



Una nueva generación que **transformará el mundo**



REPORTE ANUAL DE SOSTENIBILIDAD  
**2022**





## ACERCA DE ESTE REPORTE

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

Continuamos con el compromiso del Desarrollo Sostenible. En 2018 realizamos nuestro primer análisis de la materialidad y su actualización en 2020 mediante los cuales hemos identificado temas prioritarios de atención para la organización en los ámbitos económico, social y ambiental.

En 2019 adaptamos la metodología de Indicadores de Reporte Global (GRI) bajo el enfoque de sostenibilidad como modalidad para realizar los informes de gestión de la Cooperativa, Contemplamos tanto los contenidos generales y estándares temáticos. En 2021 fue nuestro último informe presentado bajo esta metodología de indicadores.

El periodo objeto de este informe comprende del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2022, de esta forma nos apegamos a la presentación anual de nuestros informes de labores.

### Contacto para consultas sobre este reporte

Gestión Prospectiva 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 R.L.

### 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

<b>Acerca del reporte</b>	<b>2</b>		
Información de la organización y contacto	2		
Contenidos	3		
<b>Mensaje Presidencia del Consejo y Gerencia</b>	<b>4</b>		
<b>Perfil de la organización</b>	<b>5</b>		
Cambios en infraestructura	6		
Productos y servicios	7		
Aliados	8		
Transparencia en cada acción	9		
<b>Gobierno Corporativo</b>	<b>9</b>		
Estructura	9		
Líderes para la sostenibilidad	11		
Nominación y selección	12		
Evaluación / Remuneración	12		
Capacitación	13		
Delegación de autoridad / Conflictos de interés / Estrategia en acción	14		
Misión / Visión	14		
<b>Materialidad</b>	<b>16</b>		
Participación y seguimiento de partes interesadas	17		
Temas materiales	18		
Objetivos ODS	19		
<b>Mecanismos de asesoramiento ético</b>	<b>20</b>		
<b>Comunicación temas críticos</b>	<b>21</b>		
<b>Gestión Auditoría Interna</b>	<b>22</b>		
<b>Enfoque organizacional en Gestión Integral de Riesgos</b>	<b>24</b>		
Cumplimiento Ley 7786	27		
<b>Dimensión Económica</b>	<b>28</b>		
Gestión de fondeo	29		
Activos totales / Disponibilidades	30		
Financiamiento externo	31		
Capital Social / Inversiones	32		
Cartera de crédito	33		
	34		
		Calidad de la cartera	34
		Recuperación de cuentas de orden	34
		Bienes realizables / Otros ingresos	35
		Fiduciaria / Inmobiliaria	36
		En materia de impuestos	37
		Excedente	38
		Alianzas gubernamentales para asistencia financiera	39
		<b>Dimensión Ambiental</b>	<b>40</b>
		Impacto sostenible / Programa Bandera Azul Ecológica	41
		Gestión integral de residuos	44
		Consumo energético	45
		Recurso Hídrico	46
		Consumo de combustibles fósiles	47
		Reforestando Costa Rica	48
		Educación ambiental	49
		Carbono Neutralidad	50
		Compromiso ambiental	51
		<b>Dimensión Social</b>	<b>52</b>
		Diversidad e integración generacional	53
		Nuevas contrataciones y rotación del personal	54
		Obligaciones y plan de beneficios	55
		Un gran lugar para trabajar	56
		Voluntariado	57
		Gestión de salud y seguridad laboral	58
		Bienestar público interno	59
		Capacitación internacional	60
		Mentalidad de crecimiento	61
		Evaluaciones de desempeño	62
		Pólizas	63
		Educación Financiera	65
		Nueva Generación	67
		MiPymes	70
		Coocique Mujer	76
		Vivienda	77
		Asociados al bienestar	79
		Enlace comunitario	81
		Participación democrática	85
		Generación Dorada	87
		Hacia la transformación digital	89
		Alianzas	91
		<b>Anexos</b>	<b>93</b>
		Estados Financieros Auditados	
		Índice GRI	





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

GRI [102- 14]

### **Futuro, transformación, confianza.**

Volvimos al mundo material, 2022 nos devolvió la alegría de encontrarnos, compartir experiencias de mirarnos cara a cara y escucharnos. Durante cuatro años esperamos el momento de regresar a las comunidades para ser la Cooperativa que siempre hemos sido, que se construye y fortalece de la interacción de nuestras personas asociadas. Con la celebración de 30 Asambleas Regionales y el nombramiento total de los delegados que conforman la Asamblea General cerramos el 2022, satisfechos y comprometidos con cada realidad de nuestras comunidades y nuestros asociados.

Hemos lloramos la pérdida de grandiosas personas, compañeros y amigos amantes del cooperativismo y especialmente de Coocique, a quienes despedimos y honramos con cariño, con la certeza de que gozan del fruto de su trabajo en la eternidad.

La gratitud es el sentimiento que nos invade pues hemos demostrado que las pruebas nos fortalecen, aun considerando los escenarios pandémicos, la Cooperativa sigue imparabile, creciendo y transformándose.

El futuro nos da confianza, por eso hemos aprovechado los cambios en el entorno preparando y evolucionando nuestra estructura, herramientas y procesos.

Aprovechando la revisión estratégica quinquenal, se desarrolló la propuesta de nuevas variables con enfoque prospectivo para continuar con seguridad y confianza al siguiente nivel en la experiencia de nuestras personas asociadas al usar nuestros productos y servicios.

Continuamos con una importante transformación digital, avanzando con la incorporación de herramientas de nuestro nuevo CORE (Plataforma donde se ejecutarán las actividades clave de la operativa transaccional de Coocique) como los programas de gestión de talento humano: Legadmi y Human Capital Management (HCM). Así mismo, el Enterprise Resource Planning (ERP) de Inmobiliaria Coocique, el ERP Coocique Módulo Contabilidad y ERP Fiduciaria. De igual forma, se impulsa la automatización de procesos con inteligencia aumentada para sustituir operativa por bots.

Un hito de este periodo es que nos tomó 49 años alcanzar los 100 mil millones de cartera de crédito y únicamente 8 años duplicar esa cartera, que hoy asciende a más de 200 mil millones. Esto aunado a un proceso de mejora continua, donde se han gestionado e implementado acciones que buscan el cumplimiento en tiempo y forma de los diferentes requisitos y solicitudes planteadas. Coocique es la primera cooperativa acreditada como operador del Sistema de Banca para el Desarrollo. En 14 años hemos sido actores de la inclusión financiera y desarrollo de la economía beneficiando a 2741 MiPymes con recursos financieros.

Nuestros programas sociales crecen y son ejemplo nacional e internacional, celebramos 35 años de formar a la niñez y juventud. Así también, 35 años de mejorar la calidad de vida de más de 19 mil familias con casa propia a través del bono de vivienda en Costa Rica.

Construiremos un 2023 maravilloso, lo atravesaremos bajo la guía y bendición de Dios, con herramientas tecnológicas de primer nivel, una estructura y estrategia clara, prospectiva y sostenible; y principalmente con un equipo creativo de gran sentido humano, con nuestra característica cultura de servicio y alta confianza.



# SEGUIMOS CRECIENDO JUNTOS

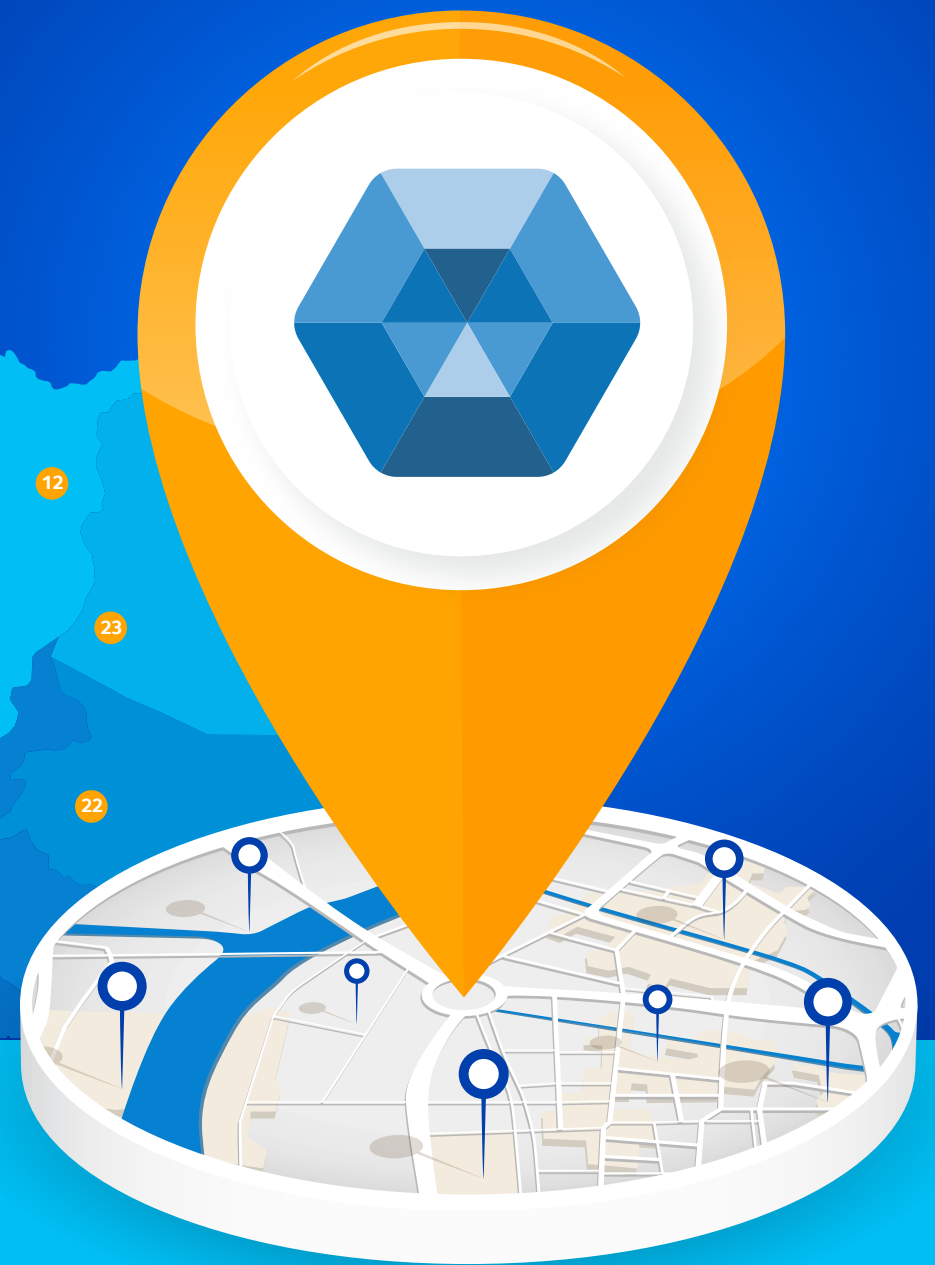
GRI [102-6 , 102-7]

Somos una Cooperativa de ahorro y crédito abierta enfocada hacia:

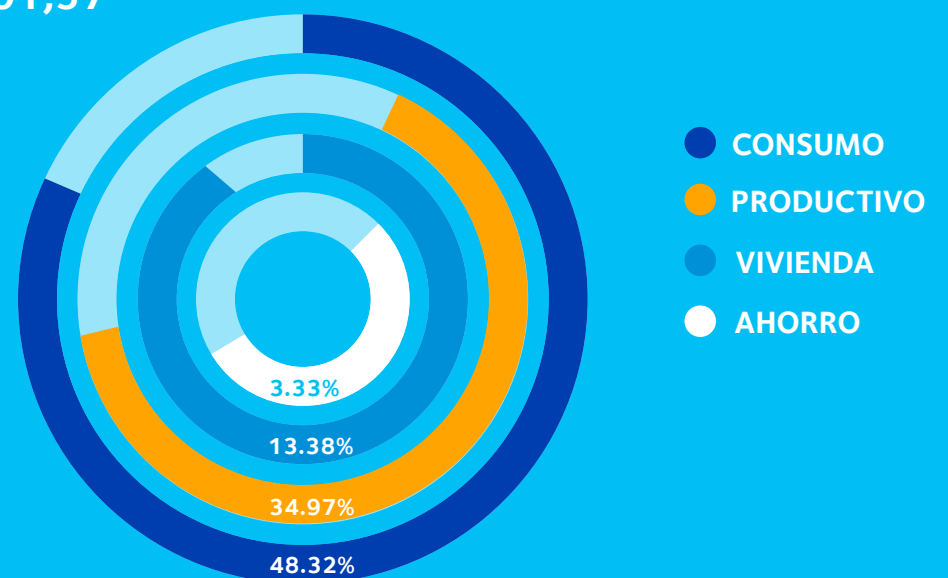
- ✔ Sector agrícola, turismo, ganadería, comercio, industria y servicios
- ✔ Empresas privadas o mixtas, microempresas y cooperativas
- ✔ Asociaciones comunales o de desarrollo
- ✔ Trabajadores o profesionales independientes
- ✔ Empleados públicos y privados



**Coocique**  
SOMOS CONFIANZA



Sector público	₡47.055.770 29
Sector privado	₡35.593.552.388
Trabajador Independiente	₡123.847.808.908
Total	₡206.497.131.590
Capital Social	₡27.945.823.141,18
<b>Activo Total</b>	<b>₡294.796.843.401,57</b>
Colaboradores	<b>409</b>
Servicajas	<b>2</b>
Autocajas	<b>3</b>
Agencias de Servicio	<b>23</b>
Plataformas	<b>95</b>
Cajeros automáticos	<b>14</b>
Parqueo público	<b>1</b>







## CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN NUESTRA ORGANIZACIÓN Y CADENA DE SUMINISTRO

GRI [102-10, 308, 414]

Entre nuestros cambios operacionales referentes a infraestructura construimos una bóveda para custodia de documentos y un comedor institucional.

Se modificó el servicio de la agencia interna de la Municipalidad de San Carlos, quedando únicamente la ventanilla exterior en este edificio al servicio de usuarios contribuyentes y asociados. Los servicios del convenio de recaudación continúan brindándose en todas las agencias de servicio y a través de nuestros canales digitales.

Para el 2023 se proyecta un cambio en la estructura de capital social con un leve incremento en la cuota base procurando un ajuste y el fortalecimiento patrimonial de la Cooperativa.





# PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE IMPULSAN TU BIENESTAR

GRI [102-2]



## Ahorro

- ✔ Certificado de Depósito a Plazo
- ✔ Ahorro Más
- ✔ Ahorro Fácil
- ✔ Ahorro Mujer
- ✔ Ahorro Navideño

## Crédito

### Consumo

- ✔ Credihoy
- ✔ Credifácil Nómina
- ✔ Credifácil Plus
- ✔ Credifácil Hipotecario

### Tarjetas

- ✔ Tarjeta de crédito internacional
- ✔ Tarjeta de crédito mujer internacional

### Pymes

- ✔ MiPyme
- ✔ Credimpulso NUEVO
- ✔ MiPyme SBD (Comercio, agricultura, industria)
- ✔ MiPyme SBD ganadería
- ✔ MiPyme SBD FIDEIMAS

### Crédito Sobre Ahorros

- ✔ 90% sobre plazo fijo
- ✔ 80% sobre ahorro fácil
- ✔ Extraguinaldo

### Hogar

- ✔ Hogar Plus
- ✔ Bono Hogar

### Especiales

- ✔ Venta de bienes adjudicados
- ✔ Refinanciamiento

## + Más

- ✔ Tarjeta de débito
- ✔ Sitio Transaccional
- ✔ App Móvil
- ✔ Sinpe Móvil
- ✔ Cargos automáticos
- ✔ Dedución de planilla
- ✔ Seguros Autoexpedibles
- ✔ Coocique Asistencia
- ✔ Coocique Salud
- ✔ Atención personalizada
- ✔ Firma digital
- ✔ Puntos Hey
- ✔ Pago de servicios
- ✔ 157 convenios de beneficios

## Porcentaje de productos y servicios prestados

Cartera	18,30%	Tarjetas de débito	6,15%	Pólizas de incendio	2,05%
Cuentas vista activas	14,59%	Deducciones de planilla	7,08%	Ahorro Más	2,13%
Cargos automáticos	12,08%	CDP	6,67%	Pólizas de desempleo	0,78%
Pólizas crediticias	10,31%	Ahorro Navideño	4,97%	Tarjetas de crédito	0,63%
Pólizas por fallecimiento (deducida de excedentes)	11,61%	Ahorro Fácil	2,22%	Asistencias	0,42%



# ALIADOS DE CONFIANZA

GRI [102- 13]



SOMOS CONFIANZA

## Miembros de:



# 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.

En el periodo 2022 se crearon, se actualizaron y se reformaron los siguientes documentos:

- ✓ Creación del Reglamento de Director Independiente
- ✓ Reforma al Reglamento de Comités
- ✓ Reforma al Reglamento del Órgano de Dirección
- ✓ Reforma a la Política de Conflictos de Interés
- ✓ Reforma a la Política de Idoneidad de Coocique y Subsidiarias
- ✓ Reforma al Reglamento para tramitar el Retiro de Aportaciones
- ✓ Reforma al Reglamento del Patrimonio Social de la Cooperativa
- ✓ Reforma Estatuto Social de Coocique R.L.
- ✓ L-RD-UR-04 Coocique R.L. Política de gestión de riesgos de crédito
- ✓ Creación del Reglamento de Director Independiente Creación de la Política contra el Fraude y la Corrupción

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 26 reglamentos, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (BCCR) , cuatro Leyes Especiales, dos normas ambientales INTE B5:2016 e ISO 14064:2016 como normas que establecen los requisitos para demostrar la Carbono Neutralidad.



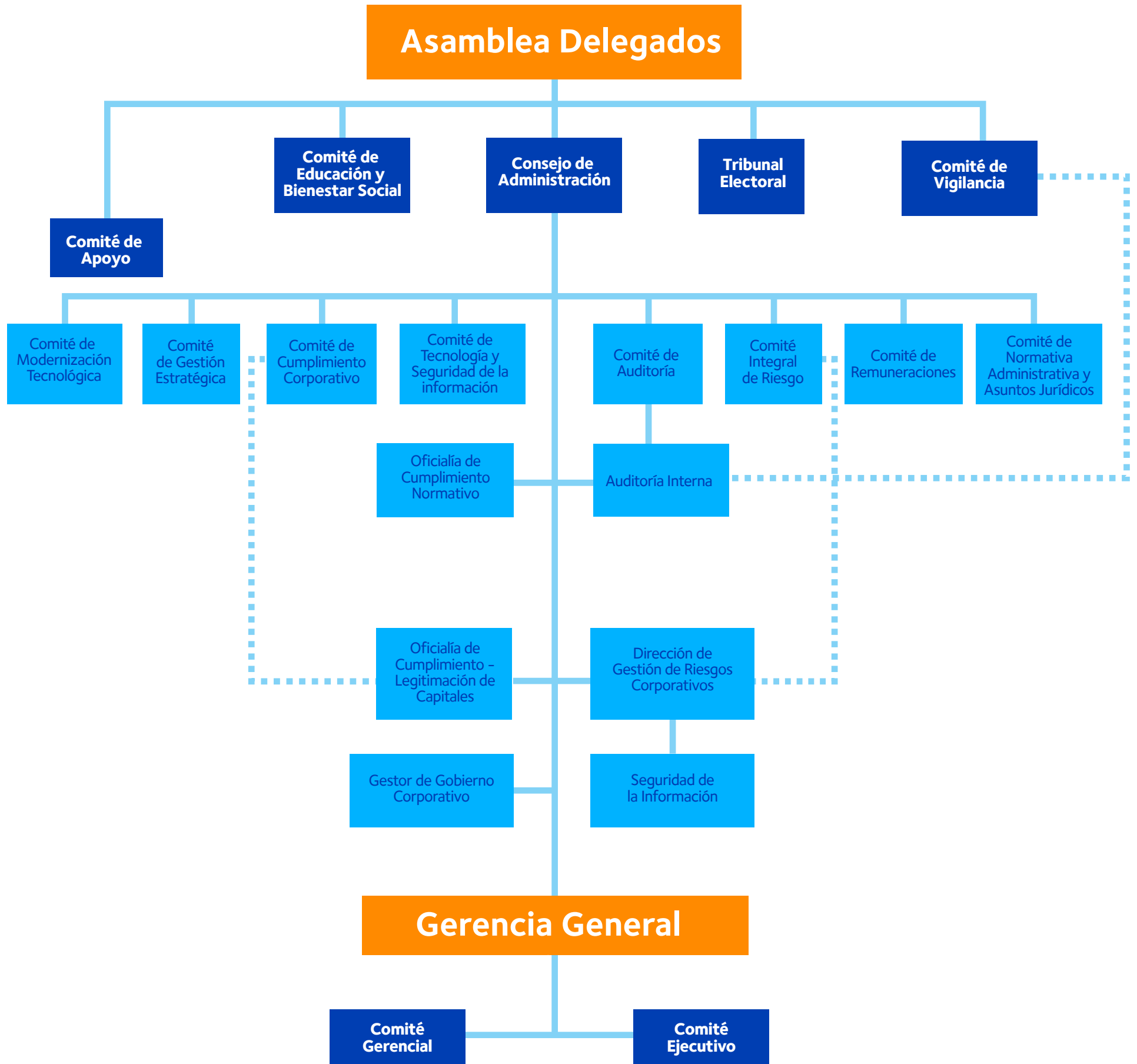
 <h2 style="margin: 0;">49</h2> <h3 style="margin: 0;">ECONÓMICAS</h3>	<p>2 leyes del Banco Central de Costa Rica y 47 regulaciones de entes aplicables.</p>
 <h2 style="margin: 0;">2</h2> <h3 style="margin: 0;">AMBIENTALES</h3>	<p>INTE B5:2021 , Normativa Internacional :14064-1:2019. Manual de Procedimientos Programa Bandera Azul Ecológica.</p>
 <h2 style="margin: 0;">52</h2> <h3 style="margin: 0;">SOCIALES</h3>	<p>Entre leyes, reglamentos, decretos especiales y aplicables.</p>



# 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.

En el 2022, en virtud de la renuncia de la señora Iliana González Cordero a su puesto en el Consejo de Administración, de conformidad con lo establecido en el Estatuto Social de Cooquite, se procedió a convocar al Suplente señor José Antonio Carvajal Garro, llevándose a cabo una ratificación de los puestos y una nueva integración.



Conocimientos en temas económicos



Conocimientos en temas sociales



Conocimientos en temas ambientales

	COMISIONES QUE INTEGRA	CARGOS SIGNIFICATIVOS Y COMPROMISOS	REPRESENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES
<p><b>ALEXÁNDER VILLEGAS ROJAS</b>                      Presidente                      Antigüedad: 2017</p> 	4	Presidente Consejo Administración - Comités: Comité de Auditoría, Comité de Tecnología y Seguridad de la información, Comité de Modernización Tecnológica, Comité de Continuidad	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p><b>ABRAHAM PANIAGUA CHAVES</b>                      Vicepresidente                      Antigüedad: 2021</p> 	3	Vicepresidente del Consejo de Administración, Comités: Comité de Cumplimiento, Comité de Remuneraciones, Comisión de Normativa y Asuntos Jurídicos	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p><b>NURIA LIZANO MOLINA</b>                      Secretaria                      Antigüedad: 2019</p> 	4	Secretaria Consejo de Administración - Comités: Comité de Gestión Estratégica, Comité de Auditoría, Comité de Cumplimiento, Comisión de Normativa y Asuntos Jurídicos	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p><b>DINNIETH RODRÍGUEZ PORRAS</b>                      Vocal I                      Antigüedad: 2022</p> 	4	Vocal de Consejo de Administración - Comités: Comité de Auditoría, Comité de Tecnología y Seguridad de la Información, Comité de Riesgos, Comité de Modernización Tecnológica	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p><b>LIBIA PORRAS MURILLO</b>                      Vocal II                      Antigüedad: 2021</p> 	3	Vocal de Consejo de Administración - Comités: Comisión de Normativa Administrativa y Asuntos Jurídicos, Comité de Tecnología y Seguridad de la Información, Comité de Modernización Tecnológica	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p><b>KEILOR CHAVARRÍA PEÑARANDA</b>                      Vocal III                      Antigüedad: 2021</p> 	3	Vocal de Consejo de Administración - Comités: Comité de Gestión Estratégica, Comité de Remuneraciones, Comité de Riesgos	Asociados y Asamblea General de Delegados
<p><b>JOSÉ ANTONIO CARVAJAL GARRO</b>                      Vocal IV                      Antigüedad: 2021</p> 	3	Vocal de Consejo de Administración - Comités: Comité de Cumplimiento Corporativo, Comité de Remuneraciones, Comité de Riesgos	Asociados y Asamblea General de Delegados



# 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 los requisitos definidos en el Estatuto Social, además deben cumplir con criterios de idoneidad para asumir el puesto. La designación de los miembros en los comités se realiza considerando su afinidad, conocimiento y experiencia. 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 Órgano de Dirección, R-RD-AD-09 Reglamento de idoneidad.

Para la elección de los representantes del máximo órgano de gobierno, según lo establece el documento R-RD-AD-09, Reglamento de Idoneidad y Expedientes para Órganos Sociales, se valoran algunos criterios de idoneidad con los cuales se busca tener las personas más aptas para el puesto a ejercer.

Al ser una organización cooperativa, los asociados eligen representantes a quienes se les denomina delegados en condición de propietarios y son quienes participan de la Asamblea General de la Cooperativa.

Desde Coocique se busca participación equitativa en el órgano de dirección y lo demás órganos sociales cooperativos. Se fomenta la participación de los asociados a través de los diferentes canales de comunicación disponibles en la Cooperativa.

Una vez elegido e integrado el máximo órgano de gobierno, este funciona de forma colegiada. Actualmente no participan miembros independientes, sin embargo, si existen miembros externos permanentes en algunos de los comités técnicos, según lo rige el acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

# 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 de desempeño se realiza de forma anual, a través de un órgano interno independiente y a través de autoevaluaciones . Las evaluaciones se dirigen tanto para el órgano de dirección como para los comités.

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.

No existe ningún tipo de relación laboral, entre Directores y La Cooperativa.

# CAPACITACIÓN

GRI [102- 27]

## Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

GENERACIONES	ECONÓMICOS	SOCIAL	AMBIENTAL	ÁREA DE CAPACITACIÓN
Capacitación sobre el acuerdo SUGEF 15-22 Reglamento sobre Idoneidad y desempeño de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas.	✓	—	—	Cumplimiento Normativo y Gobierno Corporativo
Formación sobre el proceso de gestión de riesgo operativo	✓	—	—	Dirección de Riesgos
Taller Constructivista Negociación Estratégica	✓	—	—	Gobierno Corporativo
El Futuro de la Banca Fintech	✓	—	—	Gobierno Corporativo
Capacitación Normas Parlamentarias de Asamblea General	✓	✓	—	Comité de Educación
Gestión de Riesgos para cuerpos directivos	✓	—	—	Dirección de Riesgos



# DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

GRI [102-19,102-20]

El proceso integrado de delegación de autoridad para el 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 miembros de órganos sociales y trabajadores de Coocique y Subsidiarias deben de actuar de forma neutral, objetiva e independiente en el desarrollo de sus funciones. Los conflictos de interés son gestionados según niveles jerárquicos y fuentes de riesgos, definidos en R-RP-AD-01 Estatuto Social, R-RP-OC-01 Código de Conducta, R-RP-AD-07 Código de Gobierno Corporativo.

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 referente a la estrategia, 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

El seguimiento y la evaluación de la estrategia se realiza de manera trimestral, con el propósito de conocer el cumplimiento de la misma en sus diferentes planes de acción, buscando de manera proactiva reajustar y articular para lograr el cumplimiento de las metas.

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

El informe es construido de forma integral por el equipo de Cooquire y presentado ante el Consejo de Administración.

## Reexpresión de la información

Para el 2022, finalizó el periodo estratégico 2018- 2022 y se implementó un nuevo método de planificación prospectivo estratégico, el cual propone un cambio en la metodología tradicional. Este nuevo método radica en no solo estudiar los hitos del pasado y las condiciones influyentes del presente, sino, estudiar variables con miras a la anticipación del futuro, a partir de diferentes técnicas y métodos prospectivos que permitirán conocer las señales del futuro y tendencias.

Como parte del desarrollo de este método Cooquire cuenta con un Plan Prospectivo Estratégico en el cual construyó un escenario deseado a 10 años. De manera que, redefinió su estrategia partiendo de un cambio en su misión, visión y valores.

El presente plan se gestionará con base a siete variables estratégicas, que guiarán el desarrollo y la alineación estratégica en los diferentes años de ejecución.



### MISIÓN

“Impulsamos el bienestar integral de nuestras personas asociadas, mediante soluciones confiables y sostenibles”



### VISIÓN

“Cooperativa líder en servicios financieros de alta tecnología”



### VALORES

**Confianza:** es creer y generar calidad de las relaciones que se establecen en la cooperativa, permitiendo dinámicas fluidas, eficaces y productivas.

**Adaptabilidad:** vivencia de una cultura ágil, encontrar la solución y resiliencia hacia los cambios de nuestros asociados y del sector.

**Creatividad:** ser un motor de transformación a nivel interno y para los asociados.

**Sentido humano:** entender la situación de las personas, todos somos uno.

## VARIABLES ESTRATÉGICAS

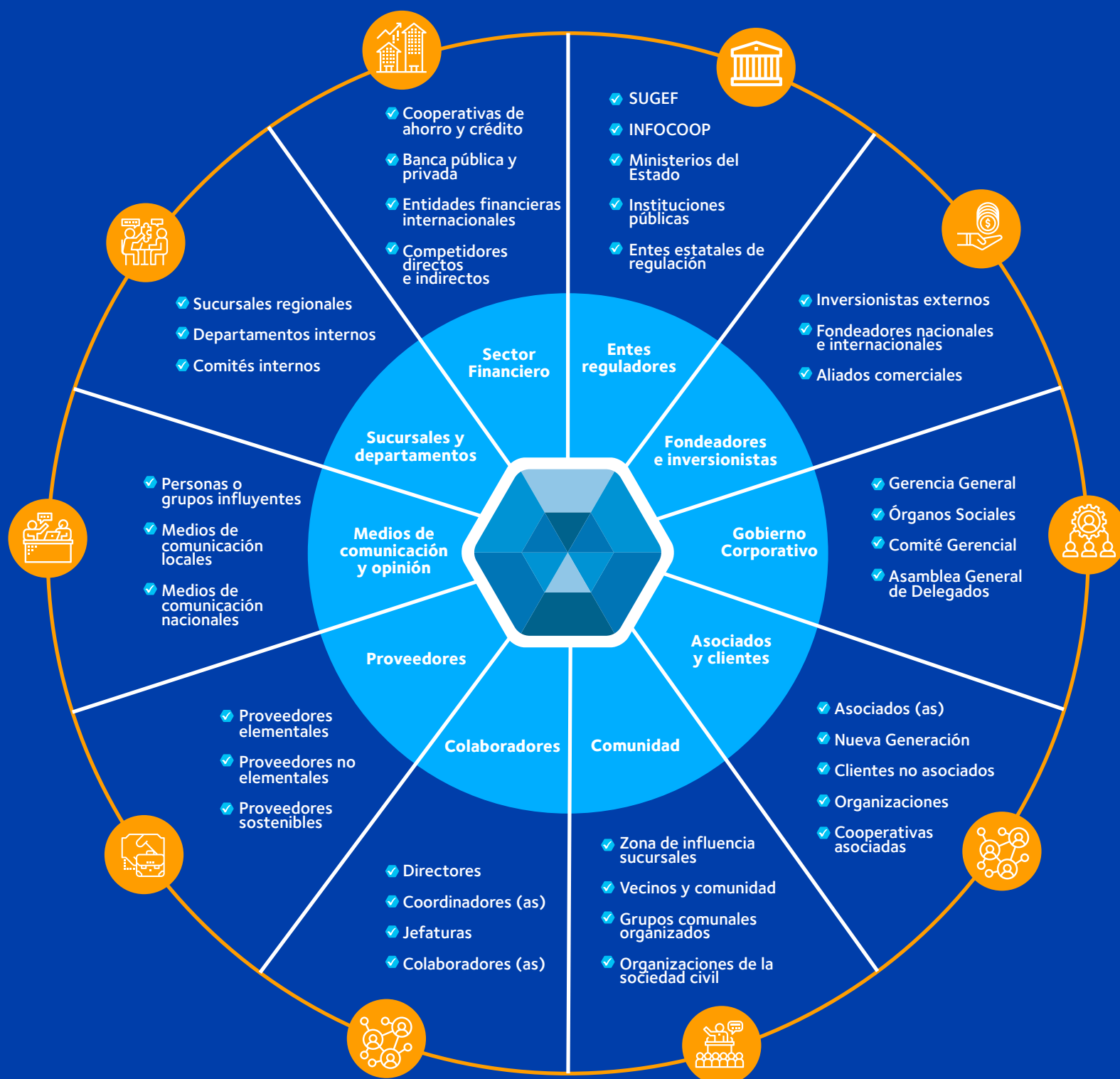
<b>Experiencia del Asociado</b>	Satisfacer con los diferentes canales del servicio al cliente las necesidades, preferencias y aspiraciones del asociado para su fidelización.
<b>Innovación y Productos</b>	Desarrollar productos y servicios innovadores que estén alineados con las expectativas y necesidades de los asociados.
<b>Gestión del Riesgo</b>	Gestionar oportunamente los riesgos para la generación de confianza, credibilidad y transparencia hacia las partes interesadas.
<b>Gestión tecnológica</b>	Gestionar por medio de un uso tecnológico eficaz, el conocimiento, productos y servicios de la Cooperativa para la generación de valor y el aumento de la competitividad organizacional en el mercado.
<b>Optimización de Procesos</b>	Mejorar continuamente los procesos para el incremento de la productividad y la capacidad de respuesta a nuestros asociados.
<b>Cultura Organizacional y Desarrollo de Capacidades</b>	Promover los valores y el desarrollo de capacidades, para el logro de un sentido de pertenencia que permitan la transformación y resiliencia hacia el bienestar integral.
<b>Sostenibilidad</b>	Desarrollar la actividad financiera con compromiso por una gestión de sus impactos ambientales, sociales y económicos para el beneficio de sus partes interesadas.



# MATERIALIDAD

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

Dado el objetivo de la organización de entender la importancia de los temas materiales relacionado con todas las partes interesadas, se continúan ejecutando acciones con las siguientes poblaciones.



## Identificación y selección de grupos de interés

Continuamos trabajando con los grupos de interés ya identificados, siendo atendidos por diferentes actividades y programas de la Cooperativa, con el objetivo de ir construyendo alianzas y fortaleciendo el trabajo realizado con los temas materiales.

## 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	De manera permanente existe un proceso de escucha del asociado, para conocer observaciones, inquietudes, incidentes, solicitudes de mejora o felicitaciones, mediante canales de comunicación en plataformas virtuales, consultas telefónicas, asambleas presenciales por regiones y sucursales. A su vez, anualmente se realiza una rendición de cuenta a los asociados, donde se discuten temas y se escuchan las recomendaciones y necesidades de los asociados.	Se encuentran tipificados y atendidos en el procedimiento de gestión de incidentes.
Colaboradores	Anualmente se aplican diferentes cuestionarios a los colaboradores con el propósito de conocer su percepción en clima organizacional para evaluar e implementar acciones concretas durante el año, con el objetivo de mejorar los indicadores.	Se relacionan con remuneraciones y beneficios. Son atendidos con el análisis de las categorías salariales.
Comunidad	Coocique durante todo el año mantiene una oferta activa a la comunidad por medio de sus diferentes programas sociales, a su vez se establecieron alianzas estratégicas con organizaciones comunales, que permiten un enlace más estrecho entre la población de asociados y la Cooperativa, con el fin de aportar al desarrollo y bienestar.	Corresponden a necesidades de asociados relacionadas a la actividad de la Cooperativa, se gestionan a través de alianzas, programas sociales y patrocinios.
Entes reguladores	Se mantiene una estructura y un proceso prioritario para la gestión diaria o semanal de comunicados y solicitudes referente a observaciones, información o petición de reformas a 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.
Fondadores e inversionistas	Se establecen seguimientos periódicos por medio de reuniones según los plazos y criterios establecidos con fondadores e inversionistas, para discutir y analizar variables económicas que inciden en el rendimiento y competitividad, con el fin de garantizar la sostenibilidad de los indicadores financieros.	Se relaciona con la sostenibilidad financiera de la Cooperativa y se gestiona a través de rendición 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 asambleas, actas, acuerdos y sesiones periódicas con frecuencia mínima semanal.	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	Los medios de comunicación y opinión se gestionan de manera diaria, de igual forma se atienden los medios de comunicación regionales y nacionales con consultas relacionadas al sector cooperativo y financiero.	Se reciben mediante la consulta de información socioeconómica relevante para todas las partes interesadas 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 optimización de procesos entre sucursales y departamentos por medio de la mejora continua.



## Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema

Tomamos como referencia el 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: económicos, ambientales, 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.



**Carmen Chacón Vásquez**  
Jefe de Gestión Prospectiva Estratégica

Como parte de la función del máximo órgano de velar por la gestión de impactos económicos, sociales y ambientales, durante el 2022, continuamos trabajando con los 16 temas materiales, divididos en: tres ambientales, seis sociales y siete económicos que corresponden a los asuntos prioritarios que gestionó la cooperativa durante el período



### 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.



### SOCIALES

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).

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.

# IMPACTO EN OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD Metas 4.4 – 4.5

- ✓ Mediante la Reserva de Educación distribuimos €76,909.541 en formación e información, tanto virtual como presencial.
- ✓ 325 horas formativas y 4536 personas beneficiadas.
- ✓ Desde el Programa Nueva Generación desarrollamos 104 actividades en temas financieros, sociales y ambientales, alcanzando un total de 3854 personas.
- ✓ A través del Plan Prospera se aprobó la solicitud de acreditación de Coocique como centro colaborador del INA para capacitar a mipymes, colaboradores y público general.
- ✓ Siendo parte de la Estrategia de Educación Financiera, alcanzamos un total de 3047 personas formadas en consumo responsable y educación financiera.

## 5 IGUALDAD DE GÉNERO Metas 5.5 – 5.a

- ✓ Representación del 43% de mujeres en el máximo órgano de gobierno.
- ✓ 52% de mujeres en planilla.
- ✓ Un 22,73% del saldo de la cartera productiva colocada a mujeres.
- ✓ 175 asociadas participantes del evento de liderazgo femenino: Coocique Mujer.

## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO Metas 8.3–8.5–8.8

- ✓ Brindamos empleo a 409 personas, quienes recibieron 16.445 horas totales de capacitación.
- ✓ El saldo de la cartera productiva corresponde a €72.215.983.577
- ✓ 34.97% de la cartera de crédito fue colocada a mipymes mediante el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).
- ✓ El programa iNGeniate benefició a 110 estudiantes del Colegio Agroportica en Guápiles, con conocimientos para elaborar planes de negocio y a 28 adultos mayores con el programa INGeniate GD.
- ✓ Se inició a través del Plan Prospera, un nuevo programa de bienestar interno, que busca la adopción de la certificación Great Place To Work.

## 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS Metas 17.17

- ✓ Mantenemos alianzas con organizaciones del sector cooperativo, instituciones de gobierno, de la sociedad civil y empresas privadas.
- ✓ Número de Alianzas.
  - Cooperativas estudiantiles: 31
  - Cooperativas: 14
  - Gobiernos locales: 46
  - Gobierno nacional: 48
  - ONG: 73

## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES Metas 10.2 – 10.3

- ✓ Otorgamos €6.249 millones en bonos de vivienda a 582 familias, de los cuales €4.000 millones se destinaron a mujeres jefas de hogar y a territorios indígenas.
- ✓ €94 millones de la Reserva de Bienestar Social beneficiaron a 3427 asociados con subsidios médicos y estudiantiles, infortunio y Programas de Acompañamiento de Bienestar Financiero y Emocional.

## 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS Metas 16.6 – 16.7

- ✓ La cantidad de asociados activos decreció en un 7%, alcanzando un total de 20,128.
- ✓ 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.

## 13 ACCIÓN POR EL CLIMA Metas 13.3

- ✓ Logramos mantener la certificación de Carbono Neutralidad en todas las sucursales.
- ✓ Plantamos 420 árboles de especies nativas con importancia ecosistémica.
- ✓ Mejoramos la exhaustividad de nuestro inventario de GEI, incluyendo el alcance 3 en la cuantificación.
- ✓ Capacitamos a 28 personas para la identificación de acciones de mitigación y adaptación al impacto ambiental para nuestra cartera de crédito.

## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE Metas 12.2 – 12.8

- ✓ Participamos por 4to año consecutivo del Galardón Bandera Azul Ecológica, con reconocimiento en 3 categorías: cambio climático, eventos especiales y hogares sostenibles.
- ✓ Reciclamos 2076 kg de residuos valorizables.
- ✓ El consumo de agua se redujo en un 51% y el de electricidad en un 2%, con respecto a los niveles pre-pandemia (2019).
- ✓ Instalamos 44 paneles solares de 445 W cada uno con lo cual generamos 21 562 kWh en el 2022.
- ✓ Desarrollamos 15 actividades de educación ambiental para 354 personas entre colaboradores, asociados y público externo.





# MECANISMO DE ASESORAMIENTO ÉTICO

GRI [102- 16, 102-17]

A nivel interno, el Estatuto Social E-RP-AD-01, el Código de Conducta R-RD-OC-01, Políticas Internas de trabajo y la Política conozca a su colaboradores y director 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 y la Unidad de Asesoría 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.



## Asesoramiento externo 2022

- ✓ Implementación de metodología de autoevaluación de la gestión, de conformidad con la entrada en vigencia del Acuerdo SUGEF 24-22 Reglamento para calificar las entidades supervisadas
- ✓ Formación en cultura de riesgos organizacionales
- ✓ Política de Idoneidad acuerdo Conassif 15-22
- ✓ Consulta de norma 12-21 Ley 7786 y Asesoría a la Dirección Comercial

## Esquema de Líneas de Defensa en Cooquire

### ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS / CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN / ALTA GERENCIA

Áreas funcionales que posean y administren riesgos.

*(Funciones operativas y de negocio)*

01

LÍNEA DE DEFENSA

- Cumplimiento Normativo
  - Gobierno Corporativo
  - Gestión de Riesgos
  - Control interno de TI
  - Oficialía de Cumplimiento
  - Continuidad de Negocio
  - Seguridad de la Información
- (Funciones de supervisión)*

02

LÍNEA DE DEFENSA

Auditoría Interna

*(Funciones que proporcionan aseguramiento independiente)*

03

LÍNEA DE DEFENSA

AUDITORÍA EXTERNA

ORGANISMOS EXTERNOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN

# COMUNICACIÓN DE TEMAS CRÍTICOS

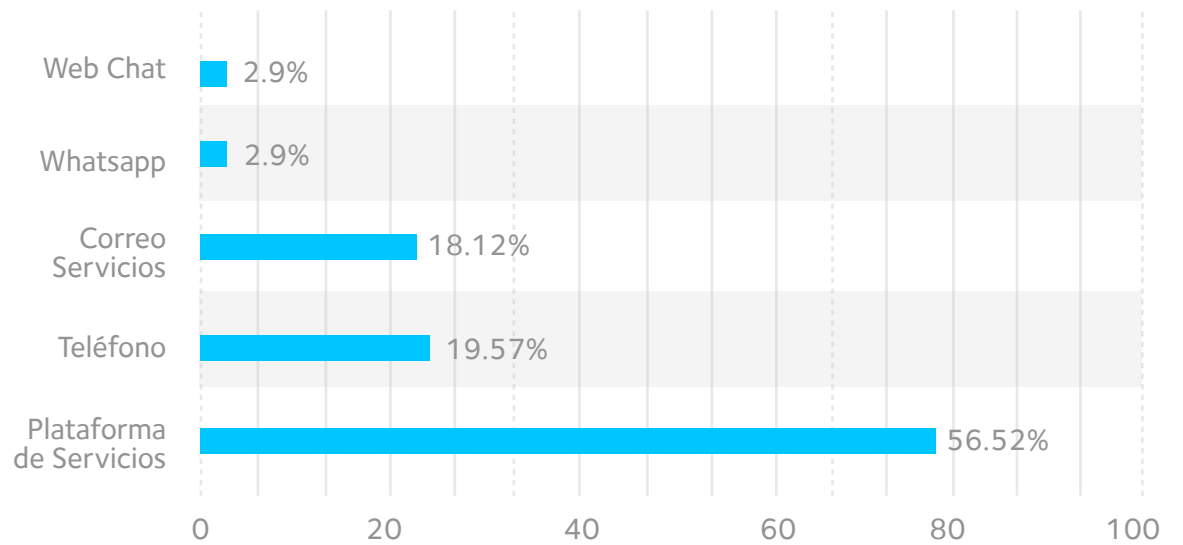
GRI [102-33, 102-34]

Para garantizar la trazabilidad y debida gestión de todos los temas críticos y relevantes, contamos con procesos de comunicación formales y periódicos ante el órgano de dirección descritos a continuación:

Legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y armas de destrucción masiva	Informes y actas	Mensual
Gestión de Riesgos	Informes y actas	Mensual
Cumplimiento Normativo	Informe	Semestral
Gobierno Corporativo	Informe	Semestral
Gestión Financiera	Informes, análisis financiero y proyecciones	Mensual
Seguimiento estratégico	Informes y actas	Mensual
Gobierno de tecnologías de información	Informes y actas	Mensual
Hallazgos de auditoría	Informes	Mensual
Hallazgos auditorías externas de cumplimiento	Informes	Anual

## Incidentes según canal de recepción

Por medio del proceso de gestión de incidentes, son atendidos y gestionados, todos aquellos reclamos, felicitaciones o sugerencia hacia la cooperativa. De esta manera se asegura también la trazabilidad de los mismos para ser atendido en el tiempo oportuno. Así mismo, se atienden los acuerdos, mociones o sugerencias de las asambleas regionales y anuales con el propósito de dar seguimiento y canalizarlos a las diferentes unidades responsables de su resolución.

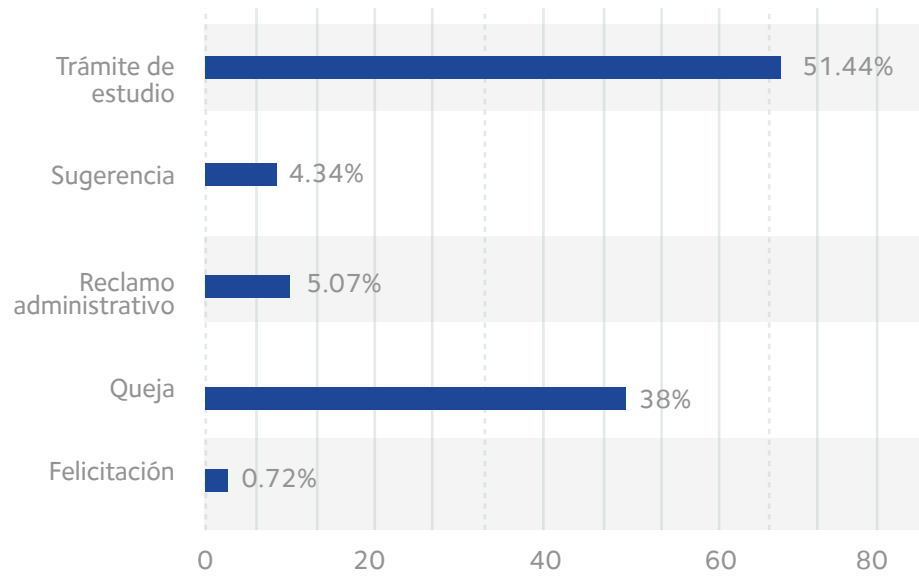


	Cantidad	Porcentaje
<b>Correo de servicios</b>	25	18.12%
<b>Plataforma de servicios</b>	78	56.52%
<b>Teléfono</b>	27	19.57%
<b>Web chat</b>	4	2.9%
<b>Whatsapp</b>	4	2.9%
<b>TOTAL</b>	138	100%



### Porcentaje según naturaleza de Incidente

	Cantidad	Porcentaje
Felicitación	1	0.72%
Queja	53	38%
Reclamo administrativo	7	5.07%
Sugerencia	6	4.34%
Trámite de estudio	71	51.44%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>



Preocupaciones críticas	Evento	Gestión realizada
5 incidentes recibidos ante supervisor	Supervisión y notificación	Asociados presentan queja ante supervisor con consultas específicas sobre créditos.
Envíos XML 12	Solicitudes de sustitución de información	Durante el año 2022 se solicitaron 12 descargas del calce semanal, una sustitución de legitimación de capitales, una descarga de fideicomisos, dos descargas de información financiera, una de datos adicionales, una de indicadores financieros, tres prórrogas (se prorrogó registro y control, pasivos, financieros) una descarga crediticia y algunos atrasos en el ICL diario por errores de carga.

## GESTIÓN AUDITORÍA INTERNA

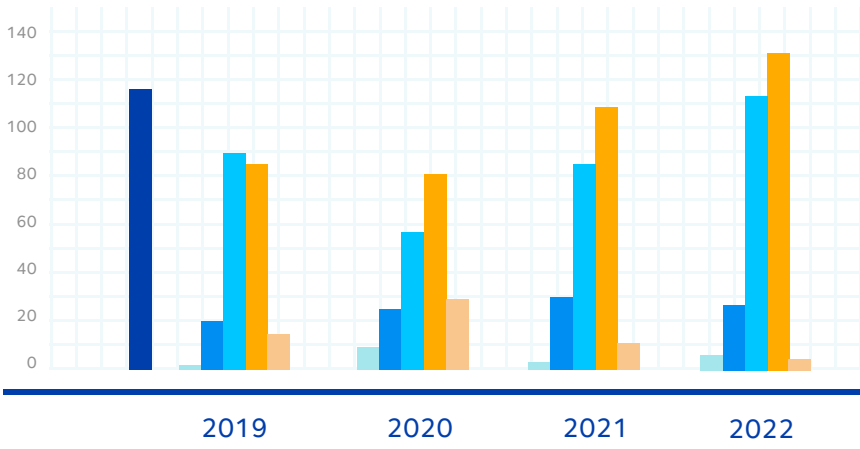
### Servicios de auditoría interna

Agregamos valor a la organización mediante diferentes tipos de trabajo y servicios, que se distribuyen en los siguientes resultados del periodo:



## Hallazgos por riesgo

Emitimos 291 hallazgos correspondientes al periodo 2022, nueve muestran una categoría de riesgo muy alto y la mayor concentración se da en las categorías medias y alto acumulando un total de 231 hallazgos.



	2019	2020	2021	2022
Sin calificar	111	-	-	-
Muy bajo	1	10	1	7
Bajo	21	25	32	34
Medio	96	55	84	110
Alto	94	80	106	131
Muy alto	12	32	19	9



**Luis Ricardo Quirós González**  
Auditor Interno

El estado actual al cierre del periodo 2022 de estos hallazgos se observa de la siguiente manera, según las recomendaciones realizadas:





# ENFOQUE ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

GRI [102- 11, 102-15, 102-29,102-30]

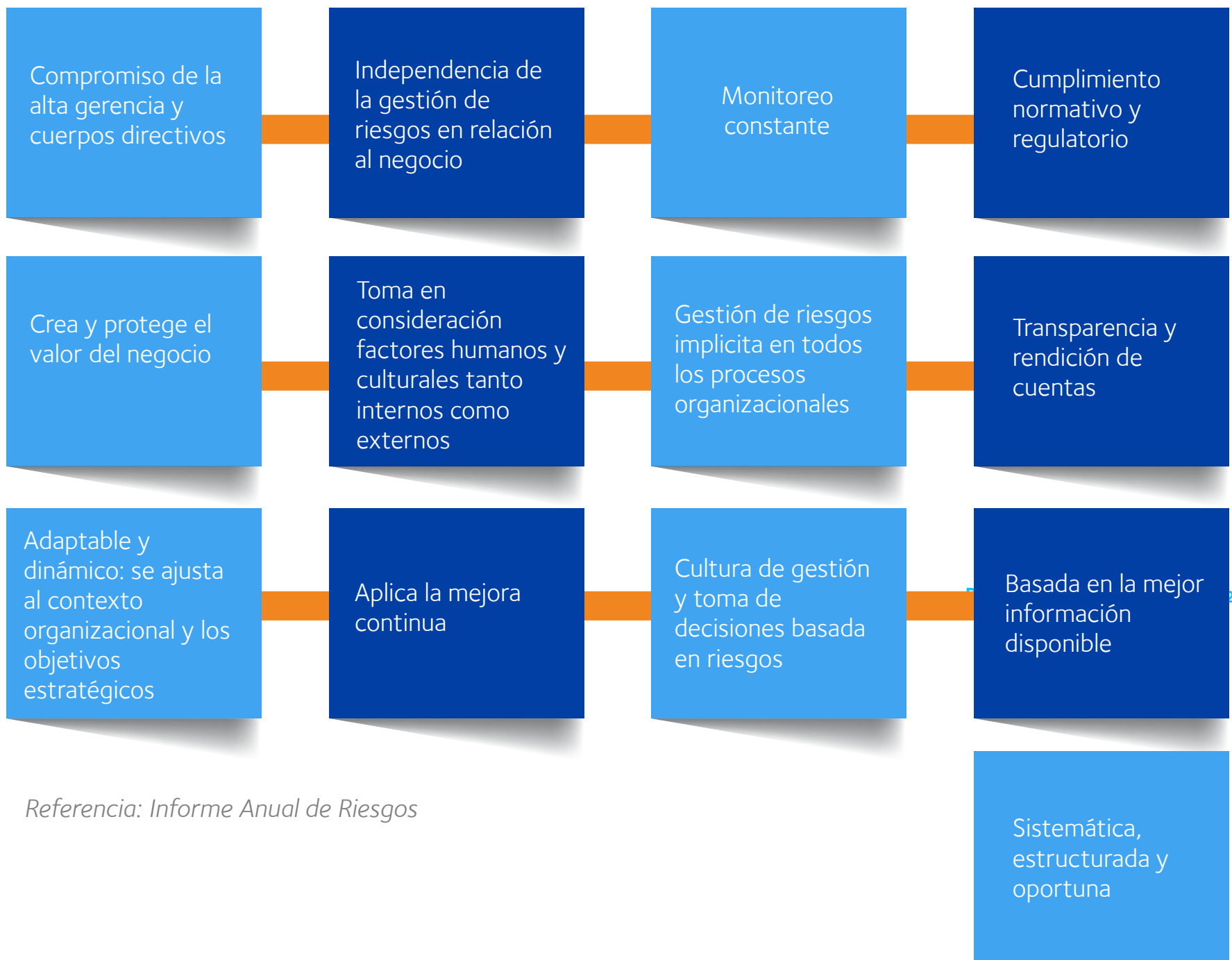
A través de buenas prácticas de gestión, alineados a los estándares y normativa vigente, honrando nuestro principal valor "Somos Confianza" damos a conocer los avances y madurez que ha logrado la Cooperativa en relación a la Gestión de Riesgos.

Nuestro principio de precaución se establece en 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.



**Andrea Fernández Montero**  
Directora de Riesgos

## 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.

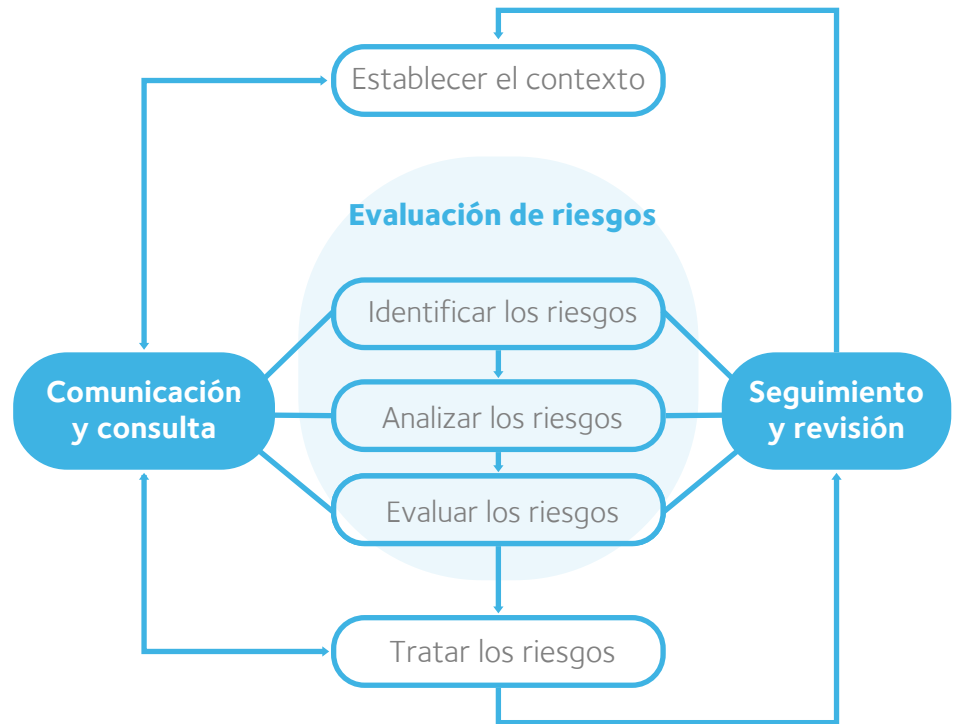
## Principales impactos, riesgos y oportunidades

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.

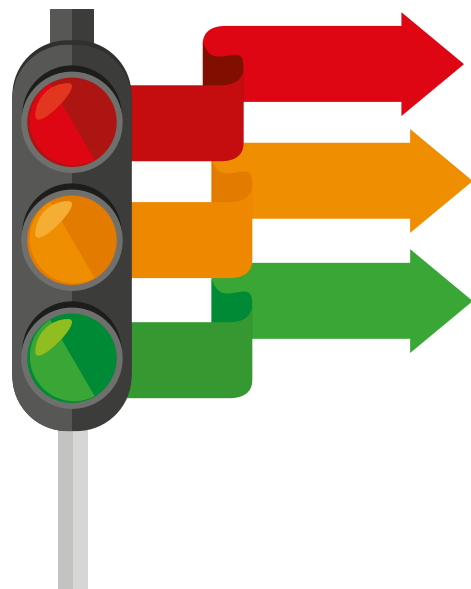
Durante el 2022 se realizó un diagnóstico relacionado al Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) mediante este diagnóstico se identificaron las acciones más fuertes implementadas por la Cooperativa, cuáles son las que medianamente tienen un aporte al tema de riesgo y las que requieren más atención referente a la prevención de riesgos.

El SARAS de una institución financiera es aquel que establece los compromisos, políticas, procedimientos, herramientas y capacidad interna para identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos sociales y ambientales de su portafolio.

Esquema N° 1 Proceso de Administración de Riesgos



Ambiental	Económico	Social
<p>Se identifican políticas y prácticas que cubren de modo efectivo los riesgos sociales y ambientales a nivel de la organización</p> <p>Como parte de las brechas los hallazgos fueron la ausencia de un sistema de evaluación y una política ambiental y social</p>	<p>En la dimensión social destaca el manejo dado por la cooperativa a temas laborales, derechos, reclutamiento, procesos de capacitación y crecimiento interno de la organización.</p> <p>Entre los aspectos a considerar como mejoras destacan el desconocimiento como la cooperativa previene daños relacionados a las condiciones laborales, existencia de carrera interna en la organización y temas de género en organos de direcciones de Área.</p>	<p>Al ser el área más deficiente se identifican aspectos a implementar como: integración de la evaluación de riesgo ambiental y social al proceso de crédito de la entidad</p> <p>Asegurar la capacidad técnica y financiera para implementar el análisis ambiental y social efectivamente. Así como los aspectos de tener un departamento o unidad, que analice los riesgos sociales y ambientales.</p>



### Dimensión económica

Necesidades más robustas y urgentes para la implementación de SARAS. Dimensión prioritaria.

### Dimensión social

Necesidades importantes. Necesario trabajar en nuevas estrategias.

### Dimensión Ambiental

Dimensión más fuerte. Enfoque de cambios en la atención del cliente.



## Función del máximo órgano

El Consejo de Administración en función de máximo órgano de la Cooperativa le corresponde:

- ✓ Dictar las políticas para la gestión de impactos económicos, sociales y ambientales
- ✓ Aprobar la metodología de medición del impacto social y ambiental

## Gestión de Riesgos como apoyo para la toma de decisiones

Las principales responsabilidades del Consejo de Administración como máximo órgano se establecen en el Acuerdo SUGEF 2-10 y las Políticas de Administración Integral de Riesgos como normativa para una buena gestión en relación a temas de gestión y cultura de riesgos y el reglamento Conassif 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo, que se refleja en nuestras políticas internas.

### Avances 2022

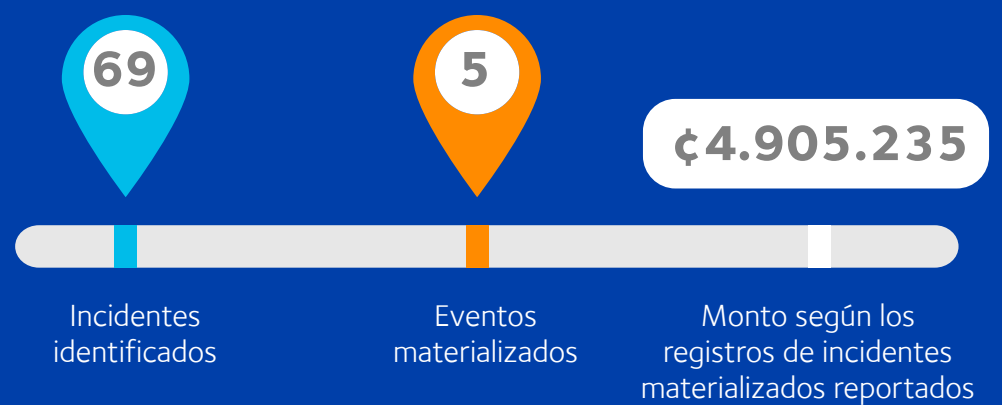


SOMOS CONFIANZA

Como parte del enfoque organizacional en la gestión y cultura integral de riesgos, parte de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo realizada desde la Cooperativa se lograron identificar 69 incidentes de los cuales cinco se materializaron. De los cinco eventos materializados uno se encuentra en proceso judicial con opción de recuperación.

## Los eventos materializados corresponden:

- ⚠ Dos fraudes internos
- ⚠ Un robo de cable en un sistema contingente de energía
- ⚠ Gestión de personal específicamente en el área de TI



Para tener mayor información sobre la gestión de riesgos dirjase al Sitio Informativo [www.coocique.fi.cr](http://www.coocique.fi.cr) en la sección: Informes Anuales – Coocique

## CUMPLIMIENTO 7786

GRI [205-1, 205-2, 205-3]

El modelo de administración basado en riesgos de legitimación de capitales de Coocique y Subsidiarias se focaliza en llevar a cabo la Visión, Misión y Valores de la organización, además de generar valor para todos los asociados, trabajadores, comunidades y otros grupos de interés.

Coocique adopta los controles, políticas y procedimientos necesarios para prevenir delitos relacionados con la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento y proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM por sus siglas), con el fin de mantener relaciones transparentes con los asociados y clientes, de modo que genere confianza entre sus miembros. Para una óptima gestión de prevención de la LC/FT/FPADM la entidad cuenta 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 reglamentos conexos.

Durante el periodo 2022 se trabajó en las siguientes actividades:

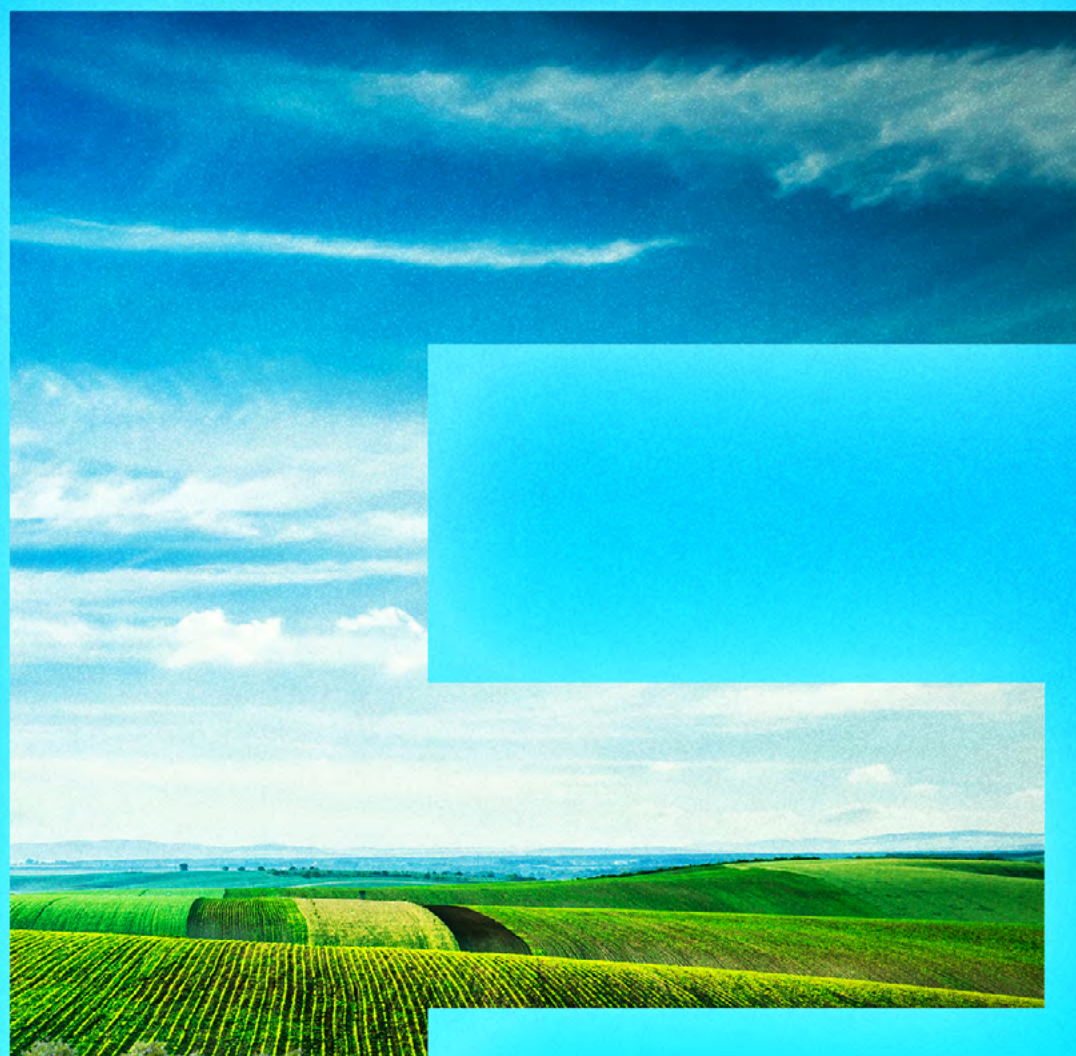
- ✓ Ajustes de Normativa Interna con el Acuerdo CONASSIF 12-21 (antes acuerdo SUGEF 12-21), Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de capitales, financiamiento al Terrorismo y acuerdo CONASSIF 11-21 (antes acuerdo SUGEF 35-21) y Reglamento del centro de información conozca a su cliente
- ✓ Implementación de una nueva herramienta de calificación de riesgo cliente.
- ✓ Recalibración en la parametrización del sistema de alertas de monitoreo.
- ✓ Coordinación conjunta con el área de negocios en la correcta aplicación de la debida diligencia, debida diligencia simplificada y debida diligencia reforzada.
- ✓ Reporte de dos (2) Operaciones Sospechosas a la Unidad de Inteligencia Financiera.
- ✓ Así mismo, se llevó a cabo 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 manera temprana cualquier posibilidad de incursión de este tipo de delitos en la entidad.

SOMOS CONFIANZA





# DIMENSIÓN ECONÓMICA



REPORTE ANUAL DE SOTENIBILIDAD  
2022

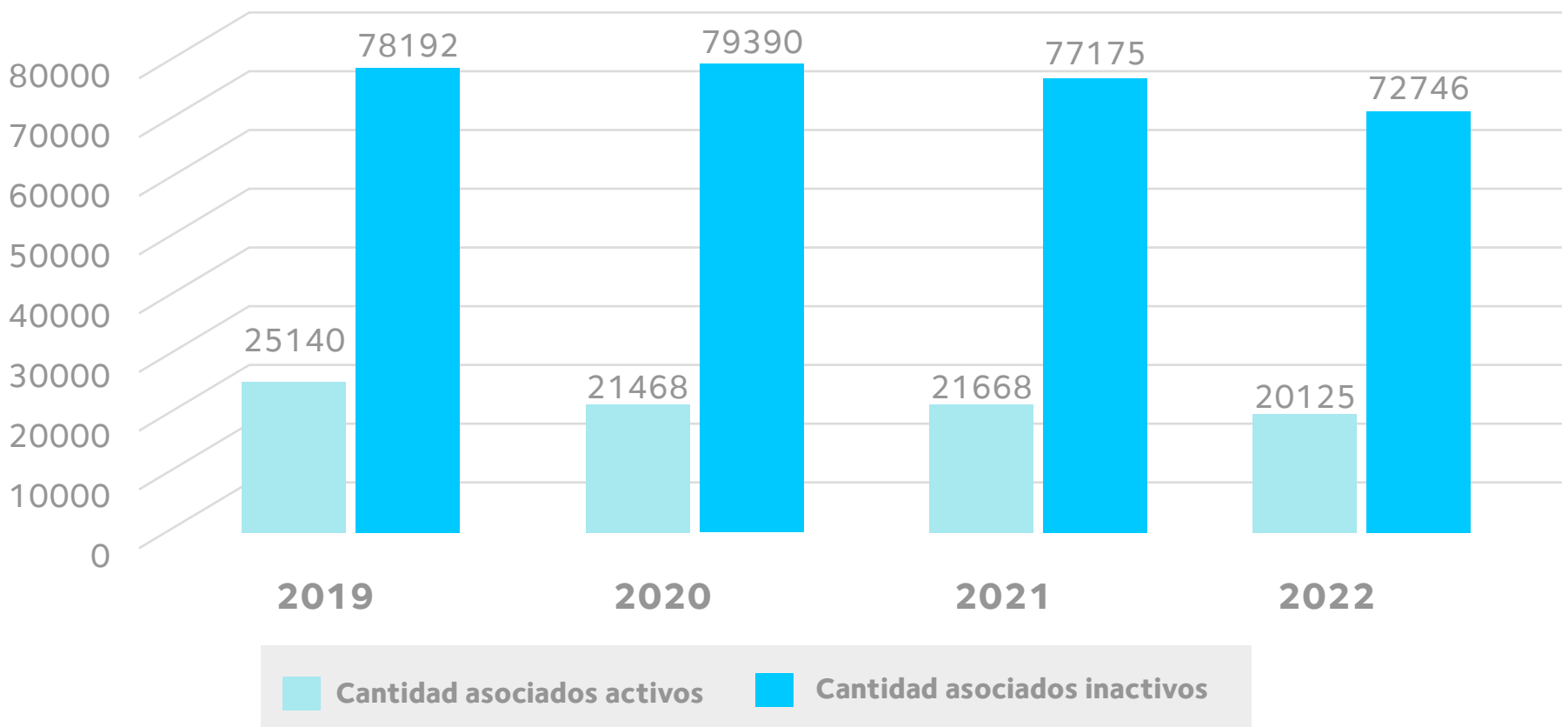


# DIMENSIÓN ECONÓMICA

Durante el 2022, la Dirección Financiera ha apoyado la gestión de la Cooperativa con compromiso, transparencia y en procura de proteger los bienes encomendados por nuestros asociados, buscando la mejor forma de alcanzar nuestras metas planteadas y aprobadas por el Consejo de Administración. Hemos enfrentado múltiples desafíos relacionados al entorno económico, presiones inflacionarias, incremento en tasa de política monetaria, aumento de reservas, volatilidad de los mercados financieros; lo que aumenta nuestro compromiso en desarrollar una gestión responsable de los recursos.

El resultado del periodo equivale a la suma de 1645 millones de colones e implica un crecimiento de un 44.8% en relación con el año anterior.

## Gestión de asociados



Año	Cantidad activos	Cantidad inactivos	Total
<b>2019</b>	25140	78192	103332
<b>2020</b>	21468	79390	100858
<b>2021</b>	21668	77175	98843
<b>2022</b>	20128	72746	92874

## Cantidad de renunciaciones de personas asociadas gestionadas por periodo:

Año	Renunciaciones normales	Renunciaciones especiales	Fallecidos
<b>2020</b>	2253	55	171
<b>2021</b>	2216	38	257
<b>2022</b>	1733	43	230

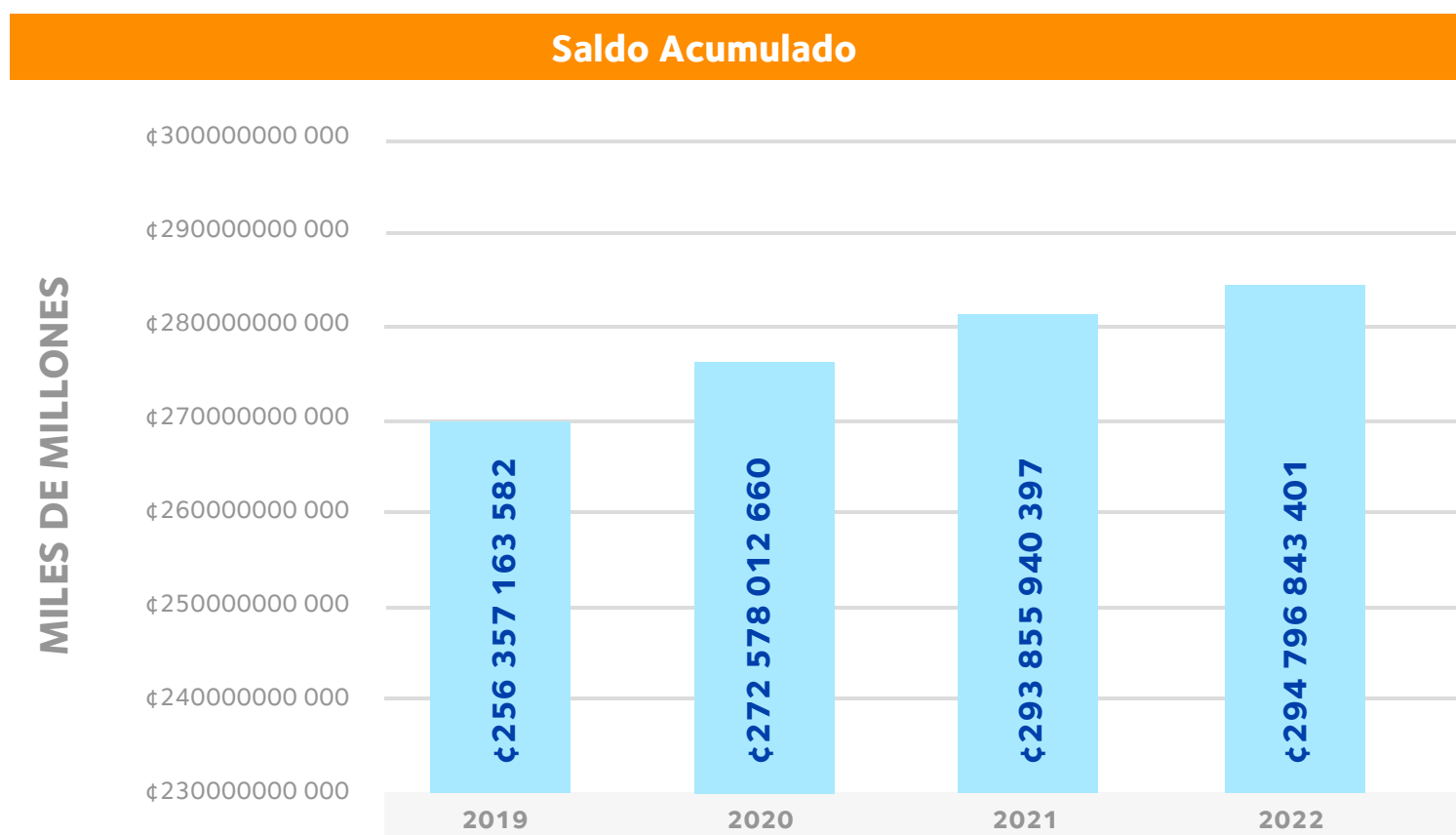


## ACTIVO TOTAL

Monto del activo total: al 31 de diciembre 2022 el volumen total de activos es de ₡294 796 millones de colones. Esta variable del balance muestra un crecimiento de ₡940 millones por encima del cierre del 2021.

La meta de crecimiento de activos se vio afectada por la situación económica, el precio de las inversiones, la situación de liquidez del mercado y tasas altas del fondeo imposibilitaron el crecimiento de este activo.

Año	Saldo acumulado	Variación	Porcentual
<b>2019</b>	₡256 357 163 582	₡26 114 722 676	11,34%
<b>2020</b>	₡272 578 012 660	₡16 220 849 078	6,33%
<b>2021</b>	₡293 855 940 397	₡21 277 927 738	7,81%
<b>2022</b>	₡294 796 843 401	₡940 903 004	0,32%



## DISPONIBILIDADES

Un nivel adecuado de disponibilidad representa una gestión sin excesos ni faltantes de dinero para atender las necesidades diarias y de corto plazo.

El Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL), 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.

Un ICL de 1 se considera normal y en el caso de Coocique, esta cobertura es de 1,35 veces en colones y 25,98 veces en dólares.

A continuación, se muestra el comportamiento del indicador en los últimos 4 años.

	ICL Colones ₡	ICL Dólares \$
<b>2022</b>	1.35	25.98
<b>2021</b>	1.27	25.19
<b>2020</b>	1.55	26.80
<b>2019</b>	1.40	3.11

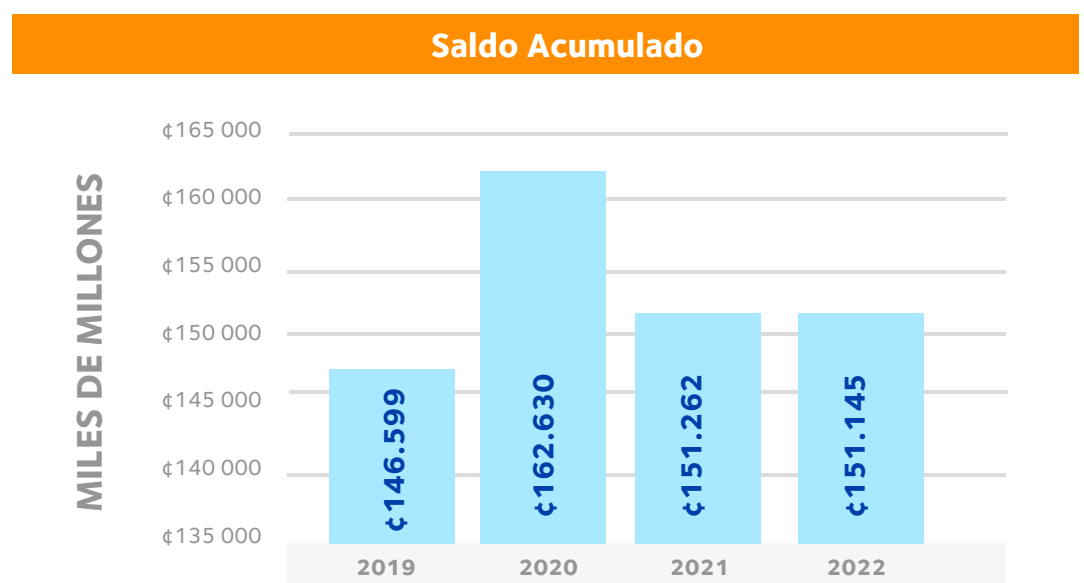
# CAPTACIÓN, FRUTO DE LA CONFIANZA DE NUESTROS ASOCIADOS

## Gestión del Fondo

El adecuado equilibrio financiero, la sostenibilidad y estabilidad del margen hace que la Cooperativa deba observar y controlar el comportamiento de los componentes del pasivo. 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 51.27% 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 2022 la tendencia se mantuvo de forma lineal, con un saldo a diciembre de ₡151 145 millones.

Año	Saldo acumulado	Variación	Porcentual
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%
2022	₡151 145 138 562	₡117 187 375,60	-0,08%

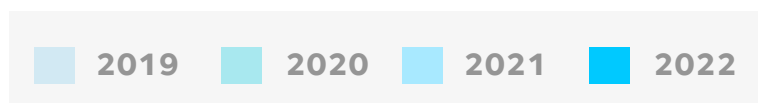
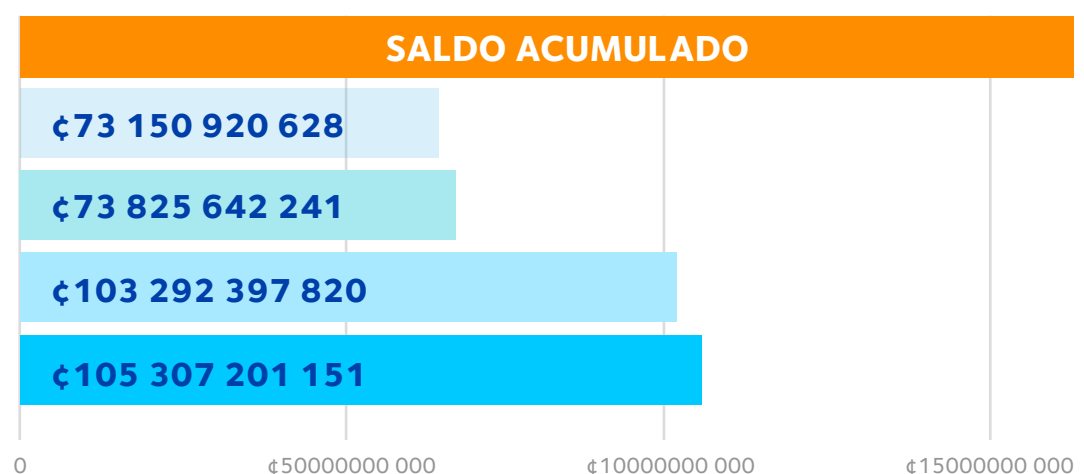


## FINANCIAMIENTO EXTERNO

Gracias a su estabilidad y a los buenos resultados, 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.

La obtención de recursos por medio de entidades prestatarias es una fuente importante de apalancamiento, lo cual nos permite mantener condiciones de plazo y tasa adecuadas para nuestra colocación.

Año	Saldo acumulado	Variación	Porcentual
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%
2022	₡105 307 201 151	₡2 014 803 331	1,95%





# CAPITAL SOCIAL

Logramos un incremento importante en el monto de capital social de nuestros asociados.

El capital social corresponde a un monto de ₡28 523 millones. El incremento anual fue de ₡1.666 millones, equivalente a un crecimiento de 6.21%.

Año	Saldo acumulado	Variación	Porcentual
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%
2022	₡28 523 055 518	₡1 666 636 524	6,21%

SALDO ACUMULADO	
AÑOS	MILES DE MILLONES
2019	₡23 501
2020	₡25 150
2021	₡26 856
2022	₡28 523

Año	Saldo acumulado	Variación	Porcentual
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%
2022	₡80 623 877 131	-₡8 737 385 637	-9,78%

# INVERSIONES

La cartera de inversiones fue de ₡80 623 millones producto del comportamiento del entorno económico que afectó a la baja el precio de las inversiones y el aumento de las tasas de captación en el mercado.

La 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.

El modelo de negocios establecido nos ha permitido una muy buena gestión en términos de rentabilidad con 6,17% a diciembre 2022.



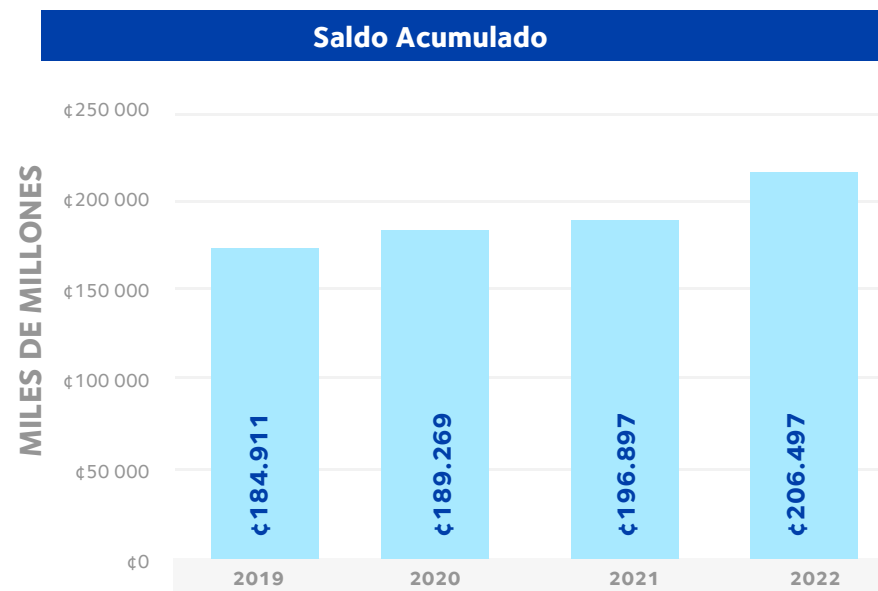
# CARTERA DE CRÉDITO

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 el desarrollo económico y social equilibrado.

Al cierre del periodo 2022, la colocación de crédito representó un crecimiento neto de ₡9.599 millones, alcanzado un saldo de cartera de crédito de ₡206.497 millones. Este crecimiento equivalente al 4.88%, es de los mayores del sector financiero, lo que refleja un gran esfuerzo de todos los colaboradores y aceptación de nuestros asociados.

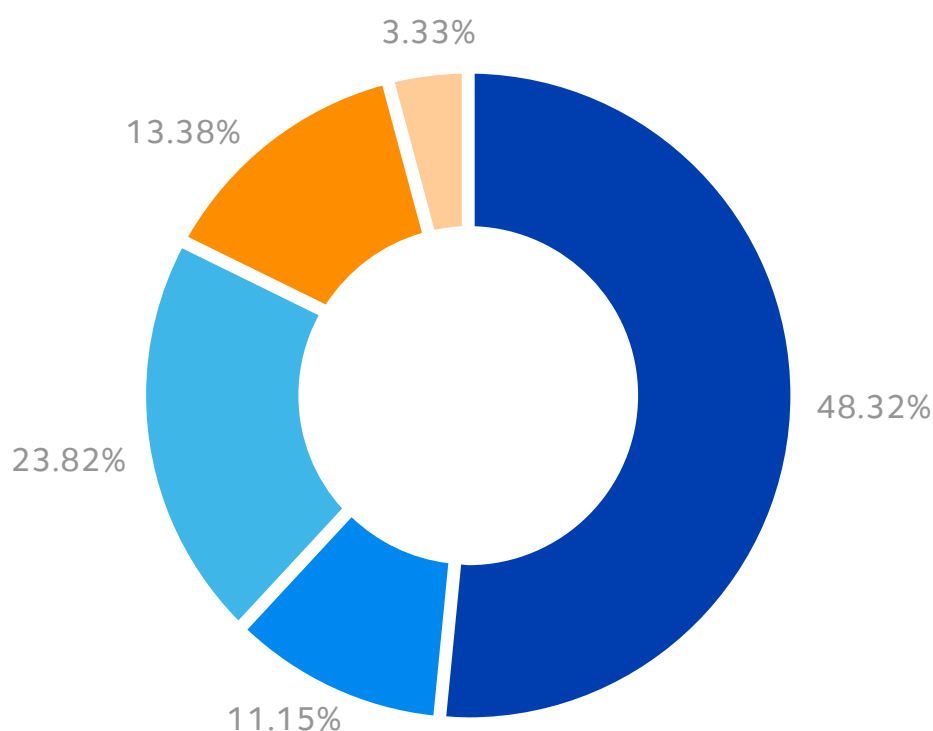
## Crecimiento de la cartera de crédito de Coocique entre el periodo 2019 y el 2022

Año	Saldo acumulado	Variación	Porcentual
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%
2022	₡206 497 131 589	₡9 599 901 943	4,88%



La participación por producto en la cartera total a diciembre 2022 es la siguiente:

La cartera se segmenta en un 48,32% en consumo, 11,15% en MiPymes, 23,82% en Banca para el Desarrollo, 13,38% en vivienda y un 3,33% en operaciones de crédito respaldadas por ahorros de los asociados; esta diversificación en la colocación le permite a la Cooperativa mejores resultados financieros.



Consumo	48.32%
Producción	11.15%
SBD	23.82%
Vivienda	13.38%
Ahorro	3.33%



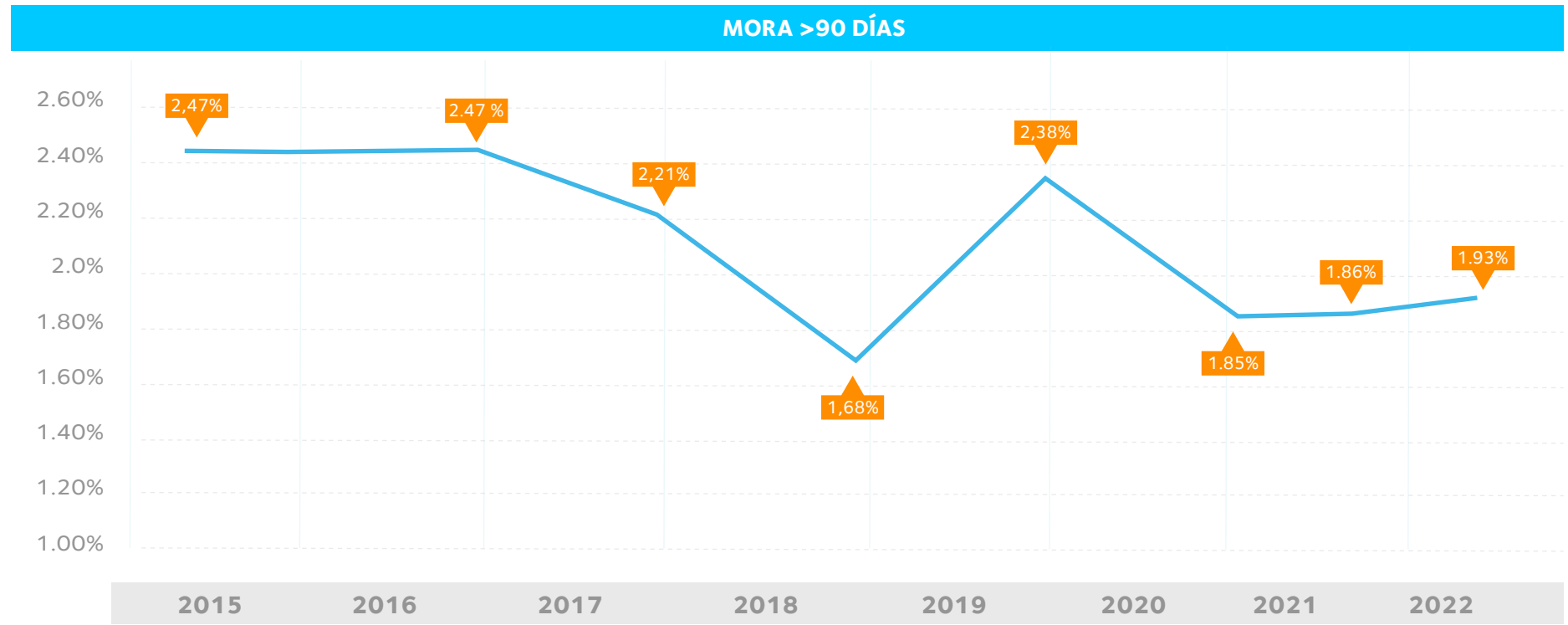
## Detalle de cartera productiva

En el siguiente gráfico se muestra el crecimiento representado en los últimos años en el sector productivo en miles de colones:

Año	Saldo acumulado	Variación porcentual
2019	₡55 710 370 763	2,86%
2020	₡55 821 846 138	0,20%
2021	₡63 550 637 857	13,85%
2022	₡72 215 983 577,06	30,41%

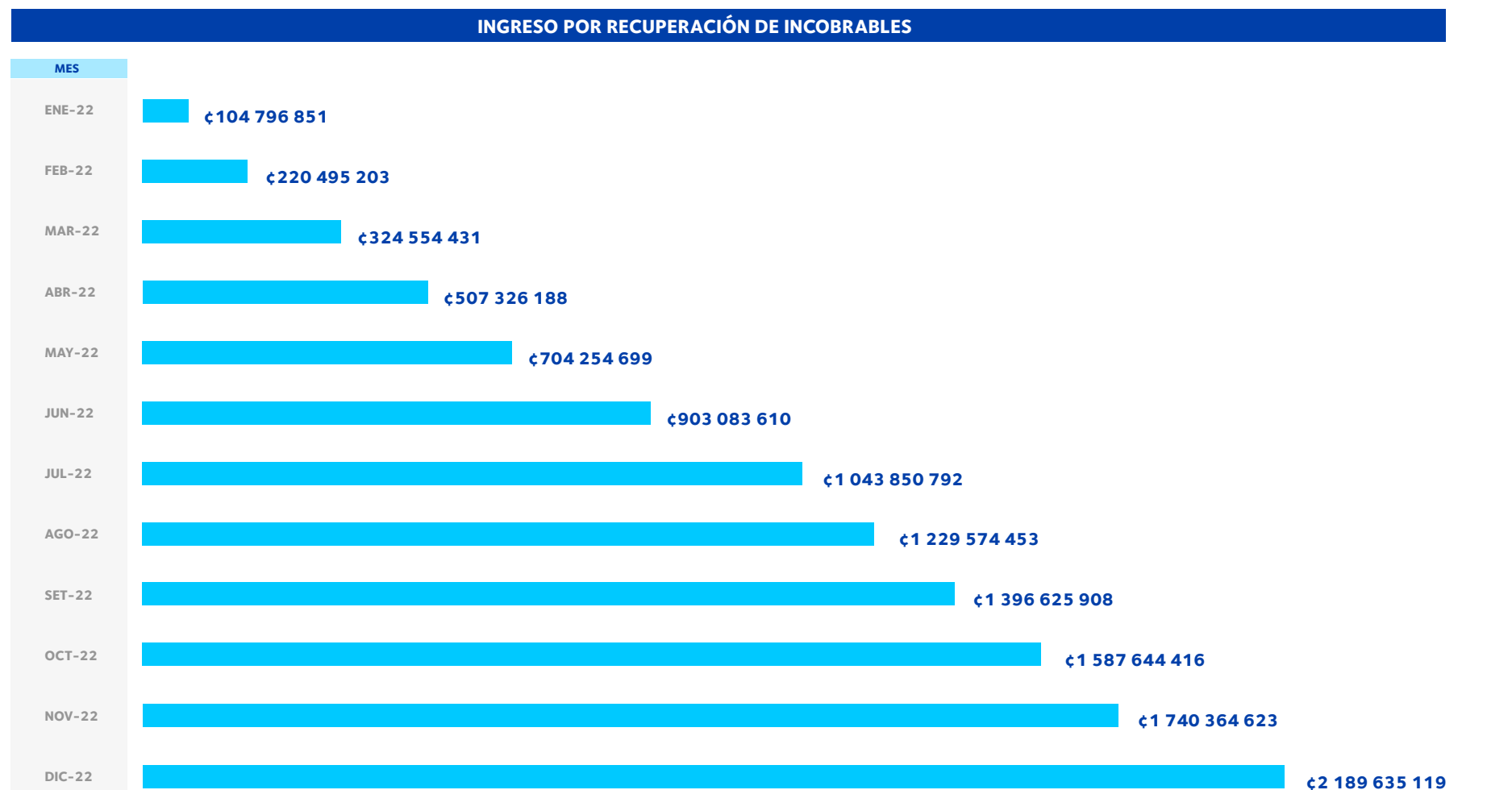
# CALIDAD DE LA CARTERA

La estrategia de calidad de cartera planteada en el 2022 definió un enfoque para garantizar niveles saludables de la cartera de crédito, manteniendo una mora mayor a 90 menor a 2%, logrando un cierre a diciembre de 1.93% como lo refleja el siguiente gráfico:



# RECUPERACIÓN DE CUENTAS DE ORDEN

Las cuentas de orden corresponden a operaciones de crédito que contablemente son liquidadas contra la provisión, pero que puede seguirse gestionando su recuperación. Durante este año, se alcanzó un total de ingreso acumulado a diciembre por ₡2.189 millones.





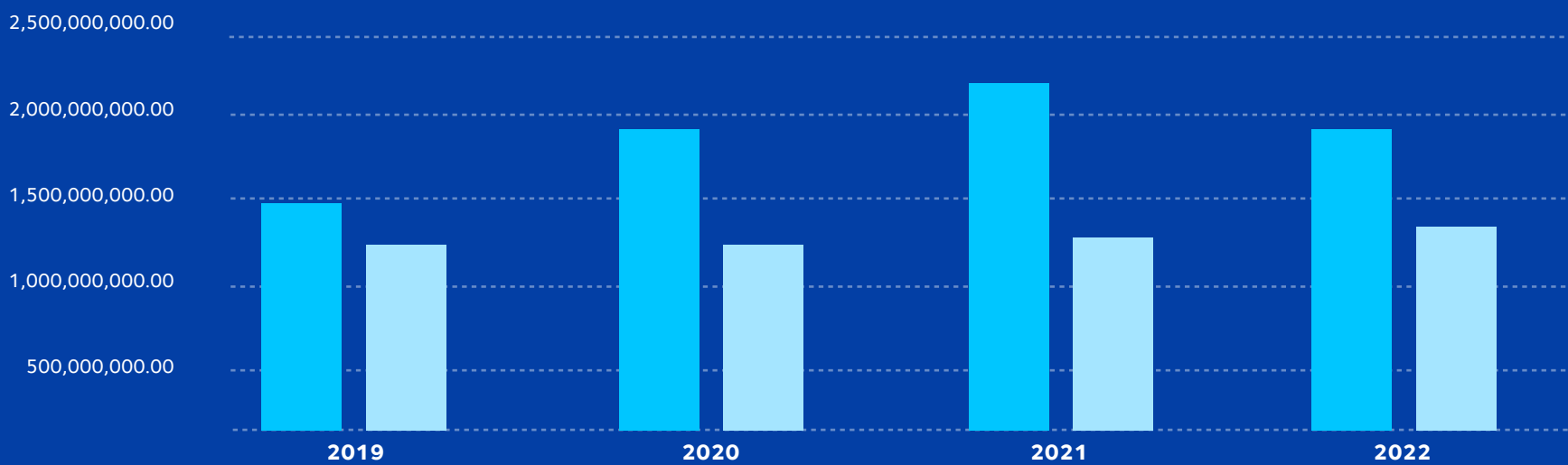
# BIENES REALIZABLES

La gestión de créditos con procesos judiciales activos, busca la conciliación y menor afectación de las partes.

Durante el 2022 se logró la venta de 61 propiedades adjudicadas que equivalen a un monto de ₡1.322 millones. Además, se logró un ingreso de ₡231 millones, producto de venta de cartera castigada.



## Histórico bienes adjudicados y vendidos



<b>Monto Adjudicado</b>	₡1,437,955,926.39	₡1,893,842,720.14	₡2,187,718,095.04	₡1,884,546,186.92
<b>Monto Venta</b>	₡1,251,863,980.00	₡1,253,817,889.10	₡1,277,956,460.99	₡1,322,532,840.72

# OTROS INGRESOS

Buscamos ofrecer más y mejores servicios para nuestra comunidad de asociados a través de convenios de recaudación externa. Esto genera además un ingreso por comisiones, según lo señala la siguiente tabla:

CONVENIO	INGRESO ANUAL
INS	₡306,036,782.00
Municipalidad SC	₡43,887,058.21
Coopesca	₡22,850,242.53
ICE Telefonía	₡10,606,207.01
Marchamos	₡26,561,897.00
Uso Cajeros ATH	₡12,617,946.01
<b>TOTAL:</b>	<b>₡502,188,883.1</b>



## FIDUCIARIA FICQ

### Patrimonios Administrados

Impulsamos el servicio de patrimonios administrados con el propósito de lograr que el fideicomiso se convierta en una herramienta de bienestar económico para los asociados.

- ✓ El resultado neto del periodo corresponde a ¢23 millones.
- ✓ Tuvimos un incremento de un 49% en patrimonio administrado del 2022 en comparación con 2021.
- ✓ Incluimos dentro del sitio web de la Fiduciaria una calculadora para nuestros clientes puedan consultar y comparar el costo de traspaso de bienes inmuebles a un fideicomiso de administración patrimonial en relación con la constitución de un usufructo o un proceso sucesorio.
- ✓ Concretamos negocios fiduciarios con cuatro nuevas cooperativas y asistimos al Congreso Latinoamericano de Fideicomiso 2022, del cual se adoptaron prácticas efectivas ejecutadas en fiduciarias de otros países.
- ✓ Recuperamos ¢13 millones de cuentas por cobrar.

Nombre	2019	2020	2021	2022
Fideicomiso inversión	¢1 761 283 707.62	¢1 453 426 610.49	¢1 056 912 969.25	¢799 353 613.30
Fideicomiso de administración	¢499 653 443.03	¢357 232 191.61	¢349 586 850.04	¢346 081 750.32
Fideicomiso de garantía	¢32 235 407 611.91	¢25 468 720 130.39	¢33 100 492 007.67	¢50 597 649 208.22
Fideicomiso de Garantía y Administración Patrimonial	¢354 989 141.65	¢356 402 278.06	¢368 844 861.23	¢309 751 482.91
<b>TOTAL PATRIMONIOS</b>	<b>¢34 851 33 904.21</b>	<b>¢27 617 781 210.55</b>	<b>¢33 818 923 718.94</b>	<b>¢52 052 836 054.75</b>

## INMOBILIARIA COOCIQUE S.A.

Durante el periodo 2022, la Inmobiliaria obtuvo ingresos por el alquiler de un local comercial ubicado en Santa Rosa de Pocosol y mantuvimos el servicio de parqueo público de Oficinas Centrales, el cual genera ingresos para la empresa y ofrece nuestros clientes y asociados la posibilidad de estacionar sus vehículos en un lugar seguro, amplio y de fácil acceso.

Inmobiliaria Coocique		DIC-22
<b>ACTIVO</b>		
Disponibilidades		6 198 805
Inversiones y cuentas por cobrar		235 328 442
Cuentas y comisiones		591 811
Otros activos		2 919 783
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>		<b>245 038 841</b>
<b>PASIVO</b>		
Cuentas y comisiones por pagar		1 686 193
Otros pasivos		183 288
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>		<b>1 869 481</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Social		222 000 000
Reservas patrimoniales		8 979 938
Resultados de ejercicios anteriores		3 844 091
Resultados del ejercicio		8 345 331
<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>		<b>243 169 360</b>
<b>TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>245.038.841</b>

# EN MATERIA DE IMPUESTOS

GRI [ 207 ]

En el mes de abril del periodo 2022, el Ministerio de Hacienda enfrentó un ciberataque, afectando el sistema de la Administración Tributaria Virtual (ATV), que impidió a los contribuyentes cumplir con el deber de autoliquidación y pago de las declaraciones tributarias.

Por tal razón, la Dirección General de Tributación emitió diferentes resoluciones acerca de las prórrogas para la presentación de declaraciones y pagos según el tipo de contribuyente:

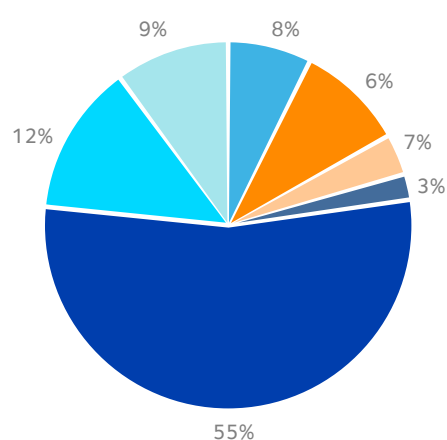
- ✓ Obligados tributarios que no sean Grandes Contribuyentes Nacionales (Inmobiliaria y Fiduciaria).
- ✓ Obligados tributarios clasificados como Grandes Contribuyentes Nacionales (Coocique).

Estas resoluciones implicaron para nuestra Cooperativa, un mayor esfuerzo en la gestión interna, logrando con éxito el cumplimiento de los deberes tributarios.

A continuación se detallan los impuestos pagados por Coocique y Subsidiarias al Ministerio de Hacienda en el periodo fiscal 2022:

Coocique	Total
Impuesto sobre el Valor Agregado	₡ 76,398,823
Ganancias y Pérdidas del Capital	₡ 60,508,995
Retenciones en la fuente por dividendos, participaciones y asimilables	₡ 65,207,981
Retenciones en la fuente 2%	₡ 34,430,870
Rentas de Capital Mobiliario-Intereses	₡ 555,870,035
Retenciones en la fuente por salarios, jubilaciones y otros pagos laborales	₡ 124,522,084
Retenciones en la fuente por remesas al exterior	₡ 94,627,716
	<b>₡ 1,011,566,504</b>

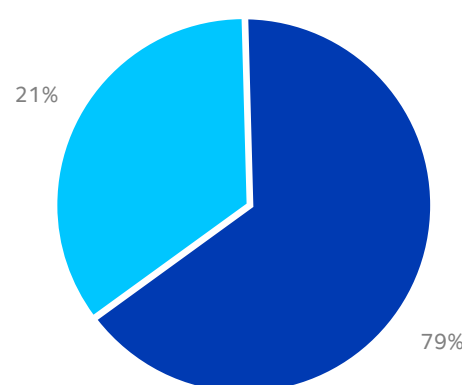
## Impuestos y retenciones del periodo fiscal 2022 de Coocique R.L.



- Impuesto sobre el valor agregado
- Ganancias y pérdidas de capital
- Retenciones en la fuente por dividendos, participaciones y asimilables
- Retenciones en la fuente 2%
- Rentas de capital mobiliario-intereses
- Retenciones en la fuente por salario, jubilaciones y otros pagos laborales
- Retenciones en la fuente por remesas al exterior

Fiduciaria	Total
Impuesto sobre el Valor Agregado	₡ 6,558,579
Retenciones en la fuente por salarios, jubilaciones y otros pagos laborales	₡ 1,736,148.77
	<b>₡ 8,294,727.77</b>

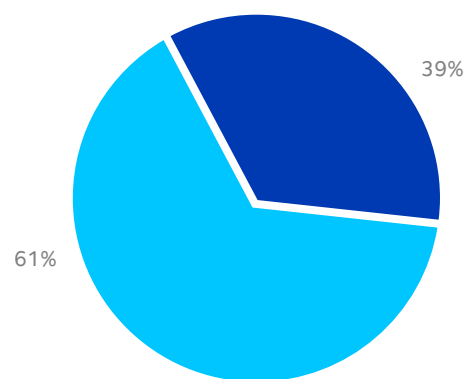
## Impuestos y retenciones del periodo fiscal 2022 de la fiduciaria de inversión Ahorro Coocique S.A.



- Impuesto sobre el valor agregado
- Retenciones en la fuente por salario, jubilaciones y otros pagos laborales

Inmobiliaria	Total
Impuesto sobre el Valor Agregado	₡ 137,161
Rentas de capital inmobiliario	₡ 87,324
Retenciones en la fuente por salarios, jubilaciones y otros pagos laborales	-
	<b>₡ 224,485</b>

## Impuestos y retenciones del periodo fiscal 2022 de Inmobiliaria Coocique S.A



- Impuesto sobre el valor agregado
- Rentas de capital inmobiliario
- Retenciones en la fuente por salario, jubilaciones y otros pagos laborales

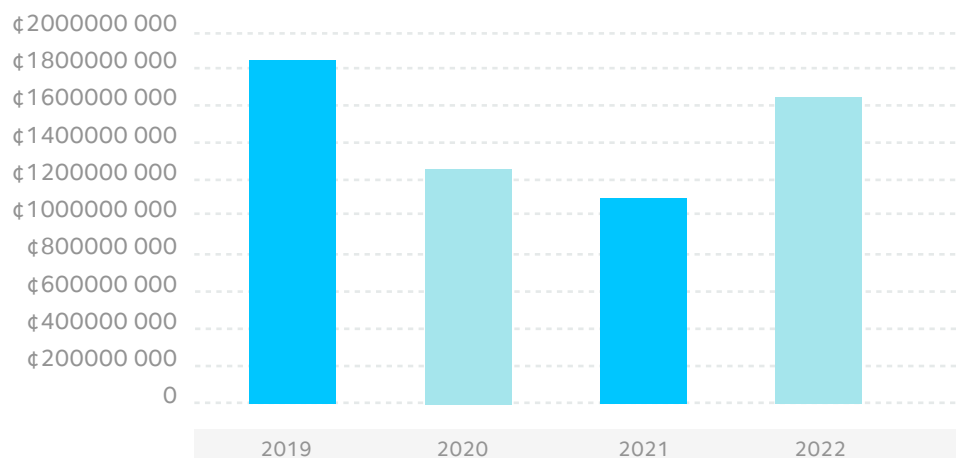


# EXCEDENTE

El resultado del periodo equivale a la suma de 1 645 millones de colones e implica un crecimiento de un 14.48% con relación al año anterior.

AÑO	Resultados		
	SALDO ACUMULADO	VARIACIÓN	PORCENTUAL
2019	¢1 806 852 664	¢251 387 341	<b>16,20%</b>
2020	¢1 204 281 195	¢602 571 469	<b>-33,30%</b>
2021	¢1 136 320 727	-¢67 960 468	<b>-5,64%</b>
2022	¢1 645 337 921	¢509 017 194	<b>14.48%</b>

Saldo acumulado



# GENERAMOS CRECIMIENTO Y BIENESTAR

GRI [201-1]

201-1 Valor económico directo generado y distribuido						
Cuenta	Nombre	Sub Cuenta	dic-2019	dic-2020	dic-2021	dic-2022
1	Valor económico generado y distribuido	Ingresos Netos	¢22 093 611 326	¢21 603 071 482	¢17 907 987 463	¢20 989 590 827
		Ing Inversiones	¢4 402 063 569	¢5 085 856 824	¢5 293 270 710	¢4 973 302 677
		Ventas Activos	¢2 111 187 075	¢1 862 940 616	¢1 787 197 874	¢826 806 874
2	Valor económico distribuido	Alquiler de inmuebles	¢3 076 702 668	¢3 380 597 001	¢3 408 970 555	¢3 541 275 538
		Cuotas de licencias	¢281 222 670	¢290 067 833	¢271 580 323	¢292 013 315
		Pagos a trabajadores Externos	¢865 286 314	¢900 906 556	¢1 210 087 132	¢1 353 616 626
		Salarios y beneficios de los empleados	¢5 732 153 546	¢5 928 025 548	¢6 580 834 940	¢7 163 855 376
		Inversiones en la comunidad	¢475 290 584	¢321 112 493	¢371 684 482	¢424 693 175
		Pagos a proveedores de capital	¢16 450 649 791	¢16 581 070 949	¢12 060 112 322	¢13 442 948 631
3	Excedente	RESULTADO FINAL	¢1 725 556 396	¢1 150 088 541	¢1 085 186 294	¢1 571 297 715
4	Reservas Legales y Sociales		¢648 662 519	¢432 335 526	¢268 339 014	¢590 676 313
5	Distribución Excedentes		¢1 076 893 877	¢843 379 818	¢816 847 280	¢1 146 500 990

# ALIANZAS GUBERNAMENTALES PARA ASISTENCIA FINANCIERA

GRI [201-4]



### Recursos de gobierno y beneficios otorgados a través de la gestión de Coocique:



**₡5.815 MILLONES**

Del BANHVI en bonos otorgados



**₡19.079 MILLONES**

para el financiamiento de Vivienda



Gracias a la relación con el Sistema de Banca para del Desarrollo se recibieron montos de diferentes fuentes de financiamiento. Entre las que destacan:

**₡21,852 MILLONES**

Provenientes del Sistema de Banca para Desarrollo (SBD), que es un mecanismo orientado a financiar e impulsar proyectos viables y factibles de las micro, pequeñas y medianas empresas, en el cual Coocique media como operador acreditado del Fondo Nacional para el Desarrollo (FONADE).

**₡11,376 MILLONES**

Provenientes del Banco de Costa Rica (BCR) como operador financiero acreditado del SBD, con el El Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE).

**₡6,724 MILLONES**

Provenientes del Banco de Costa Rica (BCR) como operador financiero acreditado del SBD, con el Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD)

**₡3,770 MILLONES**

Provenientes del BAC San Jose, como operador financiero acreditado ante el SBD: Fondeador de los recursos para Bancos Privados, según el CREDES Inciso ii, del artículo 59 de la Ley N° 1644.





# DIMENSIÓN AMBIENTAL



REPORTE ANUAL DE SOTENIBILIDAD  
2022



## IMPACTO SOSTENIBLE

El compromiso y respaldo de nuestras buenas acciones en materia de sostenibilidad, ejecutadas durante el periodo 2022, son el reflejo fiel de la importancia para Coocique R.L. de desarrollar negocios de la mano del cuidado del medio ambiente como elemento diferenciador que busca cada día crear un modelo de negocio con impacto económico, social y ambiental.

Es por eso que, durante el 2022 logramos impactar de forma positiva a nuestros asociados y a la comunidad, sin descuidar la conservación del medio ambiente, el uso responsable de recursos y la ejecución de iniciativas ambientales en nuestra área de influencia.






## PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

Por cuarto año consecutivo, formamos parte del Programa Bandera Azul Ecológica, 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.

Para el periodo 2022, participamos en tres de sus categorías, obteniendo excelentes calificaciones y reconocimientos por nuestra gestión ambiental comprometida

Categorías participantes en el Programa Bandera Azul Ecológica durante el 2022:

-  Cambio Climático
-  Eventos Especiales
-  Hogares Sostenibles





## RESULTADOS PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

Durante el 2022, la cooperativa recibió los resultados del periodo 2021, los cuales se citan a continuación:

### Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático:

- 🌿 Coocique R.L., Sede Central
- 🌿 Coocique R.L., Sucursal Pital
- 🌿 Coocique R.L., Sucursal Alajuela

Las tres sucursales obtuvieron de forma individual, calificación perfecta de 100 en la revisión de su informe, además de la obtención de seis estrellas blancas (máxima cantidad posible) y el reconocimiento a una estrella verde adicional por el acompañamiento a hogares sostenibles para lograr familias más amigables con el medio ambiente.

Adicional, los sobresalientes resultados 2021-2022 de las tres sucursales, le permitió a la cooperativa participar de un evento especial organizado por el programa Bandera Azul Ecológica, donde se invitó únicamente a las organizaciones con mejores calificaciones en el galardón y se les reconoció su compromiso con el desarrollo de su actividad comercial y el cuidado del ambiente.



### Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Hogares Sostenibles:

Las sucursales participantes en el Programa Bandera Azul Ecológica acompañaron durante el 2021-2022 de forma conjunta a cinco familias de colaboradores y asociados, para que participaran del galardón en la categoría de hogares sostenibles. Todos los hogares sostenibles participantes obtuvieron su bandera, debido a la correcta gestión ambiental en sus hogares en materia de agua potable, agua residual, electricidad, residuos y compras sostenibles. Este galardón fue obtenido gracias al acompañamiento individual y asesoría de las sucursales a cada hogar sostenible.

- 🌿 Hogar Sostenible Chacón Vásquez
- 🌿 Hogar Sostenible Molina Salazar
- 🌿 Hogar Sostenible Morris Lynott
- 🌿 Hogar Sostenible González Flores
- 🌿 Hogar Sostenible Ruiz Arguello

Las cinco familias obtuvieron cinco estrellas blancas y en el caso de la familia Ruiz Arguello, recibió una estrella adicional de color plateada por la gestión de sus residuos por medio de la iniciativa ECOINS.



# PARTICIPACIÓN PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

Para el periodo 2022-2023, ampliamos considerablemente nuestra participación en el Programa Bandera Azul Ecológica en las tres categorías participantes:

## Categoría Cambio Climático:

Se duplicó la cantidad de sucursales participantes, pasando de tres a seis sucursales que buscan desarrollar su actividad financiera, de la mano del cuidado del medio ambiente:

- 🌿 Coocique R.L., Sede Central: Cuarto año consecutivo de participación (2019, 2020, 2021, 2022)
- 🌿 Coocique R.L., Sucursal Pital: Tercer año consecutivo de participación (2020, 2021, 2022)
- 🌿 Coocique R.L., Sucursal Alajuela: Segundo año consecutivo de participación (2021, 2022)
- 🌿 Coocique R.L., Sucursal Aguas Zarcas: Primer año de participación (2022)
- 🌿 Coocique R.L., Sucursal Venecia: Primer año de participación (2022):
- 🌿 Coocique R.L., Sucursal Cartago: Primer año de participación (2022)

Los resultados de los informes de las seis sucursales participantes presentados en 2022 se conocerán en junio 2023

## Categoría Eventos Especiales:

Durante el 2022, se desarrolló la Asamblea Anual Ordinaria de Delegados Coocique R.L., actividad inscrita para ser un Evento Bandera Azul Ecológica, lo que permitió ser una asamblea amigable con el medio ambiente, donde se consideraron criterios como ahorro en consumo de agua, electricidad y combustible, correcta separación de residuos, compensación ambiental, limpieza y desinfección, entre otros criterios.

En dicho evento, se obtuvo una nota perfecta en su gestión ambiental, lo que permitió ser acreditados como un evento verde, amigable con el medio ambiente y a la vez, obtener una bandera azul ecológica para eventos especiales, misma que fue presentada con orgullo durante el desarrollo de la asamblea.

## Categoría Hogares Sostenibles :

Durante el periodo 2022-2023, las seis sucursales participantes en el Programa Bandera Azul Ecológica, acompañaron y asesoraron a un total de nueve hogares sostenibles inscritos en el Programa, familias pertenecientes a colaboradores, asociados o miembros de la comunidad cercana a la Cooperativa, quienes lograron fortalecer sus buenas prácticas ambientales en su hogar, para hacerlo más amigable con el medio ambiente.

Los resultados de los informes de los nueve hogares sostenibles participantes presentados en el 2022, se conocerán en junio 2023.





# GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS




GRI [301-1, 301-2]

Nuestras actividades diarias generan residuos valorizables, no valorizables y de manejo especial, los cuales son gestionados de forma responsable según la Estrategia Nacional de Separación y Reciclaje, mediante la correcta separación y entrega a gestores autorizados para su aprovechamiento o bien su adecuada disposición final. Nos caracterizamos por gestionar de forma responsable los residuos generados en nuestras instalaciones.

## Generación de residuos Coocique R.L. – Sede Central



	 orgánicos	 plásticos	 aluminio	 papel y cartón	 ordinarios
<b>2019</b>	373	97	48	1291	1082
<b>2020</b>	123.5	32	9	5101.5	347.5
<b>2021</b>	121.1	64	8.6	3101	337.9
<b>2022</b>	140.1	76.3	7.7	1992	303.4

### Reducción 2022 respecto a 2021:

-  10,5% aluminio
-  35,8% papel y cartón
-  10,2% ordinarios

- Antes de reciclar, buscamos evitar, reducir y reutilizar, para respetar la pirámide de gestión de residuos.
- Contar con puntos ecológicos de separación de residuos, charlas de educación ambiental, compras sostenibles y gestores autorizados para su correcta gestión, representan nuestras buenas prácticas ambientales en materia de gestión de residuos.
- Adicional, durante el 2022 se gestionaron efectivamente un total de 765.5 kg de residuos de manejo especial de todas las sucursales.

### Aumento 2022 respecto a 2021:

-  15,7% residuos orgánicos
-  19,2% residuos plásticos



Los residuos generados en sede central son gestionados de forma responsable por gestores autorizados por el Ministerio de Salud:

- Residuos valorizables por COOPEAMBIENTE R.L.
- Residuos de manejo especial por SOLIRSA
- Residuos no valorizables por la Municipalidad de San Carlos

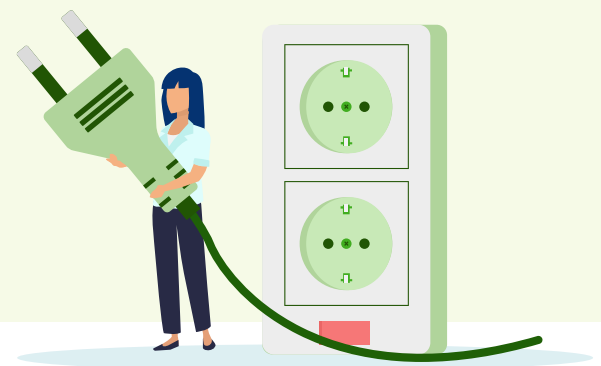
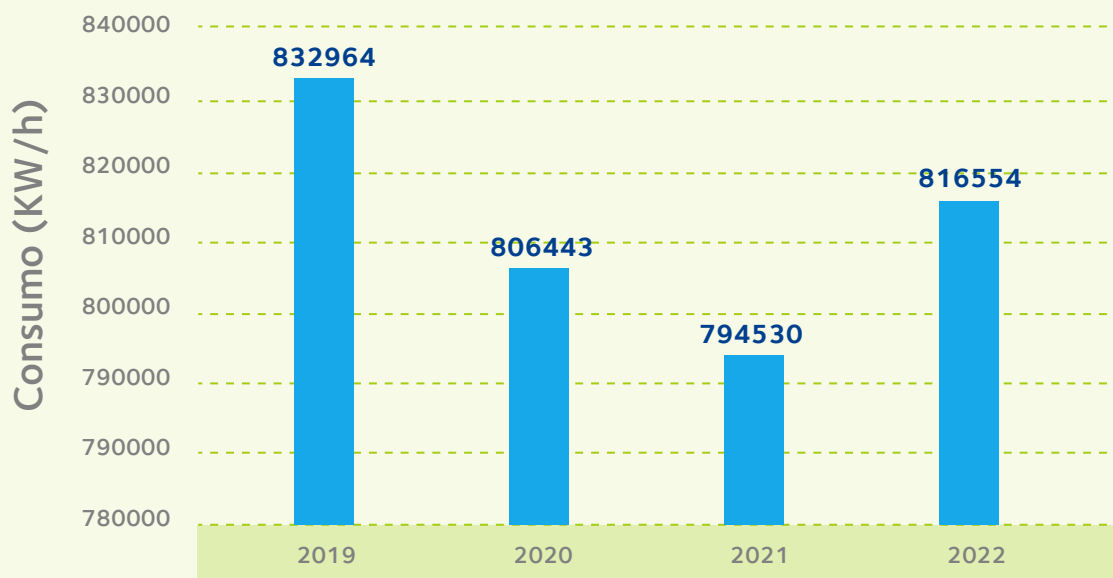


# CONSUMO ENERGÉTICO

GRI [302-1, 302-4]

Durante el 2022 logramos regresar a la normalidad laboral en nuestras instalaciones luego de la pandemia por COVID-19, lo que representó un aumento de visitación de asociados en las diferentes sucursales y la necesidad de utilizar una mayor cantidad de recursos como por ejemplo el consumo energético. Lo anterior ocasionó un aumento del 2,8% en el consumo de electricidad en el 2022 respecto al año anterior.

## Consumo eléctrico sucursales Coocique R.L. durante el 2022



**Aumento de un 2,8% en el consumo de electricidad en el 2022 respecto al 2021**

Adicional, para el periodo 2022 se generaron un total de 21,562.78 KW/h a través de los 44 paneles solares con capacidad de 445W cada uno, colocados en las instalaciones de Nueva Generación, a través de lo cual la cooperativa contribuye a la generación de energía de fuentes 100% renovables.

Dentro de nuestras iniciativas implementadas para contribuir con el consumo responsable de energía, se encuentran el uso de iluminarias LED en nuestros edificios, sensores de movimiento, generación de electricidad por medio de paneles solares, equipos de computo de bajo consumo, teletrabajo, aprovechamiento de luz natural y educación ambiental para colaboradores en materia de ahorro energético.

Se continuará en busca de acciones innovadoras que permitan disminuir el uso de electricidad en nuestras sucursales y que afecten el crecimiento de la Cooperativa.

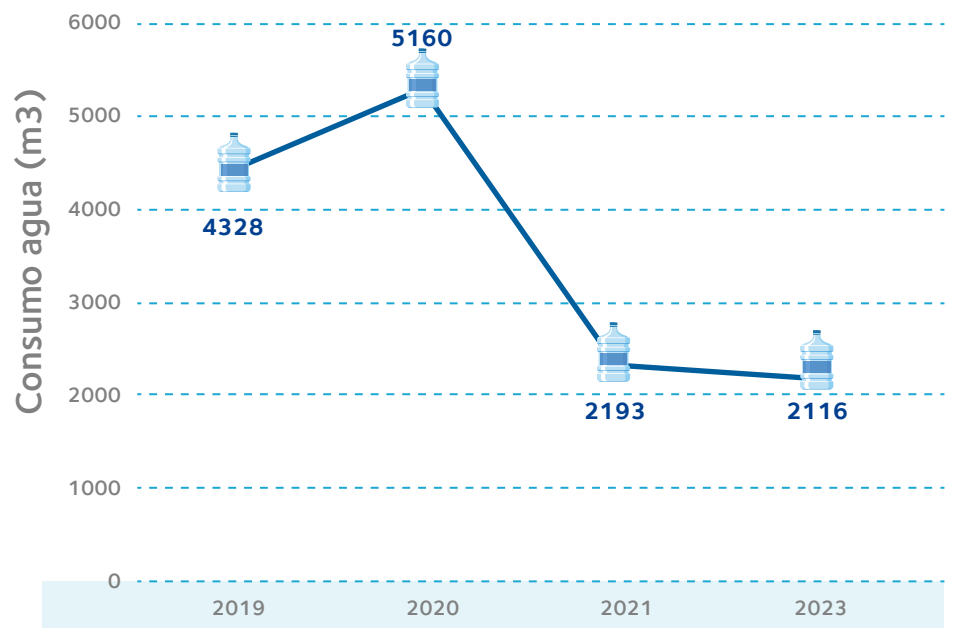
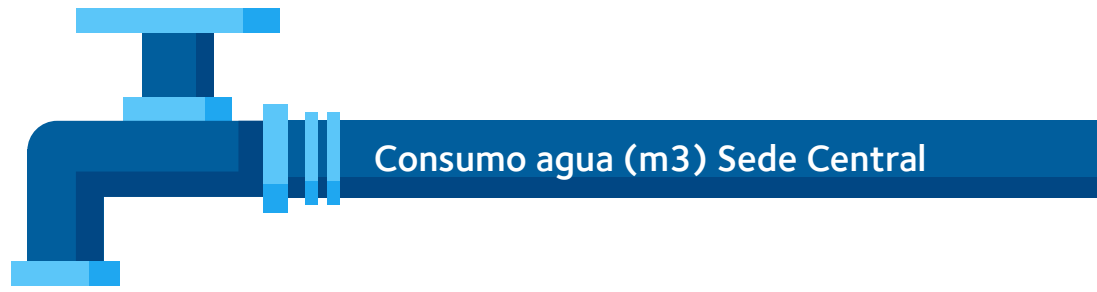
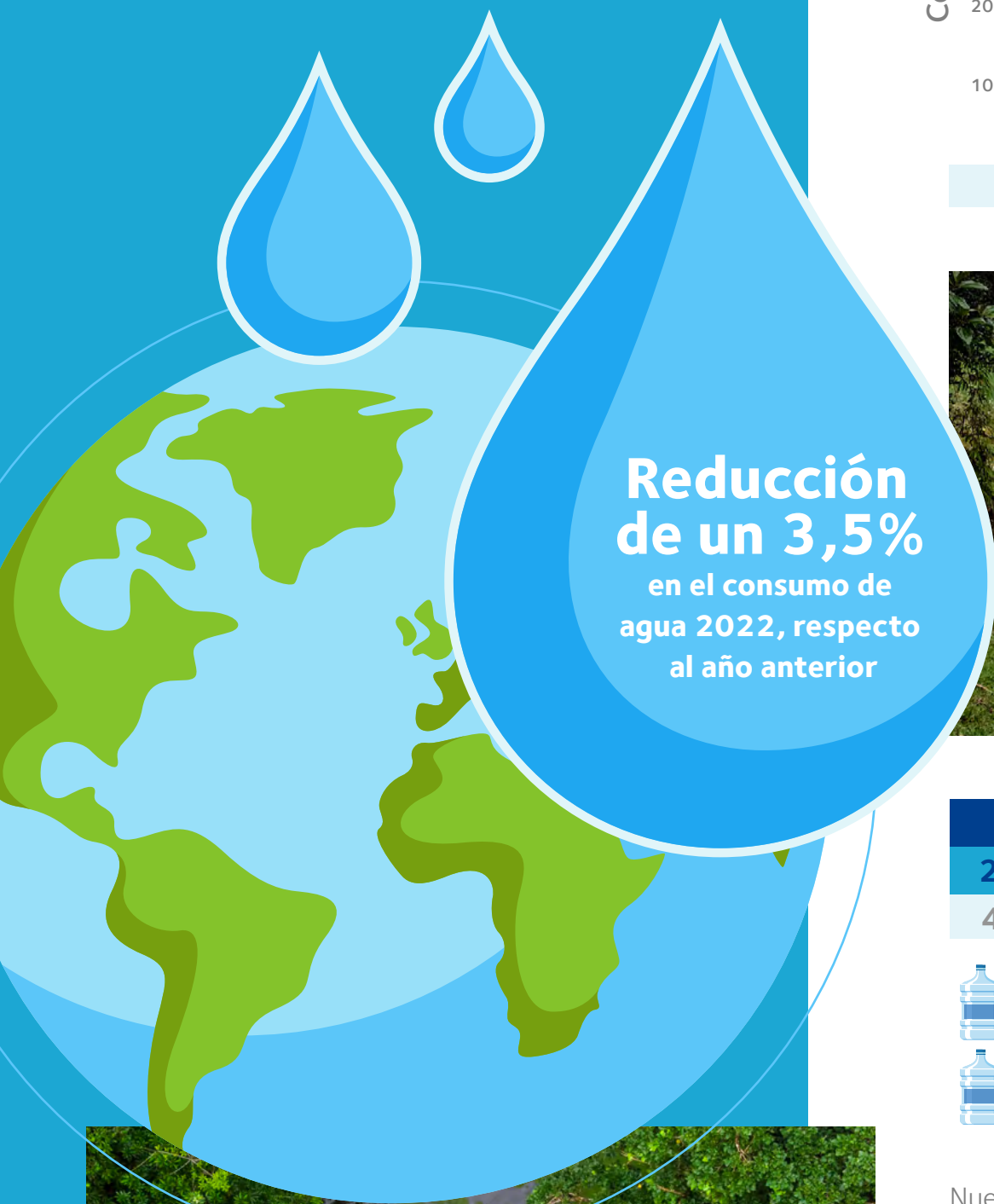




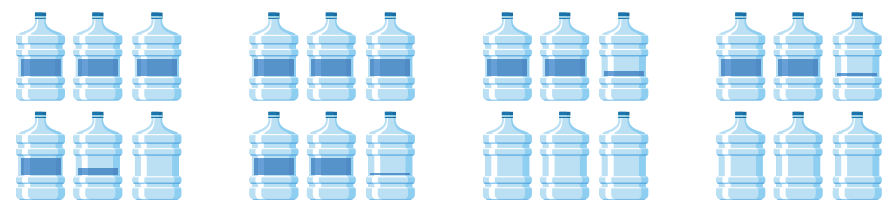
# RECURSO HÍDRICO

GRI [303]

Por segundo año consecutivo, logramos disminuir el consumo de agua en las instalaciones de sede central, lo que respalda nuestro compromiso ambiental y la búsqueda de alternativas para evitar el desperdicio en el uso de recursos naturales en nuestras instalaciones. Sabemos que el agua es un recurso limitado y somos conscientes de la necesidad de su conservación para beneficio de las presentes y futuras generaciones.



Consumo agua (m3) Sede Central, 2022			
2019	2020	2021	2022
4328	5160	2193	2116



Nuestra gestión ambiental interna implementa una serie de iniciativas para lograr la reducción en el consumo de agua como la generada durante el 2022. Dentro de nuestras buenas prácticas hídricas podemos citar: Uso de servicios sanitarios de doble descarga, aeradores que controlan el flujo de agua en fregaderos, mantenimiento de tuberías y rápida reparación de fugas, educación ambiental a colaboradores, entre otras acciones, son las responsables del ahorro de agua en el 2022 respecto al 2021.

Todas nuestras acciones implementadas para lograr ahorro del recurso hídrico, repercuten de forma positiva y directa en la gestión de las aguas residuales de la Cooperativa, ya que disminuye su generación. Además, desarrollamos otras iniciativas para su correcta gestión como uso de productos de limpieza biodegradables, mantenimiento preventivo de drenajes y tanques sépticos, así como el uso de trampas de grasa.





# CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES

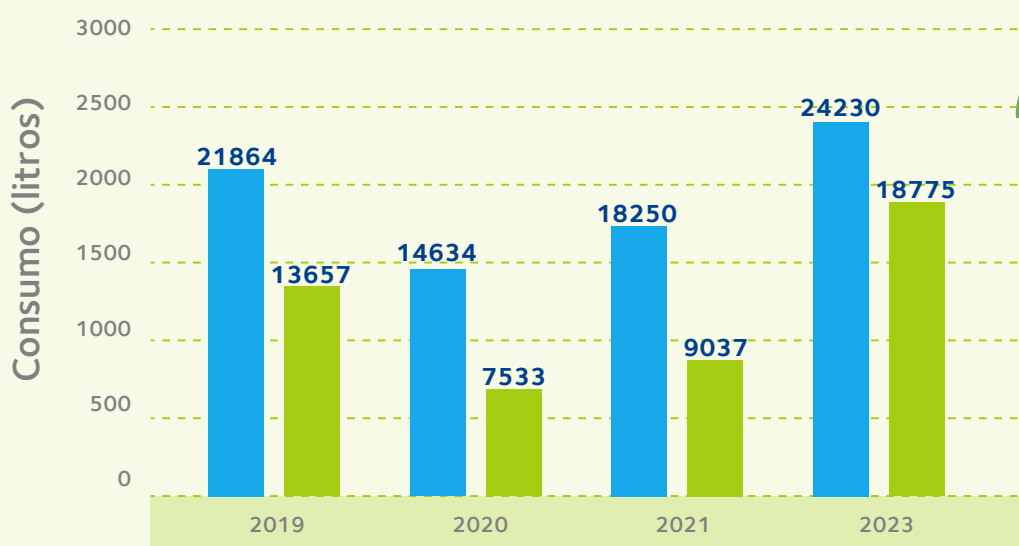
GRI [305-1]

Durante el 2022, por segundo año consecutivo se presentó un aumento en el consumo de combustibles fósiles en la Cooperativa. Dicho aumento responde al crecimiento de la organización y su necesidad de realizar giras, visitas a asociados, participación en eventos presenciales y reuniones, movilización fuera de la Zona Norte y demás acciones requeridas para garantizar la continuidad del negocio.

Además, el regreso a la normalidad postpandemia COVID-19, permitió retomar eventos presenciales y giras con asociados, lo que requiere una mayor movilización de vehículos que consumen gasolina y diesel.



## Consumo de combustibles en sucursales de Coocique R.L.



Gasolina



Diesel

**Aumento del 32,8%** en el consumo de gasolina en el 2022 respecto al 2021 y **Aumento del 107,8%** en el consumo de diesel en el mismo período.

Actualmente, ejecutamos una serie de acciones para contribuir con la reducción en el consumo de combustible fósil, dentro de las que podemos mencionar el uso de vehículo 100% eléctrico, cargadores para vehículos eléctricos en nuestras instalaciones, el mantenimiento preventivo de vehículos, uso de mensajeros entre sucursales, teletrabajo, reuniones virtuales, uso de buseta en transporte compartido y planificación de rutas, entre otras.

## UNITE A LA MOVILIDAD VERDE

# VERDE



La cooperativa **no utiliza Gas LP ni Búnker**, por lo tanto, **no se muestran datos de este tipo de combustible.**





# REFORESTANDO COSTA RICA

GRI [304-3]

Somos conscientes de la necesidad de contribuir con el proceso de reforestación de nuestro país, como elemento fundamental para la conservación de la biodiversidad, protección del recurso hídrico, lucha contra el cambio climático y aseguramiento de recursos naturales para las presentes y futuras generaciones. Por lo anterior, como es habitual en cada año, desarrollamos una serie de campañas de reforestación en diferentes zonas del país a través de la siembra de un número importante de especies de árboles para el mejoramiento de los ecosistemas ambientales.

A continuación, se indican nuestros números durante el 2022 en materia de reforestación:



4

Actividades de reforestación desarrolladas



4

Sucursales participantes en eventos



200

Personas voluntarias entre colaboradores y comunidad



1000

Horas de voluntariado



420

Árboles nativos plantados de especies nativas

**Todos los árboles plantados en las campañas de reforestación son especies nativas con importancia ecosistémica.**

Estas actividades, no solo contribuyen a la siembra de árboles, sino que abre espacios de educación ambiental, fomento de buenas prácticas ambientales, voluntariado y sensibilización en la importancia de proteger nuestros recursos naturales.

Las diferentes acciones de reforestación se realizaron en zonas como Las Delicias de Aguas Zarcas, La Abundancia, Buenos Aires de Venecia, Cartago, Zarcero, entre otras.





# EDUCACIÓN AMBIENTAL INTERNA Y EXTERNA

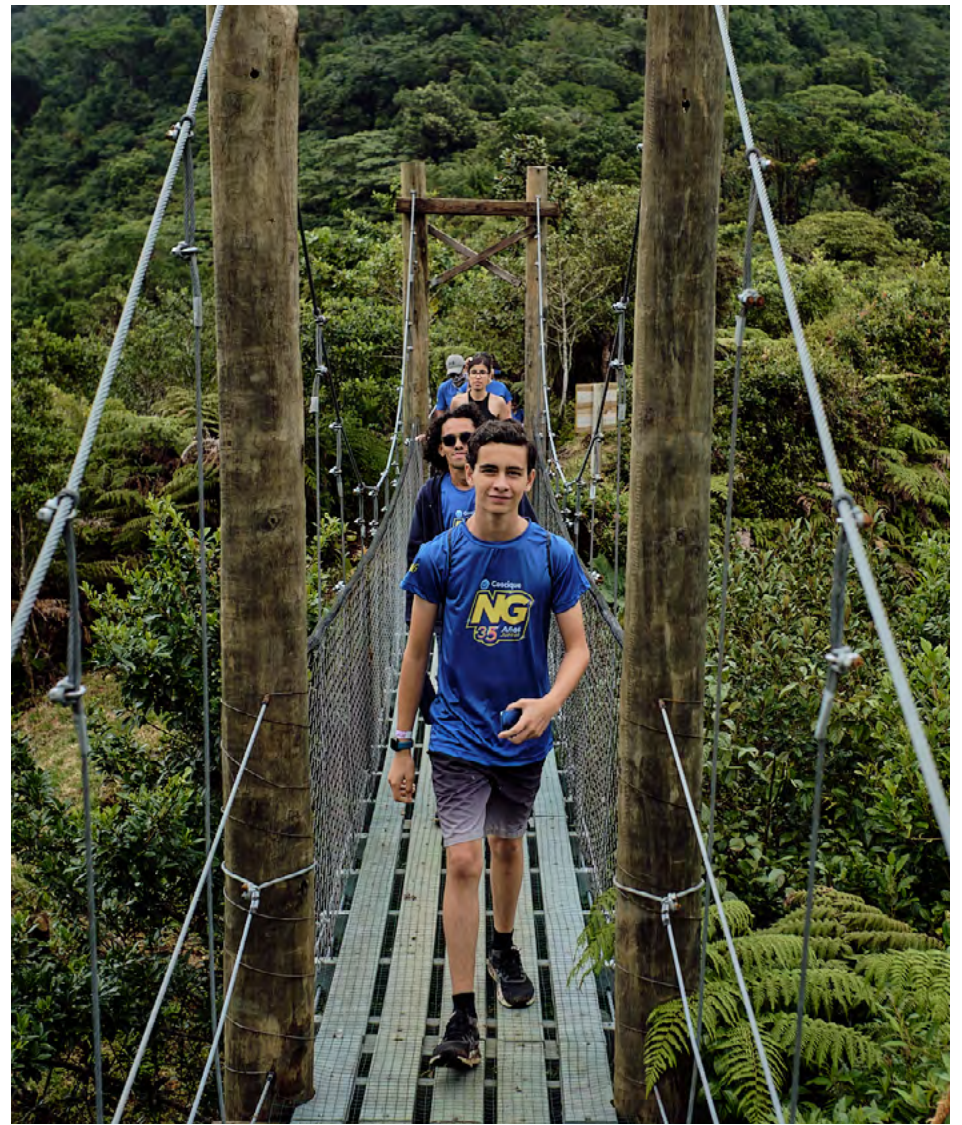
Somos conscientes de la necesidad de sensibilizar a nuestras partes interesadas internas y externas sobre la importancia y necesidad actual del cuidado al medio ambiente. Por lo tanto, a lo largo del 2022 la cooperativa desarrolló actividades de educación ambiental enfocados en su público interno y organizaciones externas de la comunidad.

En el periodo 2022, desarrollamos un total de seis actividades de educación ambiental dirigidas a nuestros colaboradores de la cooperativa, donde participaron un total de 100 personas colaboradoras de diferentes sucursales.

Adicional, se ejecutaron nueve talleres de educación ambiental externas en centros educativos y comunidades, con una participación total de 254 personas que fueron sensibilizadas sobre el cuidado del medio ambiente.

Dentro de los temas desarrollados por especialistas en educación ambiental, se encuentran charlas sobre la importancia del ahorro de agua, electricidad y combustible, correcta gestión de residuos, cambio climático, compensación ambiental, buenas prácticas ambientales en el hogar y oficina, entre otros temas.

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 el cuidado del medio ambiente.





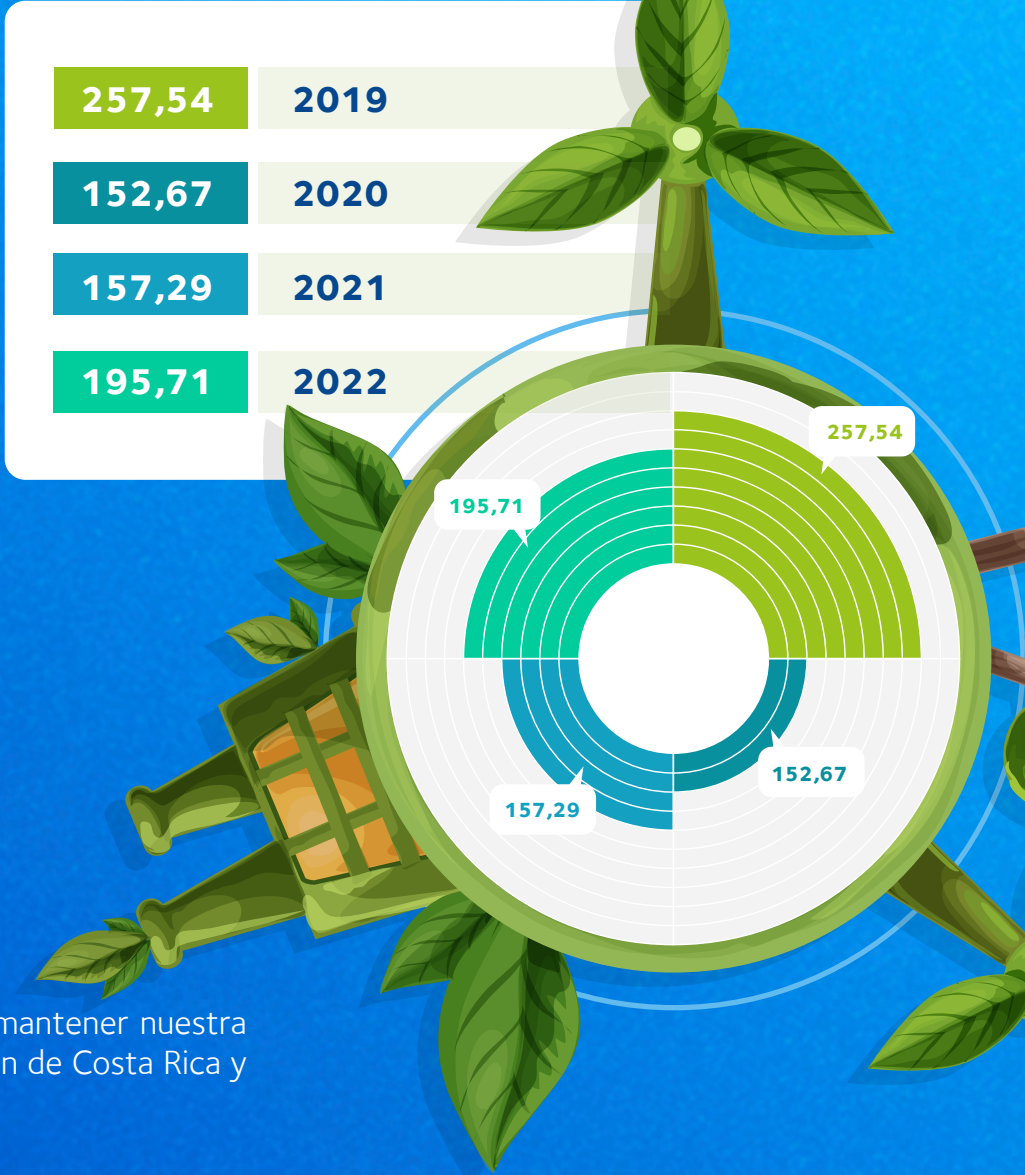
# Carbono Neutralidad

Buscamos de forma proactiva, aportar a las metas país de descarbonización en los próximos años, es por eso que durante el 2022 logramos mantener nuestra certificación como una cooperativa carbono neutral con alcance a todas nuestras sucursales, según el Programa País de Carbono Neutralidad del MINAE por medio de la Dirección de Cambio Climático.

Para este periodo, realizamos la cuantificación de emisiones, clasificando las mismas en directas (alcance 1), indirectas (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3), logrando mayor exhaustividad en nuestro inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para el total de emisiones del periodo 2022.

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

## Toneladas de CO2e generadas por CooCique R.L.



**Durante el 2022, se dio un incremento del 24,4% en las toneladas de CO2e por parte de la cooperativa, producto de la cuantificación de GEI de alcance 3.**

Cada año actualizamos nuestro inventario de emisiones de GEI para mantener nuestra certificación de carbono neutralidad, contribuir con la descarbonización de Costa Rica y ser una cooperativa sostenible.

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





# SOMOS MARCA RESERVA DE BIÓSFERA COSTARRICENSE AGUA Y PAZ

En Cooquite nos complace haber recibido este 2022 el reconocimiento internacional "Marca Reserva de Biosfera Costarricense Agua y Paz" emitida por el Comité MAB y Red de Reservas de Biosfera Costa Rica, gracias a las iniciativas de nuestra cooperativa y nuestros asociados en la conservación de la diversidad biológica y cultural, la sostenibilidad y el bienestar humano.

Destacamos como la organización modelo de desarrollo sostenible gracias a nuestra oferta de productos y servicios para el desarrollo local y el impulso de economías verdes.

Las reservas de biósfera nacen como una alternativa impulsada por UNESCO para gestionar una apropiada convivencia entre los seres humanos y la naturaleza de una manera equilibrada, que permita la conservación de importantes ecosistemas del planeta.

Seguimos comprometidos en conectar a las comunidades pioneras para forjar un futuro positivo para nuestra gente y la naturaleza.



**Certificado Marca Reserva de Biósfera Agua y Paz**



## COMPROMISO AMBIENTAL

Continuamos demostrando con iniciativas y programas robustos, nuestro compromiso por ser una cooperativa financiera que innova y se adapta a las necesidades del entorno de la mano de la sostenibilidad, siendo una cooperativa referente a nivel nacional e internacional de la forma correcta de hacer negocios sostenibles.

Para el período 2022 y a pesar de los efectos aún medibles de la pandemia por COVID-19, logramos mantener una correcta gestión ambiental interna, la participación en programas ambientales como el Programa Bandera Azul Ecológica en tres diferentes categorías, el desarrollo de programas de reforestación, la educación ambiental, la certificación como cooperativa carbono neutral, entre otras iniciativas.

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.





# DIMENSIÓN SOCIAL



REPORTE ANUAL DE SOTENIBILIDAD  
2022





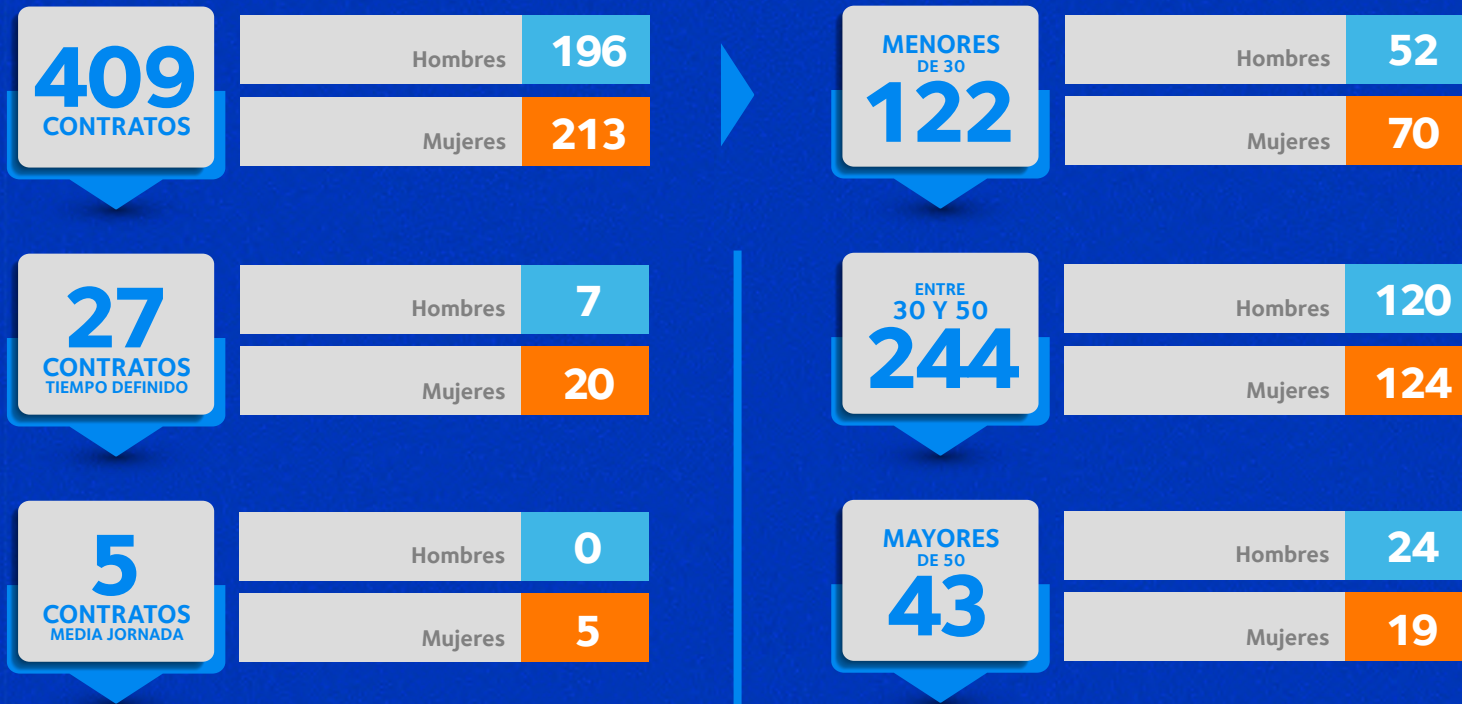
# ES SU gente

## TALENTO QUE IMPULSA NUESTRA MISIÓN

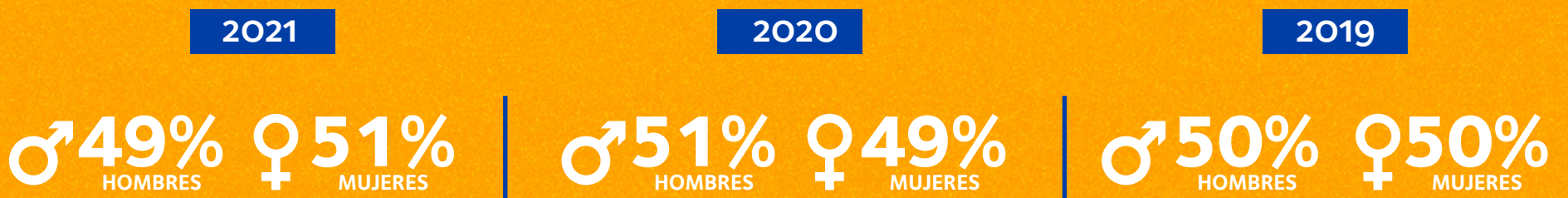
GRI [102-8 a, 102-8 c]



### Diversidad e Integración Generacional



A diciembre 2022 Coocique contaba con un total de 409 colaboradores, manteniendo un importante equilibrio en género: 48% hombres (196) y un 52% mujeres (213), el cual ha sido constante en los últimos años:





# NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN DEL PERSONAL

GRI [401-1]

“El cálculo del índice de rotación de personal se basa en el volumen de entradas y salidas del personal con relación a los recursos humanos disponibles en determinada área de la organización, dentro de un cierto periodo, y en términos porcentuales”

Un número de rotación igual a cero no ocurre en la práctica ni sería conveniente, pues indicaría un estado de parálisis total de la organización. Por otra parte, tampoco sería conveniente un índice de rotación muy elevado, ya que implicaría un estado de fluidez y entropía de la organización, que no podría fijar ni asimilar de manera adecuada sus recursos humanos.

Conocer el índice de rotación le permite a la Cooperativa prever necesidades de contratación, focalizar acciones en los procesos de selección y reclutamiento en aquellas áreas de mayor índice de rotación. El índice de rotación ideal es el que permite a la organización retener a su personal de buen rendimiento.

Año	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Índice rotación	11.58%	15.97%	16.73%	16.72%	14.19%	14.22%	11.38%	13.44%	21.22%
Desvinculaciones	9.14%	16.26%	13.44%	15.78%	12.88%	13.72%	10.26%	13.18%	20.62%

## Rotación de personal

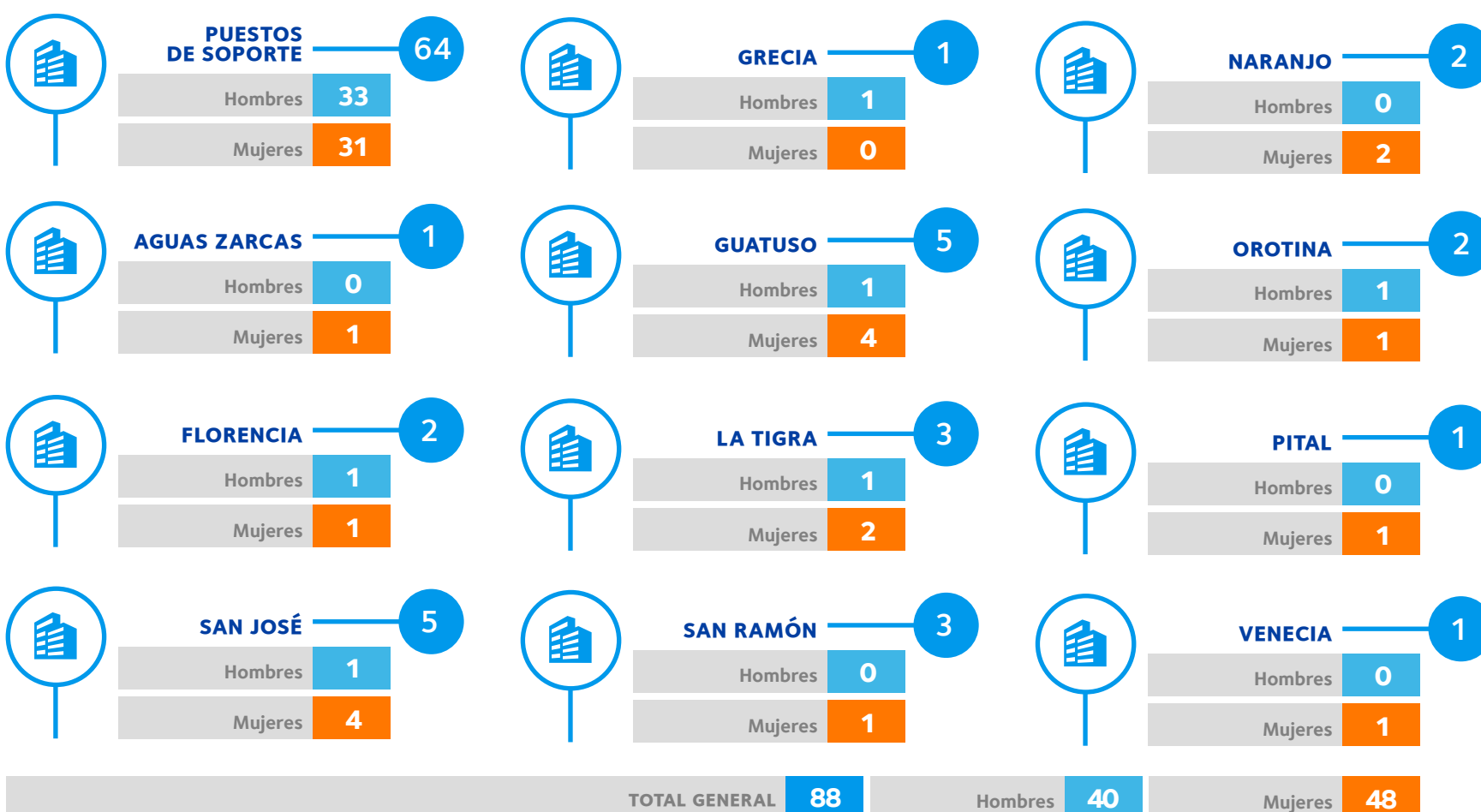
	INGRESOS		SALIDAS	
<b>CANTIDAD</b> #	88	100%	54	100%
<b>HOMBRE</b> ♂	40	45%	45	54%
<b>MUJER</b> ♀	48	55%	38	46%

Índice de rotación: Variaciones que se producen en la Cooperativa respecto de ingresos (altas) o salidas (bajas) de personal. Al 2022 cerró en 21.22%.

Desvinculaciones: Variaciones que se producen en la cooperativa respecto a las salidas (bajas) de personal. Al 2022 cerró en 20.62%

Los efectos de la rotación se ven influenciados por: contratos por tiempo definido y jubilaciones de funcionarios.

## Nuevas contrataciones





## OBLIGACIONES Y PLAN DE BENEFICIOS

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

Según el acuerdo de CONASSIF 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo se integra un Comité de Remuneraciones que ve 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, 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.

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.

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 alta gerencia a nuestro gerente y subgerente general y como altos ejecutivos los cargos con participación en el Comité Gerencial, así como al Auditor Interno.

Se considera la Región Huetar Norte como la ubicación con operaciones significativas por el origen de la organización y concentración de asociados en la zona.

Los puestos de altos ejecutivos contratados se encuentran a cargo de hombres, de los cuales el 75% son de la comunidad local.





# UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR

GRI [401-2, 401-3]

Cooquite brinda beneficios de alta calidad tanto para trabajadores con jornadas a tiempo definido e indefinido.

LEGALES	ECONÓMICOS	SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incapacidades y licencias médicas</li> <li>Garantías laborales</li> <li>Compromiso con la protección al trabajador</li> <li>Días feriados y descanso obligatorio</li> <li>Jornadas acordes a la ley</li> <li>Códigos y reglamentos para una cultura de bienestar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aporte para compra del uniforme</li> <li>Aporte para estudio de posgrado</li> <li>Aporte a la Asociación Solidarista por concepto de cesantía y su respectivo reconocimiento</li> <li>Tasa de interés especial</li> <li>Aporte para afiliación de hijos en el programa Nueva Generación</li> <li>Subsidio de incapacidad</li> <li>Fomento de ahorro</li> <li>Vacaciones adicionales</li> <li>Apoyo económico en situaciones de infortunio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento por tiempo laborado</li> <li>Teletrabajo</li> <li>Día del Colaborador</li> <li>Actividades Internas</li> <li>Cumpleaños</li> <li>Descuentos en comercios</li> <li>Clima organizacional</li> <li>Impulso de programas de caridad</li> <li>Programas de actividades recreativas como caminatas, ciclismo, atletismo</li> <li>Programa de idiomas</li> </ul>

## Permiso parental

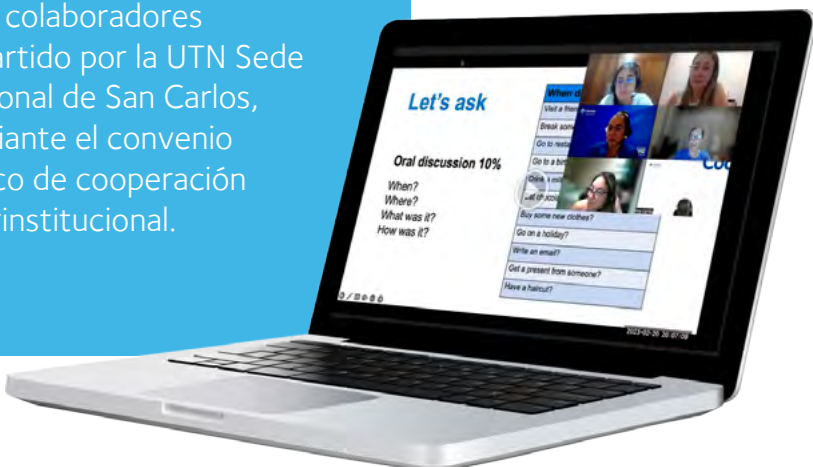
En el 2022, 11 colaboradores se acogieron a su permiso parental, de los cuales, el total disfrutaron de este derecho y se reincorporaron.



Durante el 2022, se dio inicio a través del Programa Plan Prospera, un nuevo programa de bienestar interno, que busca acercarnos a la adopción Great Place To Work

## Programa de Inglés

Interesados en el programa: 220 colaboradores  
Impartido por la UTN Sede Regional de San Carlos, mediante el convenio marco de cooperación interinstitucional.



## Cooquite *de ride*

Busca generar espacios de recreación para compartir como familia Cooquite y hacer actividad física disfrutando de las bellezas naturales que tenemos en nuestro país.





# VOLUNTARIADO



Bosque La Amistad Alemania - Costa Rica



Finca Ecocampus Universidad Técnica Nacional - Sede Regional de San Carlos



25 familias participantes



300 árboles plantados



# DEPORTES



Carrera de Relevos: 18 compañeros de diferentes unidades y sucursales.



Club Strava Coocique Runners: 36 miembros



Club Strava Cleteros de Coocique: 16 miembros





# 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

Desde la Comisión de **Salud Ocupacional** destacamos las siguientes acciones:

Se realizaron las auditorías en 23 edificios para gestión de riesgos de superficie, manejo de químicos, señalización, entre otros.



Entrenamiento anual 2022 para la Comisión de Salud Ocupacional, Brigada de Emergencias y contratistas de Cooquite



Seis simulacros de evacuación en: Nicoya, Tilarán, San Ramón, Naranjo, NG, Oficinas Centrales

## ACCIONES OPERATIVAS

Plan continuidad de negocio

Como parte de las medidas para mitigar los efectos del Covid - 19, la Cooperativa mantuvo las siguientes acciones durante el 2022:

- ✓ Se mantuvo la certificación del 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.
- ✓ Ajustamos la normativa y protocolos existentes a la situación país, no obstante, continuamos con la implementación de protocolos de limpieza y desinfección en las estaciones de trabajo, así como en las agencias de servicios como medida preventiva.
- ✓ Se continuó con la implementación de la modalidad de Teletrabajo.
- ✓ Se brindó seguimiento y apoyo a los 47 colaboradores que fueron notificados a la unidad tras afectación por la enfermedad.





# BIENESTAR DEL PÚBLICO INTERNO

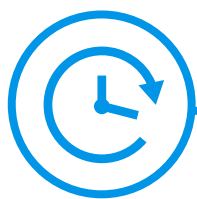
GRI [403-2]

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

	2020				2021				2022			
	TOTAL PERSONAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL DÍAS	TOTAL PERSONAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL DÍAS	TOTAL PERSONAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL DÍAS
LESIONES	10	3	10	29	10	6	4	17	7	5	2	102
ACCIDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMEDADES	124	68	74	611	195	86	109	856	104	41	63	1261
MUERTES	0	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0	N/A

# COOCIQUE SE FORMA Y SE TRANSFORMA

GRI [404-1]



## HISTÓRICO ANUAL DE HORAS CAPACITACIONES

Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Horas Invertidas	4,805	10,731	10,614	8,285	2,379.5	16,445

	GERENCIA	FINANCIERA	COMERCIAL	OPERACIONES	TOTAL
Catidad de capacitaciones	40	20	46	28	134
Cantidad de horas de capacitación	2972	2007	8193	3473	16.645
INTERNAS	1260	474	6037	1208	8979
EXTERNAS	1712	1533	2156	2265	7666



## CAPACITACIONES POR GÉNERO

El año 2023 se capacitaron un total de **395 COLABORADORES**





# CAPACITACIÓN INTERNACIONAL

Con el fin de fomentar la innovación y mejora continua, la Cooperativa refuerza su estrategia de capacitación con pasantías internacionales en congresos, cumbres y convenciones con temas como:

- ✔ Energías Verdes y Financiamiento Climático, Green Banking Academy del IFC (International Finance Corporation) del Banco Mundial.
- ✔ VII Congreso Latinoamericano de Riesgos, CLAR 2022, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia. Asociación de Bancos Privados de Bolivia, ASOBAN y la Federación Latinoamericana de Bancos, FELABAN
- ✔ XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos, Santiago de Chile, Federación Latinoamérica de Bancos (FELABAN), la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF) y el Comité Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos de FELABAN (CLAIN)
- ✔ XXXI Congreso Latinoamericano de Fideicomisos, organizado por la Federación Latinoamericana de Bancos – FELABAN, La Asociación Bancaria de Panamá y El Comité Latinoamericano de Fideicomiso; dicho evento se llevará a cabo en Panamá del 19 al 21 de octubre de 2022
- ✔ V Cumbre Cooperativa de las Américas, Asunción, Paraguay, organizada por las Cooperativas de las Américas y el conjunto de las organizaciones asociadas desde Paraguay (CONPACOOOP, CONCOPAR, Cooperativa Universitaria, FECOAC, FECOPAR, FECOMULP y Panal Seguros),
- ✔ VIII Congreso Estratégico del Cooperativismo Latinoamericano, “Construcción de Escenarios de Futuro”, que se llevó a cabo Cusco, Perú, los días 19, 20 y 21 de mayo de 2022; cuyo objetivo es analizar y profundizar sobre los grandes desafíos del cooperativismo como actor fundamental en el marco de la economía social
- ✔ XVI Convención Financiera Cooperativa Latinoamericana en Punta Cana, República Dominicana.
- ✔ Pasantía a Ecuador para conocer experiencias de desarrollo del microcrédito con acompañamiento y apoyo de la DGRV y sus herramientas.





# MENTALIDAD DE CRECIMIENTO

GRI [404-2]

Como parte de las iniciativas de capacitación para nuestros colaboradores se presentan las siguientes iniciativas

## FRANKLIN COVEY

- ✓ En el 2022 se impartió con el apoyo de FranklinCovey el programa Liderar la Lealtad del Cliente, en el cual los 60 líderes participantes aprendieron y practicaron los principios y las prácticas necesarias para ganarse el corazón de colaboradores y asociados.



## PLAN DE CAPACITACIÓN

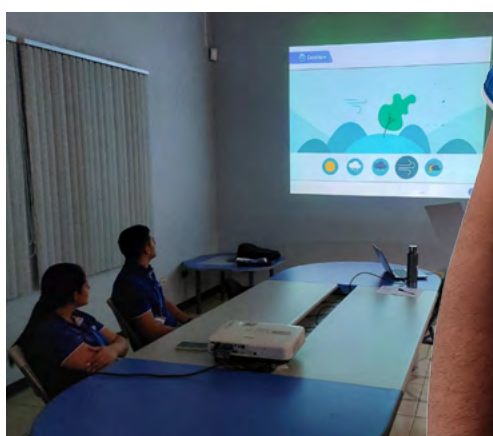
- ✓ Coocique, mantiene activa la oferta de capacitación interna de manera presencial o virtual sincrónica, a través de la Universidad Coocique, medio por el cual se ejecutan los planes de capacitación específicos por puesto para plataformitas y tesoreros.

## 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 AMBIENTALES

- ✓ Desarrollamos un total de seis actividades de educación ambiental dirigidas a nuestros colaboradores de la cooperativa, donde participaron un total de 100 personas colaboradoras de diferentes sucursales. Dentro de los temas desarrollados por especialistas en educación ambiental, se encuentran charlas sobre la importancia del ahorro de agua, electricidad y combustible, correcta gestión de residuos, cambio climático para gerentes de sucursal involucrados en los procesos de análisis de crédito, compensación ambiental, buenas prácticas ambientales en el hogar y oficina, entre otros temas.





# 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
COMITÉ GERENCIAL	4	100%	4	0
JEFATURAS DE ÁREAS	40	100%	23	21
ÁREAS FUNCIONALES	365	100%	170	195

La evaluación del desempeño 360 es un proceso en el que se recopila información sobre el desempeño de un empleado de múltiples fuentes, incluyendo superiores, colegas, subordinados y clientes. La idea detrás de este tipo de evaluación es obtener una visión más completa y equilibrada del desempeño del empleado, ya que se obtiene retroalimentación de una variedad de perspectivas diferentes.

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

- ✔ Identidad organizacional
- ✔ Responsabilidad
- ✔ Comunicación
- ✔ Liderazgo de la jefatura inmediata
- ✔ Motivación
- ✔ Capacitación y desarrollo
- ✔ Estructura
- ✔ Condiciones físicas
- ✔ Salario, beneficios e incentivos





# *¡La salud* DE LOS TUYOS *va primero!*



## 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 2022 se realizaron 55 indemnizaciones por un total de ¢847 millones:

### INDEMNIZACIONES PROTECCIÓN CREDITICIA

De enero a diciembre del 2022

Indemnizaciones	Cantidades	Monto
Póliza por fallecimiento (Protección Crediticia)	43	¢682,203,514.00
Póliza por invalidez (Protección Crediticia)	12	¢165,584,071.00
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>¢847,787,585.00</b>



## Póliza por fallecimiento

Se aprueba la propuesta de trasladar de los excedentes netos a distribuir del período 2022, la suma de ¢6.116, ¢7.673 y ¢10.231 por asociado, con el fin de cancelar 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	¢5,360,000,000.00	¢ 5.116   ¢7.673   ¢10.231 ¢6.138   ¢9.207   ¢12.277*	¢157,854,691.00

\*Primas para aquellos asociados con cédula dimex que el INS les cobró un recargo del 20% adicional a la prima

Durante el 2022 se realizaron 89 indemnizaciones por un total de ¢93 millones.

INDEMNIZACIONES ENERO A DICIEMBRE 2022		
INDEMNIZACIONES	CANTIDAD	MONTO
Póliza Fallecimiento (Excedentes)	89	¢93.607.000,00

## Cantidad de indemnizaciones por tipo y periodo

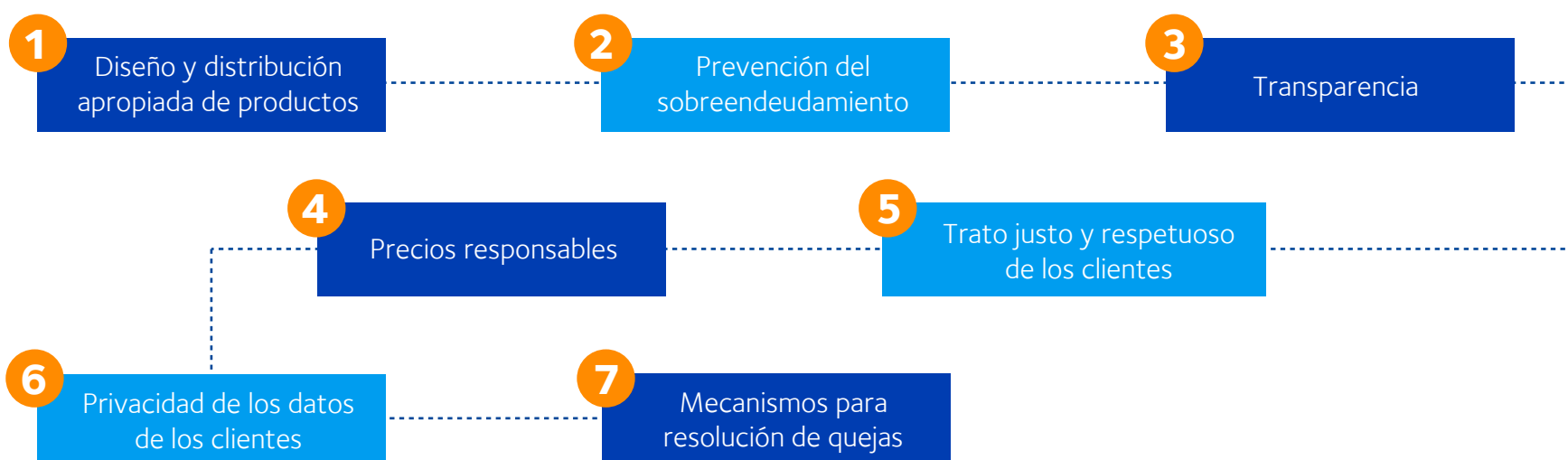
TIPO DE PÓLIZA	2019	2020	2021	2022
SEGURO VIDA COLECTIVA	123	80	106	89
PÓLIZA FALLECIMIENTO TRADICIONAL	2	1	1	0
PÓLIZA PROTECCIÓN CREDITICIA	89	74	72	55

Esta información es de acuerdo con el seguimiento de reclamos INS enero 2023, existen casos presentados del 2022 que se encuentran en análisis, debido al hackeo de la CCSS se ha atrasado para facilitar la información del expediente médico o documentos que deba aportar el asociado o beneficiario

## THE SMART CAMPAIGN

GRI [417-2]

Mantenemos como parte de nuestros principios La Certificación de Protección al Cliente de Smart Campaign otorgada en 2021. Esta certificación corresponde a 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:



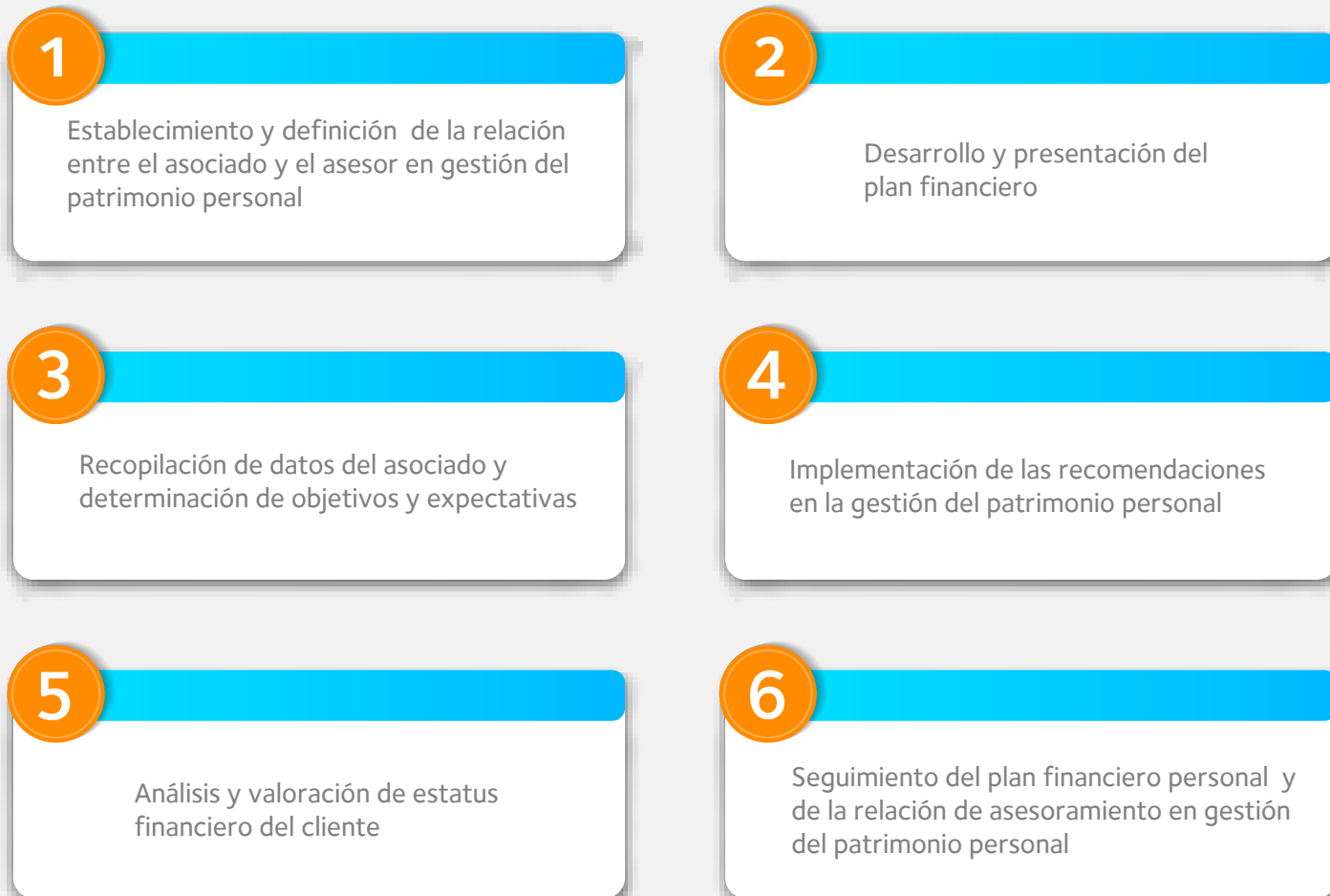


# EDUCACIÓN FINANCIERA COOPERATIVA

GRI [413-1]



## Proceso de acompañamiento financiero:



## Metodología de acompañamiento financiero



## 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 3047 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.

CATEGORÍA	CANTIDAD DE EVENTOS	BENEFICIARIOS	CANTIDAD DE MUJERES	CANTIDAD DE HOMBRES	ALIADOS EN LOS PROCESOS
Cantidad de acompañamientos y asociados beneficiados	2	46	21	25	SBD, Sinergia, Sirú Financiero

### Centro Colaborador / Universidad Coocique

Nos acercamos al Instituto Nacional de Aprendizaje INA para ser acreditados como Centro Colaborador, mediante un convenio especial de cooperación, el cual nos permite impartir sus programas y cursos a nuestros asociados según las necesidades, con el respaldo y certificación del INA.

#### Lanzamiento

- ✔ **Pymes:** Gestión de la administración mipyme
- ✔ **NG y Colaboradores:** Capacidades actitudinales para el trabajo.
- ✔ **Facilitadores / Mentores:** Formación por Competencias
- ✔ **Público General:** Módulos abiertos







En nuestro 35 aniversario continuamos con el propósito de promover la integración generacional donde participaron familias Coociquistas en actividades lúdicas y formativas generando experiencias memorables para nuestros asociados. Las actividades que desarrollamos se basaron en los ejes ambiental, social y económico para contribuir a la misión y visión de la Cooperativa.

La celebración se realizó en las instalaciones de Coocique NG en compañía de nuestra comunidad de asociados, durante esta celebración pudieron participar y disfrutar de las actividades programadas como la carrera Ruta NG y espacios para el disfrute de las familias asistentes.



Fuimos reconocidos por Cenecoop como organización por aportar durante 35 años a la formación y desarrollo de la niñez y juventud asociada a nuestra Cooperativa



Dentro de nuestra programación anual destacaron las siguientes actividades:

### Días del ahorro

realizados en las Sucursales.

### Desafíos Coocique

para las familias Coociquistas.

### Talleres con cooperativas estudiantiles

en zonas de influencia para Coocique.

### Actividades especiales

con aliados estratégicos.

### Talleres ambientales y financieros

donde tuvimos presencia de poblaciones de interés para nuestro programa y la cooperativa.

En el proceso de Escuela de Liderazgo NG con el enfoque en la formación integral de jóvenes asociados, contamos con una participación de:

**99** Jóvenes en las capacitaciones y talleres realizados durante el año

Al cierre del 2022 graduamos a:

**25** Líderes NG que completaron los requisitos en los diferentes perfiles de la Escuela.





Cocique 

# iNGeniate®

DESPEGÁ

La academia iNGeniate fue una propuesta generada en 2021 para asociados con ideas o proyectos relacionados a emprendimientos. Gracias a su buena respuesta de participación en el 2022 llevamos esta iniciativa al Colegio Agroportica en Guápiles, donde logramos beneficiar a:

**110** estudiantes con conocimientos para elaborar planes de negocio



El alcance total del programa Cocique NG fue de 3854 personas participantes en nuestras 104 actividades realizadas durante el año 2022, contando con una reactivación de 118 asociados.

Eje	Cantidad de actividades	Cantidad de participantes
Ambiental	9	254
Social	40	2033
Financiero	55	1567
Total	104	3854





# APORTANDO A LA EDUCACIÓN COOPERATIVA

## Nuestro aporte a las Cooperativas Estudiantiles

21 Talleres en centros educativos de primaria con la temática del fomento de ahorro con alcance de 603 estudiantes

4 actividades en centros educativos de secundaria con la temática de la Doctrina Cooperativa con alcance a 612 estudiantes

1 Encuentro Cooperativo de docentes encargados de cooperativas estudiantiles

25 aportes a cooperativas estudiantiles para asambleas e iniciativas de promoción

Inversión: 7.9 millones anuales



Brindamos capacitaciones y talleres que promueven el cooperativismo abarcando 1085 participantes en diferentes actividades relacionadas con cooperativas estudiantiles.

Con recursos del Comité de Educación realizamos 22 actividades en centros educativos de primaria para promover el buen hábito del ahorro, diseñando según la creatividad de cada estudiante una alcancía de barro.



El Encuentro de Cooperativismo Estudiantil fue otra de las actividades destacadas en conjunto con el Comité de Educación y el Cenecoop. Compartimos con 31 encargados de cooperativas estudiantiles de la zona norte y fortalecimos los vínculos cooperativos a través de un espacio en el que se generaron ideas relevantes para el movimiento.







Impulsamos tu  
*producción*

## COOCIQUE, UNA COMUNIDAD PRODUCTIVA

Desde su creación nuestra unidad Mipyme se consolida como un agente promotor de transformación y desarrollo, gracias al acompañamiento especializado que brindamos a nuestras personas asociadas:

Entre los principales objetivos, están:

- ✔ Dar acompañamiento integral a las micro y pequeñas empresas para garantizar su permanencia y viabilidad económica en el largo plazo.
- ✔ Establecemos alianzas estratégicas a largo plazo en beneficio de nuestros micro y pequeños empresarios.
- ✔ Generar encadenamientos entre las actividades, sectores y regiones que apoya la cooperativa.
- ✔ Brindar asesoramiento integral y entrenamiento a funcionarios y asociados tanto en temas de gestión administrativa como ambientales, relacionados buenas prácticas y oportunidades de mitigación y adaptación.

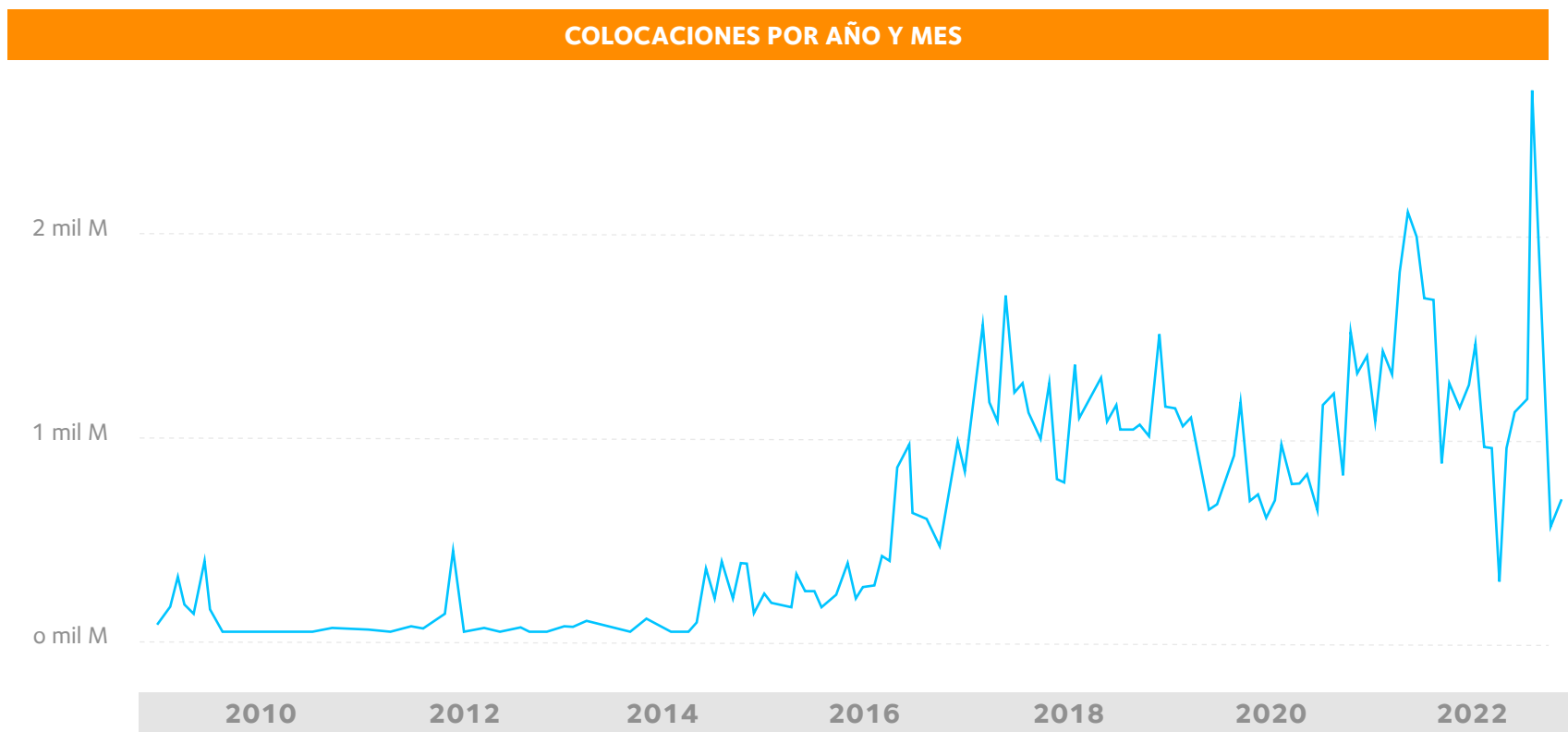


## Sistema de Banca para el Desarrollo

Cooquite es la primera cooperativa acreditada como operador del Sistema de Banca para el Desarrollo y durante 14 años hemos sido actores de la inclusión financiera y desarrollo de la economía beneficiando a 2741 MiPymes con recursos financieros.

A continuación se presentan los resultados de la colocación total y los alcances de los últimos 14 años:

<b>COLOCACIONES</b> <b>83.325</b> millones	<b>CANTIDAD CRÉDITOS</b> <b>5.917</b>	<b>CANTIDAD CLIENTES</b> <b>2.741</b>
<b>CRÉDITO PROMEDIO</b> <b>14.08</b> millones	<b>TASA PROMEDIO</b> <b>9.57%</b>	<b>OPERADORES</b> <b>1</b>

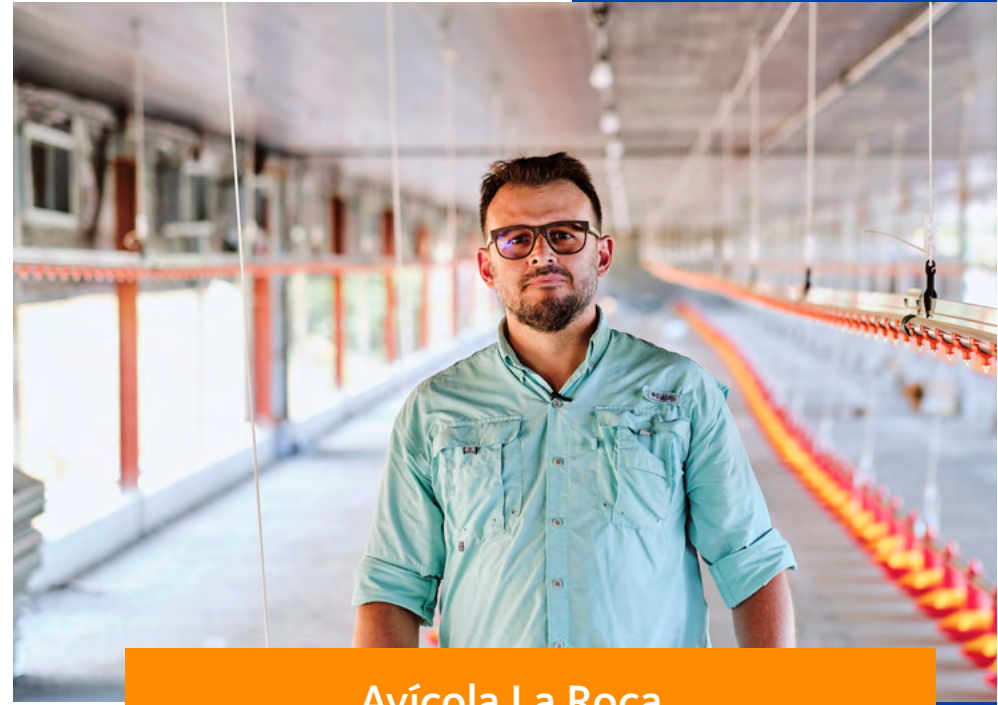
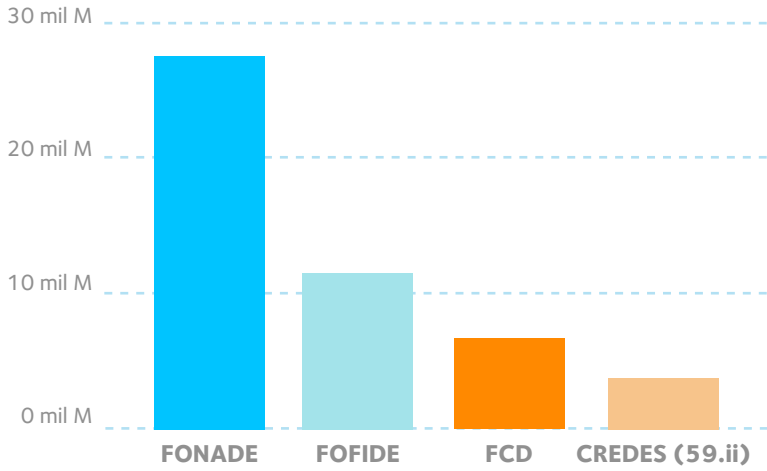


<b>41%</b> AGRICULTURA	<b>25%</b> MICROCRÉDITO	<b>82%</b> CANTONES	<b>57%</b> DISTRITOS
<b>22%</b> MUJERES	<b>89%</b> SECTORES PRIORITARIOS	<b>22%</b> ZONAS RURALES	<b>52%</b> DISTRITOS MENOR IDS



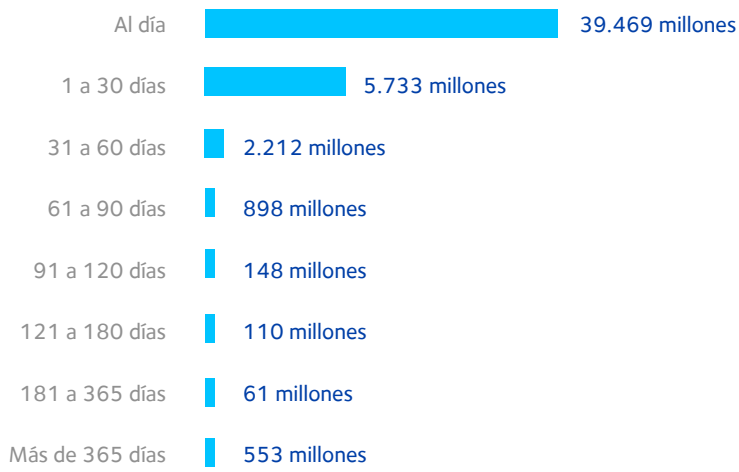
Durante el 2022 mantenemos un saldo de cartera neta de ¢49,183 millones de recursos financieros otorgados a 1895 MiPymes con fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo.

### Saldo por fondo

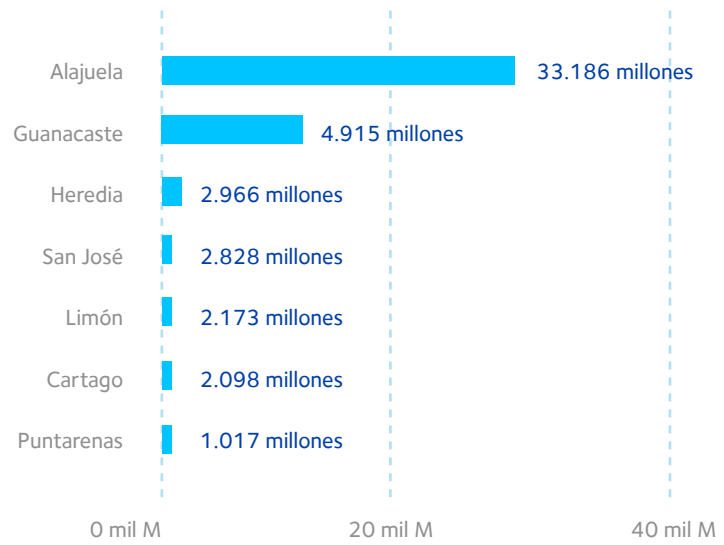


Avícola La Roca

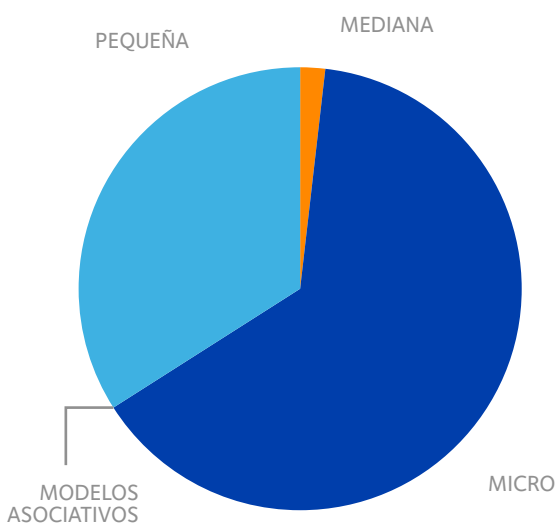
### Saldo por morosidad



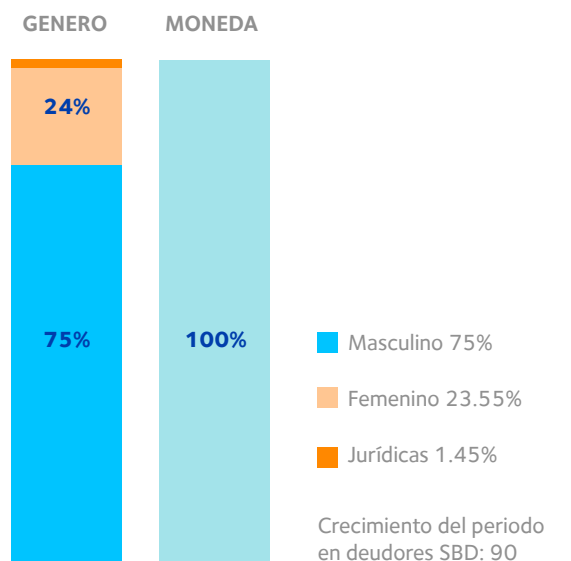
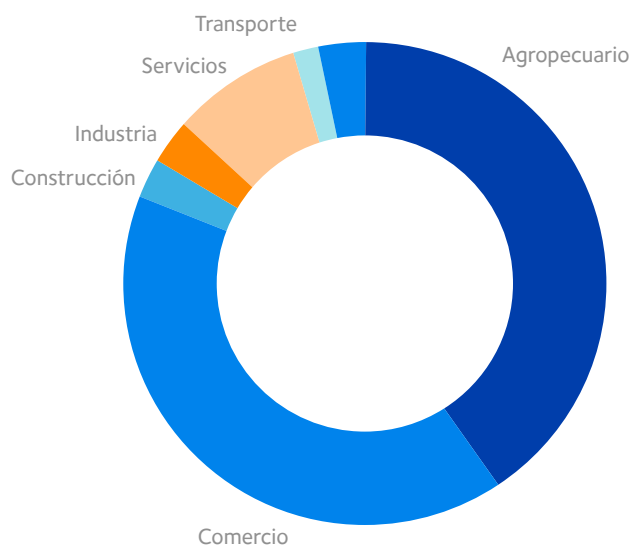
### Saldo por provincia



### Saldo por tamaño de empresa



### Saldo por sector productivo





## CARTERA DE CRÉDITO

La cartera total de crédito productivo cuenta con la siguiente composición :

Sexo	Valor	Porcentaje	Total de operaciones	Descripción
<b>Mujeres</b>	₡16,417,640,556	22.73%	1054	El saldo de la cartera productiva corresponde a 72,215,983,577, representando un 22.73% de colocación a mujeres y un 75.78% a hombres y un 1.49% a cuentas jurídicas
<b>Hombres</b>	₡54,724,180,690	75.78%	3756	
<b>Cuentas Jurídicas</b>	₡1,074,162,331	1.49%	30	
<b>Total</b>	₡72,215,983,577	100%	4840	

La siguiente tabla muestra la composición porcentual comparativa de los últimos tres periodos por género:

AÑO	2019	2020	2021	2022
HOMBRE	80%	78%	76.41%	75.78%
MUJER	20%	22%	21.85%	22.73%
JURÍDICA	-	-	1.73%	1.49%

Saldo de colocación de crédito productivo distribuido porcentualmente por sucursal:

SUCURSAL	MONTO COLOCADO	PORCENTAJE
GUATUSO	₡10,976,760,745	15.20%
FORTUNA	₡8,189,407,854	11.34%
CENTRAL	₡7,990,301,125	11.06%
VENECIA	₡5,323,366,339	7.37%
LA TIGRA	₡3,969,148,765	5.50%
TILARAN	₡3,780,980,587	5.24%
POCOSOL	₡3,608,236,934	5.00%
PUERTO VIEJO	₡3,558,018,387	4.93%
ZARCERO	₡3,305,402,966	4.58%
CARTAGO	₡2,751,330,694	3.81%
PITAL	₡2,527,671,176	3.50%
ALAJUELA	₡2,506,823,242	3.47%
AGUAS ZARCAS	₡2,446,203,924	3.39%
FLORENCIA	₡1,884,750,955	2.61%
SAN RAMON	₡1,852,437,747	2.57%
GRECIA	₡1,523,176,365	2.11%
OROTINA	₡1,196,289,964	1.66%
GUAPILES	₡1,190,527,523	1.65%
NARANJO	₡1,164,510,622	1.61%
SAN JOSE	₡938,147,388	1.30%
NICOYA	₡718,090,793	0.99%
NUEVA GENERACIÓN	₡483,040,036	0.67%
HEREDIA	₡331,359,443	0.46%
<b>TOTAL</b>	<b>₡72,215,983,577</b>	<b>100%</b>



## COMPOSICIÓN DE CARTERA PRODUCTIVA POR SEGMENTO IMAE

SEGMENTO IMAE	SALDO TOTAL	PORCENTAJE
COMERCIO	35,403,548,507.66	49.02%
AGRICULTURA, SILVICULTURA Y PESCA	19,047,466,584.45	26.38%
ACTIVIDADES PROFES, CIENT, TÉC, ADMI Y SERVICIOS DE APOYO	6,877,948,788.70	9.52%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL	2,715,996,855.52	3.76%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO	2,468,747,226.41	3.42%
OTRAS ACTIVIDADES	2,439,626,461.23	3.38%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	1,296,893,414.15	1.80%
EXTRACCIÓN DE MINAS Y CANTERAS	464,664,852.71	0.64%
ACTIVIDAD NO GENERADORA	459,535,196.19	0.64%
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	356,491,235.74	0.49%
ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	268,241,851.26	0.37%
CONSTRUCCIÓN	192,572,581.74	0.27%
ELECTRICIDAD, AGUA Y SERVICIOS DE SANEAMIENTO	81,408,131.73	0.11%
ENSEÑANZA Y ACTIVIDADES DE LA SALUD HUMANA	71,191,827.08	0.10%
NO INDICA	68,451,353.53	0.09%
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	3,198,708.96	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>₡72,215,983,577.06</b>	<b>100%</b>

AÑO	2020	2021	2022
SALDO TOTAL POR SEGMENTO IMAE	₡55.821.846.137,76	₡63,550,637,857.12	₡72,215,983,577

Beneficiamos a 703 asociados con formalizaciones de sus créditos productivos, de ellos 233 se unieron a la familia Coocique, con afiliación durante el mismo periodo 2022.





## EVENTOS FORMATIVOS ESPECIALIZADOS EN CRÉDITOS PRODUCTIVOS

NOMBRE DEL EVENTO FORMATIVO	PARTICIPANTES	CANTIDAD DE MUJERES	CANTIDAD DE HOMBRES	ALIADOS EN EL PROCESO	DESCRIPCIÓN
<b>Producción Animal de Especies (Cabras, Ovejas, Búfalos )</b>	54	23	31	CEBS	Capacitación para el personal involucrado en el proceso de colocación de crédito, buscando fortalecer conocimientos para dar mejores soluciones financieras a nuestros asociados
<b>Seguros Agropecuarios</b>	46	18	28	INS	Recibimos capacitación en mitigadores de riesgo en la colocación a los sectores agropecuarios conociendo los seguros del INS para estos sectores
<b>Lentes Climáticos</b>	28	12	16		Identificación de acciones de mitigación y adaptación al impacto ambiental para nuestra cartera de crédito
<b>Microscore</b>	21	13	8	DGRV	Capacitación en software para realizar informes de visitas a nuestra MiPymes en alianza con la Confederación Alemana de Cooperativas.
<b>Producción y manejo de tubérculos (Ñame, Tiquisque y Yuca)</b>	45	24	21	CEBS	Preparación para el personal involucrado en el proceso de colocación de crédito.







# Cooциque Mujer



### GRI [413-1]

Las asociadas de Cooциque se volvieron a reunir de forma presencial, en el Encuentro Cooциque Mujer 2022.

Disfrutamos de un Encuentro lleno de inspiración y motivación, interiorizando la historia y mensaje de las expositoras del día. Promovimos el emprendimiento de nuestras asociadas a través de los casos de éxitos impulsados por la Cooperativa.

En esta edición contamos con la participación de **175** asociadas de diferentes lugares de todo el país





# CONSTRUYENDO SUEÑOS, TRANSFORMANDO HOGARES

GRI [413-1]



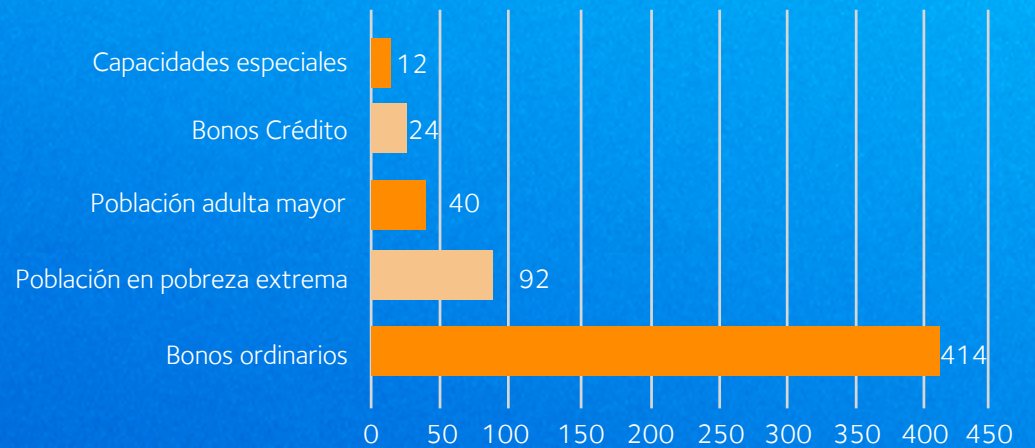
Desde el año 1988 Cooquite se ha convertido en un impulsor de la Vivienda en el país. Se han logrado entregar 19026 soluciones de vivienda ejecutando ₡96,204 millones.

Por medio del otorgamiento de bonos individuales en la categoría de ordinarios y especiales; así como, la ejecución de recursos por parte de Cooquite, logramos beneficiar a 582 familias durante este 2022, recibiendo un monto por parte del BAHVI de ₡ 5,815 millones y ₡434 millones para un total de ₡6,249 millones.

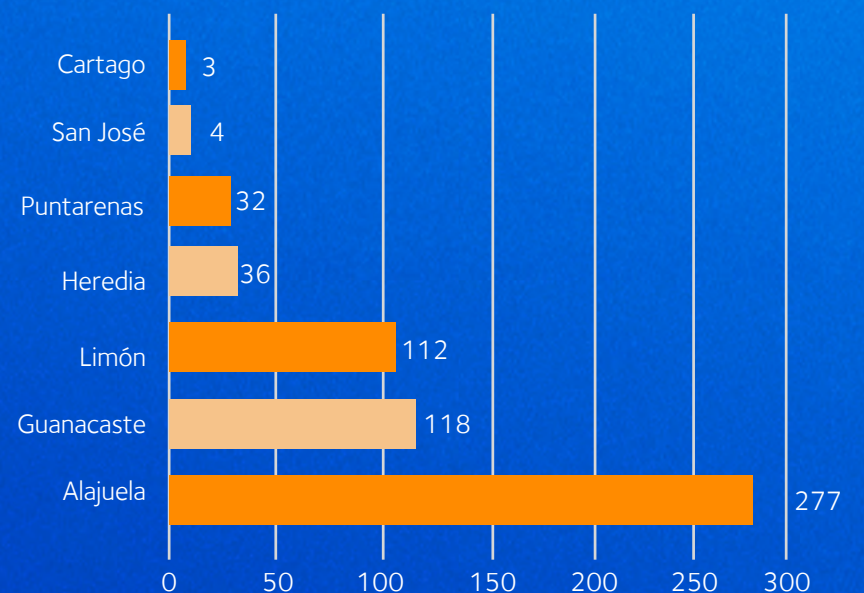
Se lograron aprobar en 2022 más de 4000 millones para ser colocados en territorios indígenas y a mujeres jefas de hogar.

La cantidad de esos bonos se divide de la siguiente manera por categoría de bono individual:

## Entrega de bonos según población



## Entrega de bonos por provincia





# BONO CRÉDITO

De las 582 soluciones de vivienda en bonos ordinarios, 24 fueron acompañadas bajo la modalidad bono crédito. A continuación, mostramos los montos según tipo de colocación.

Tipo de colocación	Monto
Bonos con recursos BANHVI	₡ 434.204.000,00
Créditos adicionados al bono	₡ 182.342.000,00



Como un voto de confianza a la Cooperativa, en setiembre 2021 el BANHVI aprobó cerca de ₡2.300 millones para bonos especiales artículo 59 de la Ley 7052 Sistema Financiero Nacional para la Vivienda a familias en pobreza extrema ubicadas en zonas vulnerables. Con dichos recursos se logró brindar contenido económico a 144 familias en el 2022.





# ASOCIADOS AL BIENESTAR

## Reserva de Educación

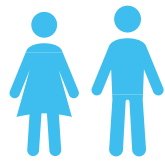
Con un total de la Reserva de Educación correspondiente a ¢96 millones, de la cual se hizo una previsión de ¢19 millones, quedando un total neto a distribuir para las diferentes iniciativas de :

### ¢76 MILLONES

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

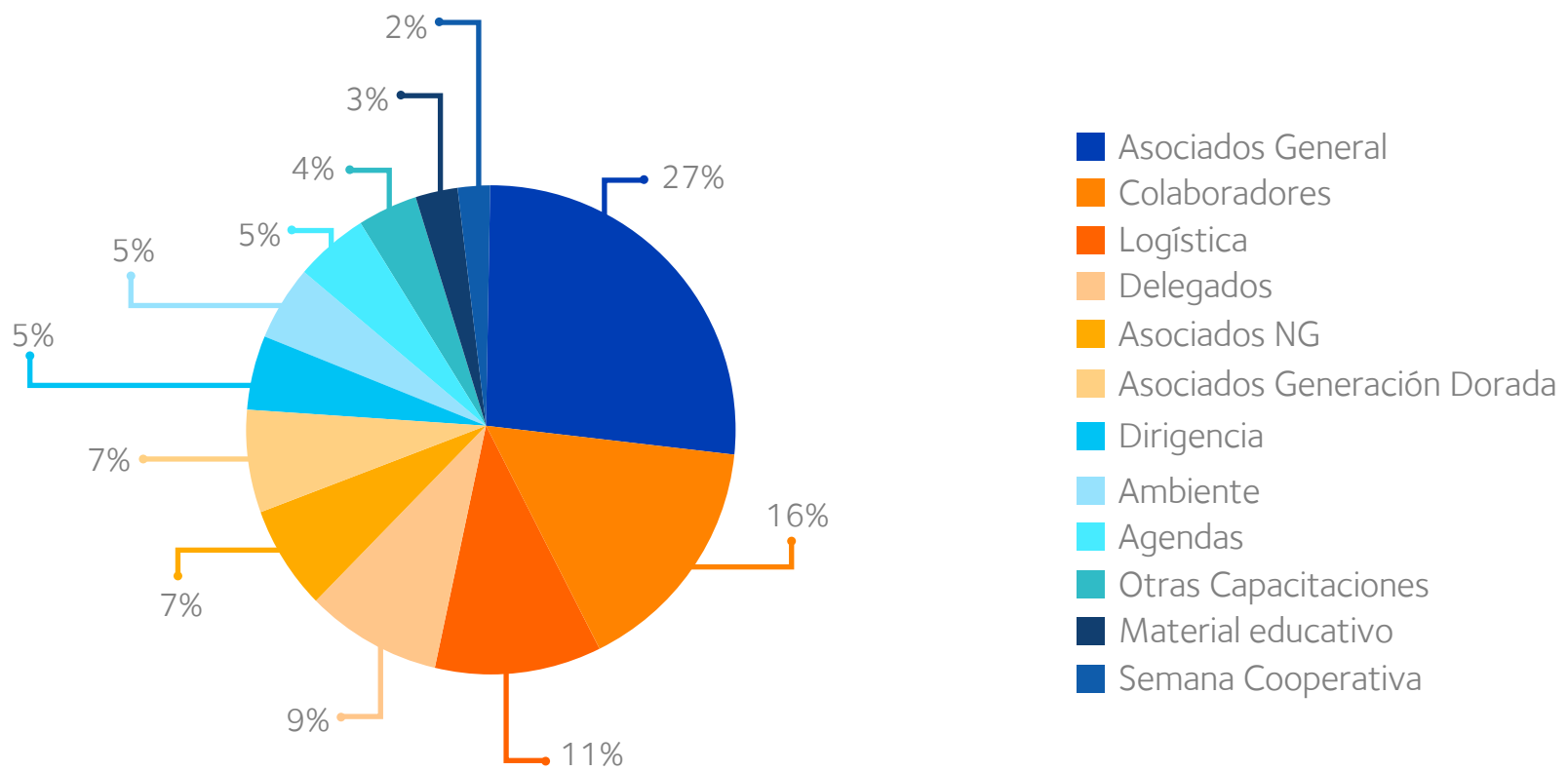


**325 horas**



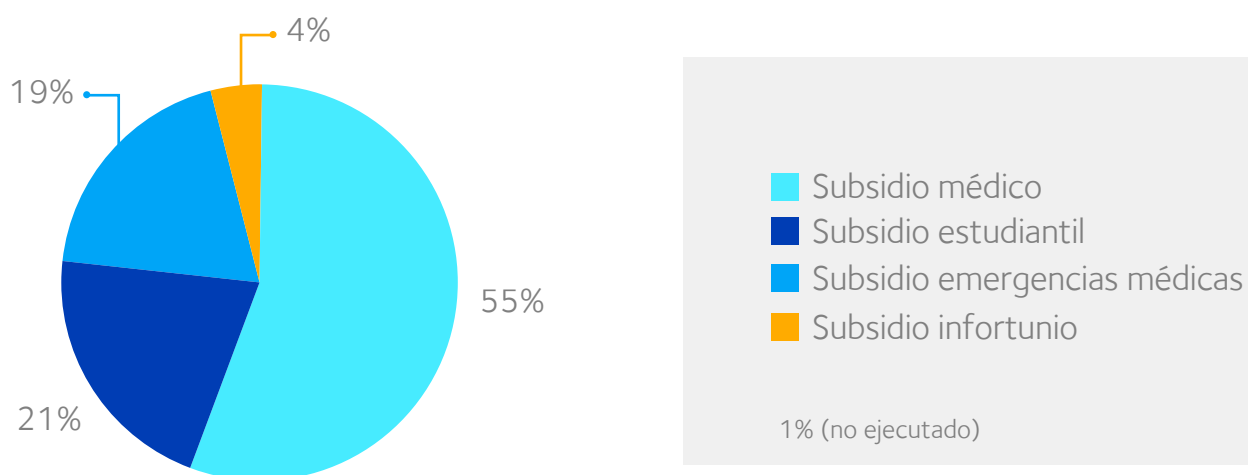
**4536**  
Personas beneficiadas

Se utilizó el 93% del monto distribuido.



## Reserva de Bienestar Social

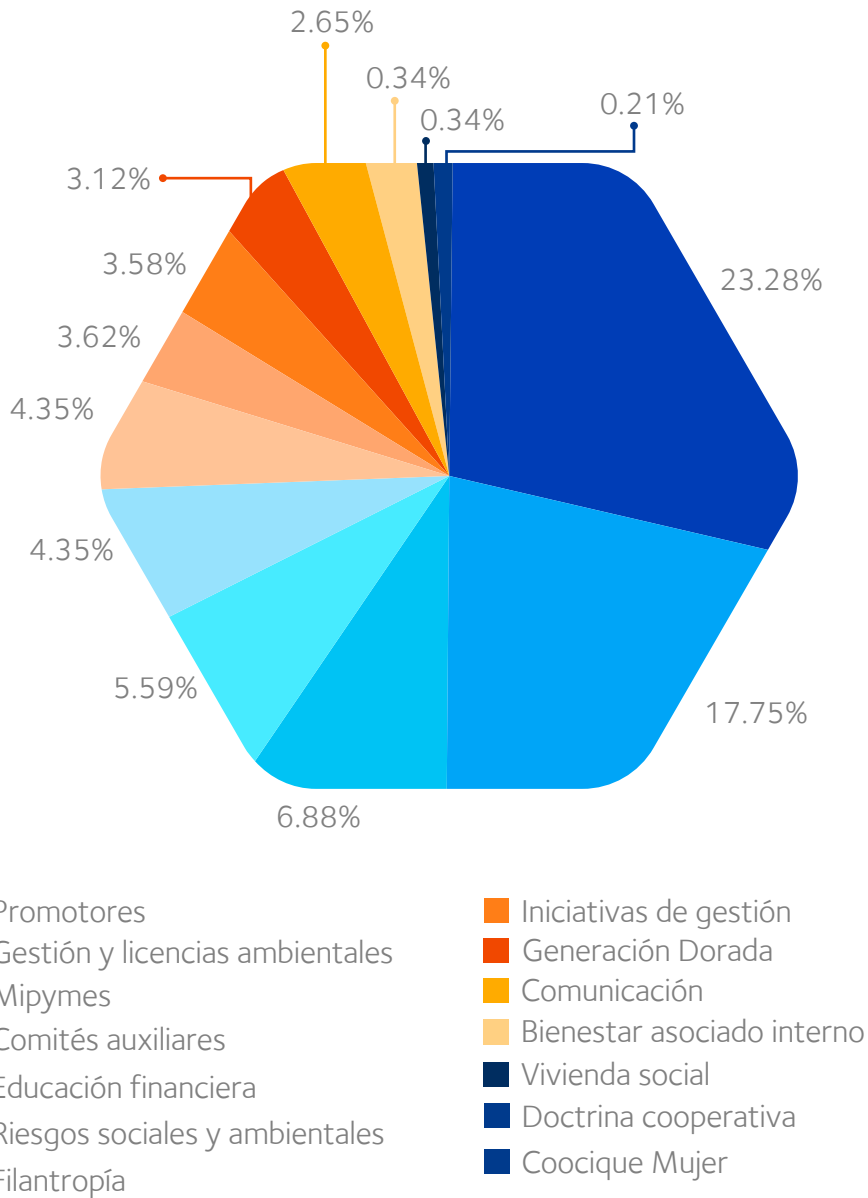
La Reserva de Bienestar Social tuvo disponible un monto de ¢94 millones, del cual se logró una ejecución del 99% con 3427 subsidios entregados.





## Reserva de 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. Con el paso de los periodos y la madurez de la estrategia de Responsabilidad Social logramos una inversión estratégica de €78 millones en diferentes iniciativas y proyectos distribuidos de la siguiente manera:



## Distribución 2022

Basados en una administración científica, son varios años de trabajar de acuerdo con normas, criterios y parámetros universales de responsabilidad social. Estándares que se les exige al sector financiero, su adopción temprana nos ha permitido responder a estas demandas y construir nuestra estrategia de sostenibilidad cimentada en buenas prácticas reconocidas. Destacan: Smart Campaign, certificaciones y galardones ambientales como Programa País Carbono Neutralidad, Programa Bandera Azul Ecológica, análisis de incidencia en los objetivos de Desarrollo Sostenible, metodología para la definición de nuestra materialidad e informes de conformidad con la Iniciativa de Reporte Global (GRI). Las anteriores a partir de la inversión de esta reserva de responsabilidad social.

Parte importante del logro y la continuidad de las acciones vinculadas a sostenibilidad es que se mantenga la estrecha relación entre los procesos, planes estratégicos e inversión de reservas, de la forma en que se ha venido ejecutado desde el 2018.





## ENLACE COMUNITARIO

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 Cooperativa. Mostrándoles la importancia de mantenerse como asociado activo invirtiendo en su Capital Social al participar de las actividades de la Cooperativa.

Durante el 2022 realizamos el nombramiento de la totalidad de los miembros de los comités auxiliares en las Asambleas Regionales. El cambio más relevante de este periodo corresponde a su integración, eliminándose la figura de miembro suplente, quedando únicamente conformado por las tres personas propietarias. Se cuenta con 9 Comités Auxiliares conformados por asociados líderes de cada comunidad. Las agencias de servicios que cuentan con comité auxiliar de apoyo son: San José, Alajuela, Zarcero, Orotina, Aguas Zarcas, Venecia, Pital, Pocosol y Fortuna.

### Principales logros en coordinación con programas sociales

69 Actividades para el fomento de la participación y promoción de los productos y servicios de la cooperativa. Entre estas:

- ✓ Reuniones con asociados.
- ✓ Apoyo en las convocatorias de capacitaciones virtuales y actividades programadas por los programas sociales Cooциque NG y Cooциque GD.
- ✓ 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 y en filas con asociados para promocionar productos y servicios.

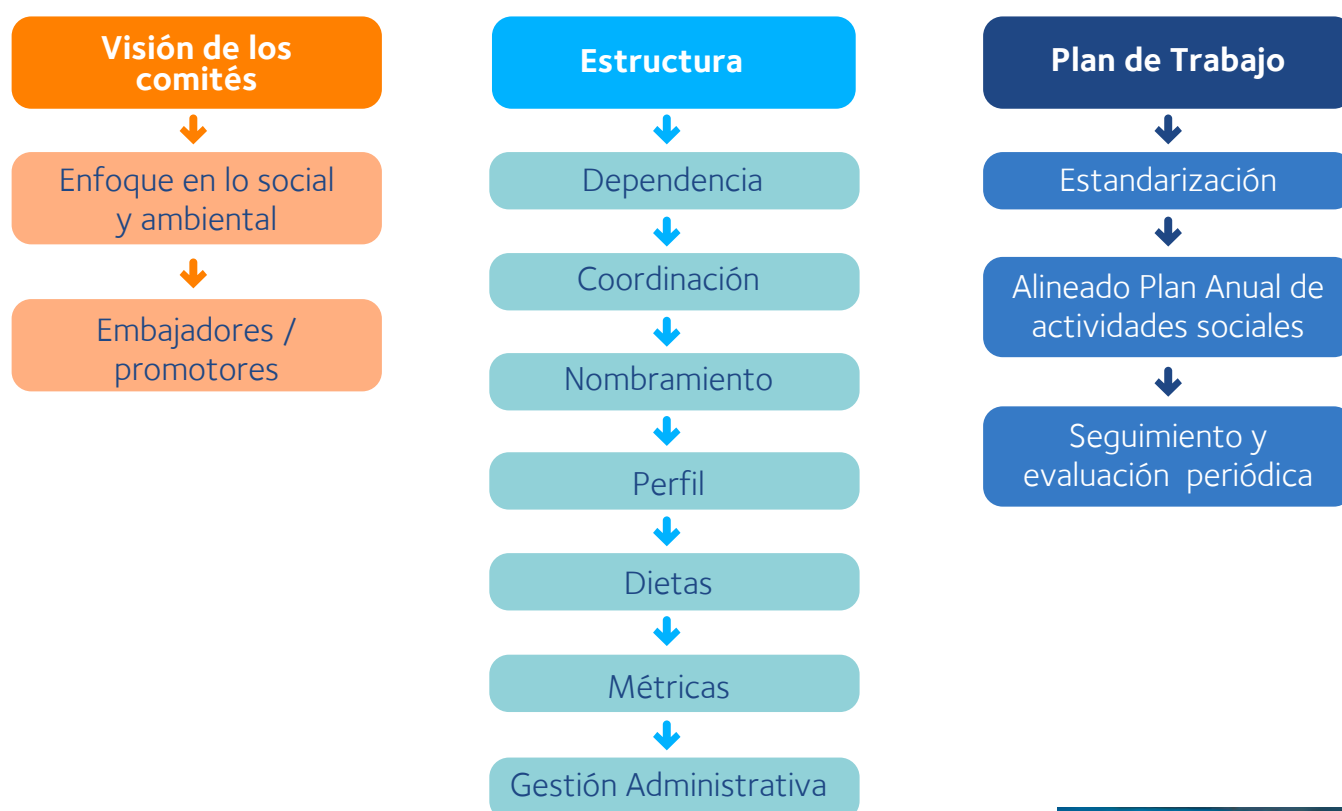
#### SORTEOS ORGANIZADOS POR COMITÉS DE APOYO

Sorteos para el incentivo del ahorro en capital social	32
Inversión en premios	5 474 643,5
Recaudación en ahorros	24 805 590,00





El Consejo de Administración en coordinación con la administración realizaron varias sesiones para el análisis integral de los comités auxiliares, considerando:



## Activando una comunidad cooperativa

La colaboración con otras organizaciones y actores sociales para abordar problemas y necesidades comunitarias es prioridad para Coocique, donde la promoción de valores y principios cooperativos median como eje fundamental para su desarrollo.

Nuestra cooperativa impulsa y promueve semana a semana la cultura local a través de la organización de eventos culturales y actividades, la colaboración con organizaciones culturales y la difusión de la cultura local en nuestros productos y servicios. Así mismo, nos comprometemos con el crecimiento y preservación de la cultura de nuestro país mediante:

- ✓ Patrocinio de eventos culturales
- ✓ Patrocinio de proyectos culturales
- ✓ Patrocinio de artistas emergentes
- ✓ Patrocinio de instituciones culturales
- ✓ Patrocinio de programas educativos

El apoyo al deporte es otra forma importante en la que nuestra cooperativa contribuye al desarrollo social de las comunidades en donde opera.

Durante el 2022 ejecutamos las siguientes iniciativas de apoyo:

- ✓ Patrocinio de atletas becados por el Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación.
- ✓ Patrocinio de equipos deportivos locales, proporcionando fondos para uniformes, equipamiento y gastos logísticos.
- ✓ Desarrollo de programas deportivos en escuelas deportivas y torneos locales.
- ✓ Fomento del deporte inclusivo mediante el apoyo a equipos y programas deportivos para personas con discapacidades y grupos marginados.







Cooquipe ha demostrado con acciones, que es una organización que se enfoca en promover y llevar a cabo actividades y proyectos relacionados con la protección del medio ambiente y la sostenibilidad, por ello, durante el 2022 apoyamos iniciativas relacionadas con:

- ✓ Patrocinio de proyectos de conservación, protección de especies, restauración de hábitats naturales y protección de bosques y océanos.
- ✓ Patrocinio de eventos ambientales como ferias ecológicas, limpiezas de playas y ríos, entre otros.
- ✓ Patrocinio de organizaciones ambientales enfocadas en conservación, sostenibilidad, cambio climático y otros temas ambientales.
- ✓ Patrocinio de iniciativas de educación ambiental como talleres, conferencias y programas educativos en escuelas y universidades.

Cantidad de iniciativas comunales apoyadas con inversión económica y logística:

Culturales	Deportivas	Ambientales
110	62	16

Inversión en patrocinios comunitarios:

**78 millones**



# DE CORAZÓN CON LA ANEXIÓN

Celebramos con orgullo, 195 años de la Anexión desde el corazón de Nicoya, junto a toda su linda gente y homenajeando las tradiciones culturales de su legado con las interpretaciones de nuestro Grupo de Baile Folclórico Coochique NG, vivimos la transmisión en vivo más criolla del año junto a cantantes folclóricos y copleros, recorrimos las calles de Santa Cruz y Liberia con música folclórica, regalos, bombas y la felicidad de compartir la fiesta más grande de la provincia.



Felices de ser parte del crecimiento de familias emprendedoras de la provincia guanacasteca, nos unimos al Tour MiPyme 2022 en las comunidades de Nicoya, Santa Cruz, Cañas, Tilarán y Liberia para propiciar el encadenamiento productivo de la región en alianza con la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, Pymes de Costa Rica, EmprendeGuanacaste y municipalidades locales.





## EN DEMOCRACIA, SOMOS CONFIANZA

Los eventos de participación comunal cooperativa para rendición de cuentas, procesos de escucha, elección de personas delegadas y miembros de Comités de Auxiliares y de Apoyo se describen a continuación:

EVENTO	CANTIDAD	PARTICIPANTES	PARTICIPANTES MUJERES	PARTICIPANTES HOMBRES	DESCRIPCIÓN
Pre asamblea	2	270	97	173	En transmisión desde la Sala de Sesiones de Coocique en Oficinas Centrales y con la participación de los representantes de nuestros órganos sociales y gerencia general, desarrollamos nuestras preasambleas con delegados de todas partes del país con la tecnología como aliado estratégico a través de la virtualidad, rendición de cuentas, atención de consultas y presentación oficial de los candidatos aspirando a cargos en los Órganos Sociales fueron de los principales temas.
Asamblea General	1	215	88	126	Con la participación de 215 personas delegadas propietarias de todo el país, realizamos en el Hotel Wyndham Herradura nuestra Asamblea Anual de Delegados, galardonada con el Programa Bandera Azul Ecológica.
Asamblea Extraordinaria de Delegados	1	180	75	105	Solicitar a la Asamblea de Delegados, ratificar la constitución de la sociedad agencia de seguros bajo la denominación Agencia de Seguros Coocique S. A.; incorporar a la Agencia de Seguros Coocique S. A, al Grupo Financiero Coocique, autorizándose al Consejo de Administración a efectuar las gestiones respectivas para que COOCIQUE, R.L como controladora del Grupo Financiero Coocique, presente la solicitud de incorporación ante la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF).
Asambleas Regionales	29	2197	1078	1126	Para nombramiento de las personas delegadas, se nombró el 100% de los delegados suplentes y propietarios, debido a la no realización de asambleas en el año 2020 por la pandemia.
Nombramiento de Comités Auxiliares	9	27	16	11	Nombramiento de 9 Comités Auxiliares y de Apoyo a las sucursales.
Capacitaciones a personas Delegadas	4	264	111	153	Capacitamos a nuestros delegados en temas de normas parlamentarias y deliberaciones.

Conformación de la  
Asamblea General



**52 años**  
Promedio de edad



**54**  
Personas jóvenes  
**17%**



# Asambleas Regionales





# ¡LOS MEJORES AÑOS ESTÁN POR VENIR!



## GENERACIÓN DORADA

El propósito del programa Coocique Generación Dorada durante el periodo 2022 se concentró en fidelizar y mantener activa a la población del programa, atendiendo 462 asociados adultos mayores con diferentes actividades, talleres y giras, en las cuales se desarrollaron temas sociales, ambientales y económicos, a mencionar:

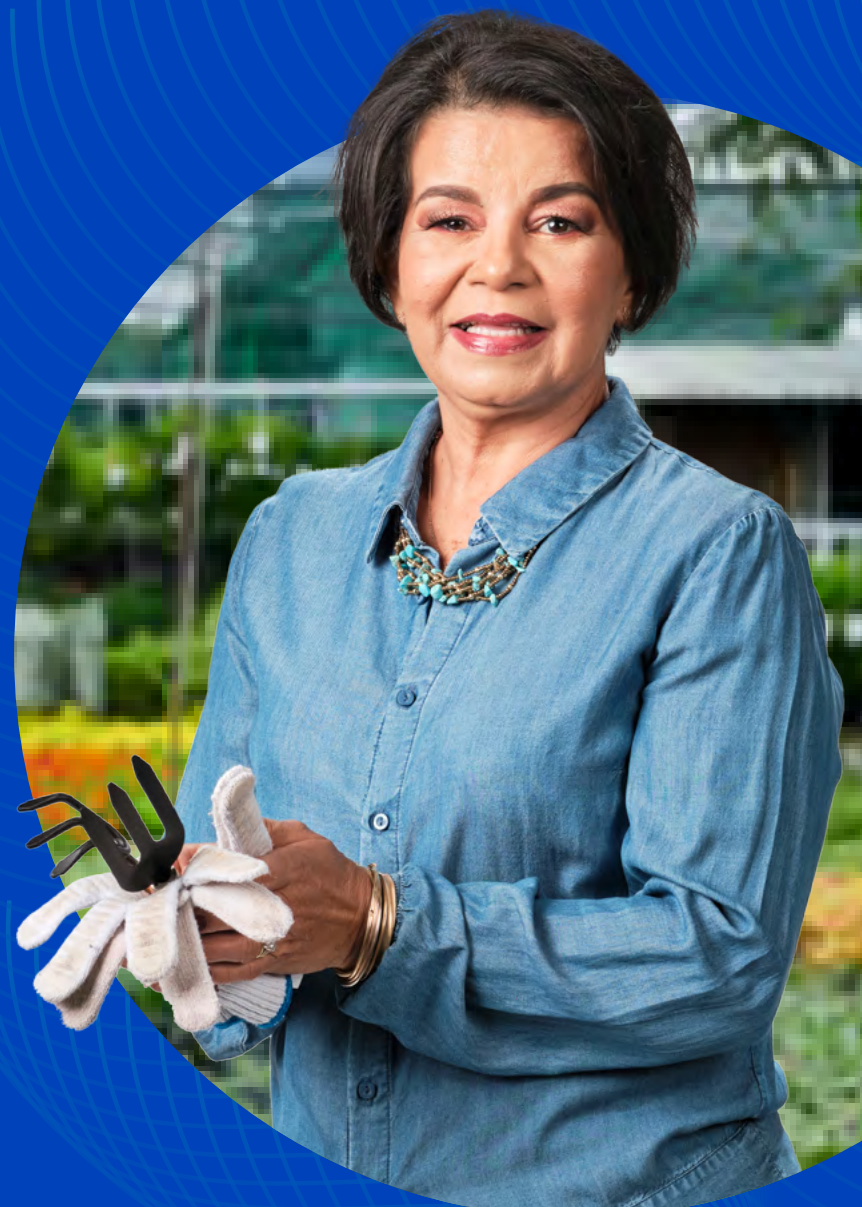


## INGÉNIATE GD 2022

Se desarrolló con éxito el programa para 28 participantes, dentro del cual nacieron cuatro acompañamientos desde la Unidad MiPyme para el seguimiento y posterior encadenamiento de los emprendimientos, así como un futuro financiamiento de las ideas y actividades económicas desarrolladas.



ACTIVIDAD	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
Actívate-GD, Hotel El Bosque (Aguas Zarcas, Pital y Venecia)	58
Taller 1 GD / LúdicoLAB	15
Taller 2 GD / LúdicoLAB	15
Taller 3 GD / LúdicoLAB	15
Cortometraje GD / LúdicoLAB	15
Academia iNGeniate GD	28
Taller en el Museo de Cultura Popular	24
Teatro Melico Salazar	67
Gira Catamarán	70
Charla preparándonos para la Jubilación (Pital)	45
Acto de Graduación NG y GD	110
<b>TOTAL ANUAL DE PARTICIPANTES</b>	<b>462</b>







- ✔ En coordinación con la unidad MiPyme acompañamos a cuatro asociados adultos mayores en la gestión de sus empresas a través de la formación y diagnóstico durante el proceso de la academia iNGéniate GD para que desarrollen oportunidades de mejora con formación específica adaptada a su ritmo y necesidades para crecer.
- ✔ Al cierre del 2022, más de 15 mil asociados de la Cooperativa se encuentran en edad de interés para el programa Coocique Generación Dorada, de los cuales 3029 se encuentran en condición de persona asociada activa en el ahorro de su capital social.
- ✔ El programa Coocique GD, se prepara para un relanzamiento en el 2023, ampliando su oferta formativa, recreativa y comercial.





# HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Avanzamos en nuestra ruta hacia la transformación tecnológica para poder brindar servicios financieros de alta tecnología a través de herramientas habilitadas durante el 2022:

## Gestión de Recursos en el ERP (ORACLE Enterprise Resource Planning Cloud) para el Grupo Coocique

- ✓ Cuentas a cobrar
- ✓ Gestión de efectivo
- ✓ Gestión de gastos y rendiciones
- ✓ Portal de solicitudes de compras
- ✓ Gestión de inventario
- ✓ Contabilidad general y control presupuestal
- ✓ Gestión de ciclo de vida de activo fijo
- ✓ Gestión de compras y proveedores
- ✓ Cuentas a pagar

## Gestión del Recurso Humano

### HCM(ORACLE Human Capital Management)

- ✓ Core base de recursos humanos
- ✓ Reclutamiento y selección
- ✓ Capacitación

### Legadmi

- ✓ Perfil de recursos humanos
- ✓ Gestión de nómina
- ✓ Autogestión

## Money Market (Obligaciones Financieras) en el Core FlexCube

- ✓ Actualización de datos personales por medio de página transaccional
- ✓ SIVI - Módulo de vivienda
- ✓ Sistema de gestión de seguros
- ✓ Gestión de la experiencia del asociado (Oracle CX)
- ✓ Gestión de campañas a los asociados (Oracle Eloqua)



Y durante el 2022 continuamos la implementación de la siguientes soluciones como parte de nuestra ruta de transformación y mejora continua:

## FlexCube:

**Nuestro nuevo CORE** integrado y modular diseñado para modernizar nuestros sistemas principales y llevarlos hacia la transformación digital:

- ✓ Asociados
- ✓ Cuentas
- ✓ Ahorros
- ✓ Crédito

## OBDX:

**Plataforma para omnicidad de servicios** mediante la que se busca la modernización de experiencias digitales.

**Adicional a todas estas soluciones**, contamos con una plataforma tecnológica escalable que nos permita brindar nuevos servicios digitales.

El proceso continuará sumando la disponibilidad de herramientas durante el 2023 hasta completar la implementación

---



# COOCIQUE EN LÍNEA

DATOS DE PERSONAS ASOCIADAS DISPONIBLES PARA COMUNICACIÓN:		
		
<b>TELÉFONO FIJO</b> 37881	<b>CORREO</b> 38585	<b>CELULAR</b> 69779

AÑO	TRANSACCIÓN EN SUCURSALES
2020	934.233
2021	901.806
2022	883.782



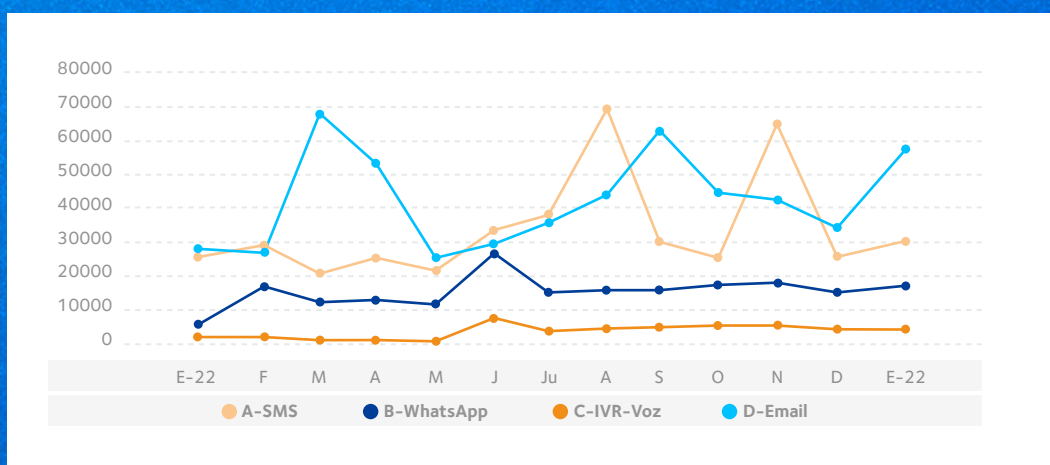
# INFOGRAFÍA DE CAMPAÑAS


Construyendo relaciones omnicanales con nuestros asociados





## Todos los agentes en una sola plataforma

Buscamos la eficiencia y la presencia en todos los canales de preferencia de nuestros asociados, para brindar una experiencia personalizada con una solución de centro de contacto en la nube que admita la participación de todos nuestros agentes o asesores.



TOTAL DE ENVÍOS DE ENERO 2022 A DICIEMBRE 2022:	 CORREOS 190 639
Tasa de entrega:	82%
Tasa de rebote:	9,3%
Tasa de apertura:	35,8%
Tasa clic:	7,18%

TOTAL DE ENVÍOS DE ENERO 2022 A DICIEMBRE 2022:	 WHATSAPP 546 571	 SMS 433 194
Tasa de entrega:	97%	81%
Tasa de error:		19%
Tasa de apertura:	89%	47%
Interacciones:	35%	9,87%

TOTAL DE ENVÍOS DE ENERO 2022 A DICIEMBRE 2022:	 IVR / LLAMADAS 35 516
Tasa de entrega:	100%
Tasa contestada:	91,4%
Tasa no contestada:	4,96%
Tasa no entregado:	3,55%





## BLUE, el nuevo asistente virtual en gestión de procesos digitales de Coocique:

<b>CAPITAL SOCIAL:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Campañas de Customer Engagement para fidelizar clientes y reactivar socios.</li> <li>✓ Agente de atención en línea.</li> </ul>
<b>GESTIÓN DE COBRO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Campañas automatizadas de cobro.</li> <li>✓ Reporte de pago, consulta de saldo y más.</li> <li>✓ Agente de atención en línea.</li> </ul>
<b>COMERCIAL:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Campañas personalizadas por WhatsApp.</li> <li>✓ Auto servicio de crédito.</li> <li>✓ Agente de atención en línea.</li> </ul>
<b>ENCUESTAS DE EXPERIENCIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Campañas personalizadas por WhatsApp.</li> <li>✓ Auto servicio de crédito.</li> <li>✓ Encuestas de experiencia: Satisfacción de oportunidades por WhatsApp.</li> <li>✓ Reporte de pérdida, robo o fraude; o plan de financiamiento de compras con tarjeta.</li> <li>✓ Agente de atención en línea.</li> </ul>

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	2020	2021	2022	CRECIMIENTO PORCENTUAL
Cantidad de asociados	3086	6302	7474	18.60%
Número de transacciones	124.356	358.872	484.697	35.06%
Monto trasladado	₡6.480.481.636	₡16.539.618.48	₡23.300.277.084	40.88%

SINPE	2020	2021	2022	CRECIMIENTO PORCENTUAL
Cantidad de asociados	5109	6923	8330	20.32%
Número de transacciones	349.904	936.390	1.424.830	52.16%
Monto trasladado	₡1.205.907.352	₡16.856.067.233	₡25.514.251.277	51.37%

TRANSACCIONES PÁGINA TRANSACCIONAL	2020	2021	2022	CRECIMIENTO PORCENTUAL
Cantidad de asociados	1092	3302	2429	4.15%
Número de transacciones	146.848	111.201	107.509	-3.32%
Monto trasladado	₡15.115.339.204	₡13.348.995.711.56	₡16.022.227.862	20.03%

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
2020	1748	17%
2021	1671	-4,41%
2022	1089	65.17%

**CAMBIOS DE PIN: 229**



## CONVENIOS

Cantidad de convenios establecidos con gobiernos locales, nacionales y/o con organismos no gubernamentales



SOMOS CONFIANZA



Cuadro A  
1 de 2

Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad  
de Ciudad Quesada, R.L.  
(COOCIQUE, R.L.)  
**Estado de situación financiera separados**  
Al 31 de diciembre de 2022  
(Con cifras correspondientes al 31 de diciembre de 2021)  
(en colones sin céntimos)

	Nota	2022	2021
<b>Activo</b>			
<b>Disponibilidades</b>	<b>4, 11.1</b>	<b>¢ 4,225,787,106</b>	<b>3,508,345,629</b>
Efectivo		1,590,682,646	1,714,308,351
Banco Central de Costa Rica		1,962,599,960	1,080,489,783
Entidades financieras del país		522,882,773	682,372,345
Documentos de cobro inmediato		118,446,577	0
Disponibilidades restringidas		31,175,150	31,175,150
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	<b>5, 11.2</b>	<b>80,623,877,132</b>	<b>89,361,262,768</b>
Al valor razonable con cambios en resultados		721,589,509	7,223,711,919
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		54,413,127,204	55,219,548,840
Al costo amortizado		23,900,000,000	25,293,473,000
Productos por cobrar		1,683,367,946	1,715,530,259
(Estimación por deterioro)		(94,207,527)	(91,001,250)
<b>Cartera de crédito</b>	<b>6,11.3</b>	<b>197,564,623,436</b>	<b>189,070,850,230</b>
Créditos vigentes		165,206,430,395	159,662,521,819
Créditos vencidos		39,221,569,454	35,425,851,398
Créditos en cobro judicial		2,069,131,741	1,808,856,429
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(2,120,650,209)	(2,192,165,136)
Productos por cobrar		3,628,402,145	3,890,766,816
(Estimación por deterioro)	<b>6.3</b>	(10,440,260,090)	(9,524,981,096)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>	<b>11.4</b>	<b>564,161,029</b>	<b>353,481,336</b>
Comisiones por cobrar		16,272,561	0
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		8,384,355	262,577,419
Impuesto diferido e impuesto por cobrar		431,652,330	58,023,407
Otras cuentas por cobrar		240,766,833	159,701,020
(Estimación por deterioro)	<b>11.4</b>	(132,915,050)	(126,820,510)
<b>Bienes mantenidos para la venta</b>	<b>11.5</b>	<b>1,822,085,608</b>	<b>1,733,356,072</b>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		3,802,253,620	3,407,323,800
Otros bienes mantenidos para la venta		27,395,994	27,395,994
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(2,007,564,006)	(1,701,363,722)
<b>Participaciones en capital de otras empresas (neto)</b>	<b>11.6</b>	<b>881,959,987</b>	<b>820,899,086</b>
<b>Propiedades, mobiliario y equipo (neto)</b>	<b>11.7</b>	<b>5,636,580,341</b>	<b>5,575,401,878</b>
<b>Otros activos</b>	<b>11.8</b>	<b>3,477,768,763</b>	<b>3,432,343,398</b>
Cargos diferidos		12,471,405	17,096,033
Activos intangibles		261,230,902	428,487,488
Otros activos		3,204,066,456	2,986,759,877
<b>Total de activos</b>		<b>¢ 294,796,843,402</b>	<b>293,855,940,397</b>
<b>Pasivo y patrimonio</b>			
<b>Pasivo</b>			
<b>Obligaciones con el público</b>		<b>¢ 151,145,138,563</b>	<b>151,262,325,938</b>
A la vista	<b>11.9</b>	24,168,350,893	26,022,686,867
A plazo	<b>10, 11.10</b>	124,441,440,188	122,553,488,054
Cargos financieros por pagar	<b>10</b>	2,535,347,482	2,686,151,017
<b>Obligaciones con el Banco Central del Costa Rica</b>	<b>11.11</b>	<b>10,138,476,267</b>	<b>10,058,595,578</b>
A plazo		10,000,000,000	10,000,000,000
Cargos financieros por pagar		138,476,267	58,595,578
<b>Obligaciones con entidades</b>	<b>11.12</b>	<b>92,202,057,617</b>	<b>90,127,179,753</b>
A la vista		24,288,782	21,796,727
A plazo		84,161,727,717	80,809,345,695
Otras obligaciones con entidades		7,152,677,928	8,335,593,385
Cargos financieros por pagar		863,363,190	960,443,946
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>	<b>11.14</b>	<b>3,073,600,509</b>	<b>2,359,434,109</b>
Provisiones		179,457,435	193,619,514
Otras cuentas por pagar		2,894,143,074	2,165,814,595
<b>Otros pasivos</b>		<b>920,433</b>	<b>1,352,310</b>
Ingresos diferidos		703,122	837,050
Otros pasivos		217,311	515,260
<b>Obligaciones subordinadas</b>	<b>11.13</b>	<b>2,966,667,268</b>	<b>3,106,622,488</b>
Préstamos subordinados		2,948,717,500	3,088,207,500
Cargos financieros por pagar		17,949,768	18,414,988
<b>Aportaciones de capital por pagar</b>		<b>1,299,300,682</b>	<b>1,131,790,313</b>
<b>Total pasivo</b>		<b>¢ 260,826,161,339</b>	<b>258,047,300,489</b>



Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad  
de Ciudad Quesada, R.L.  
(COOCIQUE, R.L.)  
**Estado de situación financiera separados**  
Al 31 de diciembre de 2022  
(Con cifras correspondientes al 31 de diciembre de 2021)  
(en colones sin céntimos)

<b>Patrimonio</b>			
<b>Capital social</b>	<b>11.15, 16</b>	<b>¢ 28,523,055,518</b>	<b>26,856,418,994</b>
Capital pagado	11.15, 16	27,945,814,641	26,279,178,117
Capital donado	11.15, 16	577,240,877	577,240,877
<b>Ajustes al patrimonio -Otros resultados integrales</b>	<b>11.15</b>	<b>556,528,509</b>	<b>4,718,267,655</b>
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		(17,916,314)	1,206,210,691
Ajuste por valuación de Inversiones en respaldo de capital mínimo de funcionamiento y reserva de liquidez		(702,947,961)	260,782,917
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		(1,112,159,514)	863,037,782
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas	11.6	335,385,767	334,069,734
<b>Reservas</b>		<b>3,744,597,046</b>	<b>3,390,574,140</b>
<b>Resultados acumulados de ejercicios anteriores</b>		<b>165,879,589</b>	<b>166,131,965</b>
<b>Resultado del período</b>	<b>19</b>	<b>980,621,401</b>	<b>677,247,154</b>
<b>Total patrimonio</b>		<b>¢ 33,970,682,063</b>	<b>35,808,639,908</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<b>¢ 294,796,843,402</b>	<b>293,855,940,397</b>
<b>Cuentas contingentes deudoras</b>	<b>20</b>	<b>¢ 1,231,874,883</b>	<b>967,086,885</b>
<b>Activos de los fideicomisos</b>	<b>15</b>	<b>66,000,000</b>	<b>66,000,000</b>
<b>Patrimonio de los fideicomisos</b>	<b>15</b>	<b>66,000,000</b>	<b>66,000,000</b>
<b>Otras cuentas de orden deudoras</b>	<b>11.24</b>	<b>811,027,567,995</b>	<b>744,986,682,483</b>
Cuenta de orden por cuenta por cuenta propia deudoras		¢ 811,027,567,995	744,986,682,483

Las notas son parte integrante de los estados financieros separados.

MARIO ANDRES ARROYO JIMENEZ (FIRMA)  
Firmado digitalmente por MARIO ANDRES ARROYO JIMENEZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.02.24 10:03:09 -06'00'  
MBA. Mario Arroyo Jiménez  
Gerente General

JOSE HUMBERTO ORTIZ GUTIERREZ (FIRMA)  
Firmado digitalmente por JOSE HUMBERTO ORTIZ GUTIERREZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.02.24 08:56:58 -06'00'  
Lic. Humberto Ortiz Gutiérrez  
Contador General

LUIS RICARDO QUIROS GONZALEZ (FIRMA)  
Firmado digitalmente por LUIS RICARDO QUIROS GONZALEZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.02.24 07:22:17 -06'00'  
Lic. Luis Ricardo Quirós González  
Auditor Interno

Céd. 3004045290  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA COMUNIDAD DE CIUDAD QUESADA R.L.  
Atención: Coocique .R.L.  
Registro Profesional: 17476  
Contador: ORTIZ GUTIERREZ JOSE HUMBERTO  
Estado de Situación Financiera  
2023-02-21 14:44:57 -0600



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: 1JdU43S0  
<https://timbres.contador.co.cr>



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

**Estado de resultados integral separado**  
Por el periodo de un año terminado al 31 diciembre de 2022  
(Con cifras correspondientes al 31 de diciembre de 2021)  
(en colones sin céntimos)

	Nota	2022	2021
<b>Ingresos financieros</b>			
Por disponibilidades		¢ 2,632,000	2,347,939
Por inversiones en instrumentos financieros	11.16	4,970,670,678	5,290,922,771
Por cartera de créditos	11.17	24,174,568,413	24,655,438,796
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	11.18	151,131,763	81,094,667
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		375,959,088	681,986,912
Por otros ingresos financiero		190,288,704	187,555,019
<b>Total de ingresos financieros</b>		<b>29,865,250,646</b>	<b>30,899,346,104</b>
<b>Gastos financieros</b>			
Por obligaciones con el público	11.20	9,315,687,887	10,382,219,359
Por obligaciones con el Banco Central de Costa Rica	11.21	79,880,689	62,541,958
Por obligaciones con entidades financieras y no financieras	11.21	4,226,770,188	3,855,599,947
Por obligaciones subordinadas, convertibles y preferentes	11.21	255,280,743	237,983,858
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		732,637,461	923,254,928
Por otros gastos financieros		26,796,031	72,721,037
<b>Total de gastos financieros</b>		<b>14,637,052,999</b>	<b>15,534,321,087</b>
Por estimación de deterioro de activos		7,651,455,834	9,146,607,026
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		4,892,042,854	4,848,230,214
<b>Resultado financiero</b>		<b>12,468,784,667</b>	<b>11,066,648,205</b>
<b>Otros ingresos de operación</b>			
Por comisiones por servicios	11.19	1,426,370,330	1,319,829,955
Por bienes mantenidos para la venta		363,509,581	427,665,633
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		36,926,962	39,702,286
Por otros ingresos operativos		51,160,207	74,497,646
<b>Total otros ingresos de operación</b>		<b>1,877,967,080</b>	<b>1,861,695,520</b>
<b>Otros gastos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		393,627,667	397,968,721
Por bienes mantenidos para la venta		879,624,637	879,832,018
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas		190,768	27,126,436
Por provisiones		87,552,517	78,954,549
Por otros gastos operativos		1,225,655,201	1,141,345,390
<b>Total otros gastos de operación</b>		<b>2,586,650,790</b>	<b>2,525,227,114</b>
<b>Resultado operacional bruto</b>		<b>11,760,100,957</b>	<b>10,403,116,611</b>
<b>Gastos administrativos</b>			
Por gastos de personal	11.22	6,286,214,774	5,903,667,520
Por otros gastos de administración	11.23	3,828,548,262	3,363,128,364
<b>Total gastos administrativos</b>		<b>10,114,763,036</b>	<b>9,266,795,884</b>
<b>Resultado operacional neto antes de impuestos y participaciones sobre la utilidad</b>	19	<b>1,645,337,921</b>	<b>1,136,320,727</b>
Participaciones sobre la utilidad	19	74,040,206	51,134,433
<b>Resultado del periodo</b>	19	<b>¢ 1,571,297,715</b>	<b>1,085,186,294</b>
<b>Otros resultados integrales, neto de impuesto</b>			
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(1,224,127,005)	1,230,873,051
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		(963,730,878)	(344,615,280)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		(1,975,197,296)	862,344,819
Otros ajustes		1,316,033	11,129,452
<b>Otros resultados integrales del periodo, neto de impuesto</b>		<b>(4,161,739,146)</b>	<b>1,759,732,042</b>
<b>Resultados integrales totales del periodo</b>		<b>¢ (2,590,441,431)</b>	<b>2,844,918,336</b>

Las notas son parte integrante de los estados financieros separados.

MARIO ANDRES ARROYO JIMENEZ (FIRMA)  
Firmado digitalmente por MARIO ANDRES ARROYO JIMENEZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.02.24 10:03:51 -06'00'

MBA Mario Arroyo Jiménez  
Gerente General

JOSE HUMBERTO ORTIZ GUTIERREZ (FIRMA)  
Firmado digitalmente por JOSE HUMBERTO ORTIZ GUTIERREZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.02.24 08:57:32 -06'00'

Lic. Humberto Ortiz Gutiérrez  
Contador General

Lic. Luis Ricardo Quirós González (FIRMA)  
Firmado digitalmente por LUIS RICARDO QUIROS GONZALEZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.02.24 07:22:43 -06'00'

Lic. Luis Ricardo Quirós González  
Auditor Interno

Céd. 3004045290  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA COMUNIDAD DE CIUDAD QUESADA R.L.  
Atención: Contador R.L.  
Registro Profesional: 17119  
Contador: ORTIZ GUTIERREZ JOSE HUMBERTO  
Estado de Resultados Integral  
2023-02-21 14:40:07 -0600



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACION: LKH4350  
<https://timbres.contador.co.cr>



NOMBRE DEL ESTÁNDAR	INDICADOR	PÁGINA
<b>Acerca del reporte</b>	102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54	<b>2</b>
Información de la organización y contacto	102-1, 102-3, 102-4, 102-5	2
Contenidos		3
<b>Mensaje Presidencia del Consejo y Gerencia</b>	102-14	<b>4</b>
<b>Perfil de la organización</b>		
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
<b>Gobierno Corporativo</b>	102-18	
Estructura	102-22	10
Lideres 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
<b>Materialidad</b>	102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3	<b>16</b>
<b>Mecanismos de asesoramiento ético</b>	102-16, 102-17	<b>22</b>
<b>Comunicación de preocupaciones críticas</b>	102-33, 102-34	<b>23</b>
<b>Enfoque organizacional en Gestión Integral de Riesgos</b>	102-11, 102-29, 102-30	<b>25</b>
<b>Dimensión Económica</b>	201-1, 201-2, 201-4, 207	<b>31</b>
<b>Dimensión Ambiental</b>	301-1, 301-2, 302-1, 302-4, 303, 304-3, 305-1	<b>48</b>
<b>Dimensión Social</b>	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	<b>59</b>