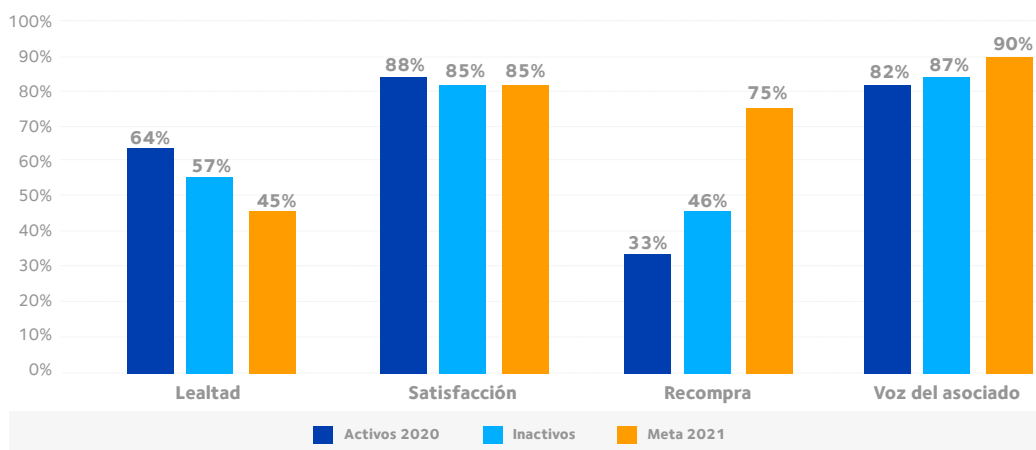
Grupos Generacionales y composición en la población de asociados inactivos:

GENERACIÓN	RANGOS POR AÑO NACIMIENTO	PORCENTAJE
Silent	1925-1945	26.1%
Bommers	1946-1964	27.7%
X	1965-1980	23.0%
Millenials	1981-1996	16.1%
Z	1997-2010	7.1%

Entre los resultados a destacar por parte de este estudio, sobresalen los siguientes índices.

El 2021 fue el primer año en incluir asociados inactivos en la consulta, por lo que únicamente se muestran los resultados del presente periodo.

Comparativo Voz del Asociado Activos vs Inactivos



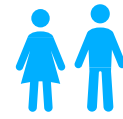
Conclusiones generales de la participación

- ✓ Los asociados entrevistados indican tener un buen nivel de satisfacción y lealtad con Coocique aunque con una leve disminución del año 2021 en relación con el 2020.
- ✓ El perfil de los asociados inactivos está principalmente compuesto por personas del sector independiente, mientras que los asociados activos cuentan con un mayor porcentaje de trabajadores del sector público y privado.
- ✓ En cuanto a la recompra se evidencia una disminución moderada entre el año 2020 y el 2021.
- ✓ El principal factor que incide en la voz del asociado es el alto grado de satisfacción con la red de sucursales.
- ✓ El atributo más importante en el servicio de Coocique es la seguridad en las transacciones, seguido de la atención al cliente.

Las encuestas se aplicaron de forma telefónica, se realizaron:



1395 llamadas



134 asociados entrevistados

ÍNDICE	RESULTADOS 2021
Satisfacción del cliente	85.5%
Lealtad (NPS)	57.9%
Índice de recompra	42.5%



Adaptamos el formato GRI para la elaboración de informes de gestión, mismo que representa las mejores prácticas a nivel global para informar de forma pública los impactos económicos, ambientales y sociales.

Continuamos gestionando la mejora de la trazabilidad de los datos a través de un sistema de información para indicadores de sostenibilidad.

Incluimos como contenido central los temas materiales que son definidos cada dos años. En esta materialidad se consideran principios de sostenibilidad en las tres dimensiones: económica, ambiental, social/gobernanza para los cuales gestiona su cobertura y rendición de cuentas. Además, se incluye contenido relevante para nuestras partes interesadas en función del giro de negocio, principalmente indicadores financieros de la gestión cooperativa.

A partir de sesiones de identificación, priorización y validación de impactos, se logran determinar los temas materiales 2020-2022, siendo en total 16 temas, divididos en: tres ambientales, seis sociales y siete económicos vistos como asuntos prioritarios para gestionar por parte de la cooperativa para este periodo.



ECONÓMICAS

- ✔ Promocionar la educación financiera en partes interesadas, con el fin de contar con finanzas sanas y evitar el sobreendeudamiento.
- ✔ Contar con lineamientos y planes de calidad que permitan garantizar la información, investigación y análisis para el desarrollo de nuevos productos o actualización de los existentes, garantizando innovación en los productos y servicios ofrecidos a sus partes interesadas.
- ✔ Promoción y desarrollo de alianzas con entidades públicas y privadas nacionales e internacionales que contribuyan a la gestión ganar-ganar por todas las partes en materia financiera.
- ✔ Desarrollo de la correcta gestión presupuestaria por parte de la Alta Dirección y los departamentos para el logro de objetivos.
- ✔ Actualización de trámites y procesos de la entidad con apoyo de la tecnología, como parte de la innovación de sus productos y servicios a plataformas virtuales y tecnológicas.
- ✔ Garantizar productos y servicios financieros responsables a asociados y clientes.
- ✔ Gestionar de manera preventiva, los riesgos financieros asociados a la actividad de la cooperativa.



AMBIENTALES

- ✔ Gestión responsable de los aspectos ambientales de la cooperativa y educación a sus partes interesadas.
- ✔ Garantizar que las actividades directas e indirectas de la cooperativa, tomen las previsiones necesarias para impactar lo menos posible al medio ambiente (tanto a nivel organizacional como de su cartera).
- ✔ Gestión responsable de los servicios financieros de la cooperativa en materia ambiental a sus partes interesadas, garantizando que los recursos sean utilizados, respetando los criterios ambientales y dando seguimiento y acompañamiento en el proceso.
- ✔ Garantizar un servicio de calidad a sus partes interesadas en cada trámite o servicio con la entidad.
- ✔ Evaluación y desarrollo de programas que promuevan el bienestar y satisfacción laboral del público interno, así como el mejoramiento del clima organizacional de la cooperativa.
- ✔ Desarrollo de acciones que impacten de manera positiva a los(as) asociados(as) de la cooperativa, reiterando el compromiso por el bienestar de su parte interesada más importante y aportando en su desarrollo individual y colectivo.
- ✔ Proceso de educación a partes interesadas en doctrina cooperativa para conocimiento del Movimiento Cooperativo y creación de una comunidad social para beneficio de todos(as).



SOCIALES

- Fortalecimiento y trabajo en conjunto con la sociedad para contribuir al desarrollo en todos sus ámbitos

- Garantizar competencias y habilidades en sus partes interesadas para localizar, analizar, organizar, entender y evaluar información utilizando tecnología digital.

IMPACTOS ODS



Metas 110.2-10.3

- Colocamos \$4.960 millones en bonos de vivienda a 520 familias.
- \$103 millones de la Reserva de Bienestar Social beneficiaron a 3689 asociados con subsidios médicos y estudiantiles, infortunio y Programas de Acompañamiento de Bienestar Financiero y Emocional.

Metas 12.2-12.8

- Participamos del Galardón Bandera Azul Ecológica.
- Reciclamos 3173 kg de residuos valorizables.
- El consumo de electricidad se redujo en un 1,43% y el de agua un 57,5%, respecto al año anterior.
- Instalamos 44 paneles solares de 445 W cada uno
- Desarrollamos 13 actividades de educación ambiental para 256 personas entre colaboradores, asociados y público externo.

Metas 13.3

- Obtuvimos la certificación de Carbono Neutralidad en todas las sucursales.
- Plantamos 2154 arboles nativos en la zona norte.



Metas 4.4-4.5

- Mediante la Reserva de Educación distribuimos \$64,748,499 en educación, formación e información, tanto virtual como presencial.
- 581 horas formativas y 2578 personas beneficiadas.
- Desde el Programa Nueva Generación desarrollamos 60 actividades en temas financieros, sociales y ambientales, alcanzando un total de 3656 personas.

Metas 5.5-5.a

- Representación del 33% de mujeres en el máximo órgano de gobierno, incluyendo el puesto de Presidencia.
- 51% de mujeres en planilla.
- Un 21,85% del saldo de la cartera productiva colocada a mujeres.
- 228 bonos de vivienda otorgados a mujeres jefas de hogar.
- 150 asociadas participantes del evento de liderazgo femenino: Coocique Mujer.

Metas 8.3-8.5-8.8

- Brindamos empleo a 413 personas quienes recibieron 2379 horas totales de capacitación.
- El saldo de la cartera productiva corresponde a \$63 550 millones
- 32,27% de la cartera de crédito fue colocada a pymes y al Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).
- Se consolida el Plan Prospera y se crea la Unidad Mipyme como instrumento de apoyo especializado para Mipymes.
- Primera edición de la academia de emprendimiento Coocique iNGeniate.
- Gracias a la alianza con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) y SBD brindamos acompañamiento empresarial a 94 PYMES.

Metas 17.17

- Mantenemos alianzas con organizaciones del sector cooperativo, de la sociedad instituciones de gobierno, de la sociedad civil, y empresas privadas
- Número de Alianzas.
 - Cooperativas estudiantiles: 31
 - Cooperativas: 13
 - Gobiernos locales: 43
 - Gobierno nacional: 86
 - ONG: 196

Metas 16.6-16.7

- La cantidad de asociados activos creció en un 1% alcanzando un total de 21,668.
- Como cooperativa mantenemos procesos democráticos para seleccionar los miembros de los órganos de dirección.
- Implementamos un marco regulatorio que permite la identificación, control y prevención de eventos relacionados con incidentes de corrupción.
- Estamos apegados a la normativa externa aplicable al Sector Financiero nacional.

MECANISMO DE ASESORAMIENTO ÉTICO

GRI [102- 16, 102-17]

Corresponde al Consejo de Administración la aprobación de la normativa interna involucrando valores, principios, estándares y normas de conducta, en los documentos R-RD-OC-02 Código de Conducta el cual brinda los valores organizacionales y los principios de conducta así también como la L-RD-CH-01, Políticas Internas de Trabajo. Durante el 2021 agregamos L-RD-CH-04 Política laboral para prevención y sanción del hostigamiento sexual y la L-RD-CH-03 Política laboral contra el acoso moral y psicológica, así como la L-RD-CH-05 Política laboral para la implementación de la vacunación obligatoria contra COVID-19.

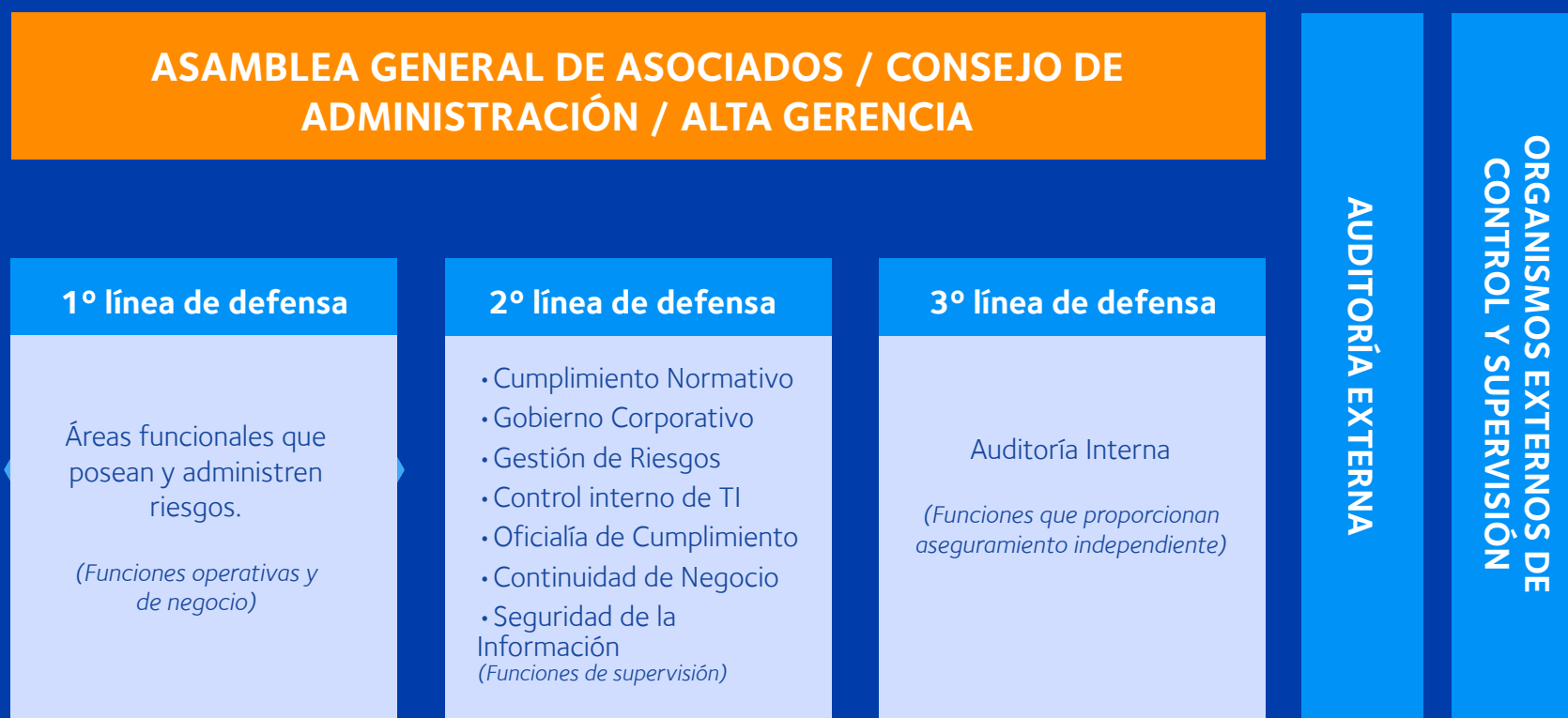
La formación sobre valores, principios, estándares y normas de conducta se realiza durante el proceso de inducción corporativa. Al ingresar como funcionario de la Cooperativa cada persona trabajadora conoce y firma el documento control de entrega en el que hace constar el recibido de los documentos de Inducción Corporativa.



Desde Capital Humano damos a conocer a las personas funcionarias todo lo referente a códigos de conducta y políticas de la Cooperativa. Para su accesibilidad, los documentos se colocan en el sistema interno de control documental donde pueden ser revisados, además se informa de sus actualizaciones cuando corresponde.

A nivel interno, el Estatuto Social E-RP-AD-01, el Código de Conducta R-RD-OC-01, Políticas Internas de trabajo L-RD-CH-01 y la Política conozca a su colaboradores y director L-RD-OC-01 conforman el marco normativo principal que regula aspectos de integridad y ética corporativa. Los órganos que integran las diferentes líneas de defensa como la dirección de riesgos, oficialía de cumplimiento, cumplimiento normativo, la auditoría interna o externa, la gestión de gobierno corporativo; así como la unidad y asesor legal configuran entes asesores y vigilantes de estos lineamientos, y tienen la potestad de informar sobre las preocupaciones no éticas o ilegales que pudieran identificar.

Esquema de Líneas de Defensa en CooCique



SOMOS CONFIANZA

COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS

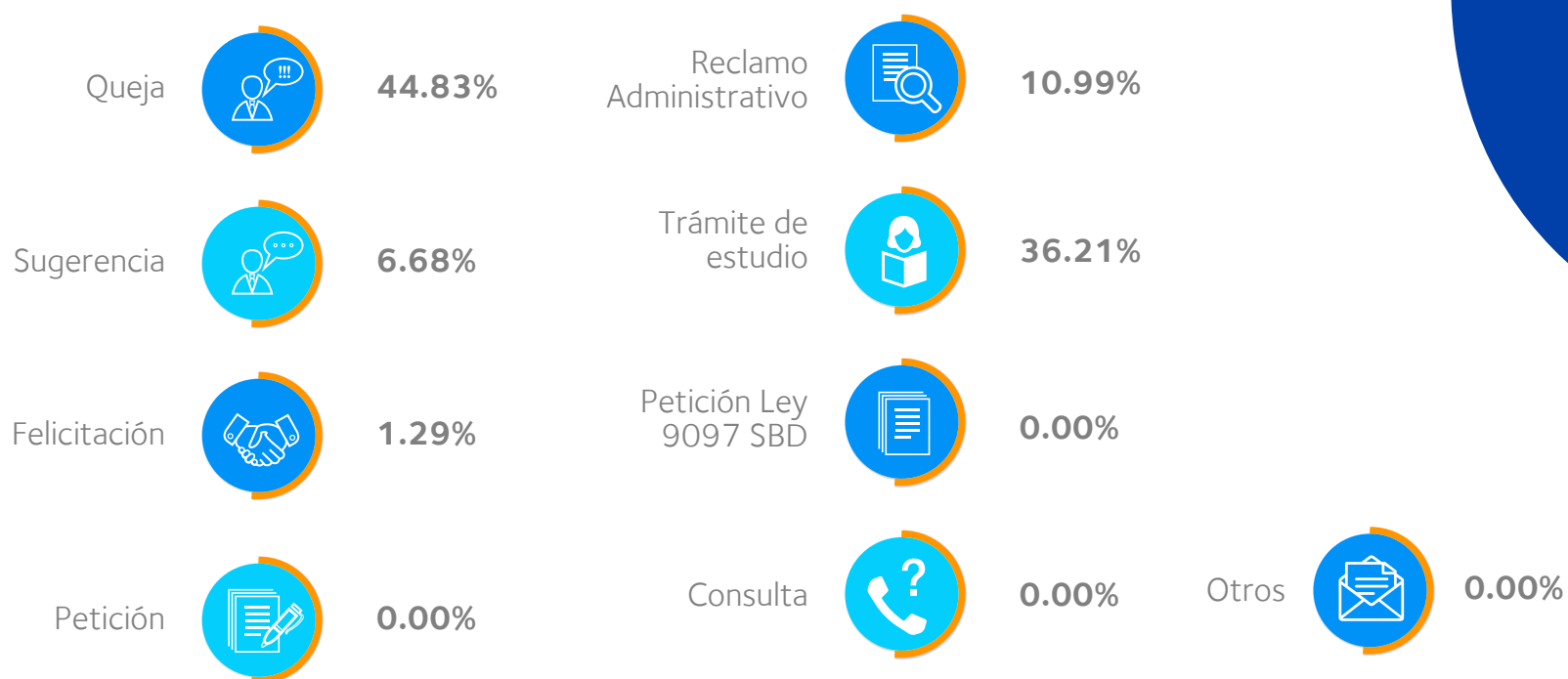
GRI [102- 34]

Los incidentes son canalizados por medio de los puntos de servicio y de la Gerencia General al Consejo de Administración en los casos que corresponde. Así mismo, atendemos y brindamos seguimiento a los acuerdos, mociones o sugerencias provenientes de Asambleas Regionales y Asamblea Anual.

Desde el 2020 implementamos el proceso de gestión de incidentes estructurado, que prioriza:

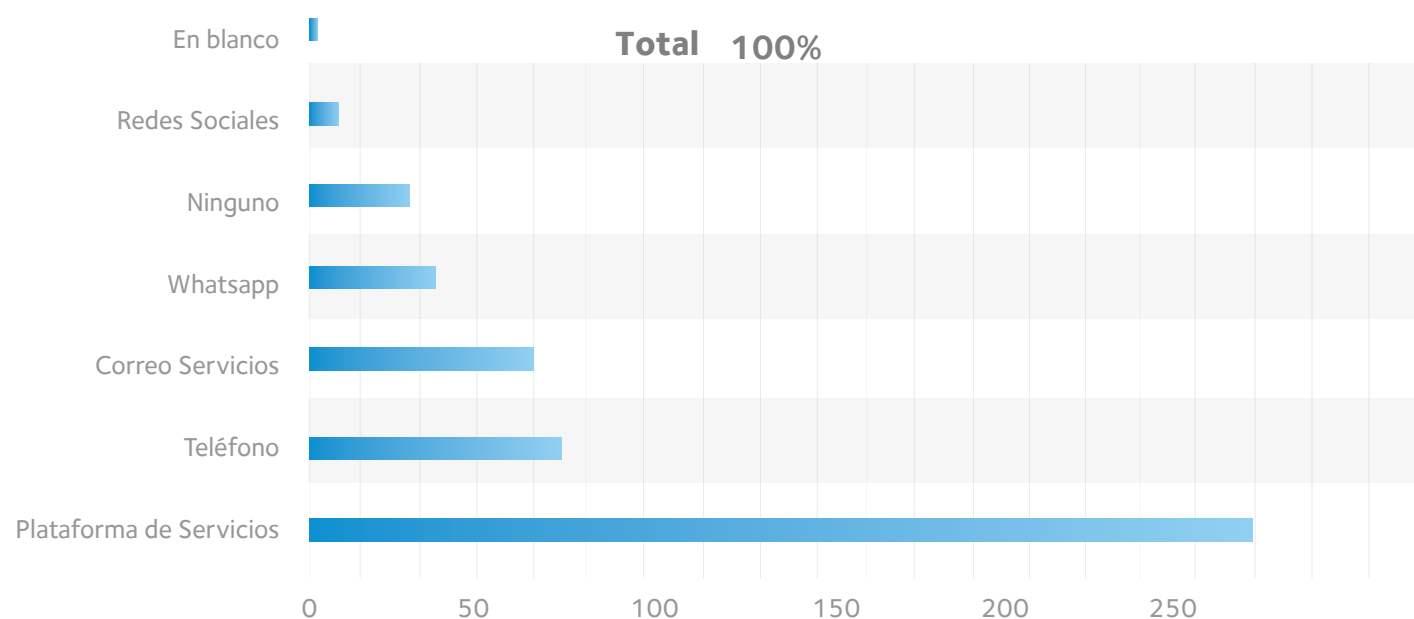
- ✓ Enfoque en el asociado
- ✓ Mejora continua de los productos y servicios
- ✓ Disminución de los tiempos de resolución en incidentes

Como parte del registro de incidentes a presentar, los hemos categorizado de la siguiente forma:



Se recibieron 493 incidentes divididos en las categorías anteriormente mencionadas, cada una con su procedimiento respectivo.

Incidentes según canal de recepción



	Plataforma de servicios	Teléfono	Correo Servicios	Whatsapp	Ninguno	Redes sociales	En blanco
%	57.33%	14.01%	13.58%	7.54%	5.39%	1.72%	0.43%
Q	278	73	69	35	27	8	3

SOMOS CONFIANZA

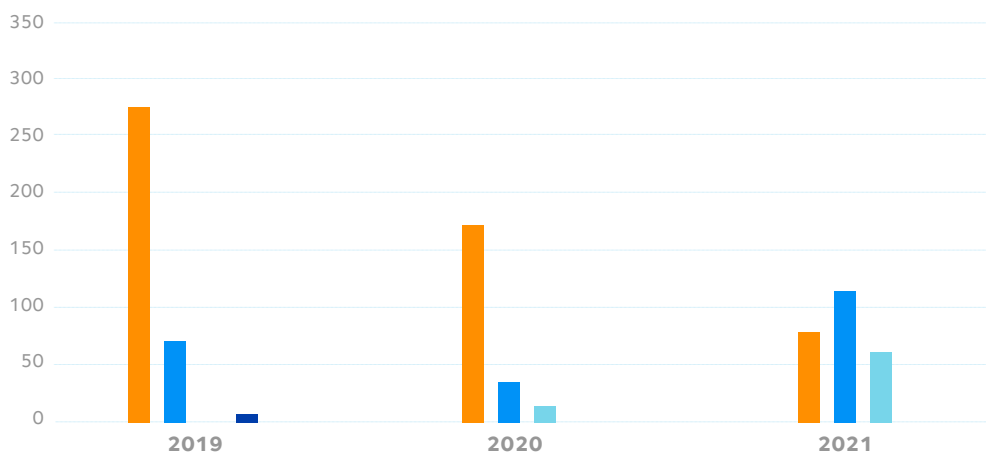
GESTIÓN AUDITORÍA INTERNA

Agregamos valor a la organización mediante diferentes tipos de trabajo y servicios que se distribuyen en las siguientes categorías:



En el periodo 2021, a través de los diferentes servicios de auditoría, se generó un total de 237 hallazgos, de los cuales el 24% se encuentran pendientes de ser atendidos por la organización. De las recomendaciones emitidas desde el periodo 2019 y hasta el cierre del periodo 2021, hay un 8% en espera de respuesta y un 26% con planes de acción y en proceso de solución.

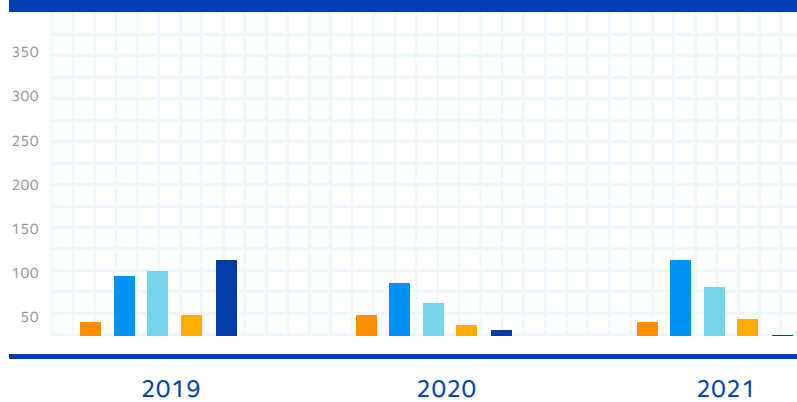
Hallazgos y oportunidades de mejora



	2019	2020	2021
Anulados	4	0	0
Pendientes	0	7	57
En proceso	61	32	107
Completados	270	163	73

Emitimos 237 hallazgos correspondientes al periodo 2021, de los cuales 19 muestran una categoría de riesgo muy alto y la mayor concentración se da en las categorías medias y alto, acumulando un total de 185 hallazgos.

Hallazgos por tipo de riesgo



	2019	2020	2021
Muy alto	12	32	19
Alto	94	80	113
Medio	96	55	72
Bajo	21	25	32
Muy bajo	112	10	1

Hechos relevantes



Aumento de revisiones por obligaciones regulatorias o compromisos con acreedores.



Disminución de auditorías en línea producto del cambio en los sistemas de la cooperativa.

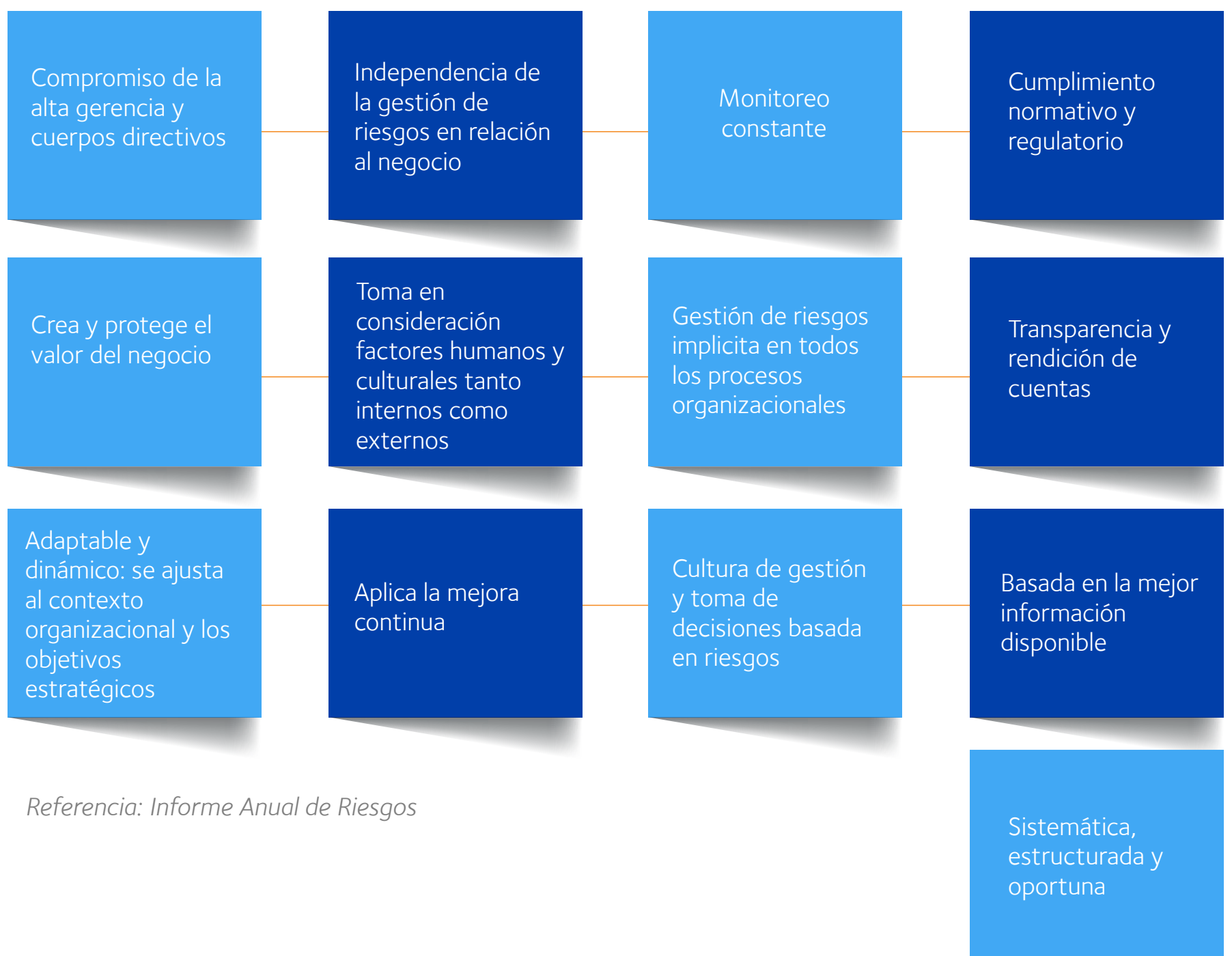
ENFOQUE ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

GRI [102- 11, 102-29,102-30a]

A través de buenas prácticas de gestión, alineados a los estándares y normativa vigente relacionada, honrando nuestro principal valor " Somos Confianza " damos a conocer a nuestros asociados y demás partes interesadas los avances y madurez que ha logrado la cooperativa en relación a la Gestión de Riesgos.

Se establece la creación de valor económico, social y ambiental, así como la protección de los recursos de la entidad como los objetivos primarios del riesgo. Coocique RL adopta el modelo de la norma ISO 31000: 2018 considerada como parámetro de estructuración y guía.

Principios de la gestión de Riesgos

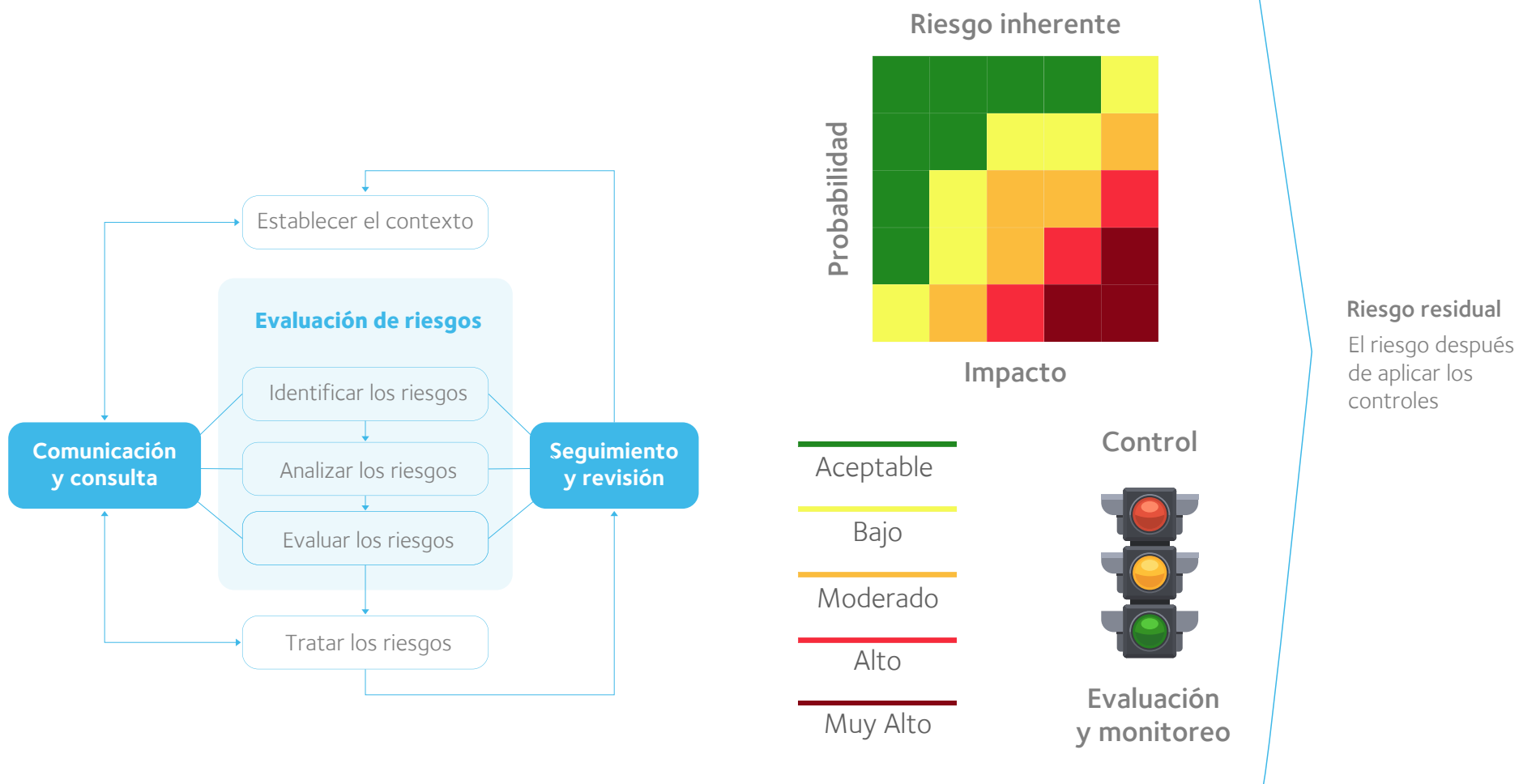


Referencia: Informe Anual de Riesgos

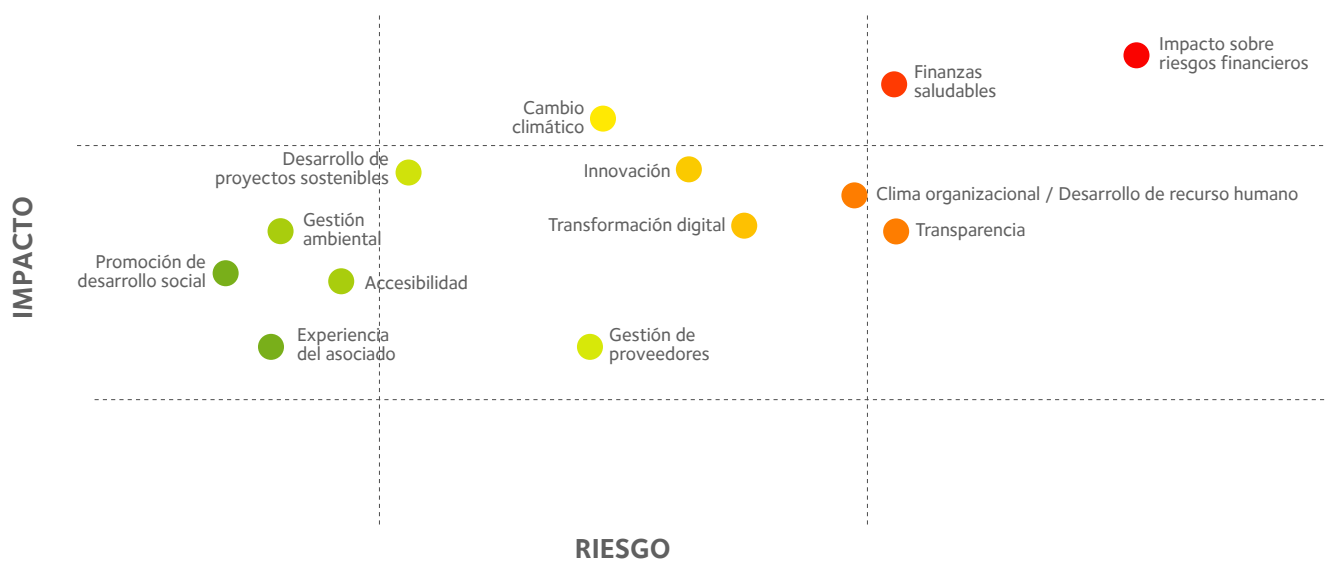
Proceso de administración de riesgos

La administración de riesgos debe ser permanente en cada uno de los procesos de la cooperativa, previo a la evaluación de cada proceso, es indispensable cumplir con los pasos que establecen las mejores prácticas internacionales con el fin de que se contemplen los valores y características cualitativas y cuantitativas.

Esquema N° 1 Proceso de Administración de Riesgos



Resumen cuadros de priorización de la materialidad Coocique 2021



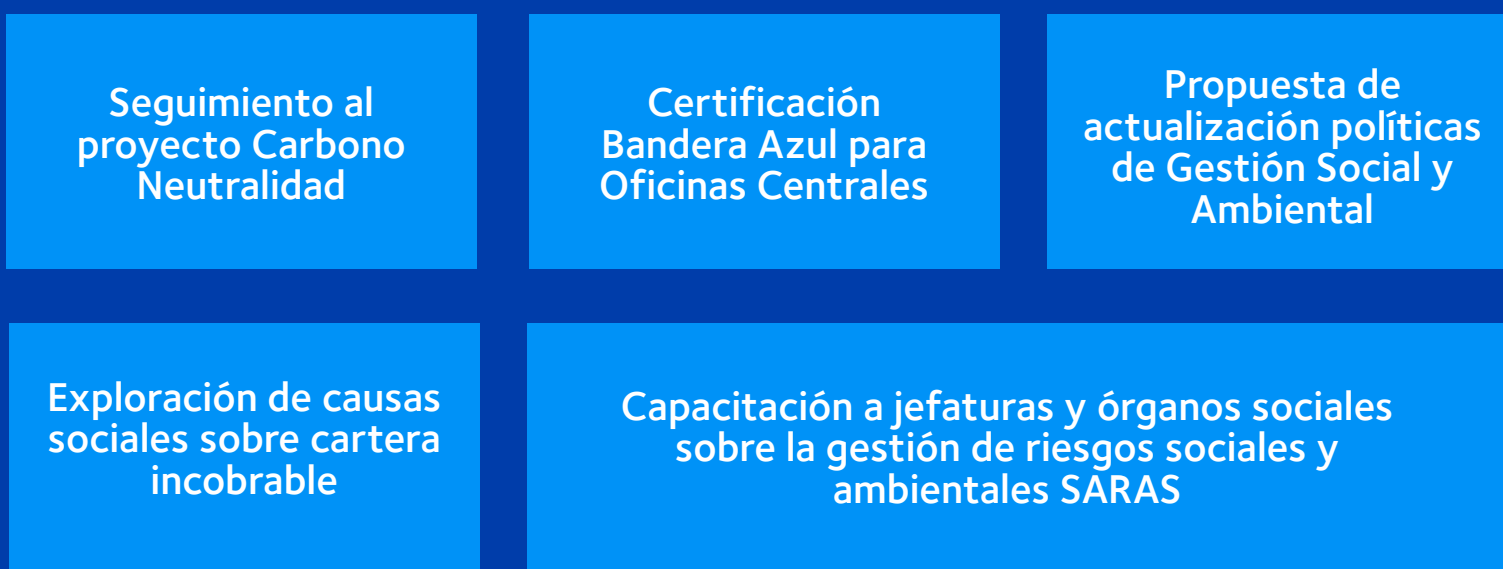
Los impactos, riesgos y oportunidades se gestionan desde el análisis de materialidad que busca identificar riesgos y evaluar impactos en los tres ámbitos de trabajo para la organización.

Las Políticas de Administración Integral de Riesgos y el Acuerdo SUGEF 2-10 establecen las principales responsabilidades del Consejo de Administración como máximo órgano para una buena gestión en los temas de riesgos.

Gestión de Riesgos como apoyo para la toma de decisiones

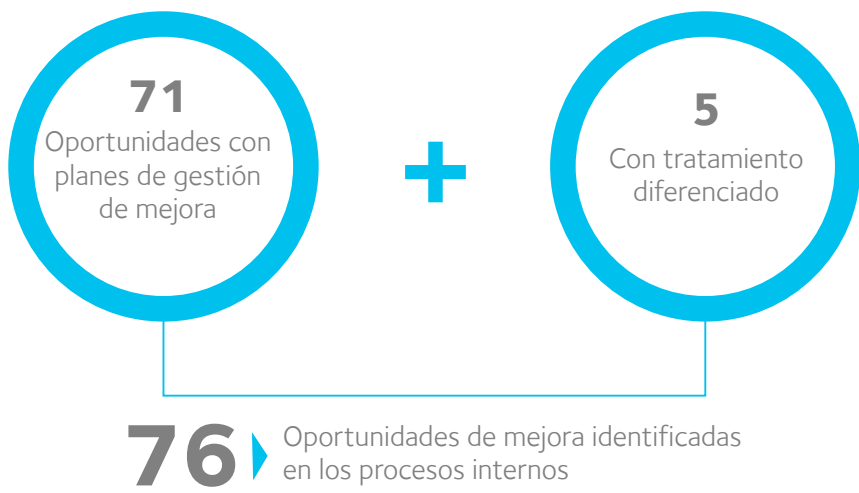


Sobre riesgos sociales y ambientales



Eficacia de los procesos de gestión del riesgo





Monto de pérdida según los registros de incidentes reportados fue de 58 millones

RIESGO IDENTIFICADO	MONTO
Fallas en controles internos (alteración de facturas)	₡2,691,307.00
Gestión Talento Humano TI	₡33,837,929.00
Inundación Sucursal Guatuso	₡2,163,968.00
Uso de dispositivo para uso personal	₡843,647.00
Duplicidad en generación sincronizador de tarjetas y sobregiros de tarjetas	₡19,000,000.00
TOTAL EVENTOS MATERIALIZADOS	₡58,536,851.00

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS TECNOLÓGICOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- ✓ Para el monitoreo y seguridad de la información adquirimos una herramienta que permite el cifrado de discos duros para proteger la información interna y externa.
- ✓ Habilitamos la plaza de gestor de riesgos tecnológicos con nombramiento a partir de enero 2022. **NUEVO**
- ✓ Concluimos con la clasificación de los activos de información para 25 procesos organizacionales.
- ✓ Específicamente en seguridad de la información, producto de alertas sobre uso incorrecto de plataformas y contraseñas creamos campañas informativas internas y externas buscando mayor conciencia en relación al manejo adecuado de las mismas.

SOMOS CONFIANZA

- ✓ Con el fin de fortalecer la seguridad de la información, producto de alertas sobre uso incorrecto de plataformas y contraseñas, creamos campañas informativas internas y externas de alto impacto, buscando mayor conciencia en relación al manejo adecuado de las mismas.

Los Hurtados



Seguridad de la información en 60 segundos

“Seguridad de la información en 60 segundos” es el nombre de la serie de videos desarrollada para fortalecer el conocimiento del público interno en temas relacionados a estafas electrónicas.

SOMOS CONFIANZA



CUMPLIMIENTO 7786

Para una óptima gestión de prevención de la LC/FT/FPADM en Coocique contamos con un órgano de Control llamado Oficialía de Cumplimiento Corporativa, orgánicamente se encuentra ubicado en la segunda línea de defensa, quien responde de manera independiente y directa al Consejo de Administración y cuyas funciones principales son, coordinar las acciones necesarias con un enfoque basado en riesgos, que se deben desarrollar a nivel institucional para la prevención del riesgo de LC/FT/FPADM, y relacionadas con el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 7786, sus reformas y normativa conexas.

Integramos nuestro modelo institucional de prevención LC/FT/FPADM, con el nuevo reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el Artículo 14 de la Ley 7786, emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF por sus siglas).



Actualizamos las herramientas tecnológicas relacionadas con el control y seguimiento de alertas de monitoreo y la recalibración de matrices de riesgo.



Realizamos un proceso intensivo y diferenciado de capacitaciones a la primera, segunda y tercera líneas de defensa con el objetivo mantener la proactividad del personal en la correcta administración del riesgo de LC/FT/FPADM y, de esta manera prevenir de forma temprana cualquier posibilidad de incursión de este tipo de delitos en la entidad.





DIMENSIÓN ECONÓMICA

REPORTE ANUAL DE SOTENIBILIDAD
2021



JULIO

Savings

17,5

35

52,5

70

02

0003

0003

339

223

269

437

JAN

FEB

MAR

APR

MAY

JUN

JUL

AUG

SEP

OCT

NOV

DEC

DAT

BID

ASK

PRO

€ 598,00

€ 391,00

€ 820,00

€ 891,00

€ 958,00

€ 784,00

€ 748,00

€ 627,00

€ 934,00

€ 589,00

€ 335,00

€ 555,00

€ 949,00

€ 885,00

€ 386,00

€ 974,00

€ 756,00

€ 717,00

€ 759,00

€ 558,00

€ 690,00

€ 662,00

800

700

600

500

400

701

429

719

583

403

513

786

294

717

759

295

240

558

690

662

West

South

North

F--

DIMENSIÓN ECONÓMICA

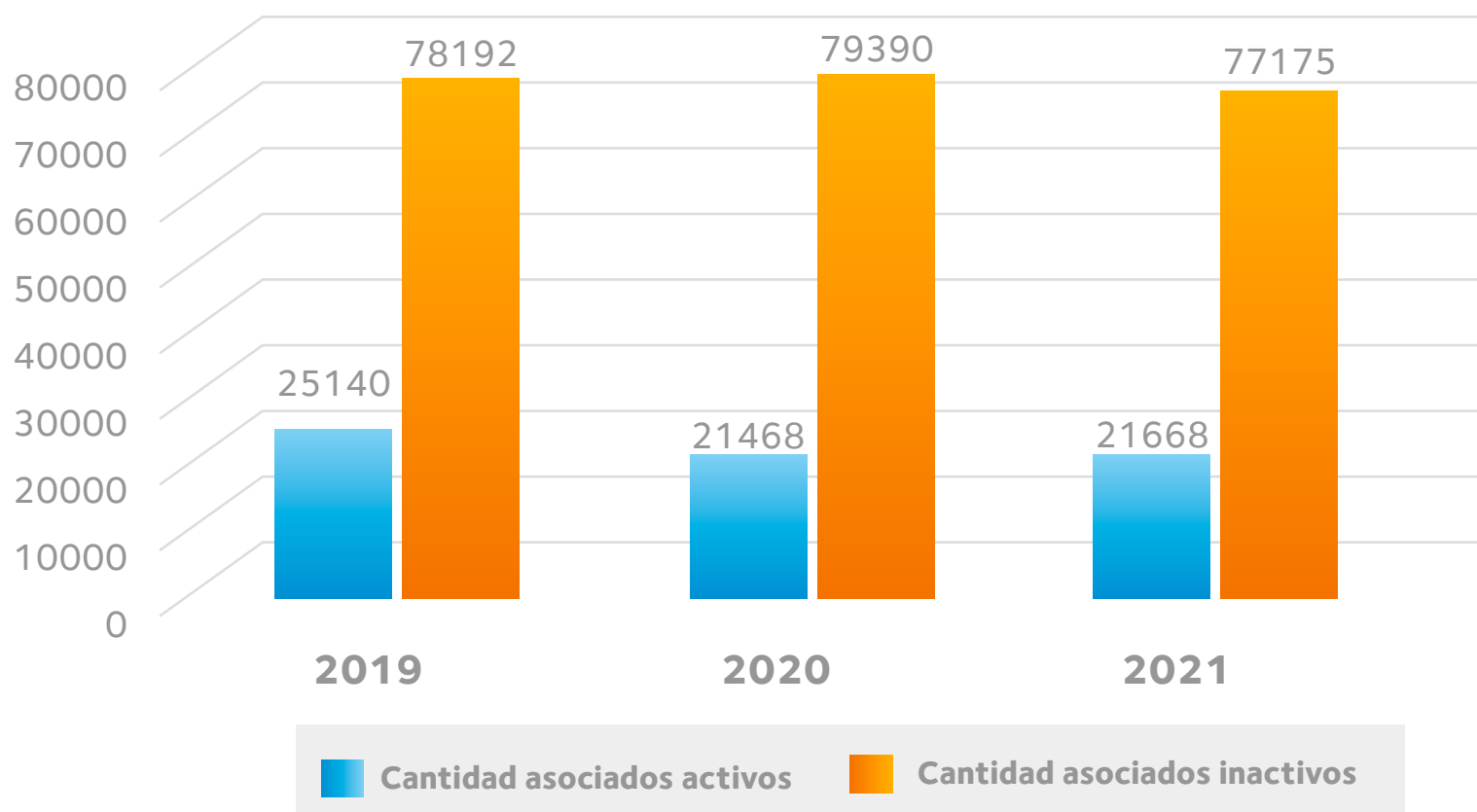
Durante el ejercicio de 2021, la pandemia de COVID-19 continuó afectando a los países de todo el mundo. Ha causado una crisis sanitaria y económica mundial sin precedentes en escala e impacto. La situación socioeconómica derivada de la pandemia ha generado nuevos retos en las finanzas de los costarricenses, lo que aumenta nuestro compromiso en desarrollar una gestión responsable de los recursos.

Comportamiento de la base asociativa

Analizando los registros a partir del año 2018, se evidencia una baja de asociados activos, siendo el 2021 el año en que se modifica esa tendencia, logrando cerrar con 21668 asociados activos, 200 más en comparación al periodo anterior.

El siguiente gráfico muestra la composición de la base asociativa por condición de activo e inactivo en las personas asociadas. La condición de activo considera el ahorro mínimo mensual en las cuentas de capital social.

Gestión de asociados



Año	Cantidad asociados activos	Cantidad asociados inactivos
2019	25140	78192
2020	21468	79390
2021	21668	77175

Cantidad de renunciaciones de personas asociadas gestionadas por periodo:

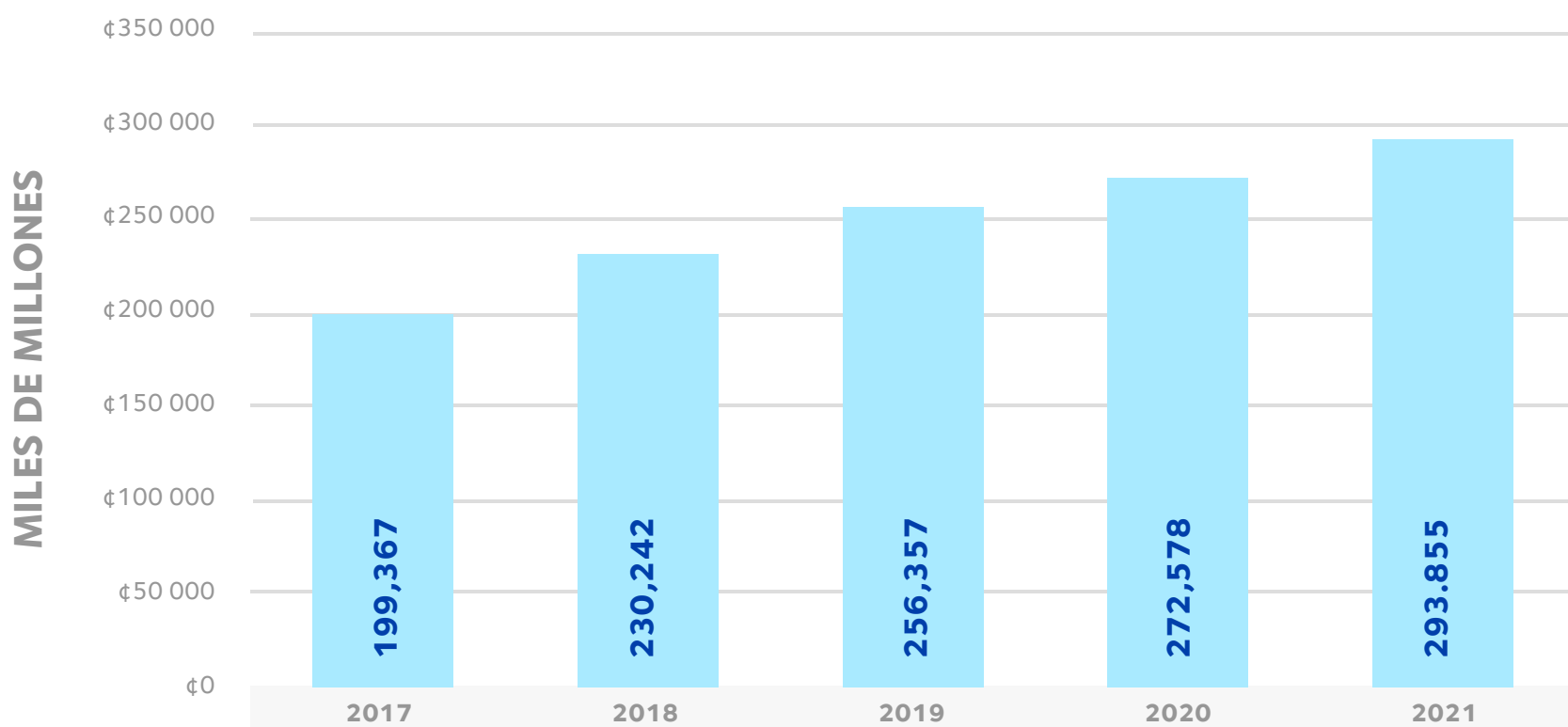
Año	Renunciaciones normales	Renunciaciones especiales	Fallecidos
2019	3198	52	201
2020	2253	55	171
2021	2216	38	257

ACTIVO TOTAL

Al 31 de diciembre 2021 el volumen total de activos es de ₡293.855 millones de colones, lo que representa un crecimiento de un 7.81%.

Año	Saldo acumulado	Crecimiento	Porcentual
2017	₡199 367 22 065	₡22 336 874 053	12,62%
2018	₡230 242 440 906	₡30 875 218 841	15,49%
2019	₡256 357 163 582	₡26 114 722 676	11,34%
2020	₡272 578 012 660	₡16 220 849 078	6,33%
2021	₡293 855 940 397	₡21 277 927 738	7,81%

Saldo Acumulado



DISPONIBILIDADES

El Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL), que permite medir la liquidez diaria para cubrir nuestras obligaciones en un horizonte de tiempo de 30 días, es uno de los indicadores regulados por SUGEF, el cumplimiento y resultado de este indicador demuestra a los asociados que la Cooperativa cuenta con los niveles de liquidez óptimos para asumir sus compromisos diariamente, tomando 30 días hacia adelante. Un ICL de 1 es normal y en el caso de CooCique, esta cobertura es de 1.27 veces en colones y 25.19 veces en dólares. Es importante aclarar que esta situación coyuntural de dólares obedece a un exceso de disponibilidades de corto plazo, dispuestos para colocación.

	ICL Colones ₡	ICL Dólares \$
2021	1.27	25.19
2020	1.55	26.80
2019	1.40	3.11
2018	1.40	2.84
2017	1.52	2.10
2016	1.87	5.12
2015	1.94	3.44

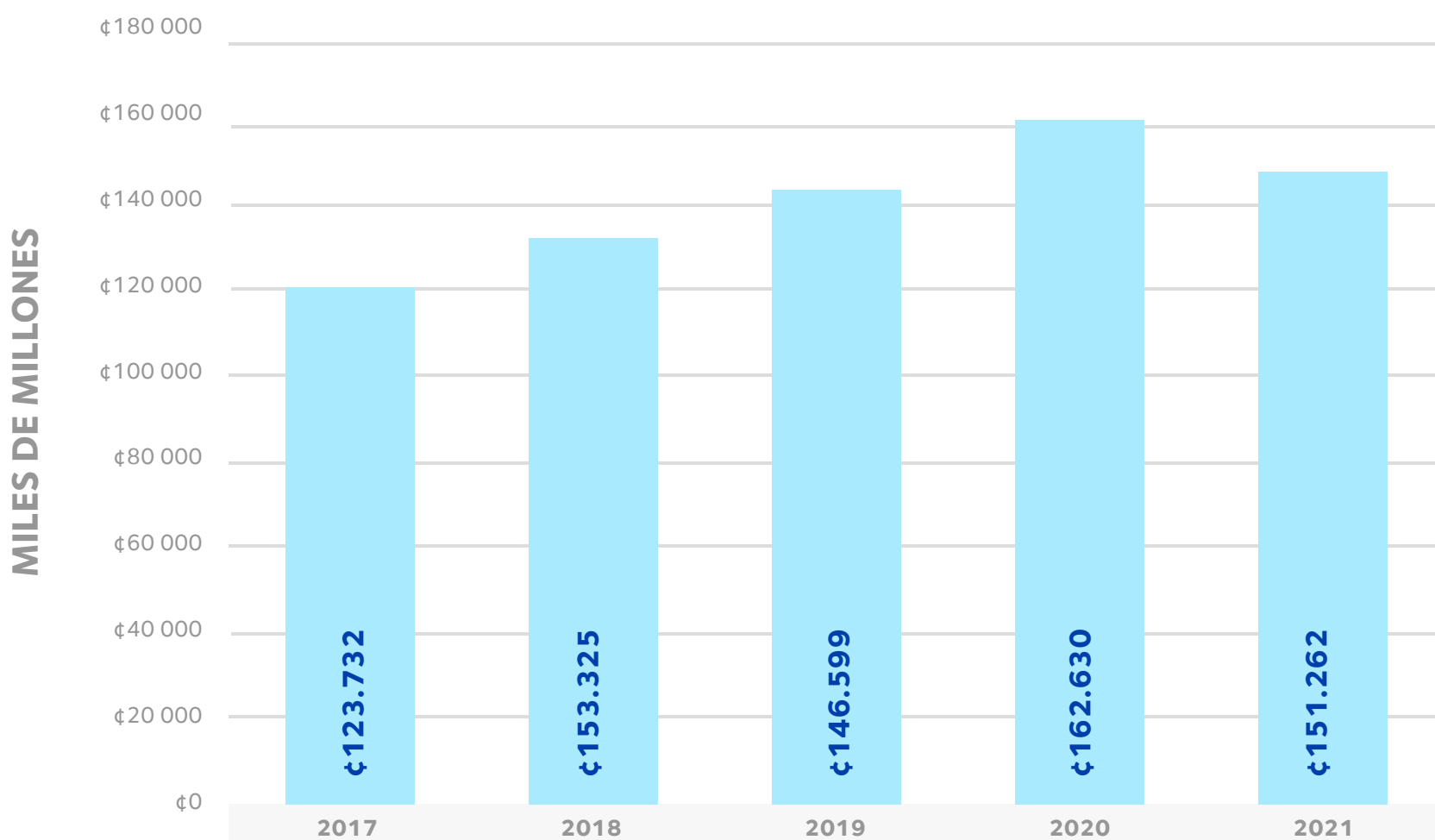
CAPTACIÓN, FRUTO DE LA CONFIANZA DE NUESTROS ASOCIADOS

Gestión del Fondeo

Una de nuestras principales fuentes de fondeo es la Captación de los recursos de nuestros asociados (a la vista y a plazos), que equivale a un 51.47% del activo. Las tasas de interés que se ofrecen a los asociados son competitivas y se ajustan a las tendencias de mercado y de la Tasa Básica Pasiva. Durante el periodo 2021 la tendencia fue fuerte a la baja debido a la situación económica mundial y la necesidad de tasas bajas que incentiven la reactivación económica. El saldo a diciembre 2021 es de ¢151.262.325.938. Por un cambio normativo en el mes de junio 2021, se reclasificaron ¢10.250 millones de captaciones con entidades financieras a obligaciones con entidades financieras.

Año	Saldo acumulado	Crecimiento	Porcentual
2017	¢123 732 157 149	¢12 263 165 388	11%
2018	¢135 325 457 242	¢11 593 300 093	9,37%
2019	¢146 599 310 649	¢11 273 853 497	8,33%
2020	¢162 630 460 559	¢16 031 149 910	10,94%
2021	¢151 262 325 938	¢11 368 134 621	-6,99%

Saldo Acumulado



FINANCIAMIENTO EXTERNO

COOCIQUE es una entidad financiera que goza de gran prestigio nacional e internacional frente a las entidades como Sistema de Banca para el Desarrollo, Banco Hipotecario de la Vivienda, Banco Centroamericano de Integración Económica, Banco Popular y Banco de Costa Rica entre otros. Con el Banco Central de Costa Rica, adquirimos la facilidad de crédito conocida como ODP por un monto de ₡10.000 millones de colones, los cuales permitieron ajustar cuotas y tasas de interés a una porción de asociados con mayor afectación por los efectos de la pandemia.

La obtención de financiamiento externo nos permite condiciones de plazo y tasa adecuadas para nuestra colocación.

Año	Saldo acumulado	Crecimiento	Porcentual
2017	₡45 280 345 520	₡7 445 179 204	19,68%
2018	₡61 868 793 464	₡16 588 447 944	36,63%
2019	₡73 150 920 628	₡11 282 127 164	18,24%
2020	₡73 825 642 241	₡674 721 613	0,92%
2021	₡103 292 397 820	₡29 466 755 579	39,91%



CAPITAL SOCIAL

Este año 2021 se logró un incremento muy importante en el monto de aportaciones de nuestros asociados, considerando los efectos económicos de la pandemia.

Las aportaciones totales de asociados a Coocique corresponden a un monto de ₡26.856.418.994. El incremento anual fue de 1.706 millones de colones, equivalente a un 6.78%.

Año	Saldo acumulado	Crecimiento	Porcentual
2017	₡20 507 287 510	₡1 146 712 600	5,92%
2018	₡21 740 307 278	₡1 233 019 767	6,01%
2019	₡23 501 120 439	₡1 760 813 161	8,10%
2020	₡25 150 286 762	₡1649 166 323	7,02%
2021	₡26 856 418 994	₡1 706 132 232	6,78%

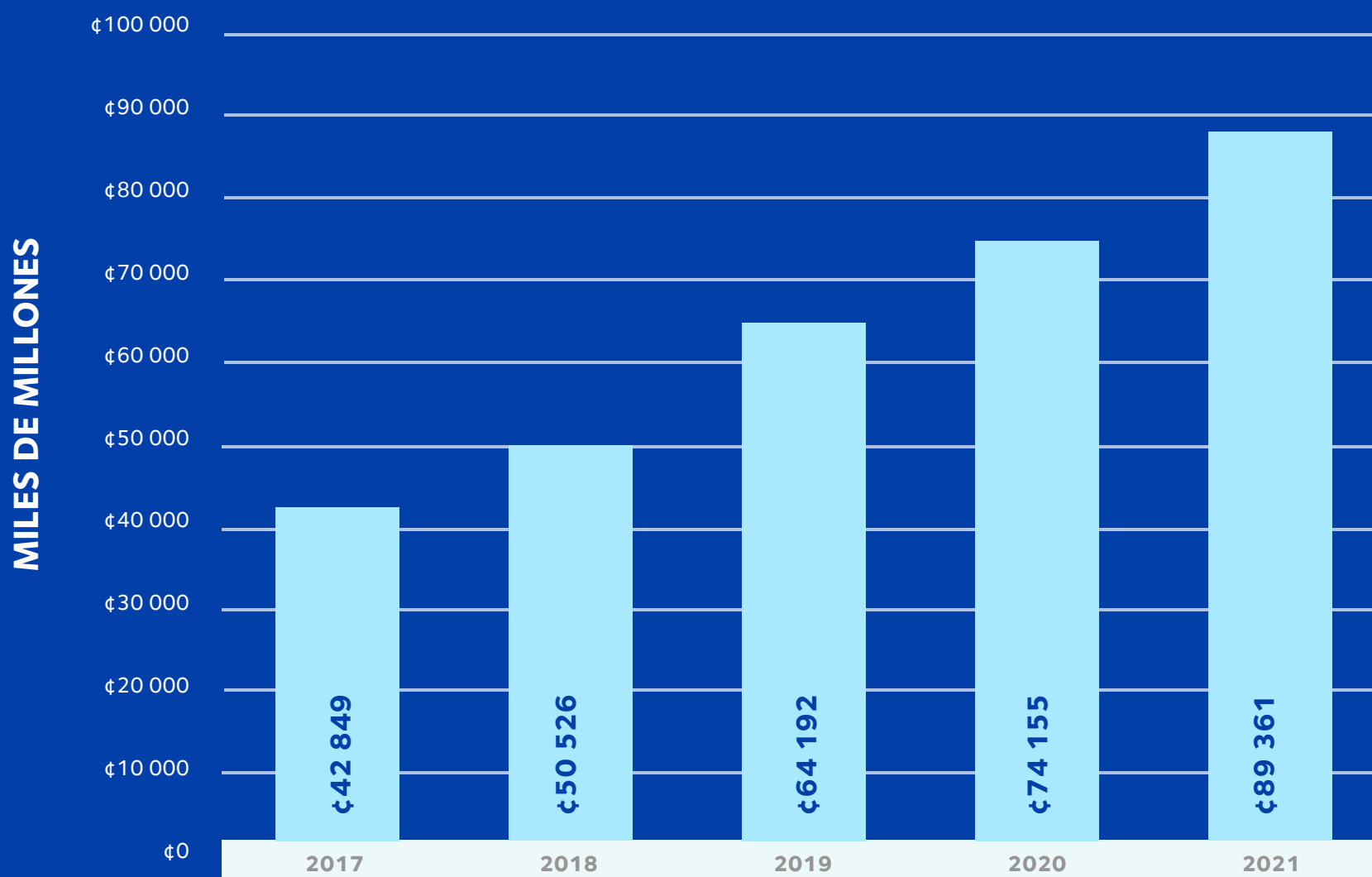


INVERSIONES

La cartera de inversiones alcanza la suma de ₡89.361 millones, con un aumento de 15 mil millones en el año. Esta cartera se encuentra muy bien diversificada en inversiones de Banco Central de Costa Rica, títulos del Gobierno, bancos públicos, privados y cooperativas del sector, además de inversiones en puestos de bolsa, de acuerdo al modelo de negocios establecido, el cual nos ha permitido una muy buena gestión en términos de rentabilidad (de las más altas comparativas con el resto de cooperativas).

Año	Saldo acumulado	Crecimiento	Porcentual
2017	₡42 849 137 512	-	-
2018	₡50 526 082 789	₡7 676 945 277	17,92%
2019	₡64 192 275 693	₡13 666 192 904	27,05%
2020	₡74 155 998 571	₡9 963 722 877	15,52%
2021	₡89 361 262 769	₡15 205 264 198	17,34%

Saldo Acumulado



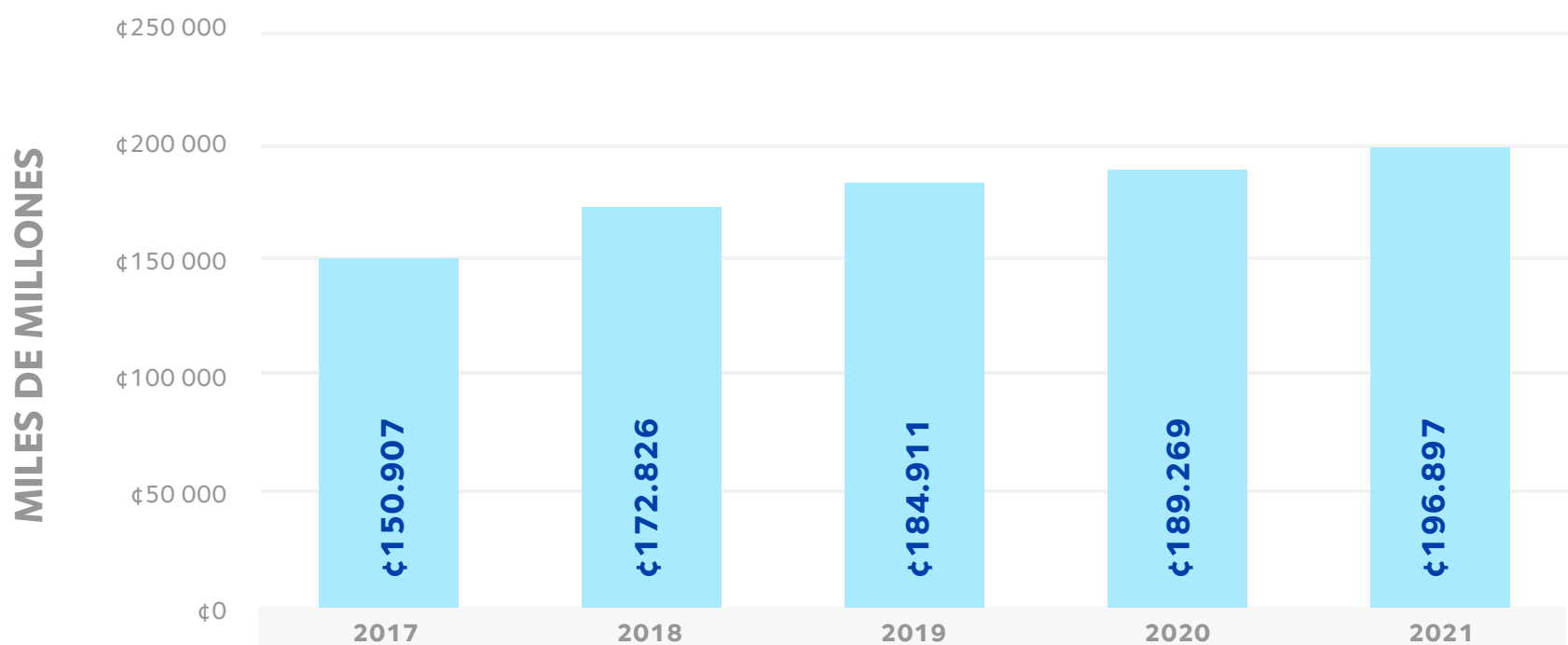
CARTERA DE CRÉDITO

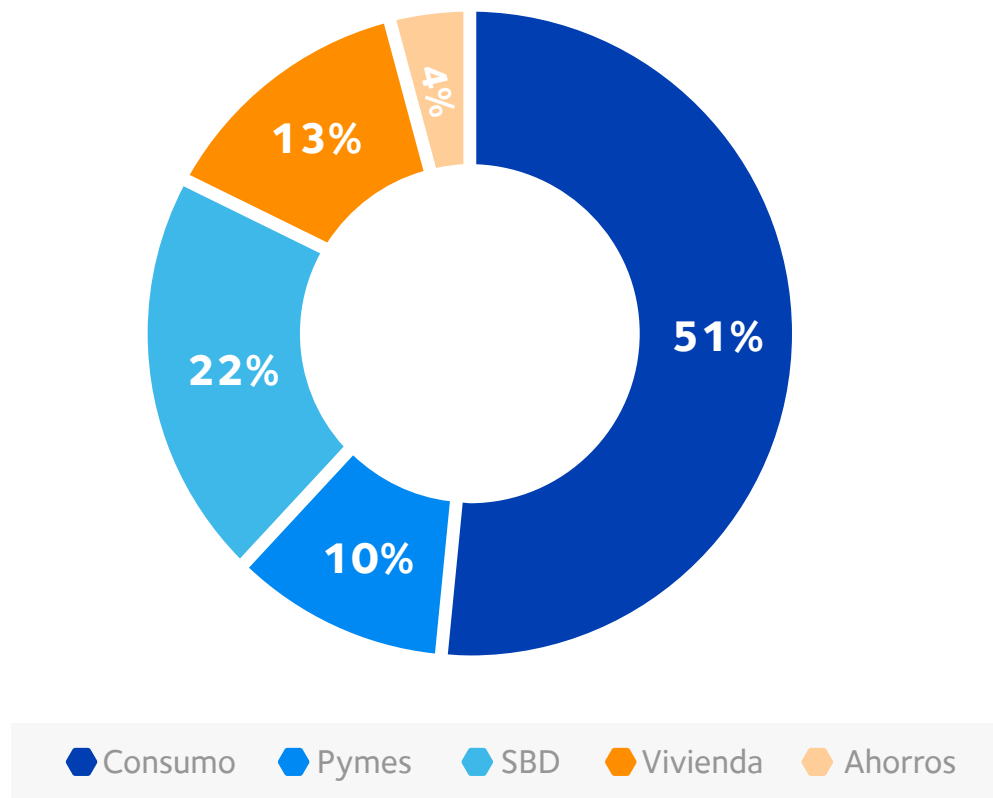
COOCIQUE se ha constituido como la cooperativa con mayor porcentaje de su cartera de crédito destinado a actividades productivas y vivienda, logrando un impacto social positivo en la vida de nuestros asociados y sus comunidades, promoviendo un desarrollo económico y social equilibrado.

Al cierre del periodo 2021, la colocación de crédito representó un crecimiento neto de ₡7.628 millones de colones, alcanzado un saldo de cartera de crédito de ₡196.897 millones de colones. Este crecimiento equivalente al 4.03%, es de los mayores del Sector Financiero, lo que refleja un gran esfuerzo de todos los colaboradores y aceptación de nuestros asociados.

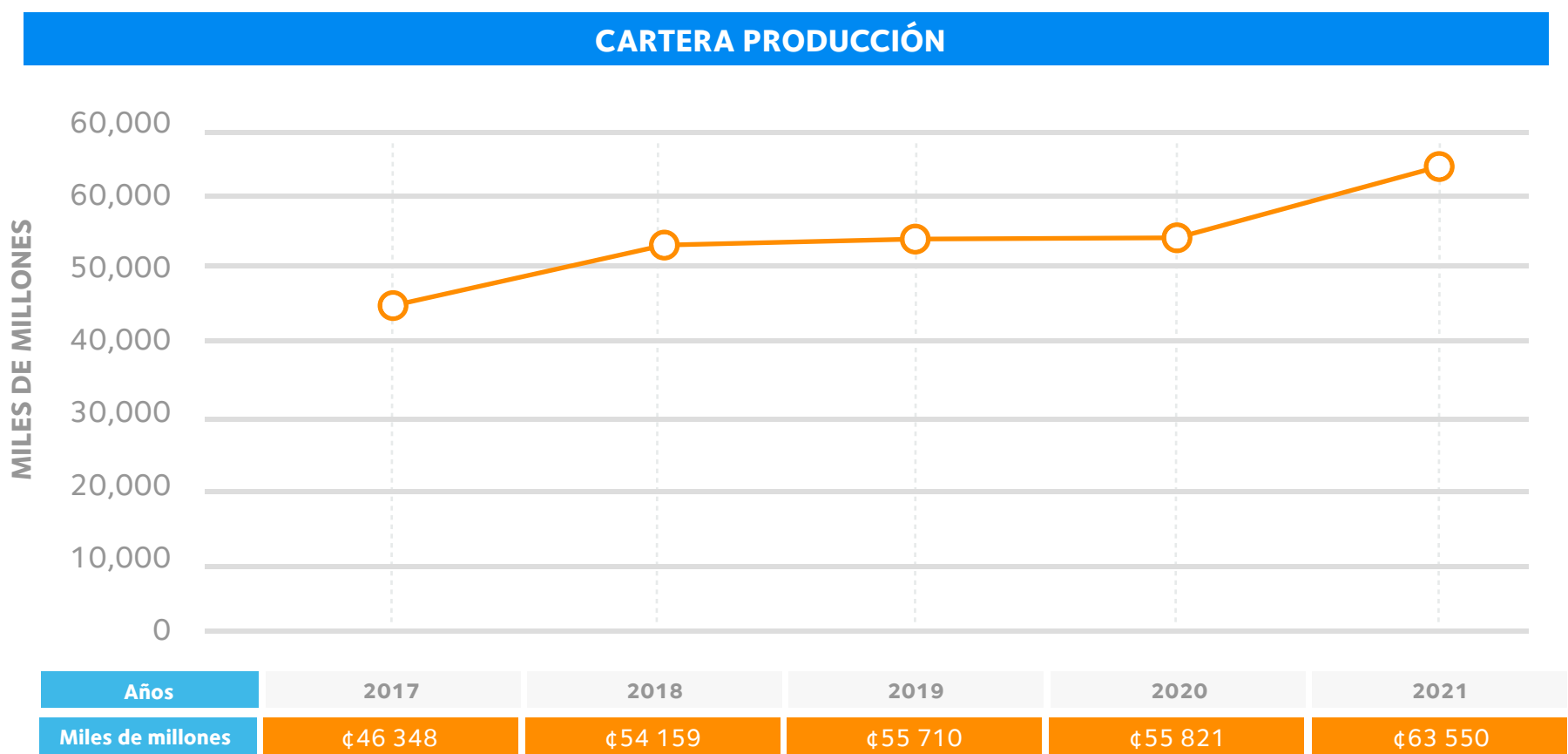
Año	Saldo acumulado	Crecimiento	Porcentual
2017	₡150 907 474 884	₡14 492 493 253	10,62%
2018	₡172 826 534 122	₡21 919 059 238	14,52%
2019	₡184 911 692 559	₡12 085 159 437	6,99%
2020	₡189 269 064 375	₡4 357 371 816	2,36%
2021	₡196 897 229 646	₡7 628 165 271	4,03%

Saldo Acumulado





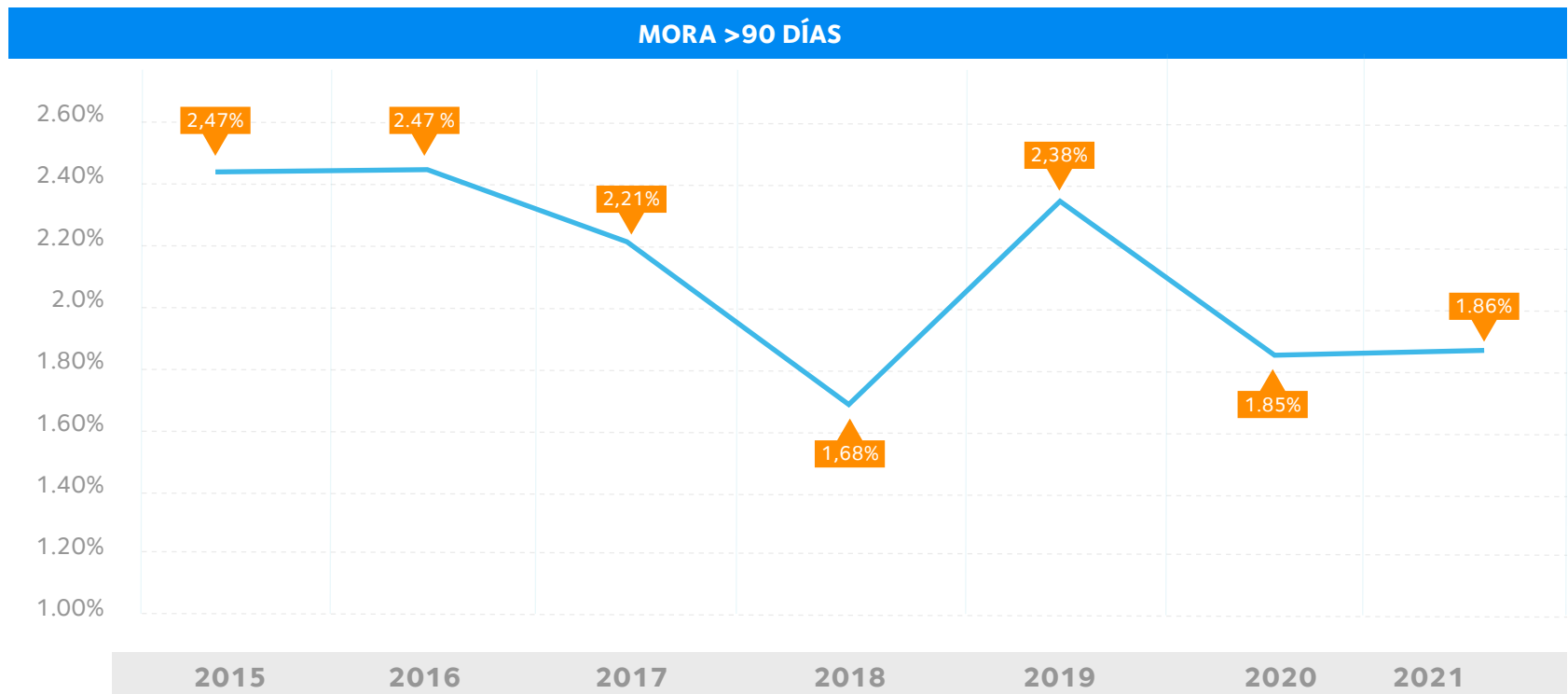
En el siguiente gráfico se muestra el crecimiento representado en los últimos años en el sector productivo en miles de colones, se consideran las carteras SBD y SFN Producción:



Año	Saldo acumulado	Crecimiento porcentual
2017	₡46 348 387 849	-
2018	₡54 159 982 065	16,85%
2019	₡55 710 370 763	2,86%
2020	₡55 821 846 138	0,20%
2021	₡63 550 637 857	13,85%

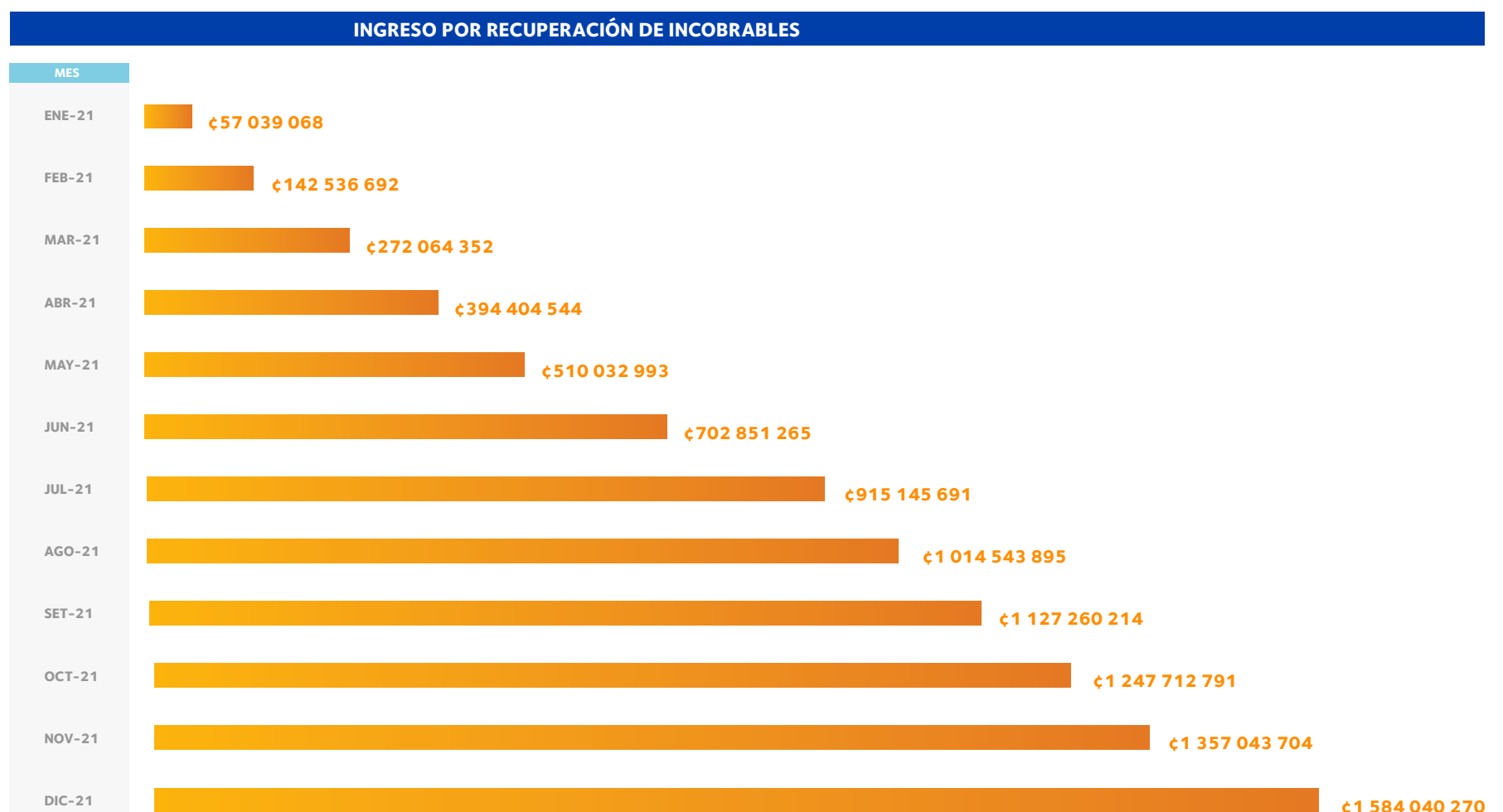
CALIDAD DE LA CARTERA

Logramos la meta institucional referente a la cartera con más de 90 días de atraso, manteniéndose estable en el 2021, pasando de 1.85% a 1.86%.



RECUPERACIÓN DE CUENTAS DE ORDEN

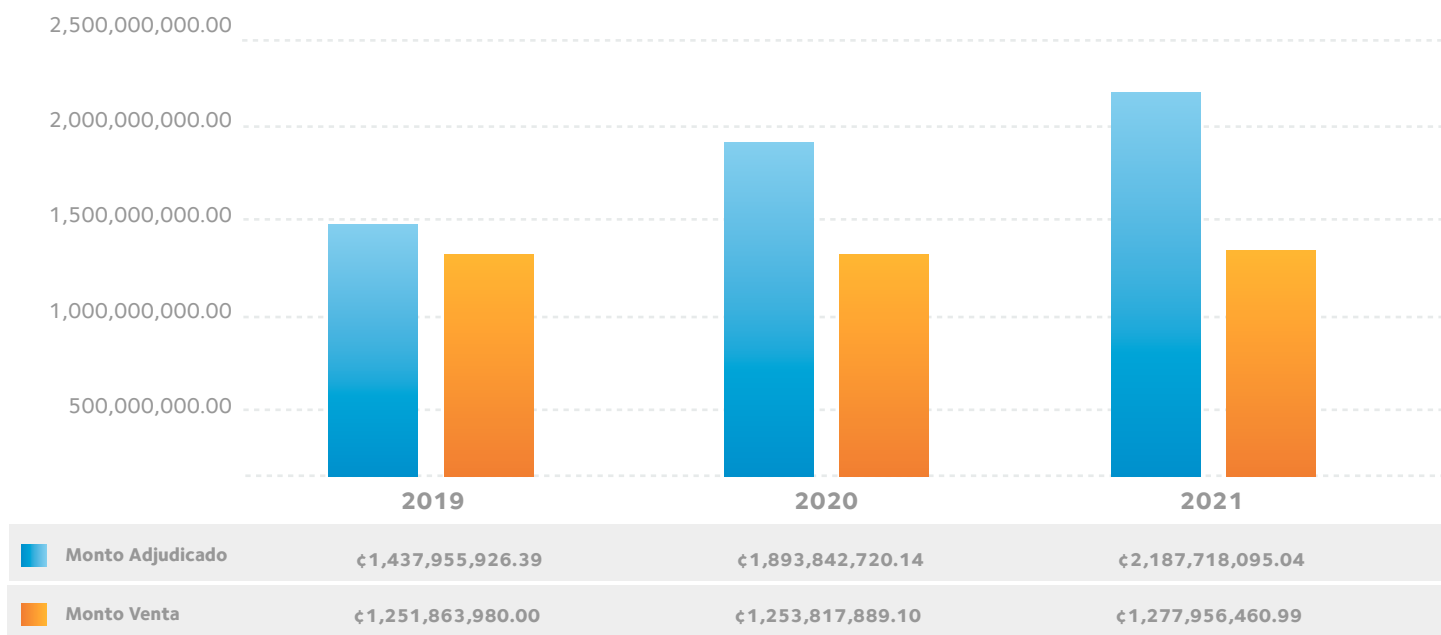
Las cuentas de orden son operaciones que contablemente son liquidadas contra la provisión, pero que puede seguirse gestionando su recuperación. Durante este año, logramos cumplir la meta establecida alcanzando un total de ingreso de ₡1.584 millones.



BIENES REALIZABLES

Durante el 2021 logramos la venta de 60 propiedades que equivalen a un monto de venta de ₡ 1.277 millones, cumpliendo así la meta establecida para el año.

Histórico bienes adjudicados y vendidos



OTROS INGRESOS

Con relación a convenios de recaudación con entidades externas, el ingreso de comisiones para el 2021 fue de:

OTROS INGRESOS			
CONVENIO	INGRESO ANUAL	CONVENIO	INGRESO ANUAL
INS	₡269,968,851.17	Coocique Asistencia	₡7,178,395.61
Municipalidad SC	₡51,971,611.05	Registro Nacional	₡1,915,176.00
CCSS	₡12,316,600.00	GTEC - Recargas Telefónicas	₡2,321,496.67
Coopesca	₡23,285,378.52	BN Servicios	₡17,195,071.40
ICE Telefonía	₡11,967,454.67	Firma Digital	₡66,479,857.20
Marchamos	₡35,050,122.01	Planillas externas	₡10,789,970.00
Uso Cajeros ATH	₡13,696,500.02		
		TOTAL: ₡499,650,014.30	



FIDUCIARIA FICQ

Patrimonios Administrados

Como parte de la administración de patrimonios resaltamos los siguientes aspectos:

- El resultado del período corresponde a ¢4 millones después de impuesto sobre la renta.
- Se formalizaron 5 nuevos fideicomisos de garantía y también se suscribieron 2 adendas a contratos de fideicomisos de garantía, lo que permitió en el 2021 un incremento en comparación con diciembre 2020 en patrimonio administrado por 26,28%.
- Fiduciaria FICQ S.A. fue aceptada por el Sistema de Banca para el Desarrollo.
- Se recuperaron ¢19 millones en cuentas por cobrar

El monto de patrimonios administrados corresponde a ¢33.818 millones, mismo que se presentan por tipo a continuación:

Nombre	2019	2020	2021
Fideicomiso inversión	¢1 761 283 707,62	¢1 453 426 610,49	¢1 056 912 969,25
Fideicomiso de administración	¢499 653 443,03	¢357 232 191,61	¢349 586 850,04
Fideicomiso de garantía	¢32 235 407 611,91	¢25 468 720 130,39	¢33 100 492 007,67
Fideicomiso de Garantía y Administración Patrimonial	¢354 989 141,65	¢356 402 278,06	¢368 844 861,23
TOTAL PATRIMONIOS	¢34 851 33 904,21	¢27 617 781 210,55	¢33 818 923 718,94

INMOBILIARIA

Durante el periodo 2021, la Inmobiliaria obtuvo ingresos por el alquiler de un local comercial que está adjunto a la sucursal de Santa Rosa y por el Parqueo Público de Oficinas Centrales, el cual, aparte de generar una nueva fuente de ingresos para la empresa, ofrece a los clientes y asociados de la Sucursal Central la posibilidad de estacionar sus vehículos en un lugar seguro, amplio y de fácil acceso.

Inmobiliaria Coocique		DIC-21
ACTIVO		
Disponibilidades		85 205 019
Inversiones y cuentas por cobrar		146 147 025
Cuentas y comisiones		1 030 991
Otros activos		3 383 325
TOTAL DE ACTIVOS		235 766 360
PASIVO		
Cuentas y comisiones por pagar		766 482
Otros pasivos		115 973
TOTAL DE PASIVOS		882 454
PATRIMONIO		
Capital Social		222 000 000
Ajustes al patrimonio		499 105
Reservas patrimoniales		8 540 710
Resultados de ejercicios anteriores		9 354 404
Resultados del ejercicio		5 510 313
TOTAL DE PATRIMONIO		234 883 906
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO		235 766 360

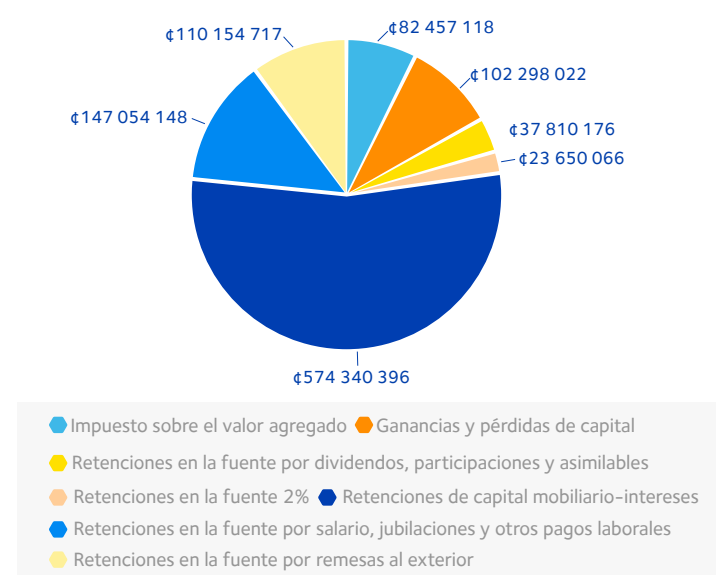
EN MATERIA DE IMPUESTOS

(GRI 207)

- En agosto del periodo 2021, se recibe una notificación de la Dirección General de Grandes Contribuyentes, que clasifica a la Cooperativa De Ahorro y Crédito De La Comunidad De Ciudad Quesada R.L., como Gran Contribuyente Nacional.
- Dicha clasificación representa nuevas obligaciones tributarias para la cooperativa, entre ellas se puede mencionar la presentación de la Declaración Informativa AMPO (Análisis Multifuncional Programado y Objetivo), en el cual se nos solicita información muy importante y delicada.
- Para esta nueva obligación, se preparó toda la información solicitada en la herramienta del Ministerio de Hacienda.

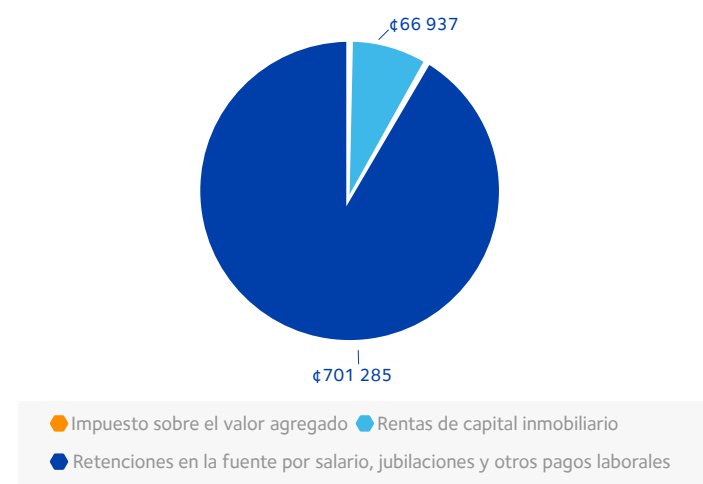
Coocique	Total
Impuesto sobre el Valor Agregado	₡82 457 118
Ganancias y Pérdidas del Capital	₡102 298 022
Retenciones en la fuente por dividendos, participaciones y asimilables	₡37 810 176
Retenciones en la fuente 2%	₡23 650 066
Rentas de Capital Mobiliario-Intereses	₡574 340 396
Retenciones en la fuente por salarios, jubilaciones y otros pagos laborales	₡147 054 148
Retenciones en la fuente por remesas al exterior	₡110 154 717
	₡1 077 764 643

Impuestos y Retenciones del periodo fiscal 2021 de Coocique R.L.



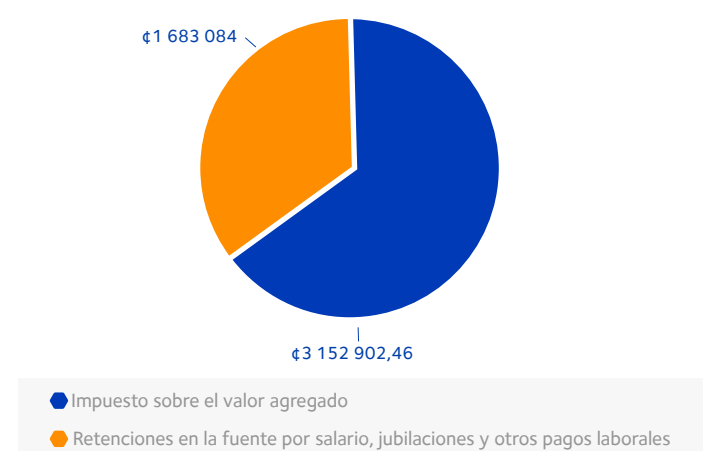
Inmobiliaria	Total
Impuesto sobre el Valor Agregado	₡0
Rentas de capital inmobiliario	₡66 937
Retenciones en la fuente por salarios, jubilaciones y otros pagos laborales	₡701 285
	₡768 222

Impuestos y Retenciones del periodo fiscal 2021 de Inmobiliaria Coocique S.A



Fiduciaria	Total
Impuesto sobre el Valor Agregado	₡3 152 902,46
Retenciones en la fuente por salarios, jubilaciones y otros pagos laborales	₡1 683 084
	₡4 835 986,46

Impuestos y Retenciones del periodo fiscal 2021 de la fiduciaria de inversión Ahorro Coocique S.A.



EXCEDENTE

El resultado del periodo equivale a la suma de 1.136 millones de colones e implica un decrecimiento con relación al año previo de un 5.64%, reflejando por un lado el esfuerzo o sacrificio financiero por los arreglos de pago a nuestros asociados deudores debido a la afectación en sus ingresos generada por la pandemia y por otra parte la creación de estimaciones adicionales conscientes de las sensibilizaciones regulatorias por deterioro de cartera.

Resultados			
AÑO	SALDO ACUMULADO	CRECIMIENTO	PORCENTUAL
2017	₡1 120 635 359	₡162 805 496	16,9%
2018	₡1 555 465 323	₡434 829 964	38,8%
2019	₡1 806 852 664	₡251 387 341	16,2%
2020	₡1 204 281 195	₡602 571 469	-33,3%
2021	₡1 136 320 727	-₡67 960 468	-5,6%



La calificación de la Superintendencia General de Entidades Financieras de acuerdo a los parámetros establecidos en la normativa corresponde a un resultado de



GENERAMOS CRECIMIENTO Y BIENESTAR

GRI [201-1]

201-1 Valor económico directo generado y distribuido								
Cuenta	Nombre	Sub Cuenta	dic-2016	dic-2017	dic-2018	dic-2019	dic-2020	dic-2021
1	Valor económico generado y distribuido	Ventas Netas	₡15 430 227 258	₡16 430 951 435	₡19 177 034 953	₡22 093 611 326	₡21 603 071 482	₡17 907 987 463
		Ing Inversiones	₡1 776 895 898	₡2 534 443 957	₡3 298 073 627	₡4 402 063 569	₡5 085 856 824	₡5 293 270 710
		Ventas Activos	₡2 159 415 461	₡2 542 955 983	₡2 156 001 311	₡2 111 187 075	₡1 862 940 616	1 787 197 874
2	Valor económico distribuido	Alquiler de inmuebles	₡2 784 321 094	₡2 795 069 199	₡3 155 316 772	₡3 076 702 668	₡3 380 597 001	₡3 408 970 555
		Cuotas de licencias	₡236 513 999	₡281 093 296	₡289 219 662	₡281 222 670	₡290 067 833	₡271 580 323
		Pagos a trabajadores Externos	₡373 977 148	₡524 743 617	₡657 784 683	₡865 286 314	₡900 906 556	₡1 210 087 132
		Salarios y beneficios de los empleados	₡4 589 075 708	₡5 007 780 173	₡5 434 338 277	₡5 732 153 546	₡5 928 025 548	₡6 580 834 940
		Inversiones en la comunidad	₡248 527 726	₡309 357 288	₡399 859 451	₡475 290 584	₡321 112 493	₡371 684 482
		Pagos a proveedores de capital	₡10 219 851 934	₡11 520 101 035	₡13 209 145 239	₡16 450 649 791	₡16 581 070 949	₡12 060 112 322
3	Excedente	RESULTADO FINAL	₡914 271 008	₡1 070 206 768	₡1 485 445 807	₡1 725 556 396	₡1 150 088 541	₡1 085 186 294
4	Reservas Legales y Sociales			₡419 677 942	₡582 519 399	₡648 662 519	₡432 335 526	₡268 339 014
5	Distribución Excedentes			₡650 528 826	₡902 926 408	₡1 076 893 877	₡843 379 818	₡816 847 280

ALIANZAS GUBERNAMENTALES PARA ASISTENCIA FINANCIERA

GRI [201-4]



Recursos de gobierno y beneficios otorgados a través de la gestión de CooCique:



**₡ 40
MILLONES**

Asignados por SDB en 2020 fueron ejecutados en planes de acompañamientos durante el periodo 2021.



**₡ 8.960
MILLONES**

Del BANHVI en bonos otorgados



PLAN PROSPERA

GRI [201-2]

Costa Rica Prospera

El Plan Prospera conserva su propósito fundamental de convertirse en el instrumento de apoyo, transformación de nuestros asociados, familias, empresas y comunidades como agente de recuperación económica especialista en acompañamiento a Mipymes. Lo que nació con un programa de respuesta a los retos planteados por los efectos de la pandemia, evoluciona para convertirse en parte integral de la estrategia de sostenibilidad.








SOMOS CONFIANZA

COSTA RICA PROSPERA






GRI [201-2]

Los logros más relevantes alcanzados a través de las diferentes iniciativas ejecutadas por el Plan Prospera incluyen:

SOSTENIBILIDAD







-  Seguimiento de la materialidad considerando escenario pandémico.
-  Fortalecimiento del proyecto Voz del Asociado y gestión de incidentes (Recompra, satisfacción, lealtad) a través de la aplicación en asociados inactivos.
-  Diseño de metodología para la gestión de base asociativa inactiva mediante modelo automatizado de ciencias de datos.
-  Sistema de información de indicadores de sostenibilidad GRI.
-  Análisis de resultados evaluación de incidencia a los objetivos de desarrollo sostenible en alianza con DGRV y URCOZON

RECUPERACIÓN

-  Se formó un equipo especializado para realizar la gestión de cobro a asociados con operaciones con arreglos de pago.
-  Durante el 2021 se otorgaron 2.354 prórrogas adicionales a las 6.817 que se realizaron en el año anterior, lo que significó 34,54% de incremento.
-  El saldo de cartera reportada con afectación por pandemia al cierre 2021 corresponde a **¢67 000 millones** lo que representa un 34.46% de la cartera total y 5093 asociados atendidos para un total de 8469 operaciones reportadas.
-  Aprobación del BCCR para el acceso a fondos OPD **¢10.000 millones** de colones, para mejorar condiciones de cuotas y tasas de interés a asociados con mayor afectación.
-  El resultado de la recuperación de cartera prorrogada estuvo de acuerdo a la meta institucional. Menos del 5% se traslada a pérdida o cobro judicial, una vez agotadas todas las alternativas de cobro.







EXCELENCIA OPERACIONAL

-  Creación de una metodología de análisis automatizado de datos que permitió la distribución ágil de fondos ODP.
-  Implementación de la filosofía Lean a través del marco de trabajo Scrum, que permiten enfoques colaborativos, orientados al cliente y garantizan la mejora continua en la ejecución de proyectos organizacionales.
-  Diseño de una metodología que permite a Coocique automatizar el proceso de recolección, construcción de indicadores y generación de informes para medir y monitorear la productividad y eficiencia de Coocique con respecto al mercado financiero del país y entre las sucursales a lo interno de la cooperativa.
-  Consolidación del Centro de Analítica Avanzada e Inteligencia Artificial para el fortalecimiento de los procesos de toma decisión basados en datos.
-  Desarrollo del programa de Gestión de Cambio, para el fortalecimiento del liderazgo, la dotación de herramientas claves de comunicación y acompañamiento a los equipo en periodos de cambio e incertidumbre, la transformación de los servicios y la importancia de la integralidad del servicio al cliente y asociado, en conjunto con la empresa Franklin Covey y la autora del Libro El Futuro del Trabajo, Patricia Merino.
-  Optimización de procesos en la gestión de cobro mediante el uso chatbots para contacto con asociados.



EXPERIENCIA DEL ASOCIADO

-  Creación de la Unidad Mipyme.
-  Aumento Programas de bienestar financiero grupal y continuidad de los compromisos derivados de la estrategia nacional de educación financiera MEIC, mediante 90 charlas capacitaciones y talleres, en alianza con el CEBS y SBD.
-  Ampliación al público general de la plataforma TicoPyme y mejoramiento del sitio web para generar mayor encadenamiento.
-  Acompañamiento personalizado a Mipymes gracias a la formación de especialistas en gestión de proyectos productivos.



DIMENSIÓN **AMBIENTAL**

REPORTE ANUAL DE SOSTENIBILIDAD
2021



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Durante el año 2021, hemos fortalecido nuestro compromiso por desarrollar nuestra actividad financiera de forma ambientalmente sostenible, impactando de forma positiva a nuestros asociados sin descuidar la conservación del medio ambiente, el uso responsable de recursos y el desarrollo de iniciativas ambientales en nuestra área de influencia.

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

Desde el año 2019, formamos parte del Programa Bandera Azul Ecológica en su categoría de Cambio Climático, galardón voluntario que busca incentivar a las organizaciones a tener un desarrollo con criterios de sostenibilidad socioambiental, minimizando el riesgo provocado por efectos del cambio climático, mediante una gestión ambiental integral que genere un efecto multiplicador en los diferentes sectores del país y que les permita ser competitivas.

Durante el 2021, la cooperativa obtuvo el galardón en dos sucursales participantes en el 2020:

- 🌿 **COOCIQUE RL, Sede Central:** Nota perfecta, además de obtener cinco estrellas blancas y una estrella verde.
- 🌿 **COOCIQUE RL, Sucursal Pital:** Nota perfecta, además de obtener cinco estrellas blancas.

Adicional, durante el 2021 tres sucursales formaron parte de bandera azul y esperan obtener el galardón en el año 2022:

- 🌿 **COOCIQUE RL, Sede Central:** Tercer año de participación (2019, 2020, 2021)
- 🌿 **COOCIQUE RL, Sucursal Pital:** Segundo año de participación (2020, 2021)
- 🌿 **COOCIQUE RL, Sucursal Alajuela:** Primer año de participación (2021)



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA



Además, durante el año 2021 participamos en dos categorías adicionales de Bandera Azul, con el objetivo de incrementar la contribución de la organización en la protección del medio ambiente.

Bandera Azul-Eventos Especiales

La XL Asamblea Extraordinaria de Delegados de COOCIQUE RL, fue un evento Bandera Azul, la actividad recibió el galardón por su plan ambiental implementado, el cual garantizaba buenas prácticas durante el evento en materia de consumo de agua, electricidad y combustible, la generación de residuos, gases de efecto invernadero y la seguridad sanitaria para evitar contagios de COVID-19. Esta es la segunda Asamblea consecutiva que logra dicha distinción.



Bandera Azul-Hogares Sostenibles

Conscientes de la importancia de incentivar las buenas prácticas ambientales en hogares, durante el 2021 acompañamos y asesoramos a cinco familias de colaboradores y comunidad, en la obtención del galardón de Bandera Azul, Hogares Sostenibles. Dichas familias son provenientes de zonas como Ciudad Quesada, Agua Zarcas, Naranjo, San José y Sarapiquí, quienes desarrollaron buenas prácticas en materia de agua, agua residual, electricidad, combustibles y compras sostenibles. Es el segundo año consecutivo que la cooperativa acompaña familias en este galardón.

Para el año 2022, se proyecta el crecimiento en la cantidad de sucursales participantes, además de ampliar el impacto de acompañar a asociados de la cooperativa en la obtención del galardón de hogares sostenibles.



GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

GRI [301-1, 301-2]

Gestionamos de forma responsable los residuos sólidos originados de forma diaria en nuestras actividades, mediante la educación ambiental de nuestras partes interesadas, la colocación de puntos verdes en lugares estratégicos de las sucursales, la separación correcta por tipo de residuo según la Estrategia Nacional de Separación y Reciclaje y la entrega a gestores autorizados para su tratamiento adecuado o correcta disposición final.



GENERACIÓN DE RESIDUOS COOIQUE SEDE CENTRAL					
	Orgánicos	Plásticos	Aluminio	Papel y cartón	Ordinarios
2019	373	97	48	1291	1082
2020	123,5	32	9	5101,5	347,5
2021	121,1	64	8,6	3101	337,9

Reducción 2021 respecto 2020:



Aumento 2021 respecto 2020:



*Debido a aumento de visita de asociados a Sede Central

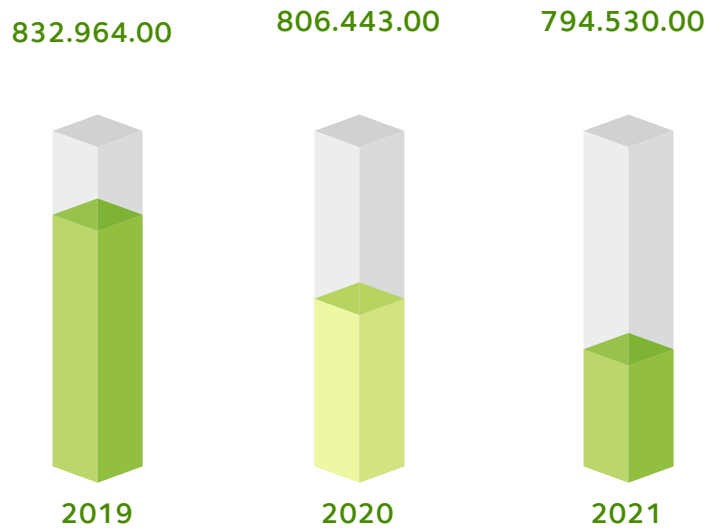
Durante el 2021 logramos la reducción en la generación de residuos en nuestras instalaciones de Sede Central, enviando a reciclar 3173,6kg de residuos valorizables para su aprovechamiento a COOPEAMBIENTE RL, cooperativa que gestiona un centro de acopio y 459kg de residuos ordinarios a relleno sanitario de la Municipalidad de San Carlos, para su correcta disposición final.



CONSUMO ENERGÉTICO

GRI [302-1, 302-4]

Por segundo año consecutivo, logramos disminuir nuestro consumo de electricidad a nivel general, apoyado por iniciativas como luminaria LED en edificios, sensores de movimiento en servicios sanitarios, equipos de cómputo de bajo consumo, teletrabajo, aprovechamiento de luz natural, uso de paneles solares y educación ambiental a colaboradores. Cada acción con criterios técnicos para garantizar su efectividad.



Reducción de **1,43% (11913Kw/h)** en el consumo de electricidad, respecto al año anterior



Además, durante el 2021 desarrollamos el visionario proyecto ambiental de la instalación de 44 paneles solares con una capacidad de 445 W cada uno (19.580W en total) en las instalaciones de Nueva Generación. Dicho proyecto permitirá generar por medio de fuentes 100% renovables, el 50% el consumo eléctrico de los edificios de la Sede Central de Ciudad Quesada, así como la reducción de gases de efecto invernadero en aproximadamente 6ton CO2e.



Para próximos años, la cooperativa tiene la proyección de continuar desarrollando acciones que permitan garantizar el servicio óptimo a los asociados, de la mano de iniciativas de reducción de consumo de uno de los principales recursos utilizados: la energía eléctrica.

SOMOS CONFIANZA

CONSUMO HÍDRICO

GRI [303]

Somos conscientes que el agua es un recurso finito, de ahí la importancia de las buenas prácticas para garantizar su aprovechamiento y uso sostenible. La reducción de más de la mitad del consumo de agua en Sede Central presentado en el 2020 es una muestra del compromiso ambiental de la organización.

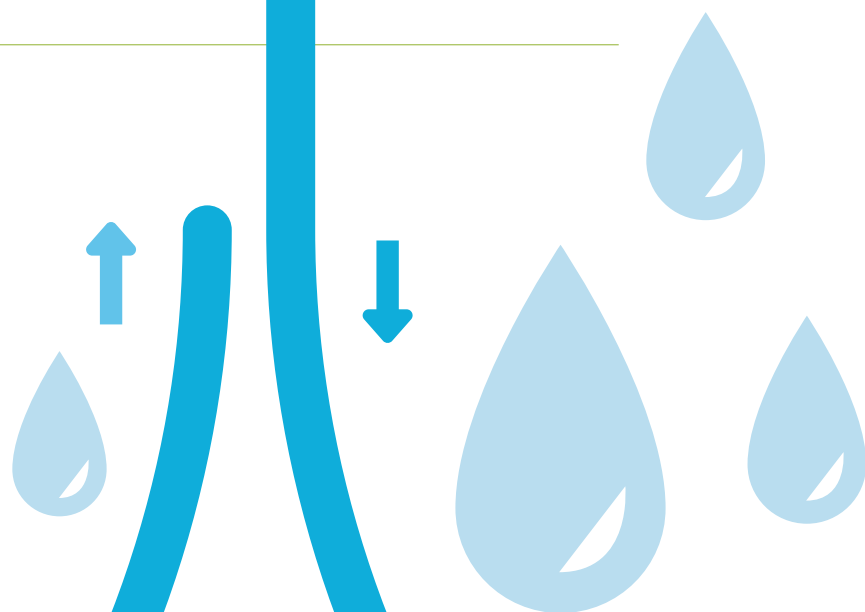
Nuestros esfuerzos y procesos internos implementados como el correcto mantenimiento de las instalaciones, el control y reparación de fugas, las iniciativas para el ahorro de agua y la educación ambiental de colaboradores permitieron la reducción significativa de su consumo.



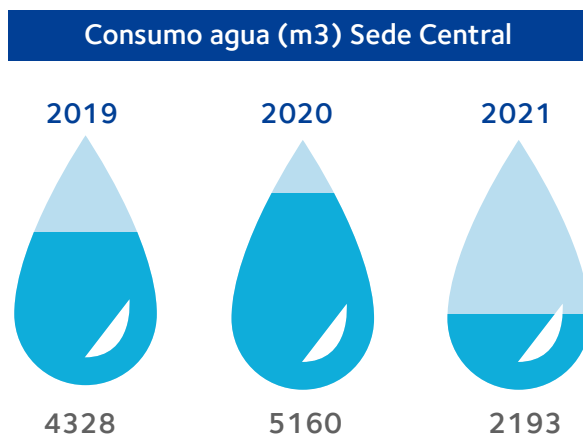
Otro tema que permitió el ahorro de agua durante el 2021 fue la finalización de obras de infraestructura en el nuevo parqueo de la Sede Central, así mismo, alternativas como uso de alcohol en gel, para disminuir el consumo de agua y a la vez, evitar contagios de COVID-19 en colaboradores y asociados.



Nuestro compromiso va más allá de la conservación del agua potable, ya que, al disminuir su consumo, garantizamos la reducción de la generación de aguas residuales en nuestras actividades diarias, para evitar contaminar cuerpos de aguas limpias.



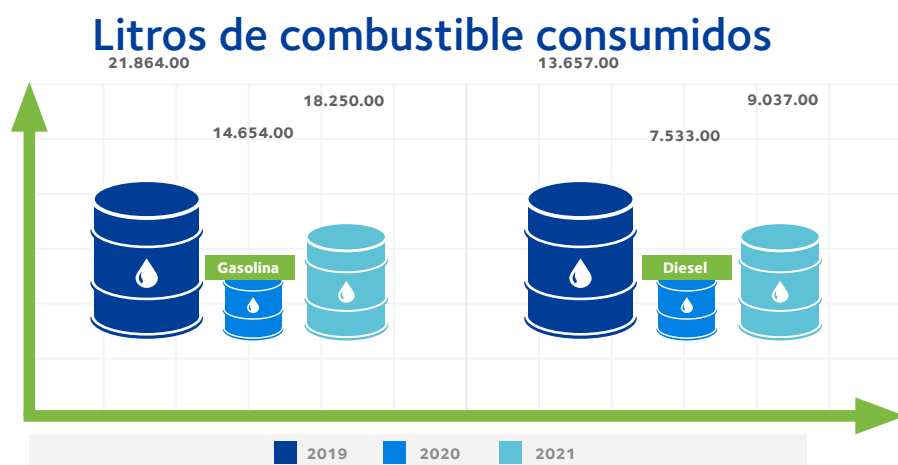
Reducción de un 57,5% (2967m³) en el consumo de agua, respecto al año anterior



CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES

GRI [305-1]

Durante el 2021, se dio un aumento en el consumo de combustibles fósiles utilizados en los vehículos y equipos de mantenimiento de la cooperativa. En el caso de la gasolina, dicho aumento se da por el regreso paulatino de las giras y visitas a asociados y sucursales de la cooperativa, como mecanismo para garantizar la continuidad de negocio financiero, así como la búsqueda de la normalidad en las actividades de la organización.



Aumento del 24,7% (3116 litros) de gasolina en el 2021 respecto al año anterior y aumento del 20% (1504 litros) de Diesel en el mismo periodo.

En el caso del Diesel, su aumento de consumo se da por el servicio de móvil para vacunación COVID-19 con vehículos de COOCIQUE RL brindado como apoyo a la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), para recorrer más de 5000km en las diferentes comunidades de la Zona Norte, impactando de forma positiva a miles de personas por medio de su primera o segunda dosis de la vacuna.



El vehículo de uso compartido (buseta) fue la móvil de vacunación COVID-19 ofrecida a la CCSS, ante la imposibilidad de su uso en la cooperativa por prevención de contagio.

La cooperativa cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de vehículos, además de un vehículo 100% eléctrico y un cargador eléctrico en sus instalaciones, como mecanismos para lograr la disminución en el consumo de combustible.



SEMBRANDO FUTURO

GRI [304-3]

Por segundo año consecutivo, formamos parte de la iniciativa “Huella del Futuro”, proyecto que pretende rehabilitar paisajes y ecosistemas de nueve cantones de la Zona Norte y generar empleos verdes en momentos críticos para la economía local. Contamos con un alto compromiso en la contribución de siembras de árboles para mejorar los índices de reforestación en nuestro país.

A continuación, se indican nuestros números durante el 2021 en materia de reforestación:



- ◉ 10 actividades de reforestación desarrolladas
- ◉ 10 sucursales participantes en eventos
- ◉ 359 personas voluntarias entre colaboradores y comunidad
- ◉ 1077 horas de voluntariado
- ◉ 2154 arboles plantados de especies nativas



Pasamos de sembrar

200 en 2020

A sembrar

2154 en el 2021

Lo que representa un aumento del

977% (1954+ que el año anterior)

Dichas iniciativas permitieron no solo la siembra de miles de árboles y el apoyo a los procesos de reforestación del país, sino la educación ambiental de todas las personas que participaron y el desarrollo de voluntariado por parte de colaboradores de la cooperativa.

Las diferentes acciones de reforestación se realizaron por medio de alianzas con entidades como: FUNBAM, Fundación Abuela Ecológica, TCU UTN, Cruz Roja, ICODER, ASADAS, Asociaciones de Desarrollo, MINAE, CODEFORSA, entre otros, a quienes agradecemos por el trabajo conjunto realizado.

EDUCACIÓN AMBIENTAL INTERNA Y EXTERNA

Queremos convertirnos en un aliado del medio ambiente, no solo por nuestras buenas prácticas y esfuerzos en el tema, sino también por la sensibilización y concientización de nuestras partes interesadas internas y externas en la importancia de la reducción de consumo de recursos, conservación de bosques, reducción de generación de residuos, entre otras acciones ambientales positivas.

Es por esto que, durante el año 2021 realizamos un total de trece actividades de educación ambiental, cuatro de ellas enfocadas en público interno, con la participación de 118 colaboradores y nueve capacitaciones a asociados y público externo desarrolladas por Nueva Generación, con la participación de 256 personas.



Cada uno de los eventos, desarrollados por especialistas en la enseñanza de la educación ambiental, permitieron que las buenas prácticas ambientales no se realicen solo en aspectos laborales, sino que cada persona vea su valor agregado y pueda implementarlo en su hogar, convirtiendo cada buena acción ambiental, en un hábito diario en nuestras oficinas y hogares.

Nuestro objetivo es ampliar cada año, el número de personas y partes interesadas internas y externas capacitadas en materia ambiental, como principal herramienta para lograr una sociedad más sostenible en convivencia con la naturaleza.



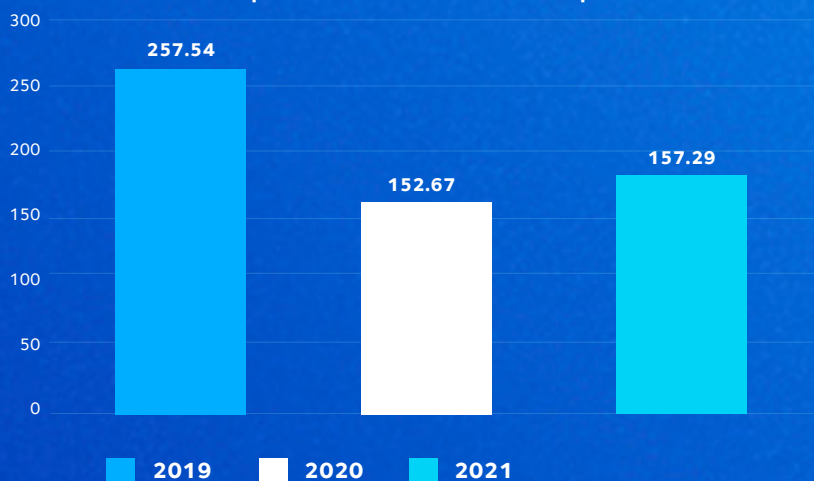
Carbono Neutralidad

Nuestro compromiso por lograr la mejora continua y aportar a las metas país de descarbonización, nos inspiró para dar inicio en el 2019 con la identificación de fuentes de emisión, el registro de datos y el sistema de información de gases de efecto invernadero (GEI), para generar el primer inventario de GEI de toda la organización, actividad validada tanto a nivel interno como por un organismo verificador y acreditado por la Dirección de Cambio Climático (DCC). Además, se continuó actualizando los inventarios de emisiones de alcance 1 y 2, así como las reducciones de gases de efecto invernadero para los periodos 2020 y 2021.

El 7 de mayo del 2021, el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), a través de la Dirección de Cambio Climático, otorgó a todas las sucursales de COOCIQUE RL la certificación de Carbono Neutralidad, mediante el expediente DCC-PP-013-2021, la cual premiaba oficialmente el esfuerzo y compromiso realizado por la cooperativa.



Comparativo emisiones CO2 e por año



Durante el 2021, se dio un incremento del 2,61% en el ton CO2e

Nuestros criterios de verificación son la INTE-ISO 14064-1:2006, la INTE B5:2016 y el Programa País Carbono Neutralidad MINAE 2.0

La cuantificación de emisiones se realiza a través de controles operacionales monitoreados periódicamente, además, se cuentan con programas de reducción y compensación.



El desarrollo de iniciativas ambientales internas y externas en la cooperativa en los últimos años, así como la obtención de galardones como Bandera Azul Ecológica o la certificación de COOCIQUE RL como cooperativa carbono neutro, nos posiciona como una cooperativa de ahorro y crédito líder y referente en materia de sostenibilidad a nivel nacional e internacional.

Logramos esa distinción, debido al arduo trabajo de los cuerpos gerenciales y del equipo humano de la cooperativa, quienes son conscientes de la importancia y necesidad de brindar una atención y soluciones financieras de primer nivel a las personas asociadas, mientras conservamos el medio ambiente con responsabilidad como mecanismo para dejar un mejor futuro a las nuevas generaciones.

Nos encontramos en un periodo histórico para la cooperativa, donde la dimensión ambiental forma parte de su estrategia de sostenibilidad y de negocios, brindando reconocimiento, reputación e imagen ante nuestras partes interesadas, de ser una cooperativa donde respiramos verde.

Somos conscientes de los logros alcanzados, pero aún más de los retos presentes y futuros que nos demanda el desarrollo sostenible y por ende, continuaremos innovando en busca de soluciones eficaces para ser la mejor cooperativa para nuestros asociados y el medio ambiente.



Somos una cooperativa  **CARBONO NEUTRAL** SOMOS CONFIANZA

Reconocido por el Gobierno de Costa Rica

EXPEDIENTE DCC-PP-013-2021
Ver alcance y vigencia en www.cambioclimatico.go.cr





DIMENSIÓN SOCIAL

REPORTE ANUAL DE SOTENIBILIDAD
2021





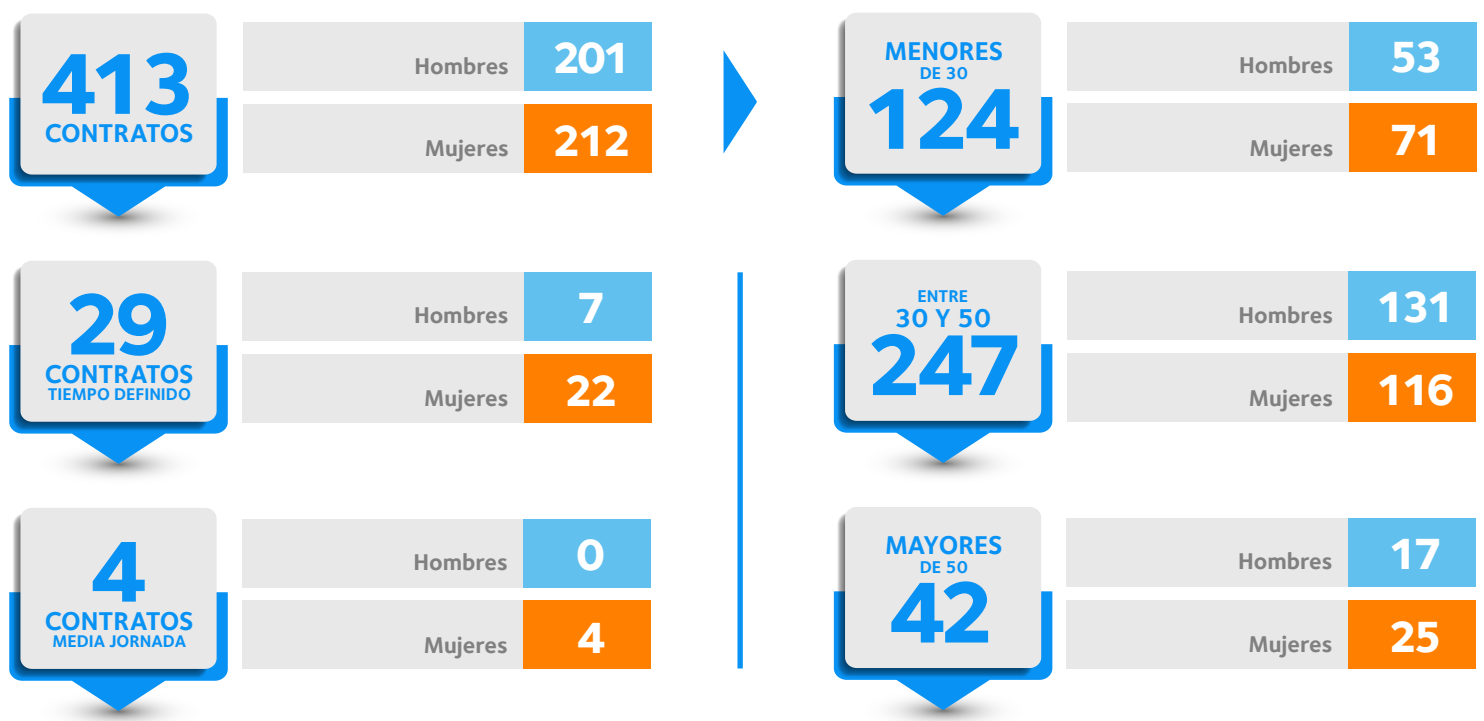
ES SU
gente



TALENTO QUE IMPULSA NUESTRA MISIÓN

GRI [102-8]

Diversidad e Integración generacional



NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN DEL PERSONAL

GRI [401-1]

En Cooquite analizamos anualmente nuestros índices de rotación, con el fin de retener a nuestro personal clave, prever necesidades de contratación y focalizar acciones en los procesos de reclutamiento y selección.

La rotación de personal ha sufrido un crecimiento con respecto al año 2020 de un 2.06%. Comparando la rotación del 2021, cerró en un 13.44%, el cual corresponde al segundo más bajo tomando como referencia el periodo 2017.

Entre las causas a considerar en la rotación de personal se encuentran: coberturas en puestos por vacantes y contrataciones temporales por reemplazos o en puestos claves.

Nuevas contrataciones



Rotación de personal

	CENTRAL	FLORENCIA	GUATUSO	HEREDIA	OROTINA	POCOSOL	PUERTO VIEJO	PUESTOS DE SOPORTE	SAN JOSÉ	VENECIA
CANTIDAD #	2	1	2	2	1	3	2	37	2	2
HOMBRE ♂	2	1	1	2	1	0	0	27	2	2
MUJER ♀	0	0	1	0	0	3	2	10	0	0
TOTAL GENERAL	54									
Hombres	38									
Mujeres	16									

Índice de rotación

Año	2017	2018	2019	2020	2021
Índice rotación	16.72%	14.19%	14.22%	11.38%	13.44%

OBLIGACIONES Y PLAN DE BENEFICIOS

GRI [202-1, 201-3, 202-2]

Desde la Organización se realizan las reservas para el aporte referente a temas de jubilación, mismo que se maneja por el sistema de invalidez, vejez y muerte que administra la Caja Costarricense del Seguro Social y el Régimen Obligatorio de Pensiones administrado principalmente por el Banco Popular o las operadoras oficiales.

Según el acuerdo de SUGEF 16-16 se integra un Comité de Remuneraciones que analiza todos los temas referentes a la política salarial. Entre estos destacan las previsiones y reservas para cubrir las responsabilidades patronales según los establece la legislación laboral.

A partir de 5 años y un día de servicio ininterrumpido, a aquellos colaboradores que finalicen la relación laboral, se les reconocerá, un porcentaje de la diferencia entre lo trasladado a la Asociación Solidarista (ASEMCO) y el pasivo laboral.

En relación a las obligaciones de planes de beneficio y otros planes de Jubilación, en Coocique nos apegamos a lo estipulado por la ley en referencia a la contribución al régimen del invalidez, vejez y muerte donde el patrono aporta un 6,75% y el trabajador un 4% de su salario. Además, existe un régimen obligatorio de pensiones en el cual el patrono contribuye un 3,25% y el trabajador un 1% del salario.

Los planes de retiro obligatorios se encuentra regulados por ley y aplica para todos los trabajadores de la Cooperativa. Como otra alternativa existe el régimen voluntario de pensiones en el que cada trabajador se puede afiliar a la operadora de su preferencia.

El posicionamiento de la escala salarial del Grupo Financiero Coocique es ajustado de acuerdo con el comportamiento del mercado laboral en las respectivas clases, por medio de una encuesta salarial (competitividad externa), y conforme a la rentabilidad del Grupo Coocique (Equidad Interna). Las decisiones salariales son analizadas por el Comité de Remuneraciones, siempre vigilantes del cumplimiento de las garantías sociales y la aplicación de la legislación laboral vigente.

Se han implementado políticas salariales que permiten el cierre de brechas salariales, tomando como base el Percentil 25 del mercado, de los estudios salariales semestrales efectuados.



En Coocique consideramos como altos ejecutivos los cargos con participación en el Comité Gerencial, así como al Auditor Interno.

Además, consideramos a la Región Huetar Norte como la ubicación con operaciones significativas por el origen de la organización y concentración proporcional de asociados en esta zona.



LOS PUESTOS DE ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS SE ENCUENTRAN A CARGO DE HOMBRES, DE LOS CUALES EL 80% SON DE LA COMUNIDAD LOCAL.

UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR

GRI [401-2, 401-3]

Desde Coocique brindamos los mismos beneficios para trabajadores con jornadas a tiempo definido e indefinido. Entre los beneficios a nuestros funcionarios se encuentran:

LEGALES	ECONÓMICOS	SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> Incapacidades y licencias médicas. Garantías laborales. Compromiso con la protección al trabajador. Días feriados y descanso obligatorio. Jornadas acordes a la ley Adendum al contrato laboral (teletrabajo). Códigos y reglamentos para una cultura de bienestar. 	<ul style="list-style-type: none"> Aporte para compra del uniforme. Aporte para estudio. Aporte a la Asociación. Solidarista por concepto de cesantía y su respectivo reconocimiento. Tasa de interés especial. Aporte para afiliación de hijos en el programa Nueva Generación. Subsidio de incapacidad. Fomento de ahorro Vacaciones adicionales Teletrabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento por tiempo laborado. Teletrabajo. Día del Colaborador. Actividades Internas. Cumpleaños. Descuentos en comercios. Clima organizacional. Impulso de programas de caridad.

Permiso parental

Durante este periodo, 19 colaboradores se acogieron a su permiso parental, de los cuales el total disfrutaron de este derecho, 14 de ellos se reincorporaron y para el periodo 2022 cinco mujeres concluyen su permiso.

Como parte de los derechos laborales y beneficios a los trabajadores, en Coocique otorgamos:



SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI [403-4]

Con el fin de garantizar la seguridad en el trabajo nos apegamos a la normativa uniendo esfuerzos para prevenir diariamente accidentes laborales y enfermedades derivadas por malas prácticas. Mantuvimos principal atención en el manejo de la pandemia en los siguientes aspectos:

PREVENCIÓN		
<p>Desde la Comisión de Salud Ocupacional destacamos las siguientes acciones:</p>	<p>Campañas informativas sobre: uso de mascarilla, prevenciones y medidas covid-19, videos, consejos para trabajar desde casa y un lugar de trabajo seguro del coronavirus.</p>	
		<p>Se realizaron auditorías y nombramientos de nuevos brigadistas titulares y suplentes en sucursales.</p>



Se retomaron las campañas de donación a los bancos de sangre, con dos campañas en el año y una asistencia de 25 colaboradores y familiares.

Seguimiento a la recarga anual de todos los extintores en la cooperativa.

Dos simulacros en oficinas centrales e instalaciones NG preparándonos ante posibles emergencias.



Adquirimos equipo de primeros auxilios como: férulas largas de espalda, cinturones araña, equipos para toma de presión y collares cervicales. Así mismo silbatos, cascos y lentes, equipo básico requerido por normativa para el personal.

FORMACIÓN

	Charla prevención del cáncer de mama.		Posturas en el trabajo.
	Charla beneficios de una alimentación saludable.		Distribución de "bolita anti stress" procurando la "movilidad" ocasional necesaria para descansar nuestro cuerpo.
	Simulacros y prácticas en temas ergonómicos.		Aspectos generales a considerar en una emergencia en las instalaciones de Coocique y uso de extintores.

ACCIONES OPERATIVAS

Juntos contra el Covid-19

PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Mantenemos la modalidad de teletrabajo para las áreas de soporte según acuerdo de cada jefatura y roles por departamento.

En el mes de octubre se obtuvo el sello de "Centro de trabajo prevenido ante COVID 19" iniciativa proporcionada por el Consejo de Salud Ocupacional y del Ministerio de Trabajo, gracias al esfuerzo de todos los trabajadores de la Cooperativa en el cumplimiento de protocolos internos.

Como parte del compromiso social que nos caracteriza, fuimos la primera empresa privada en el cantón de San Carlos en izar la Bandera Sanitaria por la vida, así como apoyar a la Municipalidad de San Carlos con dicha iniciativa.

Con la intención de procurar bienestar para nuestros asociados y colaboradores, se procedió con la solicitud de la vacunación del 100% de nuestro personal.



BIENESTAR DEL PÚBLICO INTERNO

GRI [403-2]

También se hace un esfuerzo por identificar a trabajadores con factores de riesgo para prevenir afectaciones relacionadas con su actividad. Para el periodo 2021 identificamos cinco personas, estos casos se atienden a través del Instituto Nacional de Seguros con sus respectivas pólizas. Además, evaluamos continuamente las condiciones para generar mayor bienestar.

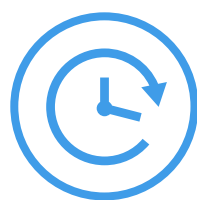
	2020				2021			
	TOTAL PERSONAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL DÍAS	TOTAL PERSONAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL DÍAS
LESIONES	10	10	3	29	10	4	6	17
ACCIDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMEDADES	124	74	68	611	195	109	86	856
MUERTES	0	0	0	0	0	0	0	0



El registro y presentación de estadística de accidente, enfermedades, ausentismo y muerte se realiza a través del sistema de información de la Caja Costarricense del Seguro Social y el sistema de Gestión de Nómina de Coocique

COOCIQUE SE FORMA Y SE TRANSFORMA

GRI [404-1]



HISTÓRICO ANUAL DE HORAS CAPACITACIONES

Año	2017	2018	2019	2020	2021
Horas Invertidas	4,805	10,731	10,614	8,285	2,379.5

	GERENCIA	FINANCIERA	COMERCIAL	OPERACIONES	TOTAL
Cantidad de capacitaciones	15	21	13	16	65
Cantidad de horas de capacitación	447.50	731	741	460	2,379.5
INTERNAS	5	16	6	8	35
EXTERNAS	10	5	7	8	30



CAPACITACIONES POR GÉNERO

El año 2021 se capacitaron un total de **395 COLABORADORES**



MENTALIDAD DE CRECIMIENTO

GRI [404-2]

Como parte de las iniciativas de capacitación para nuestros colaboradores, la Cooperativa ejecuta las siguientes:

FRANKLIN COVEY

- ✓ Administración, Tiempo y Energía
- ✓ Cultura C2 Establecimiento de Acuerdos Ganar - Ganar
- ✓ Fomente una Cultura de Retroalimentación
- ✓ Habilidades de Coaching Delegación Efectiva



PLAN DE CAPACITACIÓN

- ✓ Existieron un total de 56 solicitudes que conformaron el plan de capacitación de las cuales se ejecutaron 14 atendiendo un 25% de las necesidades. Adicionalmente se realizaron 45 capacitaciones, logrando sobrepasar la meta anual con un total 105.36% de capacitaciones aplicadas. Se completaron 2379,5 horas de capacitación a un total de 395 trabajadores conformado así por un 70.25 % hombres y un 29.75% mujeres.

THE PREDICTIVE INDEX

- ✓ Guía para interpretar la personalidad con evaluaciones cognitivas y conductuales y Herramientas para la toma de decisiones en la selección y gestión del talento humano.



APOYO EN TRABAJOS DE GRADUACIÓN

- ✓ Pago de hasta el 50% de la matrícula de la tesis y gastos relacionados con su elaboración hasta los \$1000.

CAPACITACIONES ESPECIALIZADAS

- ✓ Se inició durante este periodo con la capacitación a personal de plataformas, cajas, archivo y limpieza junto a asesores financieros

MENTALIDAD DE CRECIMIENTO

- ✓ Brindamos a toda la organización una conferencia impartida para colaboradores cuyo objetivo era equipar y ayudar a las personas a desarrollar y vivir con una mentalidad de crecimiento en vez de una mentalidad fija.

APOYO PSICOLÓGICO

- ✓ Además, la atención psicológica fue parte de nuestra temática a fortalecer con nuestros trabajadores desde un enfoque psicoeducativo. Las sesiones se desarrollarían de manera virtual y/o presencial, dependiendo de las necesidades de cada uno de los participantes, brindándose una sesión a cada uno de los participantes.

Según lo valorado con las profesionales en el área, se recomienda al menos cuatro sesiones por persona, logrando impactar a **42 colaboradores.**

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

GRI [404-3]

Aplicamos evaluaciones periódicas a nuestro personal según perfil laboral con el fin del mejoramiento de las competencias. Como parte de las evaluaciones resalta el promedio de clima organizacional de un 91.92 indicando un resultado con calificación de "muy bueno".

Perfil laboral	Cantidad	Porcentaje	Hombre	Mujer	Descripción
COMITÉ GERENCIAL	4	100%	4	0	Se aplica la evaluación 360 en la que se evalúan las áreas a cargo y reciben evaluación
JEFATURAS DE ÁREAS	40	100%	21	19	Se aplica la evaluación 360 en la que se evalúan las áreas a cargo y reciben evaluación
ÁREAS FUNCIONALES	369	100%	177	192	Se aplica evaluación por parte de las jefaturas

Entre los factores considerados en las encuestas se consideran los siguientes:

- ✓ Identidad Organizacional
- ✓ Liderazgo de la Jefatura Inmediata
- ✓ Estructura
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Motivación
- ✓ Condiciones Físicas
- ✓ Comunicación
- ✓ Capacitación y Desarrollo
- ✓ Salario, Beneficios u Incentivos

PROTECCIÓN, PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

GRI [412-2]

Durante noviembre y diciembre, impartimos una capacitación a 20 oficiales de seguridad de la cooperativa, en temas de derechos humanos y medidas de seguridad en entidades financieras. Esta capacitación alcanzó un 4.84% de la planilla de la Cooperativa.





¡Un seguro para todos!

Póliza de Protección Crediticia

Es una póliza de vida colectiva de acreedores "Póliza Protección Crediticia" con el INS, que cubre en caso de muerte e incapacidad total y permanente. Cubre el monto inicial del crédito y adicionalmente el asociado decide si adquiere la póliza adicional por una cobertura de ¢6 millones.

Entre los meses de enero y diciembre del 2021 se realizaron 72 indemnizaciones por un total de ¢1.135 millones.

INDEMNIZACIONES PROTECCIÓN CREDITICIA

De enero a diciembre del 2021

Indemnizaciones	Cantidades	Monto
Póliza por fallecimiento (Protección Crediticia)	47	¢726.589.641,00
Póliza por invalidez (Protección Crediticia)	25	¢408.763.382,00
TOTAL	72	¢1.135.353,023,00

Póliza por fallecimiento

Se aprueba la propuesta de trasladar de los excedentes netos a distribuir del período 2021, la suma de ¢7.531,12 por asociado, con el fin de cancelar el Seguro de Vida Colectivo con la aseguradora Instituto Nacional de Seguros, con las condiciones indicadas, para dichos asociados.

ASOCIADOS ASEGURADOS & PRIMAS PAGADAS AL INS			
CANTIDAD DE ASOCIADOS	MONTO ASEGURADO	PRIMA ASEGURADA	PRIMA TOTAL (CON IVA)
14.512	¢1.000.000,00	¢7.531,12	¢111.481.184,00

Durante el 2021 se realizaron 106 indemnizaciones por un total de ¢106 millones

INDEMNIZACIONES ENERO A DICIEMBRE 2021		
INDEMNIZACIONES	CANTIDAD	MONTO
Póliza Fallecimiento (Excedentes)	106	¢106.000.000,00

Seguros del Magisterio

Los Seguros del Magisterio son una póliza que poseen los créditos del sector educativo, donde el monto máximo asegurable es por la suma de ¢2 millones. Cuenta con coberturas por fallecimiento y durante el año 2021 no se presentaron reclamos por indemnizaciones de este tipo de seguro.

Póliza de vida tradicional colectiva

La póliza tiene vigencia un año, rige del 26 de agosto a 25 de agosto del año siguiente. Durante el año 2021 se presentó 1 reclamo por indemnización de este tipo de seguro.

ENERO A DICIEMBRE 2021		
INDEMNIZACIONES	CANTIDAD	MONTO
Póliza Fallecimiento (tradicional ¢16,418.62)	1	¢2.000.000,00

Cantidad de indemnizaciones por tipo y periodo

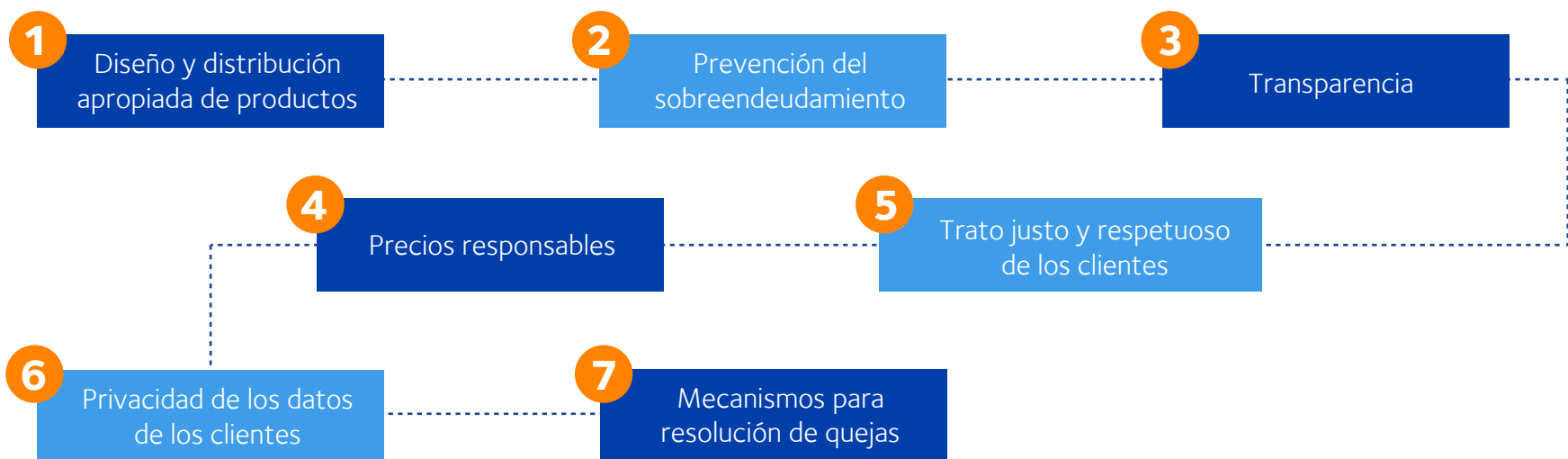
TIPO DE PÓLIZA	2019	2020	2021
SEGURO VIDA COLECTIVA	123	80	106
PÓLIZA FALLECIMIENTO TRADICIONAL	2	1	1
PÓLIZA PROTECCIÓN CREDITICIA	89	74	72

THE SMART CAMPAIGN

GRI [417-2]

La agencia internacional MicroRate, certificó nuestro cumplimiento con los estándares mundiales en principios de protección al cliente a través de nuestras operaciones, oferta de productos y trato a asociados y clientes, todo esto luego de un riguroso proceso de precertificación y certificación.

La Certificación de Protección al Cliente de Smart Campaign, es una evaluación que otorga un sello de confianza a nuestros asociados sobre los principios de protección para ellos, teniendo como garantía la aplicación de un trato justo fundamentado en siete principios que destacan a continuación y, en los que nuestros asociados son el eje principal:



Los primeros pasos hacia la certificación iniciaron en el 2019 donde se realizaron las evaluaciones diagnósticas y levantamiento de la información. Durante los periodos 2020 y 2021, se fueron construyendo los requerimientos de cada principio hasta completar de forma satisfactoria todos los parámetros relacionados. La Certificación de Protección del Cliente de Smart Campaign rige por 4 años con auditorías y vigilancia durante este lapso para garantizar que mantenemos en cumplimiento los estándares.



Durante el periodo 2021, aunado a los compromisos de esta certificación, se publica en La Gaceta la Ley de Tasas de Usura, la cual fortaleció la adopción de medidas inmediatas de la ley, lo que facilitó el debido cumplimiento con diligencia. Entre las principales mejoras destacan:

Elaboración del M-PS-ID-01, Manual para el diseño de Productos Servicios y nuevas tecnologías

Evaluaciones de los productos y servicios de nuestra Cooperativa de cara a los principios de Smart Campaign e implementación de lo estipulado en la Ley 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y sus reformas (Ley de Usura 9859).

Actualización al R-PS-CO-02, Reglamento de Crédito y M-SN-GV-02, Manual de procedimientos para los Asesores Financieros.

Reformas a políticas internas trabajo.

Estudio de tarifas realizado por las diferentes áreas y presentado en Comité Gerencial.

Procedimientos para la adecuada selección y evaluación de proveedores de servicios tercerizados en gestión de ventas y gestión de cobro de conformidad con los principios.

Protocolos de información detallada y firma de consentimiento informado.

Implementación y fortalecimiento del procedimiento de gestión de incidentes.

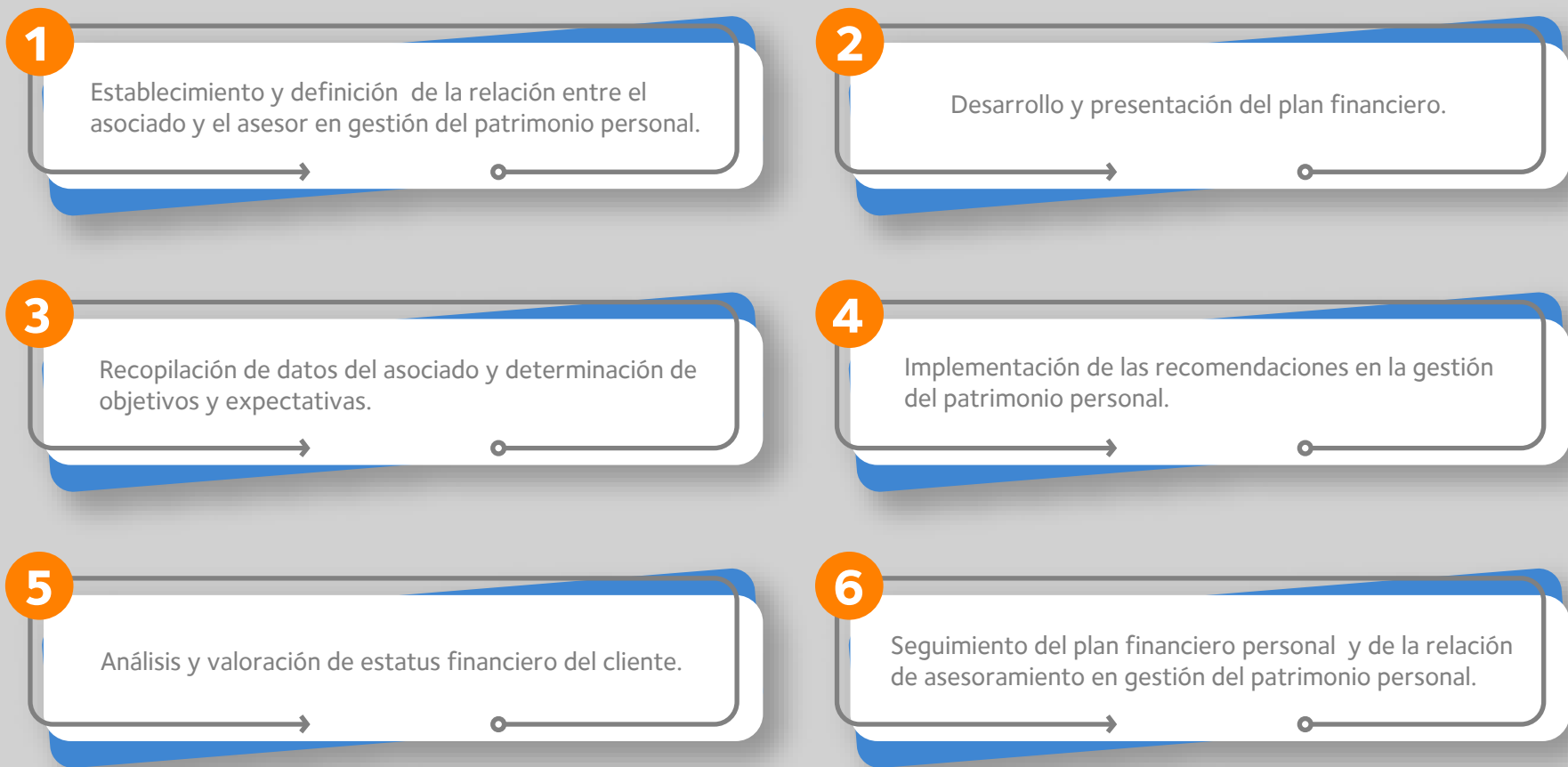
Ampliación de los alcances de los programas de educación e información financiera.

EDUCACIÓN FINANCIERA COOPERATIVA

GRI [413-1]



Proceso de acompañamiento financiero:



Metodología de acompañamiento financiero

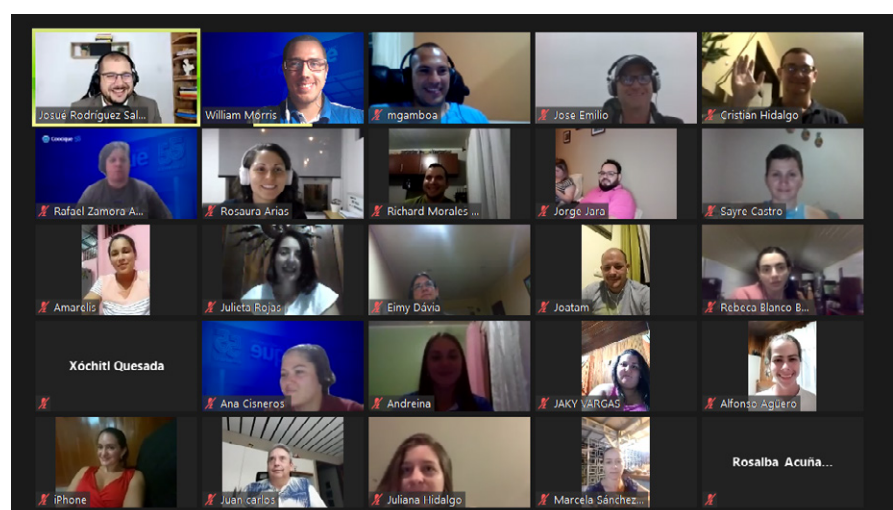
¿CÓMO LO HACEMOS?



Impacto financiero:

Como parte de la programación anual y el compromiso con la Estrategia de Educación Financiera, declarada de interés público y prioritario mediante Decreto Ejecutivo 41546-MP-MEIC, alcanzamos un total de 3640 personas con formación en consumo responsable y educación financiera, a través de los diferentes programas sociales y reservas de bienestar, con las siguientes iniciativas:

- ✓ Charlas y talleres
- ✓ Actividades interactivas con fomento del ahorro de capital social
- ✓ Programas de bienestar financiero grupal
- ✓ Acompañamientos empresariales
- ✓ Academia de emprendimiento para jóvenes
- ✓ Alianzas con organizaciones afines



Adicionalmente, la cooperativa acumula siete colaboradores certificados en Planificación Financiera como gestores en bienestar patrimonial, mediante la norma ISO 22 222:2010 y el método GADIP, gestión de gastos, ahorros, deudas, inversión y patrimonio.

Para ampliar el alcance de estos contenidos de bienestar financiero a nuestra comunidad en redes sociales, desarrollamos los siguientes eventos en plataformas digitales:

Red Social	Recurso	Tema	Alcance
Facebook	Transmisión en vivo	Entre Finanzas y Canciones	13,300
Facebook	Transmisión en vivo	¿Cómo evitar ser víctima de ingeniería social?	8,300
Facebook/Instagram	Video	Alfabetización Financiera	15,000
Facebook	Transmisión en vivo	Preguntá a Coocique	5,200
Facebook/Instagram	Video	Academia de emprendimiento iNGeniate	2837
Facebook	Video testimonial	Programa de Bienestar Financiero	13,100
Facebook	Sketch	Maikol Yordan Perdido entre Finanzas	78,000
Facebook	Video formativo	Los 3 ahorros necesarios	17,300
Facebook	En vivo	Método Ikigai	3,300
Facebook	Video	¿Cómo administrar nuestras deudas?	9,900
Facebook	Video	¿Qué es el capital social?	14,000
Facebook	Sketch	Maikol Yordan 2 El Acompañamiento	61,300



GRI[413-1]

Con un retorno paulatino a la presencialidad y oferta virtual activa se logró alcanzar a más de **3656 niños y jóvenes asociados**

Entre las actividades que desarrollamos destacan por eje las siguientes:

Primera edición de la academia de emprendimiento Cococique iNGeniate finalizando el proceso formativo 16 de nuestros asociados. Este proceso constó de la construcción de un plan de negocios



Promovimos desafíos familiares en todas las sucursales para estimular el bienestar de las familias asociadas



*¡Salí
adelante!*



COOCIQUE, UNA COMUNIDAD PRODUCTIVA

Nuestra Unidad Mipyme se crea en enero del 2021 a partir de los alcances del Plan Prospera, con el objetivo de brindar apoyo y especialización en los procesos de colocación, seguimiento y acompañamiento de crédito productivo, ofreciendo herramientas, capacitación e información oportuna para atender las necesidades de nuestras MiPymes.

Con la conformación de la unidad, se crean el puesto de Gestores de Proyectos Productivos, quienes en su perfil de puesto cumplen un rol determinante en todos los procesos de gestión, desde su aprobación, como rector y líder que verifique que todas las partes realicen el trabajo con calidad, así como tiempos óptimos de cara al asociado; también brindan soporte en el control y seguimiento del proyecto, y a su vez buscan nuevas oportunidades de negocio que permitan la permanencia o crecimiento de los proyectos en el mercado.

COMPOSICIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO

GRI [413-1]

El saldo de la cartera productiva corresponde a ₡63 550 millones, representando un 21,85% de colocación a mujeres, un 76,41% a hombres y un 1,73% a cuentas jurídicas

Sexo	Saldo colones	Porcentaje saldo cartera	Total de Operaciones
MUJERES	₡13.888.525.177,19	21,85%	633
HOMBRES	₡48.562.4444.881,08	76,41%	2238
ORGANIZACIONES SOCIALES	₡1.099.667.798,85	1,73%	1936
TOTAL	₡63.550.637.857,12	100%	4807

La siguiente tabla muestra la composición porcentual de los últimos tres periodos.

Año	2019	2020	2021
HOMBRES	80%	78%	76.41%
MUJERES	20%	22%	21.85%
ORGANIZACIONES SOCIALES	-	-	1,73%

El saldo de colocación referente a crédito productivo corresponde a **₡63 550 millones**, mostrando el monto y porcentaje de colocación por Sucursal:

COLOCACIÓN DE CRÉDITO PRODUCTIVO POR SUCURSAL		
SUCURSAL	MONTO COLOCADO	PORCENTAJE
GUATUSO	₡10 347 541 292,00	16,28%
CENTRAL	₡7 789 698 177,00	12,26%
FORTUNA	₡7 574 872 959,00	11,92%
VENECIA	₡4 911 588 107,00	7,73%
LA TIGRA	₡4 130 828 179,00	6,50%
TILARÁN	₡3 496 666 934,00	5,50%
PUERTO VIEJO	₡3 199 499 006,00	5,03%
ZARCERO	₡3 036 086 739,00	4,78%
POCOSOL	₡2 818 014 132,00	4,43%
CARTAGO	₡2 649 433 834,00	4,17%
PITAL	₡2 206 009 046,00	3,47%
AGUAS ZARCAS	₡1 856 109 724,00	2,92%
FLORENCIA	₡1 832 920 932,00	2,88%
ALAJUELA	₡1 796 681 362,00	2,83%
SAN RAMÓN	₡1 402 382 432,00	2,21%
GRECIA	₡1 375 907 507,00	2,17%
OROTINA	₡949 899 603,00	1,49%
NARANJO	₡766 289 190,00	1,21%
NICOYA	₡670 461 096,00	1,06%
SAN JOSÉ	₡423 845 486,00	0,67%
GUÁPILES	₡247 348 593,00	0,39%
HEREDIA	₡68 553 528,00	0,11%
TOTAL	₡63 550 637 858,00	100%

COMPOSICIÓN DE CARTERA PRODUCTIVA POR SEGMENTO IMAE

SEGMENTO IMAE	SALDO TOTAL	PORCENTAJE
COMERCIO	₡27,806,322,760.21	43.75%
AGRICULTURA, SILVICULTURA Y PESCA	₡19,198,927,943.62	30.21%
ACTIVIDADES PROFES, CIENT, TÉC, ADMI Y SERVICIOS DE APOYO	₡6,031,772,238.93	9.49%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PLANES DE SEGURIDAD	₡2,549,296,264.05	4.01%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO	₡2,447,675,293.34	3.85%
OTRAS ACTIVIDADES	₡2,648,757,027.94	4.17%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	₡1,324,346,716.86	2.08%
ACTIVIDAD NO GENERADORA	₡449,370,115.43	0.71%
ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	₡367,300,160.64	0.58%
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	₡309,174,898.45	0.49%
CONSTRUCCIÓN	₡182,366,010.25	0.29%
ELECTRICIDAD, AGUA Y SERVICIOS DE SANEAMIENTO	₡130,597,120.83	0.21%
NO INDICA	₡76,324,731.39	0.12%
ENSEÑANZA Y ACTIVIDADES DE LA SALUD HUMANA	₡22,760,055.99	0.04%
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	₡5,646,519.19	0.01%
TOTAL	₡63,550,637,857.12	100.00%

AÑO	SALDO TOTAL POR SEGMENTO IMAE
2020	₡55.821.846.137,76
2021	₡63,550,637,857.12

El crecimiento del periodo permitió beneficiar a 570 asociados con formalizaciones de sus créditos productivos, de ellos 181 completamente nuevos, con afiliación a la cooperativa durante el mismo periodo 2021.

En este 2021 la cooperativa continua con la alianza del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) y el Sistema de Banca para el Desarrollo para el Programa de Acompañamiento Empresarial para PYMES. Además, se logró destinar fondos por medio del Comité de Educación y Bienestar Social y así incrementar la cantidad de asociados atendidos; el programa está estructurando desde nuestro enfoque, como un servicio y programa social, para proyectarnos a nuestros asociados con actividades productivas.

La unidad integró acciones con áreas estratégicas para llevar una oferta integral al asociado productivo. Logramos percepciones positivas acerca de nuestro modelo, mismo que busca con una oferta de valor agregado, la fidelización de nuestros asociados, brindando algo más que un financiamiento, acompañándolos en la administración de su negocio, con el objetivo de fortalecerlas y lograr su crecimiento.

CANTIDAD DE ACOMPAÑAMIENTOS Y ASOCIADOS BENEFICIADOS				
CANTIDAD DE PROGRAMAS	BENEFICIADOS	CANTIDAD DE MUJERES	CANTIDAD DE HOMBRES	ALIADOS EN LOS PROCESOS
4	94	18	76	SBD, SINERGIA, SIRÚ FINANCIERO, ALIARSE

EVENTOS FORMATIVOS ESPECIALIZADOS EN CRÉDITOS PRODUCTIVOS

NOMBRE DEL EVENTO FORMATIVO	PARTICIPANTES	CANTIDAD DE MUJERES	CANTIDAD DE HOMBRES	ALIADOS EN EL PROCESO	DESCRIPCIÓN
CARBONO NEUTRALIDAD	6	3	3	Reserva de Responsabilidad Social	Dentro de lo temas de capacitación el proceso de Carbono Neutralidad para nuestros colaboradores destaca: Etapas Carbono Neutralidad Informe Inventario de GEI Política Ambiental Coocique Factores Emisión GEI INTE B5 INTE ISO 14064-1
TALLER MENTORES	5	2	3	INCAE	Algunos de nuestros colaboradores recibieron capacitación para mentoría de pymes con temáticas como: Mentoría: definición de trabajo de los mentores con herramienta Lean Evaluation, Tendencias económicas en mercado nacional e internacional, Tendencias socio políticas, Desarrollo sostenible y la gestión de riesgos, Características esenciales de un proceso de mentoring. ¿Qué es y qué no es Mentoring?, Integración de actores en la cadena de valor, Habilidades clave del mentor. Escuchar, preguntar y dar feedback.
CAPACITACIÓN EN ACTIVIDADES BOVINAS	37	17	20	Servicios Agropecuarios	Algunos de nuestros colaboradores recibieron capacitación para adquirir más conocimientos en la actividad pecuaria de bovinos, con el fin de especializarse y realizar colocaciones de recursos con más y mejor información de la actividad productiva
CAPACITACIÓN EN LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, especialmente en actividades pecuarias	37	17	20	JAVIER CASCANTE	También, algunos de nuestros colaboradores recibieron capacitación para adquirir más conocimientos en legitimación de capitales, pero principalmente en actividades pecuarias de bovinos.



Con el fin de agregarle valor al Programa Coocique Mujer, realizamos un evento virtual, lleno de inspiración dirigido a formar mujeres valientes y decididas, por medio de charlas, capacitaciones y experiencias de vida, quienes nos brindaron herramientas de empoderamiento y liderazgo femenino.



Este evento se realizó a través de la plataforma Zoom

 **3h**  **343** **personas inscritas**

Durante la actividad contamos con la participación de 150 asociadas.



CONSTRUYENDO SUEÑOS, TRANSFORMANDO HOGARES

Para el 2021 recibimos por parte de BANHVI el tercer presupuesto más importante de bonos en el Sector Financiero para la Vivienda. Se aprobaron casos con una inversión de ₡8.960 millones en bonos ordinarios y especiales, logrando beneficiar a 755 familias.

₡8.960 millones en bonos ordinarios y especiales

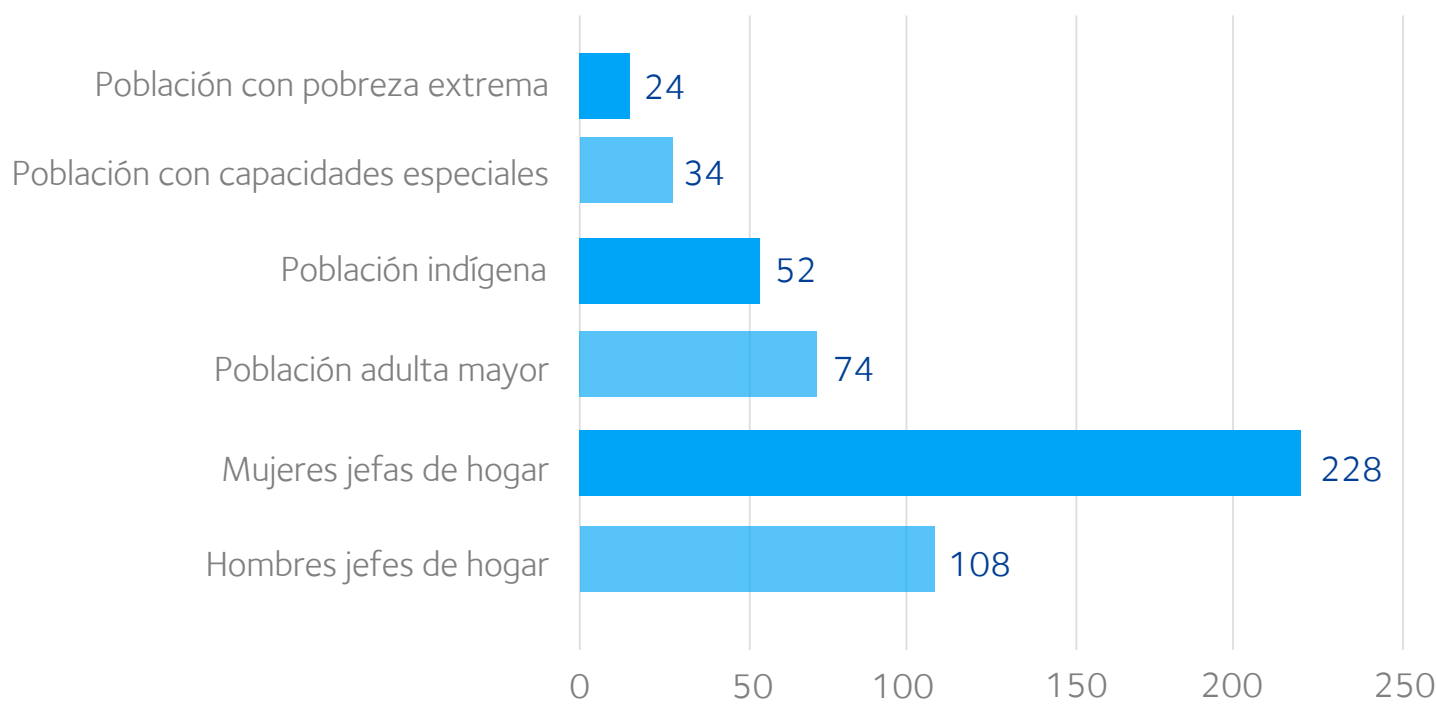


755 familias beneficiadas

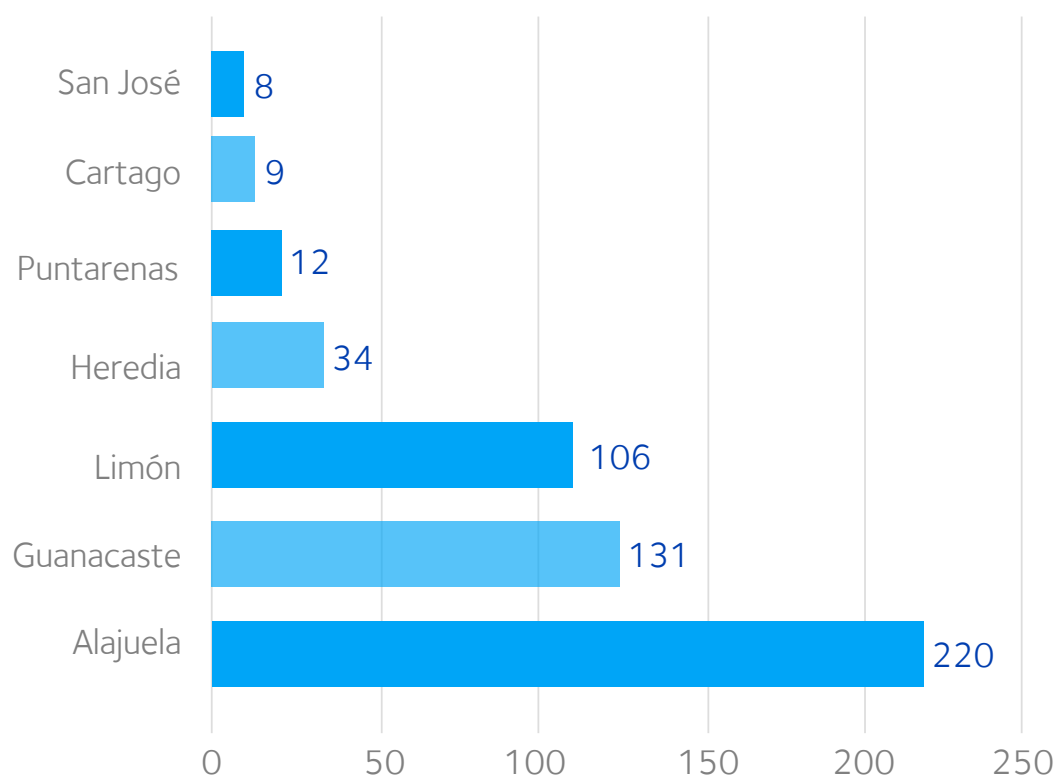
Entrega de bonos ordinarios:

Se aprobaron ₡4.960 millones de colones para bonos ordinarios distribuidos en 520 familias. Los siguientes gráficos muestran el beneficio de bono de vivienda por tipo de población y por provincia:

Entrega de bonos según población:



Entrega de bonos por provincia:



BONO CRÉDITO

De las 520 soluciones de vivienda en bonos ordinarios, 53 fueron acompañadas bajo la modalidad bono crédito. A continuación, mostramos los montos según tipo de colocación

Tipo de colocación	Monto
Bonos con recursos BANHVI	₡ 338 906 000,00
Créditos adicionados al bono	₡ 1 025 356 000,00

Como un voto de confianza a la Cooperativa, en setiembre 2021 el BANHVI aprobó ₡4.000 millones para bonos especiales en función del artículo 59 de la Ley 7052 Sistema Financiero Nacional para la Vivienda para familias en pobreza extrema ubicadas en zonas vulnerables. Con dichos recursos, se logró brindar contenido económico a 235 familias distribuidas en los siguientes proyectos:

Cantidad de bonos especiales	Nombre del proyecto
11	Diferentes zonas del país
12	Tujankir II de Guatuso
23	Territorio Indígena de Talamanca
5	Chico Hernández de Aguas Zarcas
71	José Villalobos de Pital
6	Territorio Indígena de Boruca
23	Territorio Indígena Alto Conte en Punta Burica
12	Colina de Chomes, Puntarenas
72	Creciendo Juntos en Santa Rosa de Pocosol.
235	Total



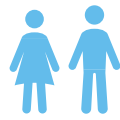
ASOCIADOS AL BIENESTAR

A través de la Reserva de Educación distribuimos:

€64 MILLONES En educación, formación e información, virtual y presencial (5° Principio Cooperativo)



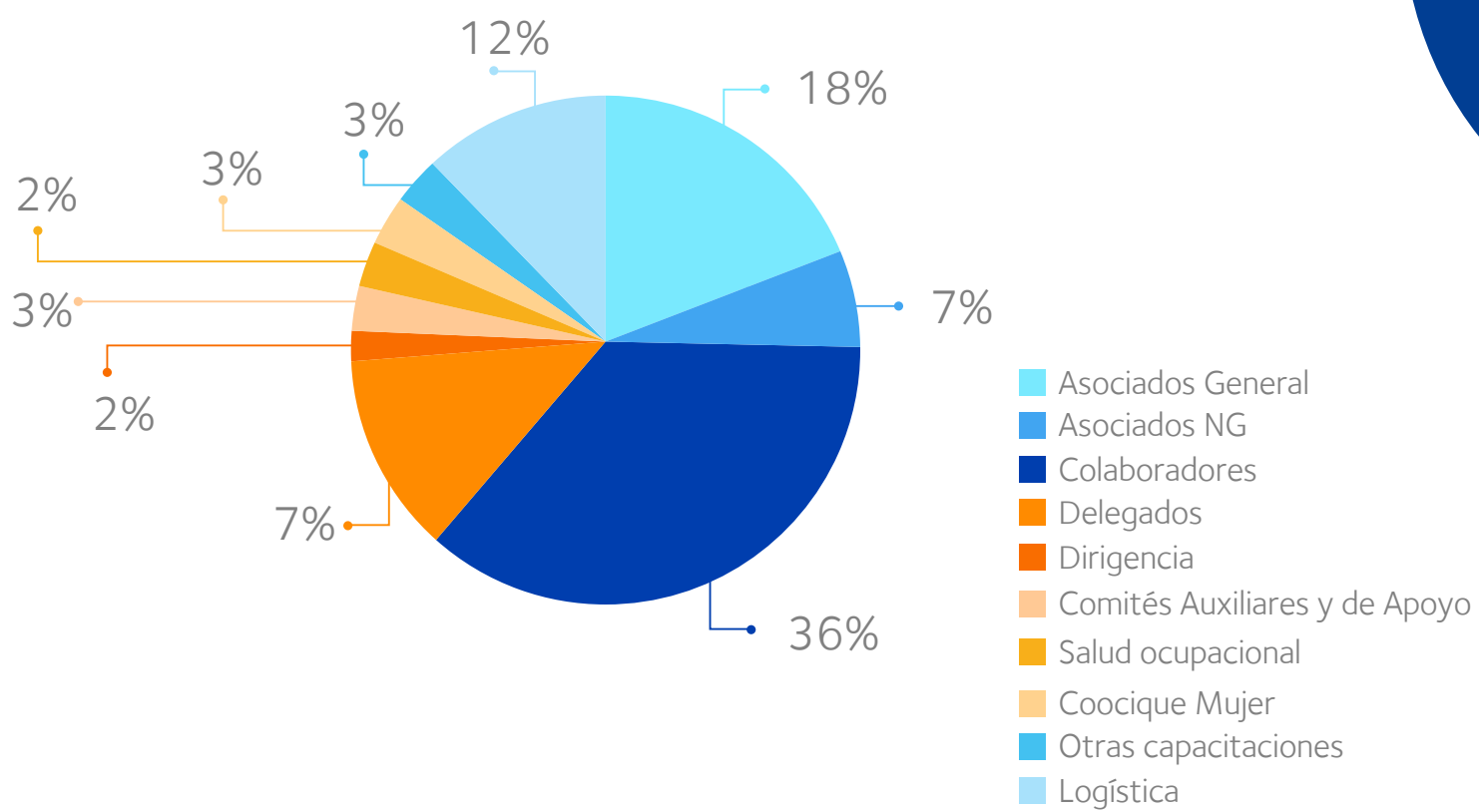
581
horas



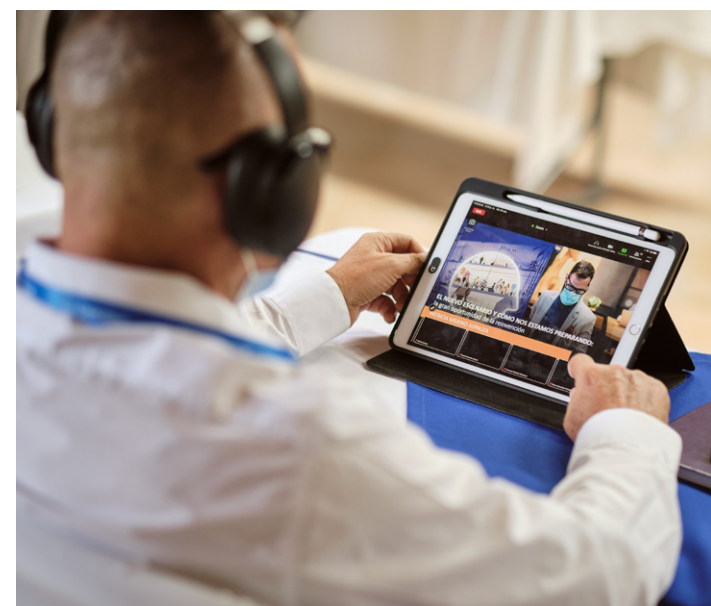
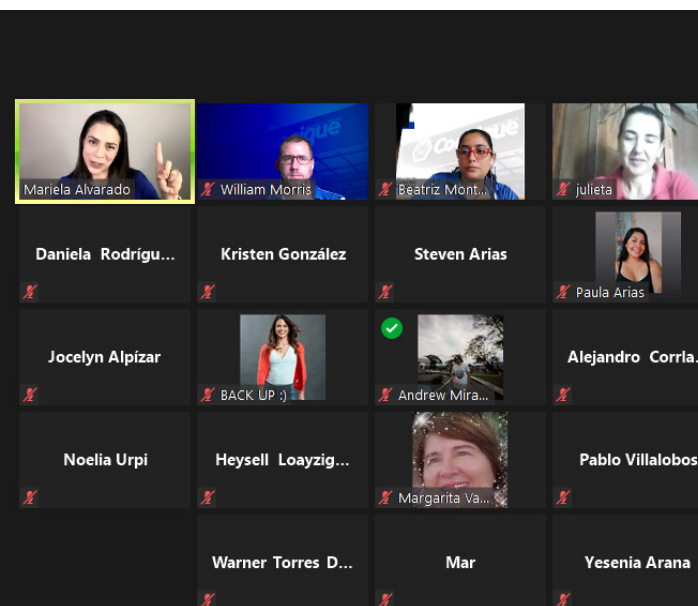
2578
Personas
beneficiadas

De la siguiente manera:

Presupuesto distribuido Reserva de Educación

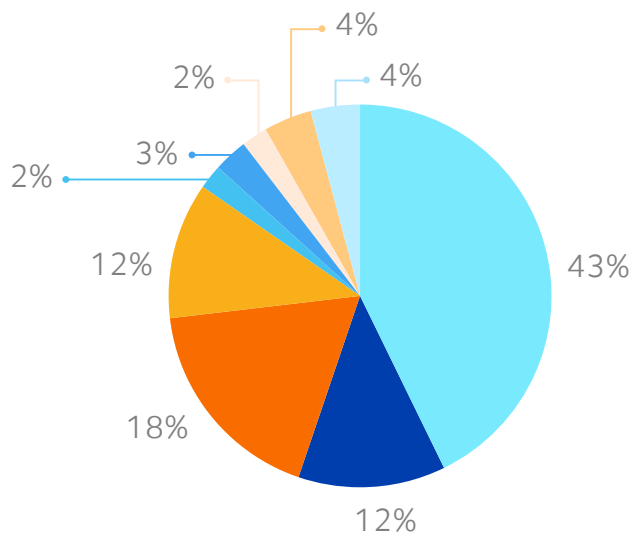


SOMOS CONFIANZA



Presupuesto distribuido Reserva Bienestar Social

Con un total distribuido de ¢103 millones de la Reserva de Bienestar Social, hemos logrado beneficiar a 3689 asociados, ejecutando el 82% del presupuesto asignado para subsidios médicos, emergencias médicas, estudiantil e infortunio. Así como, programas de acompañamiento de bienestar financiero y emocional.

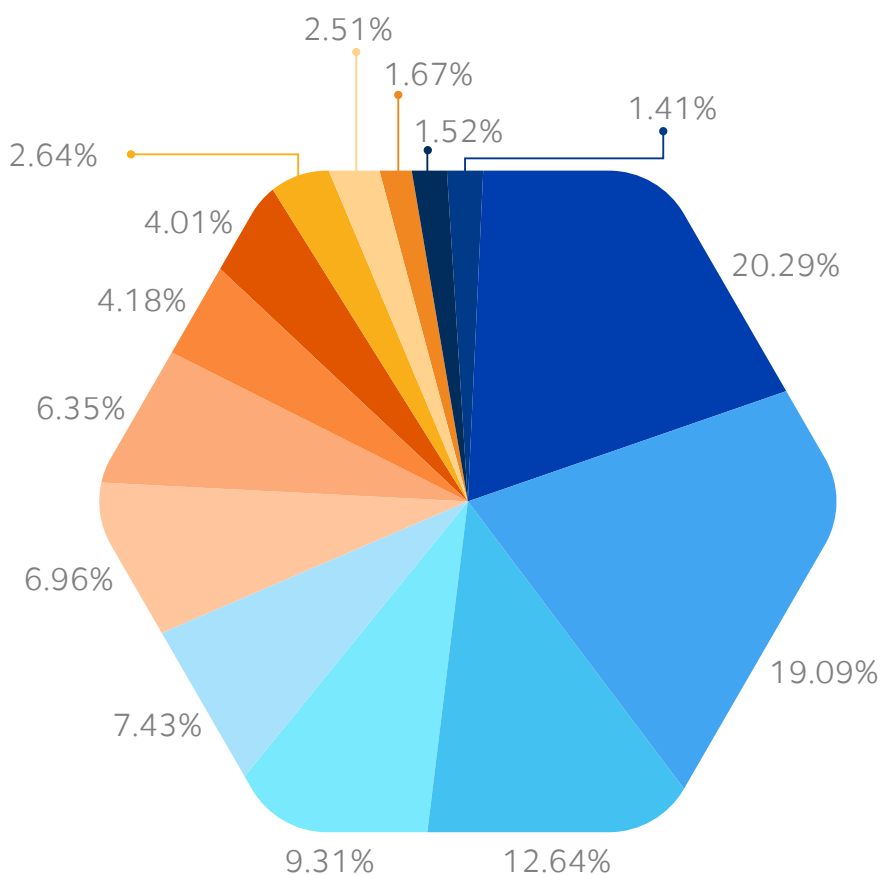


- Subsidio médico
- Subsidio emergencias médicas
- Subsidio infortunio
- Subsidio estudiantil
- Acompañamiento a GDs con MIPYMES
- Acompañamiento Mipymes
- Acompañamiento bienestar emocional a colaboradores
- Acompañamiento a pymes individual
- Acompañamiento pymes grupal por parte de Aliarse

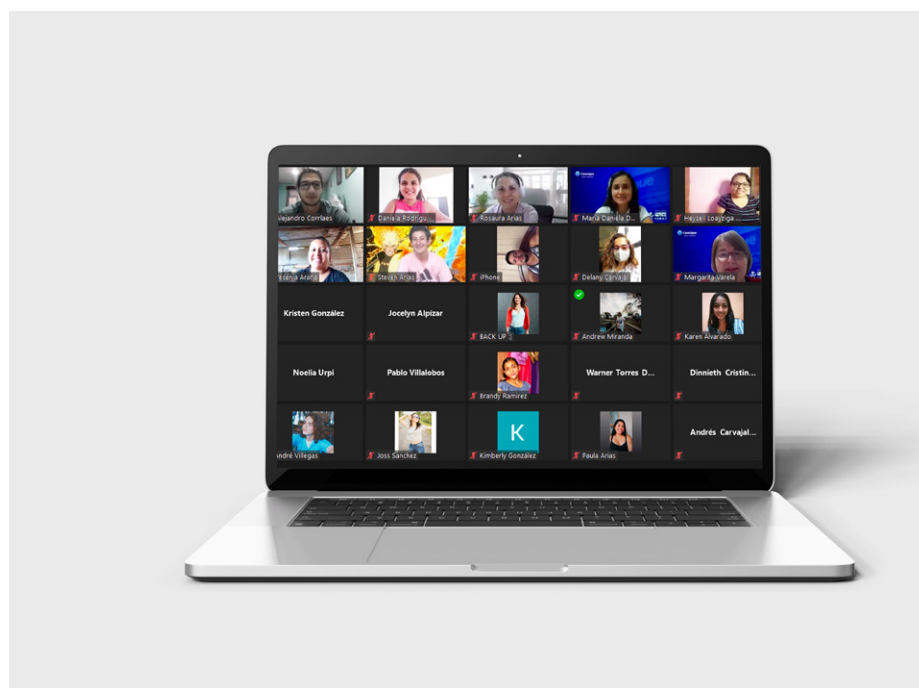
Presupuesto distribuido Reserva Responsabilidad Social

El Reglamento para Uso de la Reserva de Responsabilidad Social R-RD-AD-05 señala los usos previstos para estos recursos y se procura un alineamiento estrecho con la estrategia de sostenibilidad de la cooperativa, buscando crear valor a nuestras partes interesadas a través de la atención y gestión de los temas materiales definidos como prioritarios por la cooperativa. Se ejecutó el 60% del presupuesto disponible, el 40% restante se integra al monto del siguiente periodo como medida de reserva para dar continuidad a programas y proyectos.

Con el paso de los periodos y la madurez de la estrategia de Responsabilidad Social logramos una inversión estratégica de **¢76 millones** en diferentes iniciativas y proyectos distribuidos de la siguiente manera:



- Promotores
- Doctrina Cooperativa
- Educación Financiera
- Gestión y licencias ambientales
- Iniciativas de gestión
- Riesgos sociales y ambientales
- Generación Dorada
- Mipymes
- Comités auxiliares
- Comunicación
- Coocique Mujer
- Filantropía
- Bienestar asociado interno
- Vivienda social



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

PRINCIPIO COOPERATIVO #7

Los Comités Auxiliares y de Apoyo tienen la tarea de ser un órgano de enlace entre la comunidad y la cooperativa en busca de satisfacer las necesidades de los asociados, acercándoles e informándoles sobre sus beneficios a través del uso de los productos y servicios de la CooCique; así como, mostrarles la importancia de mantenerse como asociado activo invirtiendo en su Capital Social y participando de las actividades de la cooperativa.

Se cuenta con 10 Comités Auxiliares conformados por asociados líderes de cada comunidad, se integran con tres personas propietarias y una suplente.

Las sucursales que cuentan con Comité Auxiliar y de Apoyo son : San José, Alajuela, Zarceró, Orotina, Aguas Zarcas. Venecia, Pital, Pocosal, Guatuso y Fortuna.

Las labores ejecutadas en sus planes de trabajo son presupuestadas desde la Reserva de Responsabilidad Social. Lo destinado y ejecutado corresponde a un monto de ₡8 millones para el periodo 2021.

Con recursos de la Reserva de Educación se realizan reuniones con asociados nuevos en sucursales. El presupuesto destinado y ejecutado fue de ₡1,5 millones para esta iniciativa.

Como parte de la capacitación anual para Comités Auxiliares y de Apoyo, se ha asignado un presupuesto de un millón de colones ejecutado en su totalidad.

Principales logros en coordinación con programas sociales

- ✓ Promoción de rifas trimestrales en cada sucursal donde se cuenta con Comité Auxiliar, incentivando a las personas asociadas activarse con ahorro en Capital Social, estrategia que ha tenido mucha aceptación por parte de los asociados, se realizaron al menos 30 rifas en el año.
- ✓ Reuniones de inducción dirigidas a los asociados de reciente ingreso a la cooperativa, 11 eventos con un total de participación de 250 asociados.
- ✓ Apoyo en las convocatorias de capacitaciones virtuales dirigidas a los asociados del Programa de Generación Dorada.
- ✓ Gira recreativa realizada al Parque Nacional Carara, organizado por los Comités de Alajuela, San José y Orotina, asistieron 54 asociados.
- ✓ Actividades de celebración en fechas festivas con la comunidad de asociados: día del padre, día de la madre, semana cívica, semana del cooperativismo, aniversario de la cooperativa, Navidad y entre otras.
- ✓ Contacto telefónico con asociados para promocionar productos y servicios, atención en las filas de la sucursal.
- ✓ Cada acción realizada por los Comités de Apoyo a estas sucursales tiene como fin integrar a los asociados a la sucursal.



Capacitaciones a Comités Auxiliares

Curso de confección, elaboración y diseño de actas para miembros de Comités Auxiliares, sábado 24 de julio, de manera bimodal.

Cumbre rendición de cuentas Comités Auxiliares, evento realizado el sábado 30 de octubre donde participaron también los Órganos Sociales y Gerencia, cerrando con una capacitación denominada Comunicándose con Impacto impartida por la coach Johanna Alvarado.

Una coope con sentido social

En una iniciativa de reactivación del deporte y la recreación en nuestro país, Cooquite y el Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación, unieron esfuerzos para proyectarse socialmente a través del acompañamiento a niños y jóvenes con el desarrollo del Verano Icoder Pacífico 2021, programa que contó con escuelas gratuitas de surf, voleibol de playa, porrismo, balance board, skimboard y ciclismo en Quepos, Parrita, Garabito, Esparza, Montes de Oro, Orotina, Cóbano, Isla Venado y Barranca.



Como empresa cooperativa, incluimos en nuestra labor social para el inicio del periodo lectivo 2021, la iniciativa de apoyar al Ministerio de Educación Pública con la donación de artículos de aseo para niños, jóvenes y docentes de todo el país. La compra de estos artículos fue realizada a la pyme costarricense Bioeco CR, como parte del compromiso con la reactivación económica de nuestro país.



SOMOS CONFIANZA

En un compromiso histórico de nuestra cooperativa con el atleta nacional, celebramos la entrega un año más, en coordinación con Casa Presidencial de Costa Rica y el Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación, de las becas deportivas 2021 a atletas y paraatletas de alto rendimiento y proyección de nuestro país.



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022



Mediante la habilitación de cuentas bancarias, la recolección de víveres, ropa, artículos de higiene personal y alimentos no perecederos nos unimos al apoyo solidario a las familias damnificadas por la afectación climática en el país. Además, nos aliamos con la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito FEDEAC en la donación de activos que se entregaron a los siguientes beneficiarios:



FEDEAC
Federación de Cooperativas
de Ahorro y Crédito

BENEFICIARIOS

Escuela Guatuso

Familias de Guatuso Centro, Colegio,
Urbanización Betania y Barrio La Calabaza

Colegio Diurno Puerto Viejo

Colegio Nocturno de Puerto Viejo

Coopetigritos, Escuela la Tigra

Colegio Técnico Profesional de Quepos



Experiencias inolvidables

Durante el año premiamos el ahorro voluntario en capital social de nuestros asociados como construcción de su reserva en la cooperativa, con 3 experiencias inolvidables a distintas partes del mundo

ASOCIADO GANADOR 1 VIAJE A SUDAMÉRICA



ASOCIADO GANADOR 1 VIAJE A CANCÚN



ASOCIADA GANADORA 1 VIAJE A PUNTA CANA



MIAMI

CARTAGENA



EN DEMOCRACIA SOMOS CONFIANZA

En transmisión desde la Sala de Sesiones de Coocique en Ciudad Quesada y con la participación de los representantes de nuestros órganos sociales y gerencia general, desarrollamos nuestras preasambleas con asociados delegados de todas partes del país con la tecnología como aliado estratégico a través de la virtualidad. Deseamos resaltar la búsqueda de mejora continua hacia una gobernabilidad transparente y la participación activa de nuestros delegados en el proceso electoral, así como sus esfuerzos en alfabetización digital para ser parte de esta importante fiesta democrática.

Con la participación de 229 personas delegadas propietarias de todo el país, la actualización de medidas y la necesidad de tomar acuerdos relevantes, el sábado 20 de marzo llevamos a cabo en el Centro de Convenciones de Costa Rica, nuestra Asamblea Anual de Delegados, aplicando todos los protocolos y más altos estándares sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud, el Programa Bandera Azul Ecológica y los lineamientos del mismo Centro de Convenciones.

Poniendo en práctica nuestro más alto espíritu democrático, la Asamblea eligió los nuevos miembros de cuerpos directivos de la organización, con la mayor participación de candidatos en la historia y la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas en los sistemas de votación. Además, reafirmamos el compromiso de ejecutar actividades financieras de la mano de la sostenibilidad, obteniendo por segunda Asamblea consecutiva, el galardón del Programa Bandera Azul Ecológica en la categoría Eventos Especiales con nota perfecta.

Además, tuvimos la oportunidad de realizar dos jornadas de comunicación con Delegados acerca del proyecto de modernización tecnológica y les capacitamos en el tema Asambleas Efectivas: técnicas, protocolos y principios parlamentarios así como los temas de resiliencia, como administrar en tiempos de crisis para Delegados, estas actividades se realizaron en conjunto con el Comité de Educación y Bienestar Social.



¡LOS MEJORES AÑOS ESTÁN POR VENIR!

GRI [413-1]

El programa Coocique GD, aumentó con gran éxito su oferta virtual, logrando sumar más de 433 participantes en formaciones por estas plataformas. Los contenidos se abocan a la estrategia de consumo responsable de la cooperativa en triple línea: económica, social y ambiental.

Así mismo, iniciamos con el retorno a la presencialidad de giras recreativas y educativas, principalmente en destinos cooperativos, asociativos o propiedad de asociados. Esta población estuvo activa en la campaña de reforestación en alianza con MINAE para el proyecto Huella de Futuro, donde se lograron sembrar más de 2154 árboles.



**GENERACIÓN
DORADA**



Con el análisis de datos procedente de la categorización de asociados y modelos desarrollados para la gestión de inactivos, confirmamos que la mayoría de esta población acumulan un porcentaje importante del capital social. Iniciamos la exposición del producto Fideicomiso Patrimonial como parte del acompañamiento y prevención de la violencia patrimonial.

En coordinación con la unidad Mipyme acompañamos a cuatro asociados adultos mayores en la gestión de sus empresas a través del diagnóstico de oportunidades de mejora y formación específica adaptada a su ritmo y necesidades.

Asociados de Generación Dorada participaron en el Taller Experimental de Realización Cinematográfica Lúdico Lab en representación de Coocique, donde se integraron con otras comunidades de adultos mayores y mostraron su talento a través producciones audiovisuales con temas de interés social.





HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GRI [402-1]

A través de la Gestión de Cambio damos acompañamiento al personal en las modificaciones de nuestro sistema. Coocique como parte de su proceso de mejora tecnológica, implementó exitosamente las siguientes soluciones

<p>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON ORACLE CLOUD HCM</p> <p>Centralización de la información de trabajadores según la estructura organizacional de la cooperativa.</p> <p>Autogestión del personal.</p> <p>Estandarización del proceso de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Implementación de la herramienta de aprendizaje.</p>	<p>SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ORACLE FUSION CLOUD (ERP) <small>para las empresas Inmobiliaria y Fiduciaria de Coocique</small></p> <p>Integración de la información financiera.</p> <p>Administración de los presupuestos.</p> <p>Control de activos.</p> <p>Gestión de compras.</p> <p>Gestión de cuentas por cobrar y pagar.</p>	<p>HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE NÓMINA DE LOS EMPLEADOS DE COOCIQUE LEGADMI</p> <p>Facilitar la aplicación de la planilla y deducciones salariales.</p> <p>Gestión del perfil del empleado.</p> <p>Autogestión de vacaciones, constancias y licencias médicas.</p> <p>Se continúa trabajando en la implementación de otras soluciones Oracle.</p>
--	---	---

ORACLE

En el proyecto de Modernización Tecnológica busca lograr una rápida, efectiva y entusiasta adopción de los cambios que se derivan de este, de manera que se logren los beneficios que se definieron para este proyecto.

<p>1 GESTIÓN DE CAMBIO</p>	<p>2 CAMPAÑA INFORMATIVA INTERNA Y CÁPSULAS DE CAMBIO</p>	<p>3 PROGRAMA DE FORMACIÓN DE COACHES DE EJECUCIÓN Y CULTURA ORGANIZACIONAL</p>
<p>4 APOYO EN LA GESTIÓN DE PRUEBAS E IMPLEMENTACIÓN DE MÓDULOS DEL CORE</p>	<p>5 JORNADAS DE SEGUIMIENTO DE METAS CRUCIALMENTE IMPORTANTES Y PALANCAS DE APOYO AL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA.</p>	<p>6 TALLERES DE FORMACIÓN PARA EL EQUIPO DE MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA Y PERSONAL CLAVE</p>



Coaches de gestión de cambio Coocique

BLUE, NUESTRO NUEVO ASISTENTE VIRTUAL



Durante esta transformación tecnológica nace BLUE, nuestro asistente de servicio (chatbot) encargado de agilizar los trámites y consultas que recibe nuestro Call Center diariamente, desde nuestros canales digitales Whatsapp, Facebook, Telegram y nuestro sitio web Cooique.fi.cr.

BLUE atravesará un proceso continuo de evolución mediante un aprendizaje cognitivo en el que se hará cada día más inteligente y podrá responder de una manera más "humana" en un futuro cercano, las consultas de nuestros asociados.

BLUE

Siempre listo para vos

Monto formalizado mediante chatbot de servicio

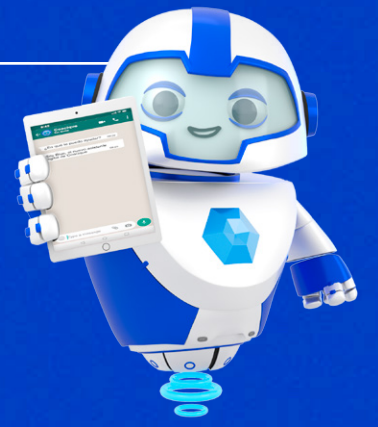
MESES	MONTO
JUL - DIC 2021	₡974,462,927*

Promedio mensual de gestiones atendidas

MESES	CANTIDAD
JUL - DIC 2021	1197

*Lo colocado a través de Blue corresponde al 12.7% del crecimiento de cartera del periodo 2021





COOCIQUE EN LÍNEA

La disponibilidad y acceso de las plataformas ha sido una de nuestras principales prioridades para el uso y comodidad de nuestros asociados, lo que se muestra en el uso anual de transacciones por medio de aplicación móvil, sinpe móvil y página transaccional.

TRANSACCIONES APP	2019	2020	2021	CRECIMIENTO PORCENTUAL
Cantidad de asociados	1939	3086	6302	104%
Número de transacciones	47.900	124.356	358.872	189%
Monto trasladado	₡3.271.195.177	₡6.480.481.636	₡16.539.582.618.48	155%

SINPE MÓVIL	2019	2020	2021	CRECIMIENTO PORCENTUAL
Cantidad de asociados	1913	5109	6923	37.93%
Número de transacciones	47.900	349.904	936.390	137%
Monto trasladado	₡205.382.232	₡1.205.907.352	₡16.856.067.233	1298%

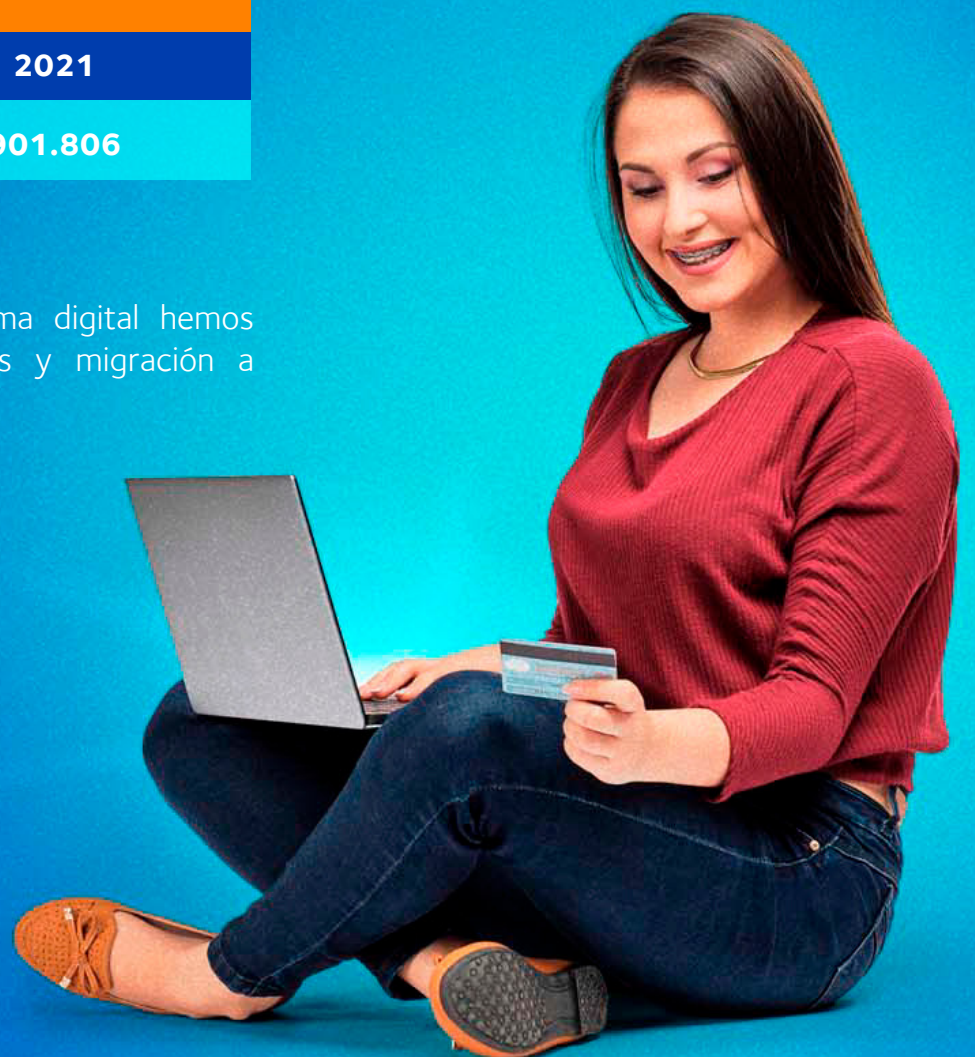
TRANSACCIONES PÁGINA TRANSACCIONAL	2019	2020	2021	CRECIMIENTO PORCENTUAL
Cantidad de asociados	947	1092	3302	202%
Número de transacciones	67.486	146.848	111.201	-24%
Monto trasladado	₡7.427.957.724	₡15.115.339.204	₡13.348.995.711.56	-11%

TRANSACCIONES EN SUCURSALES			
	2019	2020	2021
	1.235.105	934.233	901.806

Mediante el servicio de emisión de certificados de firma digital hemos facilitado a nuestros asociados y clientes sus trámites y migración a plataformas digitales.

AÑO	EMISIÓN DE FIRMAS DIGITALES	AUMENTO PORCENTUAL
2019	1496	
2020	1748	17%
2021	1671	-4,41%

CAMBIOS DE PIN: 370



ALIANZAS

GRI [413-1]

CANTIDAD DE CONVENIOS

ESTABLECIDOS CON GOBIERNOS LOCALES, NACIONALES Y/O CON ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES.

43

GOBIERNOS LOCALES

86

GOBIERNOS NACIONALES



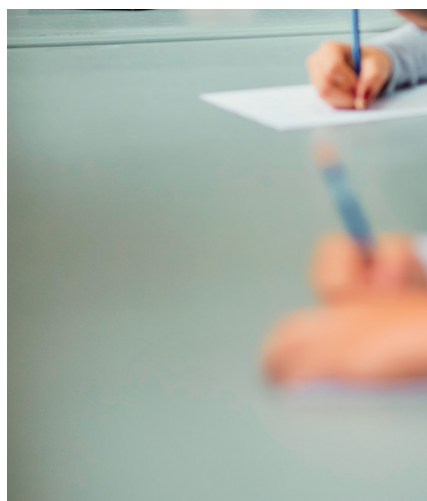
196

ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES



31

COOPERATIVAS ESTUDIANTILES



13

OTRAS COOPERATIVAS



OPINIÓN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Señores

Consejo de Administración

Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada R.L., (COOCIQUE, R.L.)

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada R.L., (COOCIQUE, R.L.)***, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 - 2020, el estado de resultados global, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada R.L., (COOCIQUE, R.L.)***, al 31 de diciembre de 2021, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las bases descritas en la nota 1.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Cooperativa de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA), junto con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos claves de auditoría son asuntos que, a nuestro juicio profesional, fueron los de mayor importancia en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión al respecto, y no proporcionamos una opinión por separado sobre dichos asuntos, hemos determinado que la cuestión descrita seguidamente es un asunto clave de auditoría que debemos de comunicar en nuestro informe.

Asunto clave	Enfoque de Auditoría sobre asunto clave
<p><i>Revisión de Ingresos y Egresos en las Partidas de efectivo</i></p> <p>La revisión detallada de las cuentas de Ingresos y Egresos en las partidas de efectivo con respecto a la revisión de libros de bancos del periodo y su respectiva documentación soporte y demás normas de control interno, así como los factores de importancia que se presentan de las cuentas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada R.L., (COOCIQUE, R.L.), es un asunto relevante en nuestra auditoría por lo que su correcto control y registro contable requiere la aplicación de juicios por parte de la administración de la Cooperativa. De igual manera es una de las cuentas más relevantes del estado de situación financiera.</p>	<p>Realizamos la verificación del control interno mantenido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada R.L., (COOCIQUE, R.L.), a las partidas de disponibilidades durante el periodo terminado 31 de Diciembre de 2021.</p> <p>Realizamos la revisión de las conciliaciones bancarias de las cuentas mantenidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada R.L., (COOCIQUE, R.L.), en el sistema bancario nacional con fecha corte al 31 de Diciembre de 2021, en las que se verificó:</p> <p>Efectuamos prueba de egresos donde cotejamos: cumplimiento (Firmas, revisado, sellos de pagado), aplicación en estado de cuenta, documentación soporte suficiente y adecuada, así como la verificación aritmética.</p> <p>Realizamos prueba de ingresos (depósitos, notas de débito y notas de crédito) al 31 de Diciembre de 2021, para determinar la oportunidad en su registro y razonabilidad con respecto a la documentación soporte suficiente y adecuada.</p> <p>Solicitamos confirmaciones de saldos de las cuentas en colones y dólares con que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada R.L., (COOCIQUE, R.L.), con corte al 31 de Diciembre de 2021.</p>
<p><i>Cartera de crédito</i></p> <p>El principal activo de la Cooperativa es la cartera de crédito, la cual representa el 64.34% de los activos totales y concentra los principales factores de administración de riesgo crédito referente a: recuperación de los saldos adeudados, concentraciones de saldos, diversificación de productos, entre otros; dichos factores afectan el valor de la recuperación del activo.</p>	<p>Cotejamos la cartera de crédito, con el mayor general al 31 de diciembre de 2021.</p> <p>Revisamos una muestra de expedientes de crédito a la que le verificamos que se encuentren en cumplimiento de lo estipulado en las políticas de crédito establecidas.</p>

Asunto clave	Enfoque de Auditoría sobre asunto clave
<p>La Cooperativa estima la cartera de crédito de conformidad con el Acuerdo SUGEF 1-05 “Reglamento para la calificación de deudores”, Acuerdo SUGEF 19-16 “Reglamento para la determinación y registro de estimaciones contracíclicas” y Acuerdo SUGEF 15-16 “Reglamento sobre gestión de y evaluación del riesgo de crédito para el sistema de banca para el desarrollo”. Al 31 de diciembre estas estimaciones ascienden a ¢9,524,981,096 la cual representa un 3.24% del total de los activos.</p> <p>La Sugef en su circular SGF- 2584-2020 del 4 de agosto de 2020, ha requerido de planes de gestión de crédito producto de los arreglos de pago y riesgo de crédito ocasionado por la emergencia sanitaria del COVID-19, incluyendo el reconocimiento de estimaciones adicionales.</p>	<p>Verificación de la base de datos de la cartera para la corroboración del cálculo de la clasificación de cartera, y el registro de la respectiva estimación para deterioro de cartera de créditos.</p> <p>Realizamos una evaluación de control interno existente para el control de registro y gestión de cobro de las deudas.</p> <p>Como otros procedimientos de auditoría, se realizó prueba de confirmación de saldos.</p>
<p><i>Inversiones en valores</i></p> <p>Las estimaciones de valor razonable son hechas a una fecha determinada basadas en información de mercado y de los instrumentos financieros, y son realizadas por un proveedor de precios autorizado. El valor razonable no refleja primas o descuentos que puedan resultar de la oferta para la venta de instrumentos financieros en particular a una fecha dada.</p> <p>Las inversiones se clasifican y contabilizan de acuerdo con la NIIF 9 Instrumentos Financieros, incluyendo el reconocimiento de pérdidas crediticias esperadas, lo cual requiere la aplicación de una metodología que considera juicios y el uso de supuestos por parte de la administración.</p> <p>Las estimaciones son subjetivas, por su naturaleza involucran incertidumbres y elementos de juicio significativo.</p>	<p>Como otros procedimientos de auditoría, se realizó prueba de confirmación de saldos, con emisores y custodios. Supletoriamente se realizó un recalcule de la valoración a precios de mercado, amortización de primas y descuentos.</p> <p>Evaluamos la metodología sobre pérdida crediticia esperada, respecto a los modelos de negocio, así como la debida aprobación de dicha metodología por parte del Órgano de Dirección.</p> <p>En las notas 2.1, 5, 11.2, 13 y 14, se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre el tratamiento contable y otros aspectos relacionados al portafolio de inversiones.</p>

Asunto clave	Enfoque de Auditoría sobre asunto clave
<p><i>Obligaciones con el público</i></p> <p>Las obligaciones con el público constituyen obligaciones a la vista y a plazo que son pactadas con los clientes en función de condiciones específicas en cuanto a su uso, plazo y tasas de interés.</p> <p>Las obligaciones con el público representan el 58.62% del total de pasivo al 31 de diciembre de 2021.</p>	<p>Como otros procedimientos de auditoría, se realizó prueba de confirmación de saldos, tasas de interés y fechas de vencimiento.</p> <p>En las notas 10, 11.9, 11.10, 13 y 14 se incluyen las revelaciones sobre tratamiento contable y otros aspectos relacionados a las obligaciones con el público.</p>

Otros asuntos

Otras cuestiones clave de la auditoría, son aquellos requerimientos legales y reglamentarios que, según nuestro juicio profesional, han sido de significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual.

1. Los estados financieros de la Cooperativa por el año que terminó el 31 de diciembre de 2020 fueron auditados por otros auditores independientes, quienes en su informe con fecha 26 de febrero de 2021., expresaron una opinión limpia. Nosotros no fuimos contratados para auditar, revisar o aplicar procedimientos de auditoría para los estados financieros del período 2020, y por lo tanto no expresamos una opinión, o cualquier otra forma de seguridad sobre los estados financieros de 2020.
2. **El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, en los artículos 10 y 6, de las actas de las sesiones 1545-2019 y 1546-2019, ambas celebradas el 25 de noviembre de 2019.**

iv. Modificar el Transitorio I del Reglamento de Información Financiera, para que se lea de ahora en adelante así:

“La presentación de los estados financieros intermedios y anuales auditados del 2020 no se requiere en forma comparativa. Todos los efectos de la implementación del Reglamento de Información Financiera deben realizarse mediante ajustes a los resultados acumulados. En el caso particular del ajuste inicial por el cambio en el tipo de cambio de referencia para la conversión de moneda extranjera a la moneda oficial ‘colón’, señalado en los artículos 12 y 32 de este Reglamento, se aplicará en enero a los resultados del periodo 2020”.

XVII. La comparabilidad de la información entre periodos, requerida por las NIIF, ayuda a los usuarios en la toma de decisiones económicas, sobre todo al permitir la evaluación de tendencias en la información financiera con propósitos predictivos. No obstante, las NIIF reconocen que, en algunas circunstancias, la reclasificación de la información comparativa de periodos anteriores concretos para conseguir la comparabilidad con las cifras del periodo corriente es impracticable. La NIC 8 establece en el párrafo 24: *cuando sea impracticable determinar los efectos que se derivan, en*

cada periodo específico, del cambio de una política contable sobre la información comparativa en uno o más periodos anteriores para los que se presente información, la entidad aplicará la nueva política contable a los saldos iniciales de los activos y pasivos al principio del periodo más antiguo para el que la aplicación retroactiva sea practicable -que podría ser el propio periodo corriente- y efectuará el correspondiente ajuste a los saldos iniciales de cada componente del patrimonio que se vea afectado para ese periodo. Adicionalmente, el párrafo 25 de dicha NIC 8 dispone que: Cuando sea impracticable determinar el efecto acumulado, al principio del periodo corriente, por la aplicación de una nueva política contable a todos los periodos anteriores, la entidad ajustará la información comparativa aplicando la nueva política contable de forma prospectiva, desde la fecha más antigua en que sea practicable hacerlo.

XVIII. La entrada en vigencia del RIF actualiza la base contable de las entidades del sistema financiero a una versión actualizada de las NIIF representa un reto para la presentación y clasificación de los estados financieros, y al respecto se han identificado impactos sobre la comparabilidad de la información en la aplicación de las nuevas NIIF, como por ejemplo las NIIF 16 *Arrendamientos*, NIIF 17 *Contratos de Seguros* (vigente a partir de 2022), NIIF 9 *Instrumentos Financieros* en cuanto al modelo de negocio para el registro y valuación de las inversiones, NIIF 10 *Estados Financieros Consolidados*, entre otras. Sobre el particular, se debe tener en cuenta que durante el periodo de preparación para la entrada en vigencia del RIF, se ha identificado que tratar de mantener la comparabilidad de la información en el periodo 2020 con respecto al periodo 2019, además de resultar un ejercicio de alto costo en algunos casos y en otros impracticable por la complejidad de la adopción en forma retrospectiva de los supuestos que implican las nuevas NIIF, implicará un cambio abrupto en la información comparativa del periodo 2019 que se mostrará a los usuarios de los estados financieros durante el 2020, y por lo tanto tiene alta probabilidad de generar confusión y expectativas erróneas sobre los usuarios de esta información, y por consiguiente, lejos de ser útil para la toma de decisiones, tiene el potencial de generar el efecto contrario

XIX. El Transitorio 1 del RIF requiere que las entidades reestablezcan la comparabilidad en los estados financieros; sin embargo, para muchas de las partidas no es practicable operativamente reestablecer esa comparabilidad; y cuando es posible la comparabilidad, esta representa un alto costo en su elaboración para las entidades financieras; por lo que es necesario modificar el transitorio de marras con el propósito de eximir de dicha comparabilidad en la presentación del Estado de Situación Financiera, Estado del Resultados y otro Resultado Integral del Periodo y Estado de Cambios en el Patrimonio, tanto para la información intermedia como anual auditada del periodo 2020. La comparabilidad se reestablecerá a partir del periodo 2021.

Sin que afecte la opinión las cifras expresadas en moneda extranjera fueron valuadas a un tipo de cambio diferente de conformidad con el Acuerdo SUGEF 30-18 Artículo 12 "Reglamento de Información Financiera" (RIF), párrafo cuarto:

Al cierre de cada mes, se utilizará el tipo de cambio de referencia que corresponda según lo indicado en el párrafo anterior, vigente al último día de cada mes para el reconocimiento del ajuste por diferencial cambiario en las partidas monetarias en moneda extranjera.

Responsabilidades de la dirección y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

La dirección es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros adjuntos de conformidad con las bases contables descritas en la nota 1, y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la valoración de la capacidad de la Cooperativa de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si la dirección tiene intención de liquidar la entidad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Cooperativa.

Responsabilidad del auditor

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIAS siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAS, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante la auditoría.


Además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros, debido ya sea a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error significativo que resulte del fraude es mayor que aquel que resulte en error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o elusión del control interno.
- Obtenemos un conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la organización.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables revelaciones relacionadas, efectuadas por la administración.

- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad del negocio en marcha por parte de la administración y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe incertidumbre material en relación con eventos o condiciones que podrían generar dudas significativas sobre la capacidad de la organización para continuar como negocio en marcha.
- Si concluimos que existe una incertidumbre material, debemos llamar la atención en nuestro informe de auditoría a las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida a la fecha de nuestro informe. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la organización deje de continuar como negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones subyacentes y los eventos en una forma que logra una presentación razonable.
- Obtenemos suficiente y apropiada evidencia de auditoría en relación con la información financiera de las actividades de la organización con fin de expresar una opinión sobre los estados financieros. Somos responsables por la dirección, supervisión y desempeño del grupo de auditoría. Somos responsables únicamente por nuestra opinión de auditoría.

Este informe de Contadores Públicos Independientes es para información de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada R.L., (COOCIQUE, R.L.)***, del ***Consejo de Administración y Asamblea General***. El socio del encargo de la auditoría que origina este informe de auditoría emitido por un auditor independiente es:

***MURILLO Y ASOCIADOS,
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS***


Lic. Esteban Murillo Delgado
Contador Público Autorizado N° 3736
 Póliza de Fidelidad N° 0116 FIG 7
 Vence el 30 de setiembre de 2022



Ciudad Quesada, Costa Rica, 7 de febrero de 2022

“Timbre de Ley No. 6663 por ₡1.000 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica adherido y cancelado en el original”.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE
CIUDAD QUESADA R.L.
(COOCIQUE, R.L.)
BALANCES DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre de 2021 y diciembre de 2020
(Expresados en colones costarricenses sin céntimos)**

	NOTA	dic-21	dic-20
Activo			
Disponibilidades	11.1	3,508,345,629	5,628,401,415
Efectivo		1,714,308,351	1,449,950,194
Banco Central de Costa Rica		1,080,489,783	3,755,509,418
Entidades financieras del país		682,372,345	391,766,654
Disponibilidades restringidas		31,175,150	31,175,150
Inversiones en instrumentos financieros	5, 11.2	89,361,262,769	74,155,998,571
Al valor razonable con cambios en resultados		7,223,711,919	8,207,636,531
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		55,219,548,840	42,332,880,914
Al costo amortizado		25,293,473,000	22,326,950,000
Productos por cobrar		1,715,530,259	1,302,252,662
(Estimación por deterioro)		(91,001,250)	(13,721,537)
Cartera de créditos	6, 11.3	189,070,850,229	182,125,222,787
Créditos vigentes		159,662,521,819	162,789,921,750
Créditos vencidos		35,425,851,398	24,279,190,946
Créditos en cobro judicial		1,808,856,429	2,199,951,679
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(2,192,165,136)	(2,287,442,875)
Productos por cobrar		3,890,766,816	3,277,175,373
(Estimación por deterioro)		(9,524,981,096)	(8,133,574,087)
Cuentas y comisiones por cobrar	11.4	353,481,336	667,174,370
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		262,577,419	471,173,612
Impuesto diferido e impuesto por cobrar		58,023,407	28,054,631
Otras cuentas por cobrar		159,701,020	284,970,225
(Estimación por deterioro)		(126,820,510)	(117,024,098)
Bienes mantenidos para la venta	11.5	1,733,356,071	1,448,396,711
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		3,407,323,800	3,020,599,823
Otros bienes mantenidos para la venta		27,395,994	27,395,994
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(1,701,363,722)	(1,599,599,106)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	11.6	820,899,086	783,507,682
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	11.7	5,575,401,878	5,389,952,572
Otros activos	11.8	3,432,343,400	2,379,358,552
Cargos diferidos		17,096,033	0
Activos Intangibles		428,487,488	215,213,578
Otros activos		2,986,759,879	2,164,144,974
Total de activo		€293,855,940,397	€272,578,012,660
Pasivo y patrimonio			
Pasivo			
Obligaciones con el público	10.00	151,262,325,938	162,630,460,559
A la vista	11.9	26,022,686,867	25,368,995,468
A Plazo	11.10	122,553,488,054	133,516,905,419
Cargos financieros por pagar		2,686,151,017	3,744,559,671
Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica	11.11	10,058,595,578	0
A plazo		10,000,000,000	0
Cargos financieros por pagar		58,595,578	0
Obligaciones con entidades	11.12	90,127,179,754	71,751,037,811
A la vista	11.9	21,796,727	0
A plazo	11.10	80,809,345,695	61,300,916,108
Otras obligaciones con entidades		8,335,593,385	9,443,143,462
Cargos financieros por pagar		960,443,946	1,006,978,240
Cuentas por pagar y provisiones	11.14	2,359,434,109	3,022,339,951
Provisiones		193,619,514	853,796,302
Otras cuentas por pagar		2,165,814,595	2,168,543,649
Otros pasivos		1,352,311	1,443,627
Ingresos diferidos		837,050	970,978
Otros pasivos		515,260	472,648
Obligaciones subordinadas	11.13	3,106,622,488	2,074,604,430
Préstamos subordinados		3,088,207,500	2,072,525,000
Cargos financieros por pagar		18,414,988	2,079,430
Aportaciones de capital por pagar		1,131,790,313	950,089,568
TOTAL DE PASIVO		€258,047,300,490	€240,429,975,944

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE
CIUDAD QUESADA R.L.
(COOCIQUE, R.L.)
BALANCES DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre de 2021 y diciembre de 2020
(Expresados en colones costarricenses sin céntimos)**

Patrimonio			
Capital social	16, 11.15	¢26,856,418,994	¢25,150,286,762
Capital pagado		26,279,178,117	24,573,045,885
Capital donado		577,240,877	577,240,877
Ajustes al patrimonio -Otros resultados integrales	11.15	4,718,267,655	2,958,535,613
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo	11.25	2,054,166,531	2,054,166,531
Ajuste por valuación de Inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		1,206,210,691	-24,662,361
Ajuste por valuación de Inversiones en respaldo de capital mínimo de funcionamiento y reserva de liquidez		260,782,917	605,398,198
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		863,037,782	692,963
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas		334,069,734	322,940,281
Reservas	11.15	3,390,574,141	3,222,367,061
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		166,131,965	0
Resultado del período	19	677,247,153	816,847,281
Total patrimonio		¢35,808,639,908	¢32,148,036,716
Total pasivo y patrimonio		¢293,855,940,397	¢272,578,012,660
Cuentas contingentes deudoras	20	¢967,086,885	¢976,792,845
Activos de los fideicomisos	15	66,000,000	66,000,000
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS	15	66,000,000	66,000,000
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	11.24	744,986,682,483	652,701,089,588
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	11.24	¢744,986,682,483	¢652,701,089,588

MARIO ANDRES ARROYO JIMENEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por MARIO ANDRES ARROYO JIMENEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.21 15:34:00 -06'00'
MBA. Mario Jiménez Arroyo
Gerente General

JOSE HUMBERTO ORTIZ GUTIERREZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por JOSE HUMBERTO ORTIZ GUTIERREZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.18 08:48:32 -06'00'
Lic. Humberto Ortiz Gutiérrez
Contador General

Lic. Luis Ricardo Quirós González
Firmado digitalmente por LUIS RICARDO QUIROS GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.18 09:24:26 -06'00'
Auditor Interno

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE
CIUDAD QUESADA R.L.
(COOCIQUE, R.L.)
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
Al 31 de diciembre de 2021 y diciembre de 2020
(Expresados en colones costarricenses sin céntimos)**

	Nota	dic-21	dic-20
Ingresos Financieros			
Por disponibilidades		2,347,939	1,521,224
Por inversiones en instrumentos financieros	11.16	5,290,922,771	5,084,335,600
Por cartera de créditos	11.17	24,655,438,796	25,549,324,601
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	11.18	81,094,667	82,970,487
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		681,986,912	246,158,550
Por otros ingresos financieros		187,555,018	207,144,223
Total de Ingresos Financieros		30,899,346,104	31,171,454,685
Gastos Financieros			
Por obligaciones con el público	11.20	10,382,219,359	12,085,920,454
Por obligaciones con el Banco Central de Costa Rica	11.21	62,541,958	0
Por obligaciones con entidades financieras y no financieras	11.21	3,855,599,947	4,621,426,804
Por obligaciones subordinadas, convertibles y preferentes	11.21	237,983,858	189,264,552
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		923,254,928	531,398,260
Por otros gastos financieros		72,721,037	41,057,487
Total de Gastos Financieros		15,534,321,088	17,469,067,558
Por estimación de deterioro de activos		9,146,607,026	6,910,377,768
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		4,848,230,214	3,038,137,212
Resultado Financiero		11,066,648,205	9,830,146,571
Otros Ingresos de Operación			
Por comisiones por servicios	11.19	1,319,829,955	1,320,778,989
Por bienes mantenidos para la venta		427,665,633	513,460,758
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		39,702,286	28,700,869
Por otros ingresos operativos		74,497,646	277,710,785
Total Otros Ingresos de Operación		1,861,695,520	2,140,651,401
Otros Gastos de Operación			
Por comisiones por servicios		397,968,721	319,161,625
Por bienes mantenidos para la venta		879,832,018	757,539,187
Gastos por participaciones de capital en otras empresas		27,126,436	30,718,380
Por provisiones		78,954,549	659,987,182
Por otros gastos operativos		1,141,345,390	742,123,148
Total Otros Gastos de Operación		2,525,227,115	2,509,529,522
Resultado operacional bruto		10,403,116,611	9,461,268,451
Gastos Administrativos			
Por gastos de personal	11.22	5,903,667,520	5,558,280,809
Por otros gastos de administración	11.23	3,363,128,364	2,698,706,447
Total Gastos Administrativos		9,266,795,884	8,256,987,256
Resultado Operacional Neto Antes De Impuestos Y Participaciones Sobre La Utilidad		1,136,320,727	1,204,281,195
Participaciones legales sobre la utilidad		51,134,433	54,192,654
Resultado del periodo		1,085,186,294	1,150,088,541
Otros Resultados Integrales, Neto De Impuesto			
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		1,230,873,052	(484,561,802)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		(344,615,280)	60,133,819
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		862,344,819	692,963
Otros ajustes		11,129,452	(3,117,083)
Otros Resultados Integrales Del Periodo, Neto De Impuesto		1,759,732,043	(426,852,104)
Resultados Integrales Totales Del Periodo		2,844,918,337	723,236,437

MARIO ANDRES
ARROYO
JIMENEZ
(FIRMA)

MBA. Mario Jiménez Arroyo
Gerente General

JOSE HUMBERTO
ORTIZ
GUTIERREZ
(FIRMA)

Lic. Humberto Ortiz Gutiérrez
Contador General

Firmado digitalmente por
LUIS RICARDO QUIROS
GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.18
09:23:25 -06'00'

Lic. Luis Ricardo Quirós González
Auditor Interno

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE
CIUDAD QUESADA R.L.
(COOCIQUE, R.L.)
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
Al 31 de diciembre de 2021 y diciembre de 2020
(Expresados en colones costarricenses sin céntimos)**

	Nota	dic-21	dic-20
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultados del período		1,085,186,294	1,150,088,541
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Aumento/(Disminución) por			
Depreciaciones y amortizaciones		887,364,847	438,082,409
Ganancias o pérdidas por diferencias de cambio		(222,471,777)	(277,673,408)
Ganancias o pérdidas por venta activos no financieros		215,230,628	250,461,710
Ingresos Financieros		(1,026,869,041)	(2,279,773,682)
Gastos Financieros		(163,159,465)	238,164,163
Estimaciones por Inversiones		40,765,267	90,441,527
Estimaciones por cartera de crédito y créditos contingentes		5,755,292,743	5,265,922,284
Estimaciones por otros activos		9,796,411	8,236,852
Estimaciones por Bienes disponibles para la venta		101,764,616	(87,088,817)
Provisiones por prestaciones sociales, Cesantía		20,408,544	(6,222,495)
Otras provisiones, Litigios		-	436,425,220
Participaciones en subsidiarias asociadas y negocios conjuntos		(12,575,850)	2,017,511
Total Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos		6,690,733,218	5,229,081,816
Flujos de efectivo por actividades de operación			
Aumento/(Disminución) por			
Disponibilidades		1,017,912	(30,543,022)
Instrumentos Financieros - Al valor Razonable con cambios en el otro resultado integral		(4,201,437,475)	(6,415,760,367)
Cartera de Crédito		(12,228,015,688)	(7,233,139,726)
Cuentas y comisiones por Cobrar		303,896,623	(265,106,084)
Bienes disponibles para la venta		(595,632,113)	(968,397,891)
Otros activos		(841,366,184)	447,152,686
Obligaciones con el público		(10,375,680,712)	14,965,133,023
Obligaciones con el BCCR y otras entidades		10,000,000,000	
Obligaciones por cuentas por pagar, comisiones por pagar y provisiones		(309,645,852)	(1,271,826,045)
Productos por Pagar por Obligaciones		(983,477,518)	697,765,529
Otros pasivos		(91,316)	(260,782)
Impuesto sobre la renta		(40,975,921)	43,954,449
Aportaciones por pagar		140,500,123	883,633,315
Efectivo Neto proveniente de Actividades de Operación		(12,440,174,905)	6,081,686,901
Flujos de efectivo por actividades de inversión			
Aumento/(Disminución) por			
Instrumentos financieros al costo amortizado		301,000,300	(1,086,473,075)
Participaciones en el capital de otras empresas		(24,815,554)	397,932,891
Productos y dividendos cobrados			(849,210,812)
Inmuebles, mobiliario, equipo		(730,410,552)	(1,626,427,871)
Intangibles		(560,344,756)	(172,601,951)
Efectivo neto proveniente de actividades de inversión		(1,014,570,562)	(3,336,780,818)
Flujos de efectivo por actividades de financiación			
Aumento/(Disminución) por:			
Obligaciones Financieras		18,322,504,373	7,981,977
Capital Social		1,124,703,865	1,137,140,032
Obligaciones Subordinadas		1,015,682,500	82,897,500
Uso de reserva		(73,600,097)	(59,108,122)
Efectivo neto proveniente de actividades de financiación		20,389,290,641	1,168,911,386
Efectos de las ganancias o pérdidas de cambio en el efectivo y equivalentes al efectivo		6,934,545,174	3,913,817,470
Incremento (Disminución) neto de efectivo y equivalentes de efectivo			
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del período		19,230,812,797	15,316,995,351
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	4	26,165,357,671	19,230,812,820

MARIO ANDRES Arroyo Jimenez
Firmado digitalmente por MARIO ANDRES ARROYO JIMENEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.21 15:34:42 -06'00'

MBA. Mario Jiménez Arroyo
Gerente General

JOSE HUMBERTO Ortiz Gutierrez
Firmado digitalmente por JOSE HUMBERTO ORTIZ GUTIERREZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.18 08:49:05 -06'00'

Lic. Humberto Ortiz Gutiérrez
Contador General

LUIS RICARDO QUIROS GONZALEZ
Firmado digitalmente por LUIS RICARDO QUIROS GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.18 09:22:37 -06'00'

Lic. Luis Ricardo Quirós González
Auditor Interno

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

NOMBRE DEL ESTÁNDAR	INDICADOR	PÁGINA
Acerca del reporte	102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54	2
Información de la organización y contacto	102-1, 102-3, 102-4, 102-5	2
Contenidos		3
Mensaje Presidencia del Consejo y Gerencia	102-14	4
Perfil de la organización		
Seguimos creciendo juntos	102-6,102-7	5
Cambios en infraestructura	102-9,102-10, 204-1102-2	6
Productos y servicios	102-2	7
Aliados	102-13	8
Transparencia en cada acción	102-12	9
Gobierno Corporativo	102-18	
Estructura	102-22	10
Líderes para la sostenibilidad	102-24	11
Nominación y selección	102-28	12
Evaluación	102-35, 102-27	12
Remuneración / Capacitación	102-19, 102-20, 102-25, 102-26, 102-31,	13
Delegación de autoridad / Conflictos de interés / Estrategia en acción	102-32, 102-48	14
Materialidad	102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3	16
Mecanismos de asesoramiento ético	102-16, 102-17	22
Comunicación de preocupaciones críticas	102-33, 102-34	23
Enfoque organizacional en Gestión Integral de Riesgos	102-11, 102-29, 102-30	25
Dimensión Económica	201-1, 201-2, 201-4, 207	31
Dimensión Ambiental	301-1, 301-2, 302-1, 302-4, 303, 304-3, 305-1	48
Dimensión Social	102-8, 201-3,201-1, 202-2, 401-1, 401-2, 401-3, 402-1, 403-2, 403-4, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 412-2, 413-1, 417-2	59