

# Rendición de cuentas 2023

PILOTEAMOS  
UNO A UNO  
HACIA EL ÉXITO



 **Coope Ande**



## Mensaje Presidente del Consejo de Administración

Saludos cordiales y agradecimiento sincero a los asociados (as) y a todas las personas que comulgan principios y valores de solidaridad, ayuda mutua y cooperación. Ustedes permiten con su apoyo y confianza, el cumplimiento de los objetivos financieros, sociales y ambientales que Coope Ande se plantea como estrategia de trabajo.

De esta manera, Coope Ande refuerza el principio de cumplimiento de rendición de cuentas, ante el máximo organismo de la Cooperativa.

### Una breve reflexión preliminar:

El mundo y Costa Rica han sufrido el agobio de un escenario complejo en el campo de la paz, la salud, los cuales repercutieron en los aspectos financieros, económicos y sociales.

La empresa cooperativa no fue la excepción. Sin embargo, estos acontecimientos negativos sirvieron de motivación para que Coope Ande realizara esfuerzos extraordinarios para ayudar a sus asociados a mitigar esas situaciones adversas, las cuales se acentuaron con indicadores macroeconómicos y algunas decisiones de legislación nacional. La inflación, el tipo de cambio, la morosidad, fueron factores que impidieron el desarrollo social. No hay duda, la pertenencia a Coope Ande marca un paso en la estabilidad financiera de las personas.

Transmito un saludo solidario, sincero lleno de efecto y agradecimiento de parte del Consejo de Administración quien acude a este rendimiento de cuentas con seguridad y confianza, la Cooperativa está en el camino correcto, con disciplina operativa, acorde con la regulación y supervisión establecida por los órganos competentes.

En relación con la Asamblea General de Delegados la Cooperativa en fortalecimiento de la democracia como instrumento de participación, ha constituido una Asamblea General consciente de su compromiso con una gran disposición de comprender

la complejidad del negocio y de la complejidad de la gestión financiera.

La Asamblea es el organismo que tiene la responsabilidad de definir las políticas generales en beneficio de los asociados, además, de visionar la permanencia de la empresa en el futuro, es decir, promover la sostenibilidad.

Coope Ande imprime esencia, fuerza y sostenibilidad, para gestionar la complejidad dentro del Sector Financiero y Bancario actual. Asegura buenos rendimientos en los negocios innovadores, como respuesta a las tendencias tecnológicas que se establecen en la Intermediación Financiera, con el apoyo de una sana gobernanza.

Conclusión: Coope Ande reafirma, con motivo de la celebración de la Asamblea General 2024, el sentimiento inculcable para profundizar en la innovación, en las nuevas formas de hacer negocios, considerando el desarrollo social, económico y protegiendo el ambiente en apego a las mejores prácticas.

Somos parte de un Sistema Financiero en el cual desarrollamos nuestro modo de negocio con inteligencia y disciplina, pero en consecuencia con nuestro origen cooperativo, buscamos la distinción adecuada.

Profundizaremos el esfuerzo técnico, la innovación y la tecnología para hacer el negocio más dinámico y productivo, que provea rendimientos y crecimiento institucional, para coadyuvar con la disminución de la pobreza y el desempleo.

Nuestro esfuerzo solidario: crear oportunidades financieras para fortalecer el desarrollo humano.

Gracias a todas las personas que colaboran en esta acción solidaria.

Saludos cooperativistas.

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



# Contenido

<b>1. Coope Ande</b>	2
1.1. Mensaje de la Gerente General	4
1.2. Compromiso, Visión y Valores	6
1.3. Nuestra Cooperativa	7
1.4. Plan Estratégico	11
<b>2. Nuestra Gobernanza</b>	12
2.1. Órgano de Dirección	12
2.2. Comités Normativos, de apoyo y de Gestión	15
2.3. Comité Ejecutivo	18
2.4. Órganos de Control Internos	21
2.4.1. Comité de Vigilancia	23
2.4.2. Auditoría Interna	34
2.4.3. Gestión de Riesgos	36
2.4.4. Oficialía de Cumplimiento	36
2.4.5. Cumplimiento Normativo	37
<b>3. Órganos de Control Externos</b>	38
<b>4. Gestión Financiera Económica</b>	39
4.1. Contexto Internacional relevante para Costa Rica	39
4.2. Contexto nacional	39
4.3. Balance de Situación	40
4.3.1. Activo Total	40
4.3.2. Cartera de Crédito	41
4.4. Pasivo Total y Patrimonio	41
4.5. Obligaciones con Bancos	43
4.6. Patrimonio	44
4.7. Estado de Resultados	44
4.8. Aspectos relevantes de la Gestión Financiera durante el 2023	46
<b>5. Comprometidos con los grupos de interés</b>	47
5.1. Comité de Educación y Bienestar Social	47
5.2. Responsabilidad Social	65
<b>6. Comprometidos con el Medio Ambiente</b>	69
6.1. Resultados Sistema Integrado de Gestión, 2023	69
<b>7. Estados Financieros Auditados</b>	72



## 1.1 Mensaje de la Gerente General

El artista francés Pierre Bernard mencionó en una de sus publicaciones que: **“Viajar es evolucionar”**. Desde el 2022, Coope Ande tomó la decisión de hacer un viaje que marcara nuestra historia. Durante el período 2023, esta decisión ha significado bajarnos y subirnos en diferentes escalas para obtener un conocimiento y una evolución en todos nuestros sentidos. Coope Ande, como cooperativa responsable, se centró este año en investigar y analizar donde generar un mayor impacto con el fin de contribuir a un crecimiento inclusivo y compartiendo de igual forma, un gobierno corporativo transparente y robusto para garantizar un modelo de negocio sostenible a largo plazo.

Este viaje ha conjugado la tecnología, con la experiencia de contar con un servicio que sobrepase toda expectativa y atreverse a innovar y crear, cambiando el corazón del negocio por una nueva propuesta empresarial que movilizará los recursos hacia un futuro prometedor. Esta razón fue la que nos motivó también a emprender un viaje sin regreso, donde el rumbo que decidimos tomar, nos inspiró a que cambiáramos la historia: la suya, la mía, la nuestra.

Iniciamos con mucha expectativa contándoles lo gestionado en el período 2023, donde esperamos contar con sus apreciaciones y el acompañamiento fiel de siempre.

Atentamente,

Alexandra Márquez-Massino Rojas  
Gerente General

## ¿Quiénes somos?

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

Trabajamos por sus sueños, anhelos y necesidades, para buscar siempre la mejor opción, y de la mano también, con el deseo de visualizarnos en el año 2025 con grandes retos

cumplidos para usted. Se vale soñar y si lo soñamos lo podemos hacer. Desde nuestro Gobierno Corporativo hemos apostado por la transparencia y comunicación hacia nuestras partes interesadas, asociados, colaboradores, proveedores.

En el 2022, replanteamos nuestro norte, con decisiones de alto calibre, pensando en una cultura organizacional que abrace todas nuestras acciones y que nos envuelva para evitar desviaciones de hacia dónde queremos ir. Nos esmeramos por contar con

una tripulación bien equipada y comprometida, para guiarnos en estos procesos de cambios que tocan a nuestra puerta con mucho fervor hacia la próxima escala.

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

Somos Coope Ande.



## 1.2 Compromiso, visión y valores



Compromiso

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



Visión

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



Valores

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

En el periodo 2023 fortalecimos nuestros valores con mayor eficiencia dentro de nuestro modelo empresarial,

con la intención de abrazar nuestro propósito estratégico: "Ser reconocidos por nuestra identidad, sentido de pertenencia y ayuda mutua dentro del Sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Costa Rica".

Fortalecemos nuestro compromiso,

convencidos de acompañar al asociado en el desarrollo socioeconómico en toda su vida y la de su familia.

Las experiencias extraordinarias se convierten en nuestra Visión, para hacer realidad los sueños de nuestros asociados.

## 1.3 Nuestra Cooperativa

La tranquilidad financiera que nos ha ofrecido Coope Ande en estos 58 años, se ha reflejado en la confianza de más de 77.000 asociados que han apostado en nuestra gestión, cuidando los intereses de todos con principios de gobernanza sólidos y transparentes. Este ha sido nuestro factor de éxito, siendo respetuosos de nuestros entes supervisores, atentos y abiertos a las recomendaciones de nuestros asociados a través de los mecanismos de interacción social puestos a disposición justamente para renovar constantemente nuestro actuar y pensamiento.

Hoy 485 colaboradores mueven un engranaje robusto y consolidado, para dar soporte a todas las estrategias pensadas en construir un

vuelo diferente y con distintas escalas. Dirigidos por una líder transformada dando pie a movilizar la Cooperativa hacia mejores horizontes.

Contamos con una Plana Gerencial preparada y constituida con una línea de pensamiento creativo e innovador para acompañar el futuro de la organización.

Hoy estamos en las mejores posiciones de reputación, gracias a la opinión pública y al impacto que nuestras acciones en la sociedad costarricense han generado hace más de 5 décadas.

Aquí seguiremos año con año, dejando huella, con nuestro principal motor: nuestros asociados.



## a. Colaboradores

### Nuestro principal activo

Al cierre del período contábamos con 472, quienes representan las turbinas de una institución en constante cambio. El porcentaje se encuentra distribuido en forma equitativa, con una sana equidad que a continuación facilitamos:

**Masculino**  
• 233  
• 49%



**Femenino**  
• 239  
• 51%

Como toda institución viva y futurista, tenemos la dicha de contar con diferentes rangos generacionales que aportan en forma entusiasta, el logro de nuestros objetivos estratégicos. A continuación, se muestra la distribución de nuestra generación de colaboradores:

Entre 18 y 30 - 133

Entre 31 y 40 - 233

Entre 41 y 50 - 73

Entre 51 y 60 - 31

Mayor de 61 - 2

## b. Nuestra Aspiración de Triunfo

Se basa en tres pilares en los que la Cooperativa cada año se asegura el cumplimiento del Plan Estratégico.



### Fortalecimiento de nuestra base asociativa

Logramos obtener un cumplimiento de 108% en nuestro objetivo de nuevas afiliaciones 2023, de las cuales un 62% corresponde a asociados que laboran en el sector privado.



### Ampliar nuestros servicios de financiamiento

Logramos aumentar nuestra cartera total de crédito en 4%. Las carte-

ras que mayor crecimiento tuvieron fueron la del sector privado en un 133% y la de vivienda en un 12%, con respecto al año anterior.



### Medir y mejorar índices de satisfacción

Alcanzamos los objetivos de índices de satisfacción y recomendación:

CSAT (Satisfacción del Cliente), obtuvo un nota de 93, superando el objetivo de 90.

NPS (Net Promoter Score), un indicador para medir la lealtad del cliente, el cual logra alcanzar una nota de 56, donde el resultado mayor a 50 se considera excelente.

CES, el cual mide el esfuerzo del cliente, superó el objetivo con una resultado final de 4.3, siendo un resultado muy satisfactorio. resultado promedio de un 90%.

## c. Renovación de Nuestra Red de Agencias

Continuamos con el compromiso de servir mejor a los asociados que visitan nuestras agencias, motivo por el cual durante el 2023 se realizó el traslado de las Agencias de Cartago y Puntarenas,



## d. Logros a nivel de proyectos

Durante el periodo 2023, la organización continuó con la consolidación y mejora de los procesos de identificación, priorización, formulación, ejecución y seguimiento de iniciativas estratégicas, así como el fortalecimiento y afinamiento del gobierno de gestión dual, mismo que tiene como propósito asegurar el logro de los objetivos de transformación empresarial y de la operación normal de la Cooperativa. Dentro de las iniciativas estratégicas priorizadas para su ejecución a través de la metodología de

gestión de proyectos, en el 2023 se logra finalizar de manera exitosa los proyectos y experiencias del Programa de Lealtad y Diseño e Implementación de la Cultura Organizacional, así mismo se finaliza la fase de evaluación y selección de las soluciones tecnológicas Enterprise Resource Planning (ERP), Core Bancario y Customer Experience (CX), dando como resultado la selección de aliados estratégicos que facilitarán y potenciarán los objetivos de transformación empresarial y digital definidos por la Cooperativa.

Es importante mencionar que todos los proyectos en ejecución se encuentran avanzando según lo planificado y se les brinda en seguimiento quincenal en Junta Next, foro que tiene como objetivo que los proyectos se ejecuten de manera eficaz y eficiente, logrando con esto la materialización de los beneficios esperados y la generación continua de valor al Asociado y a la Cooperativa.

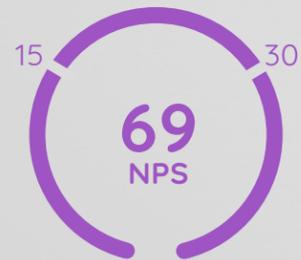
### e. Experiencia al asociado

#### Voz del asociado.

Encuestas de satisfacción del servicio.

**1. Encuesta transaccional:** es la encuesta que los asociados llenan una vez que terminan con su trámite en las agencias. Para el 2023 se registró un total de once mil doscientas cuarenta y seis respuestas (11246) con los siguientes resultados:

**NPS: Nivel de recomendación**  
Meta para el 2023: 45 puntos



**CSAT: Nivel de satisfacción**  
Meta para el 2023: 90%



**CES: Nivel de esfuerzo**  
Meta para el 2023: 90%



Durante el 2023 se recibieron 1383 felicitaciones correspondientes a 143 colaboradores.

**2. Encuesta relacional:** es la encuesta que se hace para medir la relación que tienen los asociados con la Cooperativa y, además cuántos años se mantendrán siendo parte de la Cooperativa. Para el 2023, se realizaron 2 estudios relacionales (I y II semestre) cuyos resultados son los siguientes:

**I semestre**  
2930 asociados constataron la encuesta.



**II semestre**  
3141 asociados constataron la encuesta.



Con respecto al estudio relacional 2022 cuyos indicadores en NPS y CSAT fueron de 24 y 79% respectivamente, en el primer semestre del 2023 hubo una mejora importante a nivel de estos indicadores.

Comparando ambos semestres del 2023, el segundo semestre muestra una mejora a nivel de indicadores.

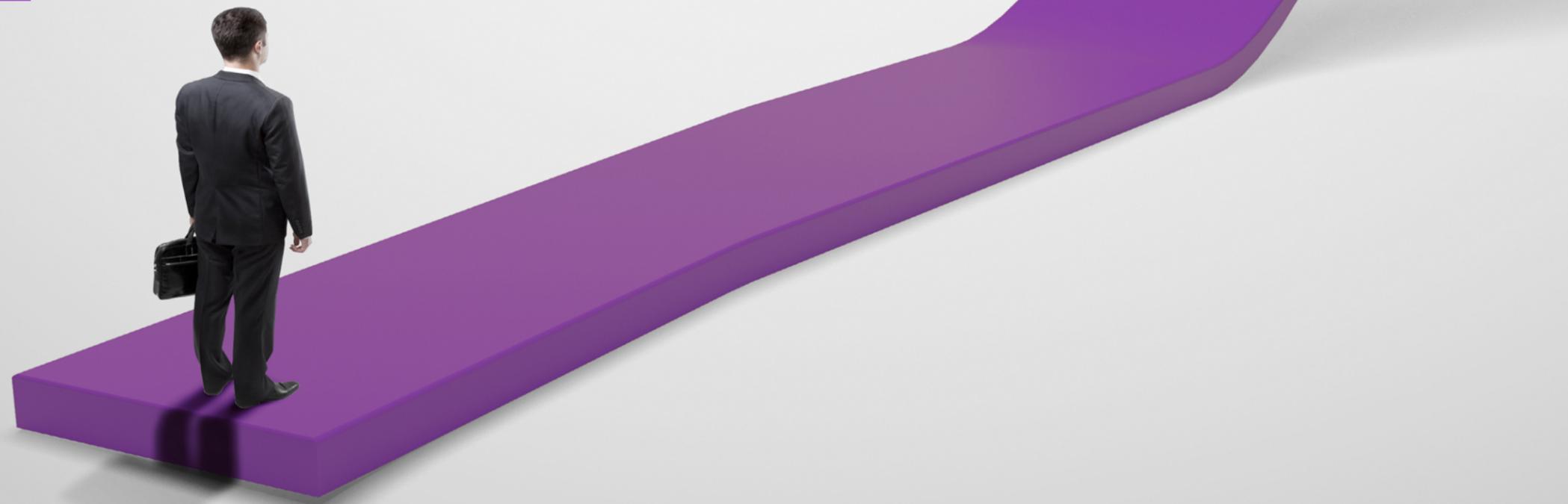
## 1.4 Plan Estratégico

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

Resultado del Plan Estratégico a diciembre 2023: **90.50%**

Resultados PAOS 2023: **96%**

PAOS por gerencia	
Gerencia Servicios Comerciales	<b>95%</b>
Gerencia TI y Calidad	<b>100%</b>
Gerencia de Crédito y Cobro	<b>100%</b>
Gerencia Financiera	<b>95%</b>
Gerencia de Talento Humano	<b>100%</b>





## 2 Nuestra Gobernanza

Los beneficios que sanas prácticas deparan a las organizaciones, desembocan en un pliego de resultados relevantes para cualquier entidad, y Coope Ande no ha sido la excepción. Entre el abanico de normas y procedimientos que constantemente somos objeto, no sólo por norma sino también, por nuestros propios valores, han construido todo un ecosistema de aprendizaje y cumplimiento durante el período 2023. Cada año, vienen nuevos retos normativos, donde su ejecución se ha diseñado en los calendarios organizacionales para su implementación cuando se requiere, y por qué no, el aprendizaje y la interacción con cada una de ellas. Fieles también a los roles directivos, nuestro marco de gobierno se ha monitoreado este año, desde diferentes ópticas, con la participación de los entes reguladores, tanto internos como externos, que han revisado nuestro actuar dando fe de una razonabilidad consolidada y transparente.

### 2.1. Órgano de Dirección

De acuerdo con el Reglamento de Gobierno Corporativo (SUGEF 4-16), en su Capítulo III, es el responsable de la Estrategia, de la Gestión de Riesgos, de la solvencia de la organización, por lo que a continuación se presenta un resumen de la gestión realizada durante el periodo 2023.

#### a. Órgano de Dirección

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

Uno de los objetivos enmarcados en su Plan de Trabajo fue lograr la gobernabilidad a través de la dirección superior de una manera eficiente y eficaz de las

operaciones y actividades de Coope Ande N° 1 R.L, así como el establecimiento de políticas generales de la empresa y la aprobación de reglamentos para su adecuado funcionamiento.

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

Durante el 2023 se realizaron 30 sesiones ordinarias, 1 sesión extraordinaria, 4 sesiones conjuntas y 1 sesión de integración.



De izquierda a derecha: Sr. Mario Leal López • Sr. Jose Gerardo Abarca Monge • Sra. Nydia Durán Rodríguez • Sr. Edgar Villalobos Morales • Sr. Gerardo Marín Arias • Sr. Milton Varela Villegas • Sra. María Auxiliadora López Porras • Sr. Alberto Camacho Pereira • Sr. Roy González Rojas

#### Se destacan las principales actividades ejecutadas y logros obtenidos:

- Integración en comités y comisiones que se constituyen con la participación de directores (as) del Consejo de Administración, así como Colaboradores de la Administración donde se realiza una labor conjunta y un compromiso del cumplimiento basados en los objetivos estratégicos de la institución.
- Aprobación de PAOS, Supuestos, Presupuesto y Proyecciones 2024
- Reuniones de trabajo con los presidentes de los Órganos Sociales y la Gerencia General.

- Reuniones conjuntas para una mayor realimentación en el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa.
- Coordinar un plan de formación y participar en capacitaciones especializadas para los miembros del Consejo de Administración acorde con su responsabilidad en los Comités de Trabajo (Normativos y Gestión).
- Participación y representación en los organismos de integración cooperativa.
- Aprobación del marco regulatorio que rige a la institución.

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

## Nuestros principales indicadores de gestión y Órganos Sociales

A continuación, se presenta la cantidad de sesiones realizadas por los diferentes Órganos Sociales y Comités al 31 de diciembre del 2023.

### Consejo de Administración



### Comité de Vigilancia



### Comité de Educación y Bienestar Social



## Comités Normativos, de Apoyo y de Gestión

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

## 2.2. Comités Normativos, de Apoyo y de Gestión

A continuación, se presentan los informes de los Comités Normativos, de Apoyo y Gestión que dan soporte al Consejo de Administración en la toma de sus decisiones.

### a) Comité de Riesgos

#### Propósito:

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

#### Aspectos relevantes:

- Se realizaron doce sesiones durante el año, entre las cuales se analizaron de forma mensual informes del perfil de riesgos elaborados por la Dirección de Riesgos. Se monitorearon las exposiciones a los riesgos respecto a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.
- Elaboración y gestión al Plan de Trabajo del Comité de Riesgos 2023.
- Revisión y actualización a las metodologías, indicadores, límites, estrategias y políticas de tolerancia de los riesgos relevantes de la Cooperativa.
- Actualización, implementación y seguimiento del Marco de Apetito por Riesgo.
- Análisis y traslado al Consejo de Administración para su aprobación Políticas y Apetito por Riesgo: Riesgos No Financieros, Riesgos Financieros, Cumplimiento Integral y Manual

de Administración Integral de Riesgo (entre otros documentos).

- Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la SUGEF, Auditoría Interna y la Auditoría Externa de Riesgos.
- Análisis de la aplicación de pruebas de tensión BUST (SUGEF), pruebas retrospectivas (backtesting) y diseño de planes de contingencia de liquidez, mercado; así como aplicación de pruebas de continuidad a diversos procesos críticos de la organización.
- Aseguramiento de una gestión prospectiva de Riesgo, considerando integralmente riesgos emergentes; enfocada en las principales líneas de negocio de la organización.

### b) Comité de Auditoría

#### Propósito:

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

#### Aspectos relevantes:

- Revisión y análisis de la información financiera-contable mensualmente con el objetivo de evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados en la Cooperativa.
- Revisión y análisis de los Estados financieros trimestrales, los cuales son trasladados al Consejo de Administración y posterior a SUGEF.
- Análisis y revisión de los Estados Financieros Anuales Auditados, el Informe del Auditor Externo, los Informes complementarios y la Carta de Gerencia, previo a su traslado al Consejo de Administración.

- Seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formuló la Auditoría Interna, Auditores Externos y la Superintendencia General de Entidades Financieras. (SUGEF)
- Solicitud de evaluación de la Firma Auditora Externa a las áreas involucradas. Diseño de la metodología para la selección de los Auditores Externos. Aplicación de un instrumento para evaluación de las ofertas de Auditoría.
- Conformación de la terna de firmas auditoras externas, para su presentación al Consejo de Administración.
- Alcance y seguimiento en forma periódica, al Plan Anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- Análisis y revisión de los informes presentados por la Auditoría Interna durante el año, donde se reflejan las principales observaciones y recomendaciones a los procesos auditados.
- Revisión periódica de la normativa vigente, y circulares que incluyen todas las directrices emitidas por la SUGEF y el CONASSIF.
- Análisis y evaluación del Plan de Trabajo del Comité de Auditoría, para verificar su avance y cumplimiento. Además, periódicamente se controlan los logros y se sugieren ajustes cuando se consideran necesarios.
- Revisión y propuesta de modificaciones al Reglamento del Comité de Auditoría en concordancia con los últimos lineamientos propuestos por la SUGEF, definidos en la normativa de Gobierno Corporativo (SUGEF 16-16).
- Revisión y seguimiento al cumplimiento de la Cooperativa con la normativa vigente en conjunto con el Área de Cumplimiento Normativo.

### c) Comité de Tecnología de Información

#### Propósito:

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

#### Aspectos relevantes:

- Aprobación del plan de trabajo del comité de T.I., para el año 2023 y se traslada al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación. Así mismo se da seguimiento a su cumplimiento.
- Análisis del seguimiento de recomendaciones y/o hallazgos de Auditoría Interna y otras fuentes con base al plan de trabajo del Comité.
- Revisión y aprobación del nuevo alcance del Marco de Gobierno y Gestión de Información y Tecnología con base en el nuevo plan estratégico de la Cooperativa.
- Aprobación y análisis del Perfil Tecnológico enviado a SUGEF.
- Análisis de la capacidad y desempeño en la gestión de Tecnologías de Información.
- Análisis de inversiones requeridas a nivel de tecnologías de información, así como seguimiento a las mejoras implementadas durante el 2023.
- Se recibe y conoce los siguientes informes de auditoría interna: Gestión de Incidentes de Seguridad, Seguridad y control de activos de información y

Evaluación del Proceso APO13 Gestionar la Seguridad.

- Se realiza la revisión del Reglamento del Comité de Tecnologías de Información y se traslada al Consejo de Administración para su aprobación.
- Análisis y seguimiento de las principales métricas de desempeño de T.I, así como seguimiento al presupuesto de tecnologías de información.
- Análisis y seguimiento de tendencias tecnológicas, así como actualización y/o capacitación en temas relacionados con la gestión de T.I.
- Adjudicación de la firma externa Crowe para realizar la Auditoría Externa de T.I. y traslado al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación.
- Seguimiento al proceso de Auditoría Externa de T.I. SUGEF 5-17 y análisis de resultados producto del informe presentado por la firma CROWE.
- Aprobación del plan de acción para la atención de las oportunidades identificadas en el proceso de Auditoría de T.I. Así mismo seguimiento mensual de las acciones planificadas.
- Análisis y seguimiento del Informe de Riesgos de Tecnologías de Información y avances a nivel de seguridad de la información.
- Seguimiento al Programa de Transformación Empresarial hacia la Cooperativa del futuro.

- Seguimiento proyecto de arquitectura empresarial.
- Seguimiento proyecto de innovación.
- Seguimiento iniciativas de evaluación y selección de soluciones tecnológicas ERP-CORE-CX, revisión y aprobación de resultados e informes de las etapas Request for Information (RFI), Request for Proposal (RFP), Request for Quotation (RFQ).

- Análisis del informe de la Política de Seguridad de la Información y del Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Análisis de los resultados del proyecto implementación de Network as a Service (NaAS).
- Análisis y seguimiento del proceso de gestión de continuidad de negocio.

### d) Comité de Cumplimiento

#### Propósito

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

#### Aspectos relevantes:

- Elaboración del Plan Anual de Trabajo del Comité de Cumplimiento periodo 2023 para la aprobación del Consejo de Administración.
- Efectuó revisión de las políticas, procedimientos y controles para la gestión del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a

la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM).

- Seguimiento del Programa Anual de Capacitación sobre la Prevención LC/FT/FPADM, para colaboradores y miembros de Órganos Sociales.
- Propuso al Consejo de Administración la implementación de nuevas políticas para la prevención de LC/FT/FPADM; así como también de la confidencialidad en el manejo de la información de asociados, directores y colaboradores de la Cooperativa.
- Ofreció análisis a los informes de gestión presentados por Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (UPLC/FT) con periodicidad bimestral.
- Presentó informes periódicos al Consejo de Administración sobre las principales actividades realizadas por el Comité de Cumplimiento durante las sesiones de trabajo.
- Ofreció seguimiento y trasladó al Consejo de Administración informe de cumplimiento a los planes de acción para gestionar el riesgo de LC/FT/FPADM, según informes de la Auditoría Interna y Auditoría Externa.
- Ofreció análisis al informe de labores semestral ofrecido por la Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (Oficialía de Cumplimiento) y sobre este elaboró y trasladó informes periódicos al Consejo de Administración para su revisión y análisis.

### e) Comité de Remuneraciones

#### Propósito

El Comité de Remuneraciones se

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

#### Aspectos relevantes:

- Análisis de la herramienta utilizada para la evaluación del desempeño de la Gerencia General y la Auditora Interna General, se emite la calificación respectiva.
- Traslado al Consejo de Administración de los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Gerencia General y Auditor (a) Interno (a) General.
- Aprobación de la evaluación de la Efectividad de las Capacitaciones del periodo 2022 de la Gerencia General y Auditoría Interna General.
- Aprobación de la evaluación del desempeño de la Administradora de Cumplimiento Normativo, del periodo 2023, y traslado al Consejo de Administración.
- Entrega de los resultados de la Evaluación de Desempeño a la Gerente General y Auditora Interna General correspondiente

al período 2023.

- Análisis y modificación del "Reglamento del Comité de Remuneraciones, R-G-26" y se traslada al Consejo de Administración para su aprobación.
- Análisis y modificación de la "Política para la Evaluación de la Gerencia General, Auditor (a) Interno (a) General, P-G-01" y se traslada al Consejo de Administración para su aprobación.
- Se recibe, conoce y analiza el Informe de beneficios otorgados a los colaboradores en el año 2023, presentado por el Área de Talento Humano.
- Análisis de las Responsabilidades del Comité de Remuneraciones según acuerdo CONASSIF 4-16 presentado por la Administradora de Cumplimiento Normativo.
- Análisis de la propuesta de la metodología para realizar la evaluación de Miembros Externos y se traslada al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación
- Análisis de la herramienta de evaluación desempeño de la Alta Gerencia.



## 2.3. Comité Ejecutivo

### Propósito:

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

### Cumple los siguientes objetivos:

- a) Analizar el contexto macro económico Internacional y nacional, así como el contexto externo y/o interno de la Cooperativa, de la mano con las tendencias tecnológicas, financieras, mercados y de cualquier otra índole que afecte la gestión, con la finalidad de visualizar los posibles impactos en la continuidad del negocio y apetito de riesgo, convirtiéndose en un asesor para la Alta Gerencia.
- b) Dar seguimiento a la gestión estratégica: que incluya los objetivos estratégicos, operativos, PAO's, y las metodologías aprobadas para su implementación, con el propósito de verificar su cumplimiento, a fin de valorar planes



correctivos integrales en caso de desviaciones y/o cambio de estrategia.

- c) Dar seguimiento a los proyectos estratégicos establecidos por la Cooperativa, tomando en cuenta su alcance, recursos y apetito de riesgo, que puedan afectar los indicadores formulados para su medición, así como los ajustes inmediatos que se visualicen en estas revisiones.
- d) Analizar la estructura financiera de la Cooperativa, el comportamiento de los resultados, así como las ejecuciones presupuestarias, con el fin de valorar la aplicación de ajustes y medidas correctivas en tiempo y forma.
- e) Apoyar en el análisis e implementación del marco interno normativo de la organización, cuya gestión se eleva al Consejo de Administración, de acuerdo con las sanas prácticas de Gobierno Corporativo vigente.
- f) Apoyar la implementación y evaluar la eficacia de los diferentes marcos de gestión (Sistema Integrado de Gestión, Marco de Gobierno Corporativo, gestión de los riesgos relevantes declarados en la Política de Gestión Integral de Riesgos y Declaración de Apetito de Riesgo; así como cualquier otro marco normativo conexo).
- g) Cualesquiera otras funciones que por su importancia puedan afectar en forma integral la gestión estratégica de la Cooperativa.

**Durante el 2023 se realizaron un total de 23 sesiones ordinarias.**

**Aspectos relevantes:**

- Se aprueba el plan de trabajo y se realizan ajustes al Reglamento del Comité Ejecutivo.
- Se realiza seguimiento y valoración de principales tendencias tecnológicas, comerciales, de talento humano, entre otras.
- Se analiza el seguimiento del comportamiento de los planes operativos 2023, las liquidaciones presupuestarias y las tendencias de captación, inversiones, colocación y los temas relacionados a la estructura financiera de la Cooperativa.
- Se realizan talleres para revisar y proponer la Estrategia de Coope Ande para el período 2023-2025.
- Se analizan los estudios realizados para los traslados de las agencias de Puntarenas y Escazú.
- Se da seguimiento a la iniciativa de la evaluación y selección del proveedor para cambio de las soluciones CORE-ERP-CX de la Cooperativa.
- Se analiza y evalúa el avance de los proyectos estratégicos y se brinda seguimiento a las iniciativas.
- Se brinda seguimiento a las recomendaciones de los Órganos de Control (Auditoría Interna, Auditoría Externa, Cumplimiento Normativo, Legitimación de Capitales), SUGEF y Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo.
- Se analiza el alcance, impactos y acciones ante ajustes normativos, nuevas normativas y solicitudes establecidas por entes reguladores.
- Se analizan las proyecciones, PAOS y presupuestos para el 2023.
- Se realiza el proceso de revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.
- Se actualiza el Marco de Gobierno y Gestión de T.I. alineado al nuevo plan estratégico de la Cooperativa.
- La Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo (DRCN), actualiza y comunica al Comité Ejecutivo el seguimiento al Marco de Apetito por Riesgo.
- Se brinda seguimiento a la depuración de la base asociativa de clientes.
- Se brinda seguimiento al Proyecto Interno de Experiencia de Tesorería.
- Se realiza el Workshop Digitalización en servicios de la banca moderna / Impacto en la rentabilidad y calidad del servicio.
- Se brinda seguimiento a las acciones realizadas por los Comités ALCO y Junta Next.
- Se atienden las diferentes necesidades de la Organización con respecto al Área de Analítica de Datos.
- Se conoce y analiza el cambio en la estructura organizacional.
- Se conocen y analizan los resultados de la Auditoría Externa de T.I. del período del 01 de marzo 2021 al 28 de febrero 2023, presentado por los Auditores Externos de Crowe Horwath CR.
- Se aprueba el Reglamento para el Comité de Arquitectura Empresarial y se activa dicho Comité.
- Se conoce y analiza el Informe de Evaluación de Desempeño 2022.
- Se brinda seguimiento a los resultados de la cartera de crédito, a la afectación del SMI y a las estrategias de cobranza.



**2.4. Órganos de Control Internos**

De acuerdo con el Reglamento de Gobierno Corporativo (SUGEF 4-16), es de vital importancia para las organizaciones que gestionan la confianza de sus asociados y de terceros, contar con Órganos de Control Internos fortalecidos, con el fin de vigilar, proteger, validar los intereses de la Organización ante todas las partes interesadas que conforman el ecosistema Coope Ande. A continuación, resaltamos los hechos más relevantes de cada uno de ellos, para el periodo 2023.

tar con Órganos de Control Internos fortalecidos, con el fin de vigilar, proteger, validar los intereses de la Organización ante todas las partes interesadas que conforman el ecosistema Coope Ande. A continuación, resaltamos los hechos más relevantes de cada uno de ellos, para el periodo 2023.



## 2.4.1. Comité de Vigilancia

El Comité de Vigilancia presenta a esta Asamblea General LXV el informe de labores del periodo comprendido entre enero y diciembre 2023, el cual es un esfuerzo consolidado como Órgano responsable de fiscalizar el debido cumplimiento de lo establecido en la Ley, el Estatuto, y la Reglamentación Interna de Coope Ande, con el fin de proponer observaciones y recomendaciones orientadas en la ruta estratégica de la Cooperativa.

Presentamos el Informe de actividades realizadas por este Comité y algunas actividades concretas realizadas con la Auditoría Interna, Administración y Órganos Sociales conscientes de la importancia de la correcta fiscalización de las cuentas, operaciones y cumplimiento de las disposiciones que rigen a Coope Ande.

Durante el periodo 2023 el Comité de Vigilancia estuvo conformado de la siguiente manera:

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



De izquierda a derecha: Sr. Víctor Hugo Rodríguez Madrigal • Sra. Iveth Acosta Gómez • Sr. Adrián Tames Brenes • Sr. Roberto Gámez Acuña • Sra. Miriam Flores Piedra.

Para el cumplimiento de las funciones se participó en los procesos de control y fiscalización de las diferentes áreas: Asistencia a sesiones de los Órganos Sociales, del Comité de Vigilancia, de los Delgados, Análisis de la labor Órganos Sociales.

**a. Asistencia a sesiones de los Órganos Sociales**

Como parte de su rol fiscalizador se presenta la asistencia de los Órganos Sociales durante el periodo 2023 a las siguientes sesiones:

	Comité de Vigilancia	Consejo de Administración	Comité de Educación y Bienestar Social
Ordinarias	24	30	24
Extraordinarias	0	1	2
Conjuntas	4	4	4
Integración	1	1	1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>31</b>

Adicional a las sesiones propias de este Comité, se ha tenido participación en un total de 61 sesiones en los Comités Normativos y de Gestión. De cada sesión, el representante presenta un resumen amplio en el foro del Comité de Vigilancia

**b. Del Comité de Vigilancia**

**Acciones realizadas: Trabajos Permanentes (Artículo 44, Estatuto Social).**

- Como parte de la planificación y evaluación de la gestión el Comité de Vigilancia estableció un Plan de Trabajo enfocado en una serie de actividades realizadas durante las sesiones, como lo fueron las audiencias con los encargados de áreas, con la finalidad de conocer y verificar el accionar de la Cooperativa.
- Se realizó el Análisis de informes: Gerencia General, Auditoría Interna, Auditorías Externas y Entes Supervisores.
- Seguimiento al cumplimiento de:
  - Plan Estratégico y la adecuada aplicación del Presupuesto Operativo 2023.
  - Artículos 10, 30, 33 y 35 del Estatuto Social de Coope Ande.
- Se mantuvo participación en sesiones del Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social y Comisiones de Trabajo Normativos y de Gestión, en donde se desarrolló un proceso de observación y revisión constante.



- Se efectuó una revisión continua de las actas del Consejo de Administración y Comité de Educación y Bienestar Social. Además, dando seguimiento a los acuerdos tomados en las sesiones ordinarias.
- Se dio seguimiento al proceso de reforma estatutaria del periodo 2022, del Estatuto Social de Coope Ande.
- Se comprueba el número total de asociados por mes. Al mes de noviembre de 2023, se cerró con una base asociativa de 77.340 asociados activos, con un total de ingresos de 468, renuncias aceptadas 372 y renuncias revocadas 1.
- Como parte de las funciones propias se dio seguimiento a las sugerencias de los asociados y asociadas remitidas de forma electrónica, siendo los resultados los siguientes:

Durante el año 2023 se registraron un total de 1372 sugerencias, que se distribuyen de la siguiente manera:

**Tipo de Sugerencias**

Tipo	Cantidad	%
Reclamo	909	68%
Queja	300	21%
Felicitación	88	6%
Solicitud	45	3%
Sugerencias	30	2%
<b>Total general</b>	<b>1372</b>	<b>100%</b>

Los motivos de las sugerencias registradas fueron las siguientes:

**Motivos de Sugerencias**

Tipo	Cantidad	%
Productos y Servicios	909	64%
Atención al Asociado	205	19%
Canales Digitales	118	8%
Seguridad de la Información	46	3%
Felicitaciones	88	6%
Infraestructura	3	0%
Mascotas	2	0%
Actividades especiales	1	0%
<b>Total</b>	<b>1372</b>	<b>100%</b>

Sugerencias recibidas por agencia:

**Distribución de sugerencias por Agencias**

Agencia	Cantidad	% por agencia
AGENCIA DE ALAJUELA	46	20%
AGENCIA DE HEREDIA	45	20%
AGENCIA DE SAN JOSÉ	27	12%
AGENCIA DE CARTAGO	20	9%
AGENCIA DE DESAMPARADOS	16	7%
AGENCIA DE GUADALUPE	12	5%
AGENCIA DE ESCAZÚ	10	4%
AGENCIA DE LIMÓN	8	3%
AGENCIA DE TORRE MERCEDES	7	3%
AGENCIA DE PUNTARENAS	6	3%
AGENCIA DE CIUDAD NEILLY	6	3%
AGENCIA DE LIBERIA	6	3%
AGENCIA DE QUEPOS	4	2%
AGENCIA DE GUÁPILES	3	1%
AGENCIA DE PÉREZ ZELEDÓN	3	1%
AGENCIA DE SANTA CRUZ	3	1%
AGENCIA DE TURRIALBA	2	1%
AGENCIA DE SAN RAMÓN	2	1%
AGENCIA DE NICOYA	1	0%
AGENCIA DE SAN CARLOS	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>



La agencia que más recibió casos durante este año fue Alajuela. Es importante mencionar que, de los 46 casos de Alajuela, 39 de ellos corresponden a felicitaciones, representando el 85% del total de casos recibidos.

En el caso de Heredia de los 45 casos recibidos, 26 de ellos fueron felicitaciones, representando el 58% de los casos.

Sugerencias por otras áreas de la Cooperativa

**Distribución de sugerencias por áreas**

Departamentos	Cantidad	%
COBROS	476	40%
SOPORTE DE CANALES DIGITALES	229	19%
ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	187	16%
SEGUROS Y SERVICIOS	61	6%
CONTAC CENTER	55	5%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	43	4%
CAPTACION Y SERVICIOS	35	3%
SOPORTE DE SERVICIOS	34	3%
MEDIOS DE PAGO	20	2%
CRÉDITO	17	1%
SEGUROS	17	1%
MERCADEO	5	0%
GERENCIA SERVICIOS COMERCIALES	4	0%
ESTRATEGIA COMERCIAL	4	0%
SEGURIDAD	3	0%
OPERACIONES DE CRÉDITO	2	0%
ANALÍTICA Y DATOS	1	0%
D. MERCADEO	1	0%
UNIDAD DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO	1	0%
EXCELENCIA OPERACIONAL	1	0%
ITINERANTES	1	0%
GERENTE GENERAL	1	0%
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	1	0%
GERENCIA DE TI Y PROYECCION	1	0%
NEGOCIOS ELECTRÓNICOS	1	0%
ASESORES DE VIVIENDA	1	0%
TESORERÍA	1	0%
GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRO.	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1204</b>	<b>100%</b>

**c. Trabajos en conjunto con la Auditoría Interna**

En relación con las actividades de Control Interno, análisis de información financiera-contable y el cumplimiento de la normativa vigente, el Comité de Vigilancia se apoya en la labor realizada por la Auditoría Interna, con quien discute, analiza y da seguimiento a los resultados del trabajo realizado. Para el período 2023, entre las actividades realizadas se pueden mencionar las siguientes:

Actividad	Acciones realizadas
<b>Gestión de Cobro</b>	Evaluar el cumplimiento y la efectividad de los controles establecidos por la Cooperativa para gestionar los principales riesgos del proceso de Gestión de Cobro.
<b>Revisión de las siguientes áreas y procesos institucionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Marco de Gobierno y Normativa</li> <li>• Análisis Financiero Capital Social</li> <li>• Administración de Bienes Adjudicados y recibidos en dación de pago</li> <li>• Proyectos Institucionales</li> </ul>
<b>Procesos del área de Tecnología de Información</b>	Revisión de varios de los procesos y componentes asociados a TI, en función de la normativa vigente y las mejores prácticas, tales como: seguimiento a la implementación del Marco de Gobierno de TI, revisión del Perfil Tecnológico, usuarios del Active Directory, Gestión de Seguridad de la Información, entre otros
<b>Regulaciones legales vigentes</b>	Seguimiento y monitoreo al cumplimiento de las mismas, Estatuto Social de Coope Ande No.1, Políticas, Reglamentos, Procedimientos y Normativa SUGEF, entre ellos, Reglamento de Gobierno Corporativo y la Ley 7786 entre otros.
<b>Administración Integral de Riesgos</b>	Evaluación y seguimiento al proceso y verificación del cumplimiento de la normativa vigente, incluido el SUGEF 2-10, que incluye el seguimiento al Perfil de Riesgo.
<b>Estados Financieros</b>	Análisis y revisión de los mismos.
<b>Proceso Operativo para el cálculo de Excedentes</b>	Validación de la razonabilidad de las cifras y los factores utilizados en el proceso.
<b>Programa de Transformación Digital</b>	Se da seguimiento al Programa, el cual forma parte de la estrategia institucional, el cual incluyó la evaluación y selección del proveedor para cambio de soluciones CORE-ERP y CX.

**d. Análisis de la labor de los Órganos Sociales**

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

**Consejo de Administración (Art. 42 Estatuto Social de Coope Ande)**

- Se definieron políticas de financiación, crédito, inversión, administración y las que se consideren necesarias para la operación de la Cooperativa.
- Aprobaron los estados financieros intermedios y estados financieros auditados que se remiten a la SUGEF.
- Se aprobaron los reglamentos internos.
- Establecieron todas las políticas necesarias para la buena marcha de la Cooperativa
- Aprobaron y realizaron las modificaciones al Plan Estratégico de la Cooperativa, los Planes Operativos y el Presupuesto correspondiente.
- Se dio seguimiento y aprobación a las estrategias presentadas por la Gerencia General para mitigar la afectación que podría sufrir la Cooperativa con la entrada en vigencia de la ley 7472 "Ley de Usura" sobre el Salario Mínimo Inembargable.
- Se aprobaron políticas relacionadas con el Encaje Mínimo Legal y Suficiencia Patrimonial.
- Se garantizó el cumplimiento

del envío de informes a los organismos y entes que regulan la intermediación financiera.

- Aprobaron el Plan Anual Operativo y el Presupuesto del Comité de Educación y Bienestar Social.
- Se aprobaron las solicitudes de afiliación de nuevos asociados(as) a la Cooperativa, así como conocer las renunciadas.
- Se aprobó el informe de Gobierno Corporativo.
- Acataron las disposiciones establecidas en los acuerdos de SUGEF.
- Integraron los comités técnicos y comisiones de trabajo para la operación de la Cooperativa.
- Participaron en sesiones para el cambio de Core de la Cooperativa y su seguimiento.

**Comité de Educación y Bienestar Social**

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

- Se publicaron 3 ediciones del Vocero Coopeandino.
- Se ratificaron los totales y montos de los pilares y becas otorgados.

- Se utilizaron las reservas de Educación y Bienestar Social de forma aceptable.
- Aprobaron y dieron seguimiento a las capacitaciones en materia cooperativa, tanto para asociados (as) reales y potenciales, delegados (as), Órganos Sociales y colaboradores (as), de forma virtual.
- De forma cuatrimestral presentaron al Consejo de Administración el informe de las labores realizadas y resultados obtenidos, tal y como lo establece el Estatuto Social.
- Aprobaron y participaron de los proyectos y actividades presentados por el departamento de Responsabilidad Social.
- Actualización de reglamentos y procedimientos inherentes a la labor del Comité para ser trasladados y aprobados por el Consejo de Administración.
- Revisión, actualización y alineación de sus planes de trabajo al Plan Estratégico de la cooperativa, para ser implementado en el 2023.
- Coordinaron las acciones de bienestar social, de educación y capacitación cooperativa aprobadas por el Consejo de Administración y Gerencia General.

Como recomendación al Comité de Educación y Bienestar Social les recordamos la importancia de que el formato y contenido del Vocero Coopeandino sea más interactivo y visible para los asociados.

### f) De los Delegados y Delegadas

Durante los meses de febrero y marzo, se llevaron a cabo en todo el país, un total de 43 Asambleas Regionales, en donde se nombraron 450 delegados propietarios, que, durante los próximos tres años, serán los encargados de representar a sus respectivas regiones en procesos y decisiones importantes de la Cooperativa.

Se eligieron 31 delegados suplentes, los cuales desempeñan un papel primordial para asegurar la continuidad en caso de ausencias o cambios en la composición de los delegados propietarios. En la selección de estos 31 suplentes destaca la importancia de mantener un proceso participativo en todas las asambleas regionales.

#### Movimientos

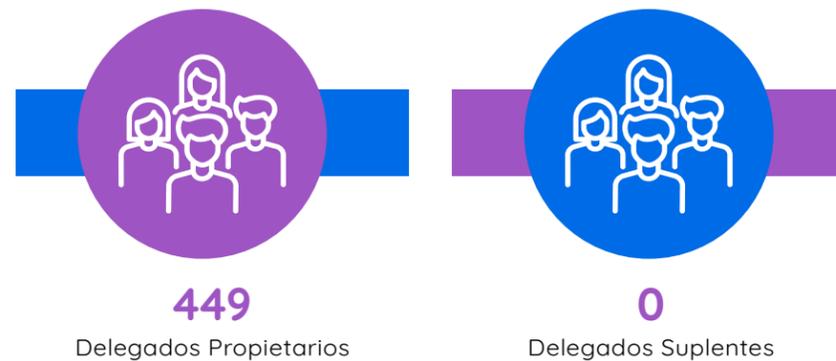
De acuerdo con lo establecido en el Artículo 33 de nuestro Estatuto Social, se llevan a cabo revisiones mensuales que nos permiten mantener un control de nuestros delegados.

Durante el período que comprende de marzo a diciembre un total de 28 delegados propietarios han perdido su credencial, por lo que se ha habilitado a 26 delegados suplentes para ocupar el puesto de delegado propietario y continuar con el cumplimiento de las responsabilidades y funciones establecidas en el rol del delegado.

#### Movimiento nombramiento de Delegados

Tipo delegado	Motivo Salida	Cantidad
Propietario	Pérdida de Credencial	24
	Renuncia a la Cooperativa	3
	Fallecimiento	1

Con corte al diciembre 2023 nuestra base de datos se encuentra conformada de la siguiente manera.



### Asistencia Asamblea

La Asamblea General, celebrada el pasado 23 de abril, contó con la participación de 411 delegados propietarios lo que representa un 91.33% de un total de 450 delegados convocados.

Esto marca el interés y el compromiso de nuestros delegados con la Cooperativa.

A continuación, se detalla el desglose de asistencia.

#### Asistencia Asamblea General

Total delegados	Asistieron	No asistieron
450	411	39
100%	91.33%	8.67%

Es importante mencionar que de los 39 delegados que no asistieron, 14 justificaron su ausencia.

#### Formación

Durante el 2023 se realizaron 3 módulos de formación donde los delegados demostraron un gran compromiso al participar en las capacitaciones virtuales.

A continuación, se detalla la asistencia en cada uno de los módulos:

#### I Módulo de Formación

Total delegados	Asistieron	No asistieron	Justificaron
449	381	68	9
100%	84.86%	15.14%	13.23%

Nota: El porcentaje de los delegados que justificaron está calculado con base en la cantidad de delegados que no asistieron.

#### II Módulo de Formación

Total delegados	Asistieron	No asistieron	Justificaron
449	335	114	11
100%	74.61%	25.39%	9.64%

Nota: El porcentaje de los delegados que justificaron está calculado con base en la cantidad de delegados que no asistieron.

#### III Módulo de Formación

Total delegados	Asistieron	No asistieron	Justificaron
449	225	224	0
100%	50.11%	49.89%	0.00%



Los resultados reflejan el interés continuo en el desarrollo, formación y además su adaptabilidad a las plataformas virtuales, fortaleciendo su rol como delegado y el intercambio de conocimientos.

Los diferentes temas cubiertos durante el año, han sido seleccionados para fortalecer y fomentar el rol de liderazgo de nuestros delegados.

**g) Conclusiones Generales**

**Para finalizar podemos concluir que:**

- Este periodo ha sido un conjunto de retos, experiencias y logros alcanzados, y lo presentado en este informe es el resultado de un proceso de revisión documental, investigación, consultas y seguimientos en el que han participado colaboradores de las diferentes áreas de la Cooperativa quienes en su asistencia a sesiones suministraron información crítica y analítica que potenciaron el cumplimiento de objetivos para la rendición de cuentas.
- Coope Ande es una institución sólida que se refleja en los resultados financieros y de gestión, de acuerdo a la calificación dada por SUGEF y la opinión sin salvedades de los Auditores Externos.
- De acuerdo al análisis de las actividades realizadas por el Consejo de Administración y el Comité de Educación y Bienestar Social se evidencia el cumplimiento de las funciones y atribuciones estipuladas en el Estatuto Social.
- Se dio seguimiento al tratamiento de las quejas, reclamos u oportunidades de mejora que se recibieron durante el presente año. La totalidad de las sugerencias fueron trabajadas con las respectivas áreas o agencias, en los casos en que esto fuera necesario.
- Se atendieron oportunamente las sugerencias, observaciones y recomendaciones emitidas por los diferentes órganos de control y supervisión de la Cooperativa, así como por los organismos externos.
- En el año 2023, Coope Ande ha cumplido con lo establecido en la Ley, el Estatuto Social y la reglamentación vigente.

Coope Ande con sus 58 años reafirma la grandeza como Cooperativa que actúa con transparencia, constancia y trabajo en equipo siendo una de las cooperativas más sólidas, rentables y con mayor proyección del país. Se evidencia en la gestión realizada por la Cooperativa que se mantiene un proceso de mejora continua, con el objetivo de estar siempre presente y de la mano con todos asociados.



**¡Coope Ande avanza por el buen camino!**

**Cooperativamente.**

**Comité de Vigilancia**



## 2.4.2. Auditoría Interna

### Informe sobre la Gestión de Auditoría Interna 2023

La Auditoría Interna de Coope Ande No.1 R.L. es un órgano dependiente del Consejo de Administración, que tiene autonomía para la ejecución de sus funciones; esto significa que, es una actividad independiente de las actividades auditadas dentro de la organización.

**Su misión es mejorar y proteger el valor de la Cooperativa, proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos, mediante el desarrollo de auditorías y asesorías con un enfoque sistemático y disciplinado que permita evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.**

Su rol específico contempla los negocios y funciones de la Cooperativa, utilizando metodologías de auditoría alineadas a la normativa de la profesión y mejores prácticas aplicables en la ejecución de sus funciones. Las actividades que realiza la Auditoría Interna, se apoyan en el Plan Anual, en el cual se incluyen entre otras, los procesos, iniciativas y proyectos que presenten mayor criticidad respecto a sus riesgos y que podrían afectar el logro de los objetivos institucionales (los cuales se determinan mediante la aplicación de metodologías basadas en riesgos), actividades

asociadas a la normativa vigente, políticas y directrices del Consejo de Administración, las recomendaciones realizadas por la SUGEF y actividades propias a la gestión de la actividad de Auditoría. El Plan es revisado y actualizado permanentemente,

dadas las condiciones del entorno cambiante en que se desenvuelve la Cooperativa.

**Entre las principales acciones realizadas por la Auditoría Interna durante el 2023 se encuentran las siguientes:**

- Evaluación en forma independiente, de la eficacia y eficiencia del sistema de control interno, la gestión de riesgos, los sistemas y procesos de Gobierno Corporativo.
- Evaluación de la razonabilidad de la información generada o registrada por la Cooperativa, así como, refrendar la información financiera-contable, que la Cooperativa remita a la SUGEF y al BCCR, de forma mensual y trimestral, ajustándose a los lineamientos específicos emitidos por ellos (as).
- Evaluación de los riesgos relacionados a los procesos o actividades auditadas.
- Certificación de los saldos de las operaciones de crédito que han sido dadas en garantía por la Cooperativa a otras instituciones financieras, incluyendo el BANHVI; así como, información financiera adicional que requieran estas entidades.
- Corroboración de que las operaciones, programas o proyectos se están llevando a cabo de manera efectiva y eficiente y son consistentes con las metas y objetivos establecidos, tanto estratégicos, como operativos; entre los que se encuentra el Proyecto de Transformación Empresarial.
- Revisión de que los procesos y sistemas establecidos permiten el cumplimiento de las políticas, procedimientos, leyes y reglamentos que podrían afectar significativamente a la Cooperativa.
- Verificación de que las acciones de los directores, ejecutivos, colaboradores y terceros cumplen con las políticas, procedimientos y leyes aplicables, regulaciones y normas de gobierno de la Cooperativa.
- Participación en el Consejo y Comités normativos con derecho a voz, pero sin voto.
- Los recursos y activos se adquieren económicamente, se utilizan eficientemente y se protegen adecuadamente.
- Seguimiento a la implementación de los Planes de Acción propuestos por la Administración, para atender las recomendaciones de la Auditoría Interna a los hallazgos identificados en los trabajos realizados e informar periódicamente a la Alta Gerencia, al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración el estado de los mismos.
- Seguimiento a las observaciones y recomendaciones de las Auditorías Externas y las emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, SUGEF.

Adicional a lo indicado, como parte de las actividades realizadas por la Auditoría Interna durante el periodo 2023, es importante destacar, la ejecución y seguimiento a la implementación de la Hoja de Ruta hacia la Transformación Digital de la Auditoría Interna (Auditoría 4.0).

El Propósito de este proyecto, es fortalecer la gestión del área, acompañar y agregar valor a la Cooperativa en su Estrategia Institucional, apoyados en la aplicación de estándares internacionales y las mejores prácticas. Dentro de las principales actividades ejecutadas asociadas al ámbito de gobierno y procesos, destaca la definición, implementación y aplicación del Modelo de Auditoría Ágil. Entre los principales beneficios que trae consigo la adopción de dicho modelo se encuentran: una comunicación fluida y continua con las partes interesadas, para entender mejor sus necesidades y crear mayor valor en las interacciones y la entregas iterativas e incrementales de resultados.

El entorno desafiante y complejo en que se desempeña la Cooperativa, aunado al proceso de transformación empresarial en que se encuentra, son elementos que forman parte de la alineación que realiza la Auditoría Interna, con los objetivos, acciones, intereses y necesidades de Coope Ande, para lo cual, mantiene un proceso de mejora continua, enfocado en el desarrollo y crecimiento de su equipo de trabajo, análisis y actualización de su metodología de trabajo y herramientas, entre otros, con el fin de poder adaptarse a los nuevos tiempos y ser capaz de responder a los nuevos desafíos, con el objetivo, de seguir agregando valor a través

de sus observaciones y recomendaciones, y por ende, apoyar el compromiso de la Cooperativa con nuestros asociados en su desarrollo socioeconómico a lo largo de toda su vida.

Cooperativamente;

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



### 2.4.3. Gestión de Riesgo

#### Entorno sistémico e idiosincrático de la gestión de riesgos

El periodo 2023 presentó significativos retos para la economía internacional y local. Con los principales socios comerciales del país presentando inflaciones por encima de las metas establecidas, un dinamismo económico bajo y una política monetaria restrictiva; el sistema financiero nacional presentó efectos derivados como el alza en tasas de interés que se mantuvo por al menos tres trimestres del año.

A nivel idiosincrático, el efecto de la medida del Salario Mínimo Inembargable ha derivado en un aumento importante en gastos de estimaciones regulatorias. Adicionalmente, el proyecto de transformación cultural y la atención a temas relacionados con el fortalecimiento de los procesos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, son retos importantes y prioritarios para la organización.

#### Modelo de Gestión de Riesgo y Gobernanza

La Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo (DRCN) de la Cooperativa cuenta con una estructura robusta que permite gestionar los diversos riesgos asociados a las principales líneas de negocio de la entidad. La gestión de riesgo se basa en pilares fundamentales, alineados al Plan Estratégico de la organización:

- Visión prospectiva
- Independencia de la gestión de riesgos
- Gestión de Riesgos basado en líneas significativas de negocio
- Enfoque en la implementación de una cultura de riesgos transversal a la organización

#### Principales logros de la DRCN

Durante el periodo 2023, la DRCN

se enfocó en el fortalecimiento de la estructura documental y procedimental, requerimientos solicitados por Normativa Prudencial Vigente, así como por procesos de auditoría.

Así mismo, mantuvo el liderazgo requerido por el principio de Administración Basada en Riesgo, en donde la DRCN participó en la identificación, cuantificación y gestión de Riesgos Estratégicos, en pro del cumplimiento de objetivos estratégicos de la entidad, así como la prospección de focos potenciales de exposición que tengan una probabilidad de materialización.

Tomando en cuenta la incertidumbre tecnológica en la que nos desempeñamos, hemos liderado el establecimiento de Políticas y procesos relacionados con la Seguridad de Información en la entidad. Colaborando así, a tener una entidad más segura y protegida contra fraudes electrónicos, seguridad informática y riesgos relacionados con las TI.

Adicionalmente, la DRCN ha participado en la implementación de métodos estadísticos y multifactoriales para los procesos de colocación y cobranza en la entidad. Lo anterior con la intención de un crecimiento de negocio basado en riesgo.

### 2.4.4. Oficialía de Cumplimiento

Las actividades que realiza la Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (UPLC/FT) involucran tareas de prevención, detección y gestión del riesgo de legitimación de

capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM). Por lo que, mediante la evolución constante de los programas de capacitación, se contribuye con el desarrollo de la cultura de cumplimiento en todos los pilares de la Cooperativa.

Durante el periodo 2023, se continuó con la generación de sinergias con las diferentes áreas de negocio y de control para adecuar el nuevo esquema normativo; lo cual, permitió fortalecer el vínculo entre la estrategia de negocio y la gestión de aplicación de la política conozca a su cliente.

Es importante denotar que la UPLC/FT está conformada por personal calificado, que cumple con los requerimientos que solicita el Acuerdo CONASSIF 12-21 y que aplica de forma vivencial los valores cooperativos. Así mismo, la experiencia y su compromiso permiten el cumplimiento de las siguientes funciones normativas:

- Se realiza un ajuste al programa de cultura institucional en prevención de LC/FT/FPADM, fortaleciendo el proceso de capacitación mediante sesiones diferenciadas con base en la exposición al riesgo como lo establece la normativa vigente.
- Se revisa, actualiza y adecúa el marco regulatorio interno en la prevención de LC/FT/FPADM de acuerdo a la normativa CONASSIF vigente.
- Se revisa, calibra y actualiza la metodología para la clasificación del riesgo del cliente de LC/FT/FPADM.
- Se revisa, actualiza y aplica para el periodo 2023, la metodología

para la evaluación de riesgo institucional de LC/FT/FPADM.

- Se coordina el proceso para el cumplimiento del Acuerdo CONASSIF 11-21 Reglamento del Centro de Información conozca a su cliente.
- Se coordina el proceso para la gestión de los indicadores del cumplimiento a la política conozca a su cliente en la etapa de vinculación; así como también, la mejora del proceso y del indicador de actualización de dicha política.
- Satisfactoriamente se cumple en tiempo y forma, con la remisión de información a los entes reguladores: Superintendencia General de Entidades Financieras, Ministerio de Hacienda y la Unidad de Inteligencia Financiera.
- Se mantienen los indicadores de gestión de la Unidad en niveles efectivos, entre otras.

Como Unidad que coordina las acciones destinadas a la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM, y relacionadas con el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 7786, tenemos y nos esperan nuevos retos, que vendrán a fortalecer la gestión de prevención en la Cooperativa y que sin duda será un granito de arena en la prevención a nivel de país.

### 2.4.5. Cumplimiento Normativo

Durante el 2023 se mantuvo un cumplimiento satisfactorio de los indicadores de apetito por riesgo relacionados al riesgo de cumplimiento. Los incumplimientos presentados se informaron de forma oportuna al Comité de Riesgos y Consejo de Administración, y se realizaron las medidas correctivas y preventivas

correspondientes para evitar una nueva materialización.

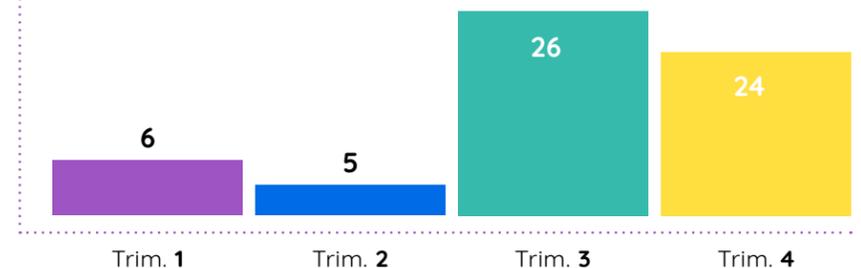
La adecuada gestión de los controles mitigadores del riesgo de cumplimiento por parte de los responsables del negocio, Gerencias y Alta Gerencia, así como el monitoreo continuo de la DRCN, tiene como resultados la no existencia de sanciones o multas por incumplimientos durante el 2023.

Respecto del indicador de actualización de datos de asociados, el plan y proyección a diciembre 2023 se ha cumplido según lo programado, y se mantiene el monitoreo para las proyecciones y acciones 2024.

Toda la normativa nueva y ajustes a normativa existente emitida por SUGEF durante el periodo fue analizada por el Comité Ejecutivo, Comité de Riesgos, Comité de Auditoría y Consejo de Administración. Además, se realizó un monitoreo trimestral donde se incorpora el seguimiento de normativa potencial según la hoja de ruta de SUGEF.

Se atendió un total de 61 consultas y requerimientos de SUGEF, todas en tiempo y forma. Dichos requerimientos se distribuyeron de la siguiente manera, siendo el tercer trimestre el de mayor demanda de atención al regulador.

#### Requerimientos recibidos por SUGEF Diciembre 2023



Se coordinó la implementación de la nueva normativa de idoneidad, CONASSIF 15-22, con la contratación de un consultor experto, quien efectuó no solo el ajuste a las políticas y metodologías en evaluación de desempeño e idoneidad, sino que desarrolló las herramientas para la obtención de evaluaciones objetivas e independientes, tal y como lo solicita el regulador.

Con la entrada en vigencia en enero 2024 del nuevo reglamento de calificación de las entidades financieras, SUGEF 24-22, la Cooperativa contrató un proceso de autoevaluación de la gestión de riesgos, gobierno corporativo, capital social, cumplimiento legal y regulatorio, liquidez, solvencia, con el fin de identificar brechas y oportunidades de mejora y fortalecer la gestión, previa a la supervisión por parte de SUGEF.

Los planes de acción en respuesta a las recomendaciones a Auditorías Externas y SUGEF se cumplen en tiempo y forma.

Como parte de los estudios especiales se realizó la evaluación de la Metodología de identificación de riesgos LC/FT, y la metodología de clasificación de riesgo de cliente. En ambos resultados el área de Prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo atendió las recomendaciones. Asimismo, se analizó lo referente al Grupo de Interés Económico de la Cooperativa como parte de la normativa SUGEF 4-22, Reglamento sobre límites a las Operaciones Activas.

#### Directas e Indirectas de una Entidad Supervisada.

### 3. Órganos de Control Externos

La búsqueda constante en los niveles de competitividad, han contribuido a que nuestra Cooperativa cada vez más, realice ejercicios de planeación estratégica en donde es primordial la consideración de los riesgos y controles a los que está expuesta la organización.

Como parte de una sana gobernanza y siempre adoptando las mejores prácticas, es importante hacer hincapié en las responsabilidades del Consejo de Administración y de la Alta Dirección, en contribuir con el eficaz funcionamiento y la adecuada operación de un sistema de control, el cual permite el logro de los objetivos estratégicos y las metas planteadas en el corto, mediano y largo plazo, con el fin de conseguir un crecimiento sostenido en el tiempo. Por tanto, Coope Ande, se ha hecho acompañar de firmas reconocidas para evaluar y dar fe de este control y gestión.

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

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

Durante el período 2023, la firma de Auditores Externos KPMG estuvo presente y externaron una opinión independiente y sin salvedades (Opinión Limpia) de los Estados Financieros de la Cooperativa del año 2023.

De acuerdo con lo que establece el Reglamento para Juzgar la situación Económica-Financiera de las Entidades Fiscalizadas, se mantiene la calificación de riesgo normal al cierre del período 2023.

Para este período 2023 y de igual forma que en años anteriores, Coope Ande mantiene sus calificaciones de Riesgo de acuerdo con la firma calificadora FITCH en:



### 4. Gestión Financiera Económica



#### 4.1. Contexto Internacional relevante para Costa Rica

Durante el año 2023 tanto la economía local como la internacional han mostrado ajustes importantes en un plazo de tiempo muy reducido, lo cual ha provocado un incremento de la incertidumbre en la trayectoria de las principales variables macroeconómicas de los países.

A nivel internacional podemos señalar que el 2023 inicia un reacomodo del proceso inflacionario que arrancó en el 2022, especialmente para la segunda parte del año. No obstante, no se ha logrado corregir todo el aumento observado de esta variable y es por eso que tanto Estados Unidos, como la zona Euro, siguen manteniendo un nivel de tasas de política monetaria alta, y con algunas expectativas de ajustarlas para la segunda parte del año 2024, lo cual indica que todavía queda un ambiente de estabilidad de tasas altas por lo menos para la primera parte del año.

Un elemento importante a señalar es que para el 2023 se ha iniciado un proceso de tensión geopolítico provocado por la guerra Ucrania-Rusia y acentuado por el reciente conflicto entre Israel y Gaza, que se inició al cierre del 2023, que ha tenido algunas afectaciones

de expectativas sobre la recuperación de los niveles inflacionarios en Europa y Estados Unidos y que además ha puesto cautela a los bancos centrales de dichos países, sobre la velocidad de normalización de la política monetaria, lo que también ha causado los primeros efectos de una desaceleración económica especialmente en la zona euro.

Otro de los elementos críticos para el 2023, es la evidencia creciente que se ha mostrado alrededor del mundo del avance del cambio climático, lo cual es un aspecto que también ha tenido sus efectos en algunas regiones con relación al desempeño de las economías de los países y que es un aspecto a dar seguimiento para los siguientes periodos.

Durante este año a nivel internacional el crecimiento económico se mantuvo relativamente dinámico, especialmente, de la economía de Estados Unidos, que, pese a los ajustes de las tasas de interés, el empleo y la actividad económica se mostraron positivos, no obstante, el efecto más materializado de los ajustes de tasas de interés se sentirá más para el 2024 y 2025.



#### 4.2. Contexto nacional

Por el lado de la economía local durante este 2023 se muestra un crecimiento positivo con una cifra que supera el 4%, lo cual es de los mejores crecimientos después de volver a un escenario normal posterior a la pandemia. Sin embargo, dicho crecimiento

no está generalizado para toda la estructura productiva del país, pues este crecimiento fue explicado por las exportaciones, es decir, actividad en las zonas francas, sector construcción y el consumo de los hogares que logró un repunte durante este año.

Asimismo, Costa Rica ha mostrado durante este 2023, una reducción significativa en el nivel inflacionario, que ha provocado que los índices se ubiquen en variaciones negativas casi a partir de la segunda parte del año, lo que ha generado en cadena un ajuste importante de las tasas de interés, que también ha empezado a tener un efecto inverso en el premio por invertir en colones, lo cual puede ser un riesgo emergente que se esté generando para la economía costarricense.

Pese al crecimiento de la economía que fue explicado anteriormente, debe indicarse que el crecimiento del crédito no presentó su mejor año principalmente en colones, ya que todo el impulso del crédito fue en moneda extranjera, lo que afecta a aquellas entidades donde su giro de negocio principal no es en dicha moneda, por eso se explica que algunos portafolios de crédito apenas alcanzaron crecimientos cercanos al 4%, lo que es una razón importante, mencionado anteriormente.

Asimismo, durante este 2023 Costa Rica ha enfrentado una volatilidad importante en el tipo de cambio con una tendencia acelerada a la disminución, en donde la apreciación ha rondado entre 17% y 20% de la moneda, provocado por el volumen de oferta de divisas en ventanilla, que a la vez se explica por el volumen de exportaciones y créditos del exterior entre otros. Este tipo de fenómeno ha tenido un efecto importante en el desempeño de algunos sectores productivos que su actividad económica está enfocada en la moneda dólares, con exposición en sus flujos de caja a colones y eso ha provocado descalces en dichas empresas teniendo afectaciones en la rentabilidad de las mismas.

### 4.3. Balance de Situación

#### 4.3.1. Activo Total

Al cierre del año 2023, Coope Ande presentó un Activo Total de \$768.1 mil millones (\$1.5 mil millones). El incremento generado en este intervalo fue de \$55.9

mil millones, lo que en términos porcentuales representa un 7.85%. Este crecimiento está explicado principalmente por el incremento de la cartera de crédito que rondó el 4.5% y el portafolio de inversiones cercanos al 11.2% para el cierre del 2023.

Comportamiento del Activo Total: Años 2022 y 2023

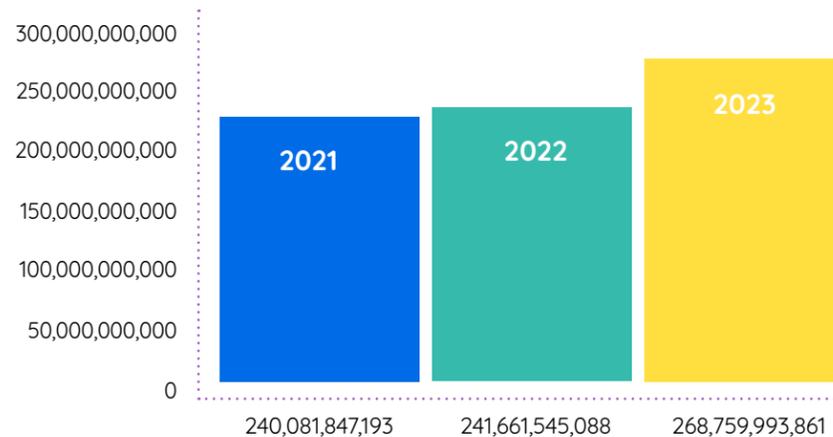
Activos	2022	%	2023	%	Variación	Var. %
Disponibilidades	5,042,286,155	0.71%	11,884,457,778	1.55%	6,842,171,622	135.70%
Inversiones en Instrumentos financieros	241,661,545,088	33.93%	268,759,993,861	34.99%	27,098,448,773	11.21%
Cartera de Créditos	449,391,394,028	63.10%	469,953,176,357	61.18%	20,561,782,329	4.58%
Inmuebles, Mobiliario y Equipo en (neto)	10,973,824,135	1.54%	10,756,660,237	1.40%	217,163,899	-1.98%
Otros Activos	5,138,285,612	0.72%	6,770,860,838	0.88%	1,632,575,226	31.77%
<b>Total Activos</b>	<b>712,207,335,018</b>	<b>100.00%</b>	<b>768,125,149,070</b>	<b>100.00%</b>	<b>55,917,814,052</b>	<b>7.85%</b>

#### Portafolio de Inversiones en instrumentos financieros

Para Coope Ande al cierre de diciembre del 2023, el crecimiento del portafolio en términos interanuales fue de 11.21%, presentando un valor de mercado del portafolio de \$268.7 mil millones.

En cuanto a la composición del portafolio, está concentrado principalmente en la cartera clasificada a valor razonable, costo amortizado y reserva de liquidez, esta última segmentación de portafolio para el 2023, se encuentra en un proceso de migración hacia disponibilidades para la estrategia de cumplimiento del encaje mínimo legal.

#### Comportamiento de las Inversiones en Instrumentos financieros Años 2021, 2022 y 2023

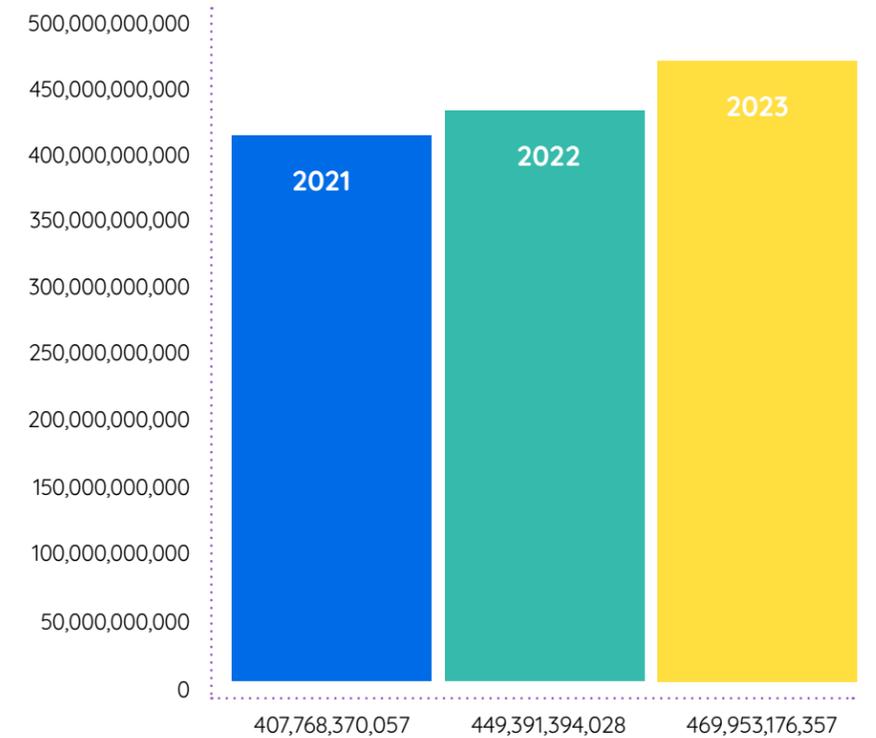


### 4.3.2 Cartera de Crédito

Con respecto a la Cartera de Crédito Neta, el activo más importante de la Cooperativa dado que representa el 62.0% del total, manifestó un crecimiento cercano a los \$20.0 mil millones de colones (4.5%). Dicha cartera mostró la principal dinámica en el crédito de vivienda, el crédito de consumo y además este fue el primer año que la cartera de tarjetas de crédito mostró un importante avance tanto en el saldo adeudado como en los plásticos colocados a los asociados de Coope Ande.

La morosidad de la cartera mostró un incremento sostenido llegando a un nivel de 2.80, pero vale mencionar que se mantiene dentro del apetito de riesgo asignado, pero dicho incremento es parte de los efectos que se lograron visualizar con la ley de usura que detonó las implicaciones por la regla del salario mínimo inembargable, no obstante, se logró mitigar estos efectos para el cierre del 2023 y se estima que el 2024, los resultados se mejoren sustancialmente por este evento en particular.

Comportamiento de la Cartera de Crédito Neta Años 2021, 2022 y 2023



### 4.4 Pasivo Total y Patrimonio

El pasivo total registró un saldo de \$630.6 mil millones al 31 de diciembre 2023, presentando un incremento de \$45.2 mil millones.

Comportamiento del Pasivo Total: Años 2022 y 2023

Pasivos	2022	%	2023	%	Variación	Var. %
Obligaciones con el Público	490,032,976,603	83.71%	513,448,219,510	81.42%	23,415,242,907	4.78%
Obligaciones a Plazo con el BCCR	15,895,883,265	0.00%	14,468,301,983	2.29%	1,427,581,282	-8.98%
Obligaciones con Entidades	68,094,062,709	11.63%	85,750,875,849	13.60%	17,656,813,140	25.93%
Cuentas por pagar y provisiones	10,471,409,684	1.79%	10,072,827,463	1.60%	398,582,221	-3.81%
Otros Pasivos	886,271,889	0.15%	6,909,239,221	1.10%	6,022,967,332	679.58%
<b>Total Pasivos</b>	<b>585,380,604,150</b>	<b>100.00%</b>	<b>630,649,464,026</b>	<b>100.00%</b>	<b>45,268,859,876</b>	<b>7.73%</b>

#### Características:

- Portafolio de inversión neta a diciembre 2023 de \$268.7 mil millones.
- Cercano al 94% se mantiene en colones.
- El portafolio mantenido para reserva de liquidez (31.0%) debe cumplir con las condiciones regulatorias por lo que se clasifica a costo amortizado.
- El 42.0% del portafolio a valor razonable se mantiene en Gobierno, casi en su totalidad.
- El valor de portafolio se recuperó casi en la totalidad durante el 2023, posterior a la caída mostrada en el 2022, producto del ciclo de tasas de interés que se enfrentó.

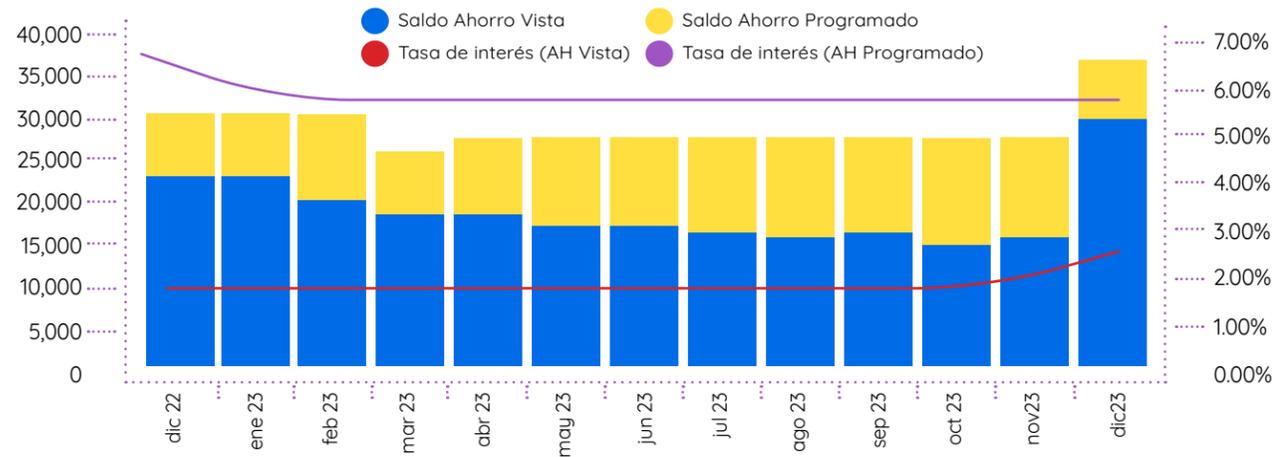
Las obligaciones con el público mostraron un incremento de \$23.4 mil millones (4.78%), principalmente por la captación a plazo en ventanilla, sin embargo, se presentó un incremento importante por parte de las figuras

de ahorro vista, enfocado en el ahorro premium, que logró dar un avance importante en la estrategia de fondeo de bajo costo.

Vale señalar que solo el ahorro premium alcanzó un saldo para el

cierre del 2023 cercano a los 11.0 mil millones de colones y se ubica como el segundo producto de ahorro a la vista más importante dentro de la estructura de fondeo de Coope Ande para el cierre del 2023.

Ahorros Vista y Programados



Un aspecto importante a mencionar, es que el crecimiento que se mostró fue en ambas monedas y se tiene una participación del ahorro en dólares que alcanzó cerca de un 10% del total captado en las figuras de ahorro vista lo cual es importante rescatar.

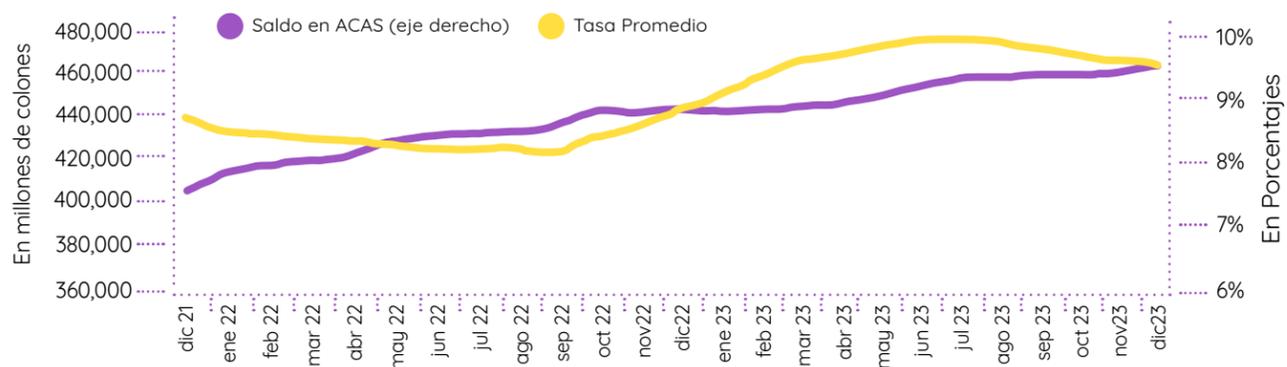
productos, y además la estrategia de fortalecer los productos a la vista se ha enfocado en los productos que tengan menos volatilidad, y que no reflejen factores de ciclicidad, lo cual los ha afectado. No obstante, para el 2024, dichos productos estarán sometidos a una revisión para adecuarlos a la estrategia actual de fondeo de Coope Ande.

Por el lado de los ahorros programados se mantiene un decrecimiento durante el 2023, lo cual se produce por un menor apetito por parte de los asociados hacia estos

Las obligaciones con el público a plazo en ACAS presentó un comportamiento dual durante el

2023, ya que el crecimiento que se obtuvo fue obtenido durante una parte del año, pues el primer cuatrimestre del año se presentó un stress de liquidez en el mercado, y eso llevó al traste que las ventanillas de las instituciones financieras tuvieran mucha presión de tasas de interés por la captación y por ende se produjo una salida importante de captación, lo cual era la medida para no presionar más de lo necesario los precios pasivos de la organización.

Saldo en ACAS y Tasa Promedio



La tasa promedio de captación de la misma manera mostró un comportamiento dual, en donde la primera parte del año el aumento generalizado rondó los 500 pb, pero después del mes de julio el comportamiento ha sido otro, y se ha mostrado una recuperación disminuyendo sus niveles en alrededor de 300 pb, lo cual ha aliviado el costo financiero de las entidades. Pese a todo lo señalado anteriormente, las tasas de renovación de ACAS durante el 2023 reflejaron una relativa estabilidad logrando mantener durante un nivel superior al 75%, permitiendo alcanzar los niveles de captación requeridos para el desarrollo del negocio.

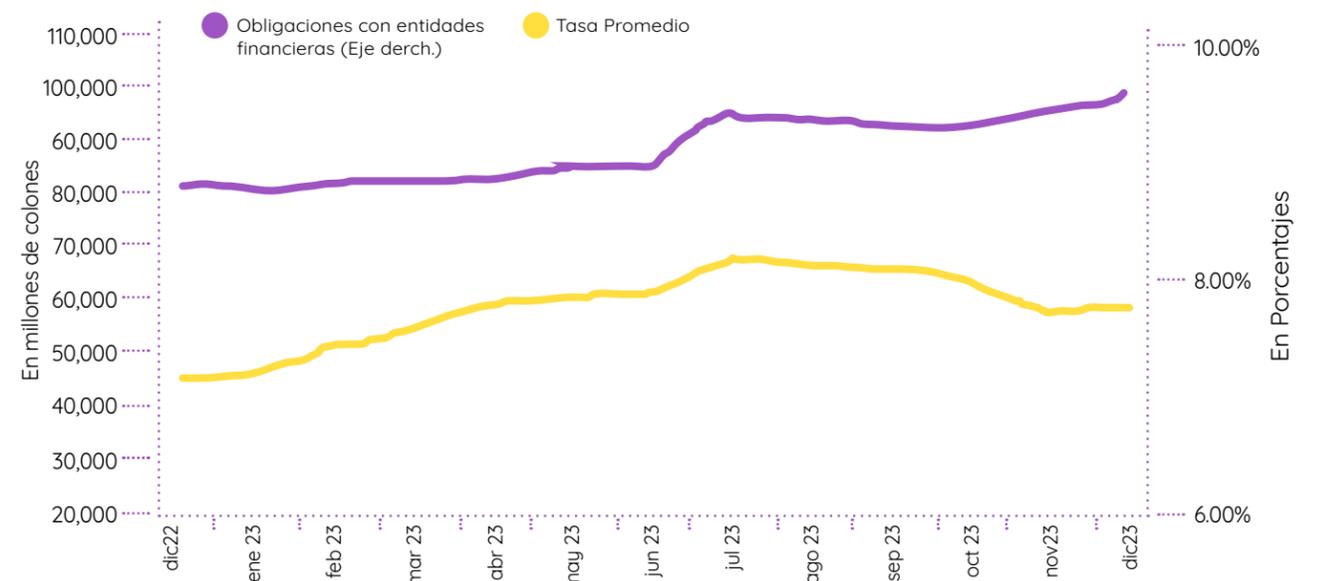
Tasa de renovación de ACAS (millones de colones)

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
ACAS vencidos	37,860	34,780	36,488	25,169	26,690	27,207	25,176	24,179	24,491	27,552	24,193	27,527	28,42.68
ACAS Renovados	29,060	26,500	30,494	19,284	21,325	23,066	20,306	20,105	18,170	20,536	18,789	19,657	22,274.28
%	76.76%	76.19%	83.57%	76.62%	79.90%	84.78%	80.66%	83.15%	74.19%	74.54%	77.66%	71.41%	78.31%

4.5 Obligaciones con Bancos

Las obligaciones con entidades financieras mantienen un saldo de \$97.4 mil millones, con un costo financiero promedio de 7.75%, pero a un plazo medio de 8 años, y una duración de ese pasivo que ronda los 5.7 años.

Obligaciones con entidades financieras



Importante señalar que durante este 2023, se logró materializar y consolidar la estrategia en mercados internacionales, obteniendo recursos con fondos y bancos de primer orden y logrando diversificación, que permitió bajarle algunos puntos porcentuales a la dependencia de la captación a plazo, y que además logró que la afectación de la disminución de tasas se transmitiera de una forma más rápida al costo financiero de la entidad y esto ayudará a la gestión del pasivo durante dicho periodo.

## 4.6. Patrimonio

Al 31 de diciembre 2023 el Capital Social asciende a ₡93.1 mil millones, mostrando un decrecimiento de alrededor de -1.3 mil millones de

colones. Esta disminución se debe puntualmente, a un cambio de registro al pasivo del 5% que puede estar disponible para su devolución,

que ascendió por encima de los 4.0 mil millones de colones, lo cual causó dicha disminución en la partida del capital.

### Comportamiento del Patrimonio Total: Años 2022 y 2023

Patrimonio	2022	%	2023	%	Variación	Var.%
Capital Social	94,563,642,080	74.56%	93,186,833,922	67.78%	1,376,808,158	-1.46%
Ajustes al Patrimonio	6,665,129,912	-5.26%	4,619,221,787	3.36%	11,284,351,699	-169.30%
Reservas Patrimoniales	35,206,155,070	27.76%	38,060,637,001	27.69%	2,854,481,931	8.11%
Resultado del Periodo	3,722,063,630	2.93%	1,608,992,334	1.17%	2,113,071,296	-56.77%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>126,826,730,868</b>	<b>100.00%</b>	<b>137,475,685,044</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,648,954,176</b>	<b>8.40%</b>

Por el lado de los ajustes al patrimonio, se logra visualizar una recuperación importante producto de que el ajuste de tasas de interés hacia la baja en la segunda parte del año, ha provocado que las inversiones que se tienen a valor razonable y costo amortizado, hayan tenido una recuperación importante y esto se visualice en dicha cuenta.

Las reservas patrimoniales al cierre de diciembre 2023 muestran un saldo de ₡38.0 mil millones, un incremento del 8.11% con respecto al periodo anterior.

El excedente neto del año 2023 fue de ₡1.6 mil millones y cuyo detalle se analizará en el siguiente apartado de resultados, donde se detallaran las razones de la disminución de los resultados de la organización con respecto al 2022, dado los ajustes macroeconómicos que se enfrentaron, más otros aspectos que se presentaron en este periodo.

## 4.7. Estado de Resultados

Durante el 2023 el total de ingresos ascendió a ₡124.8 mil millones para un crecimiento de ₡9.0 mil millones (7.8%) con respecto al año 2022. Este incremento se respalda por el crecimiento observado en la cartera de crédito especialmente en la cartera de hipotecas y principalmente por el portafolio de inversiones, que por la gestión realizada durante el 2023, el incremento del ingreso, tomando ganancias y cupones,

generaron en totalidad un monto que sobrepasa los 5.0 mil millones de colones.

El gasto total del periodo 2023 fue de ₡120.5 mil millones, el cual es superior en ₡13.2 mil millones (12.3%) que el periodo del 2022. Dicho incremento tuvo su concentración en la evolución de los gastos financieros que por la coyuntura del entorno financiero impactó este rubro de manera

significativa, pues más del 90% del incremento del total del gasto es explicado por este componente, no obstante, un aspecto positivo es que las estrategias de contención del gasto que se han aplicado durante el 2023, tuvieron resultados exitosos, pues se refleja que el gasto administrativo solamente se incrementó un poco más de 300 millones de colones, lo cual apenas supera el 1% con respecto al año del 2022.

### Comparativo y composición del Estado de Excedentes y Pérdidas Periodo diciembre 2022 y diciembre 2023

Cuentas del estado de Resultados	2022	2023	Variación	Var.%
Ingresos Financieros	109,726,033,630	117,504,362,641	7,778,329,012	7.09%
Ingresos por Recuperación Activos Financieros	3,477,130,901	4,258,822,725	781,691,824	22.48%
Ingresos Operativos Diversos	2,555,854,673	3,077,183,580	521,328,907	20.40%
<b>Total Ingresos</b>	<b>115,759,019,204</b>	<b>124,840,368,947</b>	<b>9,081,349,743</b>	<b>7.85%</b>
Gastos Financieros	72,720,085,048	85,329,117,432	12,609,032,385	17.34%
Gastos por Incobrables y Desvalorización	8,848,145,938	9,487,322,939	639,177,001	7.22%
Gastos Operativos Diversos	5,708,427,327	5,381,573,205	-326,854,122	-5.73%
Gastos Administrativos	19,999,630,903	20,352,174,839	352,543,937	1.76%
<b>Total Gastos</b>	<b>107,276,289,215</b>	<b>120,550,188,416</b>	<b>13,273,899,200</b>	<b>12.37%</b>
<b>Excedente Operativo</b>	<b>8,482,729,989</b>	<b>4,290,180,531</b>	<b>-4,192,549,458</b>	<b>-49.42%</b>
Efecto (ajuste) por reconocimiento NIIF 9	-	-	-	0.00%
Exc. Operativo antes de partic. sobre Utilidad.	8,482,729,989	4,290,180,531	-4,192,549,458	-49.42%
Retenciones (Ley Asociaciones Cooperativas)	381,722,849	195,451,856	-186,270,992	-48.80%
<b>Excedentes antes de Reservas</b>	<b>8,101,007,140</b>	<b>4,094,728,675</b>	<b>-4,006,278,465</b>	<b>-49.45%</b>
Reservas Legales y Estatutarias	4,750,328,794	2,402,501,098	-2,347,827,696	-49.42%
<b>Excedente Neto del Periodo</b>	<b>3,350,678,346</b>	<b>1,692,227,577</b>	<b>-1,658,450,769</b>	<b>-49.50%</b>
Traslado de Reservas al Excedente Neto	371,385,284	-83,235,243	-454,620,527	-122.41%
<b>Excedente Neto</b>	<b>3,722,063,630</b>	<b>1,608,992,334</b>	<b>-2,113,071,296</b>	<b>-56.77%</b>

Vale mencionar que la estabilidad de los gastos administrativos mostrada obedece a una estrategia estricta de control presupuestario que se generó durante el año 2023, especialmente enfocado en el gasto de personal, y gastos generales, que trajo beneficios en mantener sin variaciones significativas, los gastos correspondientes.

En síntesis este 2023, fue un año con elementos críticos del entorno que afectaron la gestión de la organización, especialmente elementos asociados al entorno financiero donde el ciclo de tasas de interés agregó una tendencia creciente y sostenida del gasto financiero, y además que este periodo también enfrentó la

consolidación del efecto negativo de los cambios que trajo la ley de usura, donde dichos efectos en conjunto generaron una alta volatilidad en los resultados de Coope Ande, no obstante, se demuestra que pese a estos eventos de estrés la organización mostró capacidad en la generación de resultados.

## 4.8. Aspectos relevantes de la Gestión Financiera durante el 2023

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

- En un contexto de incremento de tasas de interés, la administración de Coope Ande logró durante el 2023, pasar dicho evento de estrés, y mostró una gestión adecuada de sus pasivos, pues fue la segunda institución en mostrar el menor impacto de gastos financieros del sector cooperativo y bancario, lo cual demuestra la importancia que Coopeande ha generado en los últimos años en esta variable del Balance.
- Además, se logra realizar una rotación del portafolio de inversiones que logra incrementar la rentabilidad del mismo en casi 200 pb, lo que representó con ganancia de capital, ingresos adicionales por encima de los 5.0 mil millones de colones.
- Se refleja una contención importante del gasto administrativo, pese de tener el inicio del proyecto del ERP, Core, CX el cual ha generado costos adicionales a la estructura de Coopeande, sin embargo, se logró gestionar de forma efectiva el gasto reflejando un incremento controlado del mismo.
- Asimismo, Coopeande mostró un crecimiento importante del activo y se mantiene entre las entidades representativas del sector. Este crecimiento se debió a la destacada estrategia de colocación de crédito durante el 2023, principalmente en la cartera de hipotecas y tarjetas, donde este crecimiento alcanza un incremento cercano a los 16.0 mil millones de colones, logrando consolidarse como una de las principales entidades en el crédito de vivienda para el 2023.
- Los ingresos por intermediación financiera se incrementaron pese al contexto de bajo crecimiento del crédito y lograron mantener un crecimiento aceptable, no obstante, queda el reto para el 2024, de levantar la tendencia de los ingresos por cartera de crédito que pese al crecimiento mostró una leve disminución, especialmente por la baja demanda del crédito de consumo, aunado, a los cambios regulatorios que también tuvo su afectación.
- Por su parte la estrategia de diversificación del fondeo inició su proceso de consolidación para el 2023, donde ya se tiene un incremento de los saldos vista, y un incremento con operaciones significativas en el exterior, con Banco de primer orden y fondos de impacto.

## 5. Comprometidos con los grupos de interés

### 5.1. Comité de Educación y Bienestar Social

Les presentamos el Informe de Labores del Comité correspondiente al periodo 2023, conforme lo establece el Artículo 55 del Estatuto Social: Deberes y atribuciones específicas del Comité de Educación y Bienestar Social, en su inciso f) Presentar a la Asamblea General un informe anual de labores realizadas y resultados.

#### Área 1. Educación Cooperativa

##### • Capacitaciones a Delegados y Delegadas

Durante el año 2023 se logró desarrollar tres Módulos de Formación de Delegados, los cuales se detallan a continuación:



De izquierda a derecha: Sra. Lidieth Matarrita Morales • Sra. Lidiabeth Leitón García • Sr. Eliécer Xatruch Arata • Sr. Róger Cruz Cruz • Sra. Lilliana Soto Arrieta

Te invitamos a participar en la capacitación para delegados desarrollado por el CEBS.

**I Módulo de Capacitación Delegados 2023**

Se desarrollará en dos fechas

Fecha: 12 y 13 Abril

Hora: 2:00 PM

Plataforma: zoom

Reservá tu lugar AQUÍ

**I Módulo de Formación**  
12 y 13 de abril 2023

**Temas:**

- Generalidades del Cooperativismo  
**Luis Guillermo Coto**
- Estructura y valores de Coope Ande  
**Edward Contreras**
- Asamblea Bandera Azul  
**Adriana Morales y Silvia Fonseca**

**II Módulo de Formación**  
19 y 20 setiembre 2023

**Temas:**

- Rol del Delegado  
**Javier Cascante**
- Liderazgo Triple AAA  
**Wagner Eduarte**

Únase a nuestro espacio de conocimiento con los temas:

**Rol de los Delegados**  
por Javier Cascante Elizondo

**Liderazgo del Delegado**  
por Wagner Eduarte

**Fechas:** 19-20 Set

**Hora:** 3 pm

**Plataforma:** zoom

**importante**  
Para su comodidad, puede escoger cualquiera de las dos fechas disponibles.

Coope Ande

Únase a nuestro espacio de formación para Delegados con los temas:

**Proyecciones Macroeconómicas 2024**  
Por Jose Luis Arce / FCS Capital

**Potenciando creencias disruptivas**  
Por Mariela Alvarado / Hot Minds

29 y 30 de noviembre 2023

2:30 PM- 5:30 PM

Plataforma: zoom

**importante**  
Para su comodidad, puede escoger cualquiera de las dos fechas disponibles.

Coope Ande

**III Módulo de Formación de Delegados**  
29 y 30 de noviembre 2023

**Temas:**

- Proyecciones Macroeconómicas 2024  
**Jorge Luis Arce**
- Potenciando las creencias disruptivas  
**Mariela Alvarado**

• **Capacitación dirigida a los Directores de los Órganos Sociales**

Con el propósito de cumplir con las capacitaciones de los Órganos Sociales, este año se brindaron módulos de capacitación para los Directores del Consejo de Administración, ajustados al cierre de brechas en algunos temas y muy alineado a las modificaciones en la normativa nacional.

**El detalle es el siguiente:**

**Mayo 2023**

- Transformación Digital
- Gestión de Proyectos

- Ciberseguridad
- Planificación estratégica
- Toma de Decisiones

**Agosto 2023**

- Fintech
- Marca Personal
- Cultura Organizacional
- Riesgos ASG

**Octubre 2023**

- Refrescamiento Anual PLC/FT
- Derechos del Consumidor Financiero
- Refrescamiento Anual Gestión Integral de Riesgos
- Inteligencia Emocional

• **Capacitación Comité de Educación y Comité de Vigilancia**

**Octubre 2023**

- Idoneidad
- Marca Personal
- Liderazgo

• **Capacitaciones impartidas a las diferentes Instituciones**

El Comité de Educación y Bienestar Social durante el periodo 2023 atendió solicitudes que se recibieron a través de las diferentes Agencias y el área de Segmento Empresarial, para ser impartidas a los funcionarios de diferentes instituciones.

Las capacitaciones desarrolladas se detallan a continuación:

**Capacitaciones desarrolladas a diferentes Instituciones Periodo 2023**

Institución	Agencia o Área
Capacitación Escuela Delia Oviedo	Cañas
Capacitación Escuela San Ramón-Turrialba	Turrialba-Cartago
Escuela Carmen Lyra de Turrialba	Turrialba
Zona Norte Urcozon	San Carlos
Colegio Ciencias Económicas	Segmento Empresarial
Escuela Montes de Oro Puntarenas	Puntarenas

• **Capacitaciones Campus Virtual**

En el año 2023, se realizaron capacitaciones tanto en forma virtual como presencial. Con las capacitaciones virtuales se han ofertado en dos modalidades sincrónicas y asincrónicas (con el campus virtual Coope Ande). El énfasis de las capacitaciones ha sido en Educación Financiera, Cooperativa y Sostenibilidad. Se capacitó a 2420 personas con una distribución de 763 hombres y 1657 mujeres, para un total de 6021 horas de capacitación.

En los cupos sociales participaron: los Centros Cívicos por la Paz (CCP), estudiantes del Colegio Técnico Profesional Nocturno de Santa Cruz y el de Los Chiles, Municipalidad de San Carlos y Alajuelita, Proyecto Surí y el Poder Judicial que se creó una alianza para brindar los cursos de Educación Financiera para empleados con problemas financieros.

En los cupos comerciales participaron ASOVMWARE, CoopeSalud, Coopesana, Laboratorio San José, Redbridge

y CoopeMudanza, ALAVISA, ASODECITI, ASOtechdata, Centro Atención Integral de Salud de Cañas, Industrias Charo y una mención especial con un convenio iniciado con APM-Terminals y que logró que 12 de sus colaboradores completaran el bloque de Habilidades Blandas con sus ocho cursos y su respectivo título de aprovechamiento.

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

**Clasificación de solicitudes recibidas y completadas  
Campus Virtual de Asociados y No asociados  
Coope Ande 2023**

Tipo de solicitudes	Solicitudes recibidas	Solicitudes recibidas
Asociados	3168	614
No asociados	2295	963
<b>Total</b>	<b>5463</b>	<b>1577</b>

**Clasificación de solicitudes recibidas y completadas  
Campus Virtual según grupos de interés  
Coope Ande 2023**

Tipo de solicitudes	Solicitudes recibidas	Solicitudes recibidas
Colaboradores	55	19
Cupos sociales	1281	532
Cupos comerciales	1344	563

**Cantidad de horas de capacitación por programa  
Campus Virtual  
Coope Ande 2023**

Programa	Solicitudes recibidas
Habilidades Blandas	1864
Educación Cooperativa	492
Educación Financiera	1173
Educación Tecnológica	132
Educación Ambiental	48
<b>Total</b>	<b>3709</b>

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

Programa	Curso	Personas capacitadas
Educación Ambiental	Impacto ambiental de la sociedad	23
	Mejorando mi relación con el ambiente	1
Educación Cooperativa	Fundamentos del cooperativismo	48
	Valores y principios cooperativos	68
	Ley 7786 y su aplicación para cooperativas	8
	Gestión de riesgos financieros	8
	Finanzas Cooperativas	6
	Gobierno Corporativo	4
Educación Financiera	Empresas cooperativas	22
	Finanzas para no financieros	9
	Emprendedurismo	114
	Educación Financiera I	152
	Educación Financiera II	71
Educación Tecnológica	Educación Financiera (R)	45
	Mejores prácticas en el uso de Internet	66
	Habilidades Blandas	Administración efectiva del tiempo
Atención al cliente en las organizaciones		152
Autoconfianza y Motivación		104
Gestión del cambio en las organizaciones		59
Hablar en público		138
Habilidades Blandas	Inteligencia Emocional	185
	Liderazgo	103
	Trabajo en equipo	135
	<b>Total</b>	<b>1577</b>

**Distribución por edad de personas Capacitadas en el Campus Virtual Coope Ande 2023**

Edad	Cantidad
13-17 años	163
18-35 años	607
36-59 años	708
60 años o más	99
<b>Total</b>	<b>1577</b>

**Distribución por provincia de personas Capacitadas en el Campus Virtual Coope Ande 2023**

Provincia	Cantidad
Alajuela	262
Cartago	163
Guanacaste	189
Heredia	100
Limón	259
Puntarenas	35
San José	569
<b>Total</b>	<b>1577</b>

**En cuanto capacitaciones virtuales para públicos externos, se ejecutaron las siguientes: Capacitaciones virtuales externas de Educación Financiera, 2023**

Actividad	Fecha	Participantes
1. Charla: El Ahorro, Clima Ideal	25 de enero	5
2. Charla: Planificación para el pago de la deuda, Emergencias Médicas	26 de enero	18
3. Charla: El Ahorro, Nutricare	31 de enero	10
4. Charla: El Ahorro, Novacomp	7 de febrero	19
5. Charla: Finanzas personales y familiares, Grupo Konrad	1 de marzo	20
6. Charla: Finanzas personales y familiares, Laboratorio San José	16 de marzo	35
7. Charla: Planificación pago de la deuda, ASEОВI	11 de mayo	15
		<b>122</b>

**AGECO - Webinar**

Como parte del convenio MEIC-AGECO-COOPEANDE se llevaron a cabo 11 Webinar en temas de educación financiera dirigidos a población de más de 50 años.

**Webinar de Educación Financiera convenio MEIC-AGECO-COOPEANDE, 2023**

Actividad	Fecha	Participantes
1. Webinar: Planificar mis ahorros es igual a planificar mis metas	23 de febrero	39
2. Webinar: ¿Cómo poner a trabajar mi dinero?: Aprendiendo a invertir.	30 de marzo	42
3. Webinar: Derechos y Deberes ¿Quién me protege?	27 de abril	20
4. Webinar: Aprendamos a utilizar las tarjetas de crédito y débito.	25 de mayo	7
5. Webinar: Sinpe Móvil: ¿Cómo hacerlo de forma segura?	29 de junio	17
6. Webinar: Webinar Deberes y derechos del inversionista.	27 de julio	2
¡Que tu inversión no te tome por sorpresa!		6
7. Webinar: Prácticas seguras para utilizar la banca en línea	31 de agosto	18
8. Webinar: Un retiro exitoso. Aprenda a gestionar su pensión	28 de setiembre	9
9. Webinar: El bueno, el malo y el delicado-Ahorro, endeudamiento e inversión	24 de octubre	24
10. Webinar: Aprendamos a gestionar las ofertas	26 de octubre	13
11. Webinar: Multiplica el impacto positivo de su aguinaldo	30 de noviembre	20
12. Webinar: Planificación para el pago de la deuda	14 de diciembre	15
<b>5 actividades</b>		<b>250</b>

**Escape Room Sobre las inversiones - Universidad Latina - Coope Ande**

En coordinación con el Departamento de segmento empresarial, se realizó una charla sobre conceptos básicos sobre inversiones para estudiantes de la Universidad para dar inicio al I cuatrimestre del 2023 e incentivar el conocimiento sobre este tema financiero:

Actividad	Fecha	Participantes
Escape Room: Inversiones- Universidad Latina	1 de febrero	14

• Presenciales

Capacitaciones Presenciales externas de Educación Financiera, 2023

Actividad	Fecha	Participantes
1. Charla: El Ahorro, Instituto Mixto de Ayuda Social-Liberia	6 de febrero	19
2. Charla: Planificación del Pago de la deuda, ASOBEKAERT	9 de febrero	22
3. Charla: Planificación para el pago de la deuda, ASOELS	10 de marzo	10
4. Charla: Finanzas Personales y familiares, Panamerican School	20 de marzo	25
5. Charla: Finanzas Personales y familiares, Fusión Inmobiliaria	21 de marzo	11
6. Charla: Finanzas Personales y familiares, Colegio Técnico Profesional de Cartagena	19 de abril	27
7. Taller: Educación Financiera: Grupo Surí	4 de setiembre	24
8. Taller: Educación Financiera: Grupo Surí	9 de setiembre	19
<b>6 actividades</b>		<b>157</b>

Aprendamos a Manejar nuestro dinero-OIT

Capacitaciones Presenciales-Aprendamos a manejar nuestro dinero-OIT, 2023

Actividad	Fecha	Participantes
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 1-Grupo 1	6 de marzo	15
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 2-Grupo 1	13 de marzo	15
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 3-Grupo 1	20 de marzo	15
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 4-Grupo 1	27 de marzo	15
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 1-Grupo 2	17 de abril	15
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 2-Grupo 2	24 de abril	15
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 3-Grupo 2	3 de mayo	15
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 4-Grupo 2	5 de mayo	15
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 1-Grupo 3	15 de mayo	18
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 2-Grupo 3	22 de mayo	18
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 3-Grupo 3	24 de mayo	18
Taller: Aprendamos a manejar nuestro dinero día 4-Grupo 3	26 de mayo	18
		<b>192</b>

• Capacitaciones en Educación Cooperativa

Con respecto al tema de Educación Cooperativa, se realizaron dos capacitaciones. Primero, en un Colegio con una cooperativa colegial y en el marco del Día del Cooperativismo en una escuela para fomentar el cooperativismo.

Capacitaciones Presenciales-Educación Cooperativa, 2023

Actividad	Fecha	Participantes
1. Taller: ¿Qué es el Cooperativismo? -Colegio Técnico Profesional de Corredores	7 de marzo	19
2. Charla: ¿Qué es el Cooperativismo? -Escuela Jacinto Paniagua Rodriguez	9 de febrero	75
<b>2 actividades</b>		<b>94</b>

• Capacitaciones de Responsabilidad Social

Para el mes de noviembre se realizó el Taller de Estrategia Social con la facilitadora Sra. Cecilia Mora; en este taller estuvieron presentes los miembros del Comité de Educación, Jefaturas de las áreas de Mercadeo, Planificación, Excelencia Operacional, Responsabilidad Social, Direcciones de Riesgo y Apoyo Alta Gerencia Gerencias de Servicios Comerciales, Talento Humano y Administrativo; así como la Gerencia General y el presidente del Consejo de Administración y las Direcciones de Riesgo y Apoyo Alta Gerencia

El enfoque del taller era revisar conceptos y tendencias de sostenibilidad, hitos, compromisos mundiales y acciones del sector. Así como la construcción de las líneas base de temas de sostenibilidad de Coope Ande.

Capacitaciones Presenciales-Educación Cooperativa, 2023

Actividad	Fecha	Participantes
1. Taller: Estrategia Social	20 de noviembre	14

Área 2. Bienestar Social

• Reserva de Bienestar Social

Coope Ande se encuentra apoyando a las personas asociadas en condición de vulnerabilidad y a sus núcleos familiares ante diferentes necesidades. Durante el 2023 se entregaron más de \$91.000.000 de colones distribuidos en 1.530 solicitudes en las 7 provincias del país, estos beneficios son basados en los valores cooperativos de Responsabilidad Social y Solidaridad.

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

Informe de Pilares entregados, por categoría 2023

Pilar	Cantidad	Monto
Salud	629	\$30.198.533
Educación	366	\$29.280.000
Alimentación	390	\$23.370.000
Solidario	134	\$6.700.000
Vivienda	10	\$1.500.000
Empleo	1	\$134.900
<b>Total</b>	<b>1.530</b>	<b>\$91.183.433</b>

Informe de Pilares entregados, por provincia, 2023

Provincia	Agencia	Cantidad	Monto
Alajuela	Alajuela	52	₡2.948.795
	San Carlos	55	₡3.195.770
	San Ramón	80	₡4.873.517
	<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>₡11.018.082</b>
Cartago	Cartago	106	₡6.203.110
	Turrialba	104	₡6.375.000
	<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>₡12.578.110</b>
Guanacaste	Cañas	48	₡2.780.219
	Liberia	67	₡3.664.828
	Nicoya	75	₡4.364.912
	Santa Cruz	119	₡7.557.055
	<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>₡18.367.014</b>
Heredia	Heredia	117	₡6.390.448
	Guápiles	124	₡7.761.261
Limón	Limón	80	₡4.697.230
	<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>₡12.458.491</b>
Puntarenas	Buenos Aires	25	₡1.548.929
	Ciudad Neily	95	₡6.116.840
	Puntarenas	34	₡1.990.000
	Quepos	37	₡2.640.000
	<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>₡12.295.769</b>
San José	Desamparados	58	₡3.263.520
	Escazú	5	₡ 277.933
	Guadalupe	28	₡1.387.901
	Pérez Zeledón	74	₡4.788.148
	San José	91	₡5.152.268
	Torre Mercedes	56	₡3.205.748
	<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>₡18.075.519</b>

Inversión social en Comunidad

• 1 a 1 mejoramos juntos tu comunidad

Es un programa en el cual Coope Ande con el patrocinio del Comité de Educación y Bienestar Social selecciona proyectos que generen impacto positivo en la comunidad o en el país y le otorga un fondo no reembolsable para su desarrollo. Actualmente se compone del concurso **Proyectos Comunes y el Proyecto Centros Cívicos por la Paz**.

**Proyectos Comunes:** es un concurso abierto al público para seleccionar proyectos de impacto positivo que atiendan las necesidades de una comunidad o región. En el II cuatrimestre del 2023, se realizó la capacitación al personal de Agencia y a Segmento Empresarial sobre el funcionamiento del concurso con el objetivo de que trasladen la invitación a las comunidades y organizaciones cercanas a las Agencias de Coope Ande.

En busca de aumentar la cantidad de participantes en el concurso se envió un correo electrónico a toda la base asociativa con la información del concurso. Además, se realizaron publicaciones semanales en los perfiles oficiales de Facebook e Instagram de la Cooperativa con las instrucciones de participación.

Si tenés una necesidad o iniciativa en tu comunidad, ¡Acercáte a nuestras agencias y te asesoramos!

# 1 a 1

mejoremos juntos tu COMUNIDAD

## PROYECTOS COMUNALES

- CATEGORÍAS DE PARTICIPACIÓN:**
  - Ambiental
  - Bienestar Social
  - Cultural
  - Educación
  - Tecnología
- RECEPCIÓN DE SOLICITUDES:**
  - Del 15 de agosto al 15 de setiembre
- COMUNICATE CON NOSOTROS:**
  - responsabilidadsocial@coopeande1.com
  - 2243-8094

\*Aplican condiciones. • Chat en Línea • 2243-0303 • www.coopeande1.com

Se revisaron 56 solicitudes recibidas con la metodología de evaluación de Proyectos de Responsabilidad Social y se preseleccionaron las 3 iniciativas con mayor puntuación por provincia para que expongan

presencialmente su proyecto con el objetivo de recibir la mejor calificación por parte del Comité de Aprobación compuesto por miembros del Comité de Educación y Bienestar Social, Segmento Empresarial y Jefes de Agencias.

Al finalizar los eventos se seleccionaron los siguientes 7 Proyectos Comunes los cuales fueron aprobados por parte del Comité de Educación y Bienestar Social.

Propuestas aprobadas de Proyectos Comunales, 2023

Proyecto	Provincia	Categoría
Sarchí, un mural al aire libre	Alajuela	Cultural
Programa de competencias digitales para niños de primaria con discapacidad visual	Cartago	Educación
Educación continua	Guanacaste	Educación
Adquisición de un inflable para fomentar actividades físicas, sociales, culturales y ambientales	Heredia	Bienestar social
Impulsar la cultura y el arte en el cantón de Guácimo	Limón	Cultural
Agua limpia, piel sana y seguridad para mi escuela	Puntarenas	Bienestar social
Programa Bandera Azul	San José	Ambiental



**Proyectos en Centros Cívicos por la Paz:** es una alianza con el Ministerio de Justicia y Paz, Ministerio de Cultura y Juventud, Consejo de la Persona Joven y los Centros Cívicos por la Paz con el objetivo de incentivar a 7 Foros de Juventudes de los Centros Cívicos por la Paz a ser agentes de cambio que implementen iniciativas que

aporten al desarrollo social de sus comunidades.

En el II cuatrimestre del 2023, se capacitaron a los Foros de Juventudes de los Centros Cívicos por la Paz de Agua Zarcas, Cartago, Desamparados, Garabito, Heredia, Pococí y Santa Cruz capacitando a 70 jóvenes con el taller: ¿Cómo

presentar un proyecto? con el fin de que puedan redactar sus proyectos para presentarlos al Comité de Educación y Bienestar Social para recibir la aprobación del presupuesto para su ejecución.

**Los Foros de Juventudes presentamos los siguientes Proyectos Comunales:**

Propuestas aprobadas Proyecto Centros Cívicos por la Paz, 2022

Proyecto	Provincia	Categoría
Festival cultural juventud y mejoramiento del skate park	Agua Zarcas	Cultural
Armonía Emocional	Cartago	Bienestar Social
Epifest 2023	Garabito	Bienestar Social
To-Be	Heredia	Bienestar Social
Nuevas raíces	Santa Cruz	Bienestar Social
Salud mental, un pequeño paso al cambio en Pococí	Pococí	Bienestar Social
Emprende Joven	Desamparados	Educación



### Centro de Gestión de Conocimiento

Durante el año 2023, el Centro ha estado funcionando con todos sus servicios, tanto físicas como solicitudes en línea de materiales. Se recibieron consultas por medios como el chat, correo electrónico del Centro, directamente en la Biblioteca y por medio de la red social Conectados(interna) para ver disponibilidad de libros y materiales

#### • Patrocinios otorgados

Durante este periodo 2023, el Comité de Educación y Bienestar Social recibió y atendió diversas solicitudes de patrocinio que fueron canalizadas a través de las diferentes agencias. Estas ayudas vienen a generar un gran impacto en las comunidades y las mismas se detallan a continuación:

#### Patrocinios otorgados Por agencia, 2023

Proyecto	Valor
San Carlos	₡225 000,00
San Carlos	₡49 800,00
Cartago	₡33 900,00
Cartago	₡48 025,00
Limón	₡405 600,00
San Jose	₡4 520 000,00
Guápiles	₡226 000,00
Cartago	₡120 345,00
Cañas	₡240 000,00
Pérez Zeledón	₡35 000,00
Santa Cruz	₡49 999,39
Pérez Zeledón	₡300 000,00
Guadalupe	₡226 000,00
Nicoya	₡200 000,00
San Carlos	₡15 311,50
Guadalupe	₡313 010,00
San Ramón	₡91 924,00
<b>Total</b>	<b>₡7 099 914,89</b>

#### Otras actividades

#### • Campaña Sanamente

Coope Ande se une a la campaña con la intención de visibilizar y sensibilizar a la sociedad con el fin de disminuir el estigma que sufren las personas con problemas de salud mental fomentando el respeto de sus derechos y su dignidad.

Esta campaña, tenía como objetivo impactar a nivel nacional y convertir el tema de la salud mental en una conversación sin estigmas, para reducir los tabúes que se han creado al respecto y fomentar apertura en el tema para identificar a tiempo el momento de pedir ayuda.

Otro objetivo, era brindar información sobre salud mental que permita al público meta darse cuenta a tiempo de su estado actual. Además, facilitar herramientas para mejorar o cambiar el rumbo hacia una salud mental abordada de manera integral desde las diversas aristas y no sólo desde la salud física.

En esta campaña, además del apoyo de la Cooperativa, fue impulsada por el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (CPPCR) en conjunto con el Ministerio de Salud (MINS), el Ministerio de Educación

Pública (MEP), la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y el Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA).

Para esta campaña se creó la siguiente página web: [www.sanamentecr.org](http://www.sanamentecr.org)

La campaña también tuvo notas en televisión y radio, entrevistas y podcast donde se tuvo 3213 reproducciones.

Como conclusión, la campaña logra los objetivos propuestos principalmente con el retorno de inversión es, al menos de 53 millones de colones y el valor de la RRPP se triplica a 159 millones de colones si se contempla: Expansión del mensaje, credibilidad, posicionamiento de fuentes y ahorro en producción de las informaciones.

#### Se adjuntan algunas publicaciones realizadas:

• **Campaña Envejecer plenamente**

Esta campaña, que la Cooperativa apoya por segundo año consecutivo, busca impactar positivamente a Costa Rica cambiando la percepción de la vejez hacia algo positivo, por medio de la ruptura del estereotipo de que “ser una persona adulta

mayor” es símbolo de debilidad o de tristeza; demostrando que las personas adultas mayores son personas llenas de vida, sueños y metas.

La campaña actualmente se está llevando a cabo y promovida por la Fundación Partir con Dignidad. El lanzamiento se hizo el 30 de

noviembre y el 14 de diciembre se realizó el tradicional Bingo de esta campaña que es el principal ingreso para los objetivos de la Fundación.

La página de la campaña es: <https://envejecerplenamente.com/>

• **Campaña Cuidémonos Nutritivamente**

Esta campaña tiene como objetivo formar sobre la importancia de brindar un balance nutricional que fortalezca el bienestar físico y emocional.

También, busca educar sobre los factores protectores existentes para prevenir la incidencia de los trastornos de la conducta alimentaria (TCA), permitiéndole al individuo fortalecer sus procesos psicológicos y nutricionales básicos y en efecto reducir conductas riesgosas vinculadas con el trastorno.

Tuvo su lanzamiento el pasado 14 de diciembre y cuenta con el apoyo del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (CPPCR) en conjunto con el Ministerio de Salud (MINS) y el Colegio de Profesionales en Nutrición de Costa Rica. Su página informativa es: <https://cuidemonosnutritivamente.com/>



• **Octubre: Mes de Persona Adulta Mayor, Mes del Ahorro y Mes de las Culturas**

Su objetivo fue promover la cultura de sostenibilidad en personas de 45 años o más y adultos mayores, incentivando la adopción de acciones y prácticas responsables,

con el fin de contribuir a la salud, bienestar, mejorar la calidad de vida de las comunidades y promover un desarrollo económico equitativo y sostenible, fomentando un envejecimiento activo, integrando 3 celebraciones de alta relevancia durante el mes de octubre: Día del Adulto Mayor, Día de las Culturas y

Día Mundial del Ahorro.

**Webinar 06 octubre 2023: Elegir el amor en lugar del miedo:**

En él se abordan generalidades sobre el manejo de la información, entrega de malas noticias, intervención en crisis, la comunicación en el cuidado

paliativo, aspectos éticos al final de la vida.

**Webinar 13 octubre 2023: Para cuidar bien hay que cuidarse bien:**

Espacio enfocado a la persona cuidadora, como apoyo inmediato del cuidado de un adulto mayor.

**Webinar 17 octubre 2023: Un retiro exitoso:**

Es esencial administrar bien el ahorro durante la jubilación y no olvidar que esta práctica también aplica a lo largo de la etapa laboral.

Precaución presente que puede asegurar un futuro tranquilo.

**Taller: Envejecimiento exitoso, 25 octubre 2023 ¿Cómo envejecer bien?**

Este taller abarcó todo lo referido al envejecimiento saludable, no como una cuestión de edad, si no de curso de vida, impartido por el Doctor Olger Picado en compañía de otros expertos. Se abordaron temas de Nutrición en la vejez, cuidados para mantener el bienestar de mi cuerpo, ejercicios prácticos para mantener una vida activa, salud financiera

para una pensión digna, hábitos saludables en la edad de oro, salud mental y control emocional en la vejez.

Con motivo de celebración del Día de las Culturas, durante el taller se realizó un espacio cultural y artístico a cargo de Somos 65+ Ballet Folklórico Nacional ADMAY desde Perú, quienes se encontraban de visita en Costa Rica, integrado por 25 personas adultas mayores, las cuales nos estuvieron compartiendo su cultura a todas las personas asistentes.

• **Alianza para la Acción Climática**

Gracias al apoyo brindado por el Comité de Educación y Bienestar Social, Coope Ande participó como socio de la Alianza para la Acción

Climática. Dicha alianza es un esquema de colaboración público-privada que busca a partir del trabajo articulado y corresponsable movilizar al sector empresarial de Costa Rica hacia la acción climática, propiciando una mayor

participación, acción, colaboración y ambición en torno a los esfuerzos país por lograr la descarbonización de la economía, la resiliencia climática y el desarrollo sostenible, por medio de la incorporación de incentivos climáticos.





## 5.2. Responsabilidad Social

### • Gestión Sostenibilidad

Para Coope Ande es un orgullo que se nos reconozca el compromiso que asumimos de forma ética y voluntaria para hacer frente a los impactos que generan nuestras decisiones y actividades de índole, económica, social, ambiental y de gobernanza. Es un esfuerzo en materia de sostenibilidad que se ha venido trabajando tanto en la estrategia, como en los diferentes foros donde la Cooperativa participa activamente: Cámara de Bancos, Consejo Nacional para la Sostenibilidad CNS donde colabora como parte de la Junta Directiva, Foro Interbancario de Sostenibilidad, Foro Interbancario de Educación e Inclusión Financiera, Alianza para la Acción Climática (alianza público-privada), Alianza Empresarial para el Desarrollo AED, entre otros.

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

### • Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco)

Coope Ande destaca en ranking de las empresas más responsables de Costa Rica.

Gracias a sus sólidas prácticas y políticas en materia medioambiental, social y de gobierno, Coope Ande fue reconocido el pasado 14 de diciembre 2023, con una posición destacada dentro del ranking anual de las 100 empresas más responsables de Costa Rica en los términos Medioambiental, Social y Gobernanza ((E, S y G por sus siglas en inglés).

Elaborado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), esta medición se basa en consultas a 13 fuentes de información y más

de 1.400 encuestas a especialistas. Cada una de las siglas ESG representa una de las áreas de evaluación, para las cuales se hicieron también subrankings y un ranking por sector, en el que también destacó Coope Ande.

**De acuerdo con la evaluación, la cooperativa ocupó los siguientes lugares:**



### • #1, Sector Servicios Financieros (no incluye bancos)

- #19, Ranking general Empresas Responsables
- #24, Responsable con el Medio Ambiente (E)
- #21, Responsable a nivel Social (S, empleados, clientes, sociedad)
- #13, Comprometida con la ética en la Gobernanza (G)

Esta es la primera vez que Coope Ande es considerado en dicha medición, la cual se realiza por séptima vez en el país.

### • Consejo Nacional Para la Sostenibilidad CNS

Coope Ande es miembro del Consejo Nacional Para la Sostenibilidad (anterior Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social CCNRS). En 2023 continuó aportando desde esta plataforma la búsqueda de soluciones desde una perspectiva colaborativa con la participación del sector privado, la academia, y la sociedad civil. De esta forma propicia con ello una maximización de los recursos y esfuerzos de los distintos actores para el desarrollo sostenible del país.

Estos esfuerzos compartidos

permitieron articular, mediante una visión común, mecanismos que potenciaron la voluntad de las partes de dar sostenibilidad y garantizar el impacto de las acciones que se implementaron durante este 2023, dentro de las cuales podemos citar: más de 1000 personas capacitadas por medio de talleres y webinars, impactando la formación de personas emprendedoras, juventudes, personas adultas y personas adultas mayores.

Producto de las gestiones realizadas por parte de Coope Ande en el periodo 2022-2023 en la Junta Directiva del Consejo Nacional para la Sostenibilidad CNS, el pasado 10 de noviembre del 2023, en la Asamblea Ordinaria de socios, Coope Ande pasó del puesto de Vocal 4 a ocupar el puesto de Secretaría. La moción la realizó la Presidencia del CNS y fue secundada por la vicepresidencia, contando con el 100% de los votos de los socios presentes.

### • CNS se integra al Consejo Asesor para la Sostenibilidad (CAS)

En el marco de las acciones para llevar a cabo la implementación de la Política Nacional de Responsabilidad Social, el Consejo Nacional para la Sostenibilidad se integra al Equipo Técnico del Consejo Asesor de Sostenibilidad (CAS). A lo largo de este 2023, el CNS ha desempeñado un papel activo en la formulación del Plan de Acción, colaborando con actores clave del Poder Ejecutivo, Empresas de Propiedad Estatal, miembros del CAS y organizaciones internacionales.

### • Foro Interbancario de Sostenibilidad "Protocolo de Sostenibilidad para la Banca"

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

promover un desarrollo sostenible, bajo en emisiones de carbono y resiliente a los efectos del cambio climático, y que no comprometa las necesidades de generaciones presentes ni futuras.

Desde esta plataforma y con el propósito de contribuir y sumarse a estos esfuerzos; Coope Ande en el 2023 ha desarrollado para nuestras personas asociadas el producto "Vivienda Sostenible", con el fin de buscar un desarrollo creciente en Costa Rica que sea sostenible y que preserve el ambiente.

Además, participó en:

1. La Alianza para la Acción Climática
  2. Alianza Empresarial para el Desarrollo AED
  3. Estrategia Nacional de Educación Financiera EEF. Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)
  4. Foro Interbancario de Educación Financiera
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social

Primer Reporte Estándares GRI Referenciado de Coope Ande 2023

Los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) son mejores prácticas internacionales diseñadas para informar a los diferentes grupos de interés de una variedad de impactos económicos, ambientales y sociales. La presentación del informe de sostenibilidad a partir de estos estándares proporciona información acerca de las contribuciones positivas o negativas de la cooperativa al desarrollo sostenible.

Coope Ande elabora su primer reporte de sostenibilidad, cumpliendo la opción de referenciado, de acuerdo a los estándares GRI, por medio de la participación en el Programa de Negocios Competitivos de GRI, con el asesoramiento de RS Sostenible como socio implementador de GRI en Costa Rica.

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

Puede descargar el informe completo en la página web de Coope Ande en la siguiente dirección: <https://www.coopeande1.com/responsabilidad-social-beneficios>

Finalmente, se realizó por tercer año consecutivo un proceso integral de evaluación de los

requisitos legales de la Cooperativa relacionados con Responsabilidad Social. De acuerdo a la organización Nairí especializada en realizar la evaluación, Coope Ande posee un sistema maduro de Responsabilidad Social. Ninguno de los hallazgos encontrados en la evaluación, son declarados como críticos para la continuidad de la operación de Coope Ande.

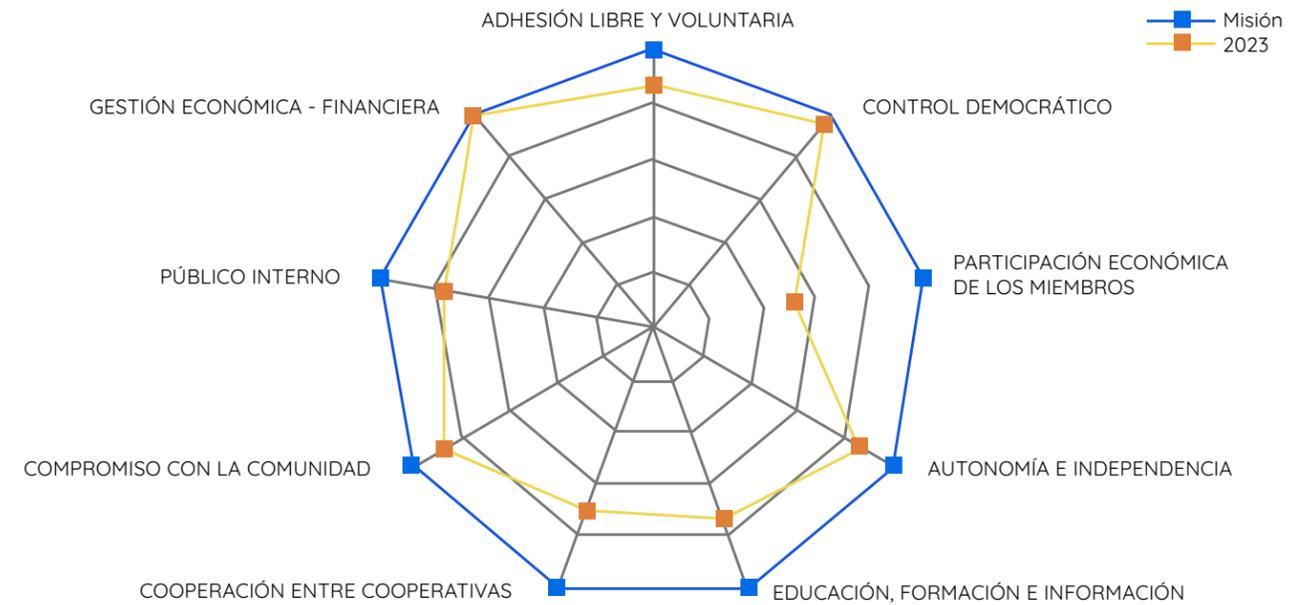
• Balance Social

Para el 2023 y por décimo año consecutivo, Coope Ande, ha realizado el ejercicio de Balance Social Cooperativo. Cabe mencionar que en 2023 correspondió iniciar el ciclo de 3 años propio del ejercicio de esta metodología.

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

A continuación, se presenta el resultado del Balance Social 2023, donde el valor 5 corresponde al valor máximo del cumplimiento del principio cooperativo establecido.

• Balance Social



Considerando lo anterior, hemos tenido un crecimiento en diferentes rubros, respecto al resultado del 2021 y 2022, entre ellos en el indicador P2 (Control Democrático), PI (Público Interno) y GES (Gestión Económica Financiera).

En el 2023, hemos sido una Cooperativa que se adapta al cambio y este resultado de 4.05 tan cercanos al valor máximo del cumplimiento de 5, evidencia las

gestiones que ha realizado Coope Ande para que la Responsabilidad Social Cooperativa, desde nuestra esencia, esté en cumplimiento de los principios cooperativos.

Coope Ande se ha distinguido a lo largo de estos 58 años por mantener un comportamiento ético y transparente en todas sus acciones y decisiones de gestión. Este compromiso es la piedra angular de nuestro

éxito y la confianza que hemos cultivado con todos nuestros colaboradores y asociados. Coope Ande continuará emprendiendo acciones con el fin de ayudar a las personas asociadas a alcanzar experiencias extraordinarias que ayuden a hacer realidad sus sueños, así como contribuir positivamente a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés de la cooperativa.



## 6. Comprometidos con el Medio Ambiente

### 6.1. Resultados Sistema Integrado de Gestión, 2023

#### Certificación ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Coope Ande cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001, con más de 18 años de certificación, el cual ha facilitado la evolución de los procesos de la organización

permitiendo una adaptación eficiente a las necesidades del entorno y sus grupos de interés.

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

Para el 2023 Coope Ande ratifica la certificación de sus Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiente, con la evaluación de la conformidad, realizada por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) durante el mes de agosto, con lo cual se logra el mantenimiento de la certificación del Sistema Integrado de Gestión.



Coope Ande mantiene su pacto con la calidad de los productos y servicios que ofrece, promoviendo la mejora continua, la agilidad e innovación en sus procesos, además asegura el cumplimiento de la legislación en materia ambiental y fomenta la sostenibilidad de sus operaciones.

El Sistema Integrado de Gestión es una herramienta robusta que le permite a la organización:

- Mejorar la experiencia del asociado.
- Perfeccionar los procesos por medio del seguimiento de los

indicadores de gestión.

- Apoyar la actualización documental de los procesos, así como gestionar la revisión de los documentos que deben pasar por la aprobación del Consejo de Administración en apego al cumplimiento normativo.
- Controlar y optimizar el consumo de recursos naturales utilizados en las actividades de prestación de servicios, así como minimizar los impactos al ambiente.
- Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los asociados, colaboradores y proveedores.



**Evaluación de Cumplimiento Legal**

Durante el mes de setiembre y con el apoyo del proveedor Asesoría Nairí se llevó a cabo el proceso de evaluación de los requisitos legales aplicables a Coope Ande en las materias de Ambiente, Salud Ocupacional, Responsabilidad Social y Laboral.

En dicho informe se reconoce que la organización hace un esfuerzo importante por cumplir los requisitos legales aplicables. Además, destaca la gestión brindada a los nuevos requisitos legales publicados desde octubre de 2022 y comunicados periódicamente por el proveedor por medio de los boletines de actualización.



**Desempeño Ambiental**

El seguimiento a los objetivos ambientales planteados para el 2023 permite a la organización obtener ahorros importantes relacionados con:

Consumo de agua	Consumo de papel
 <p>Disminución de 1008 m<sup>3</sup> = consumo de 3,5 hogares en Costa Rica al año</p>	 <p>Disminución de 471 resmas = consumo de 29 árboles que se dejaron de talar</p>
₡1.681.644,60	₡932.984,50

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

Generación de Residuos Valorizables	Generación de Residuos Totales	Compostaje de Residuos Orgánicos
 <p>Disminución de 901 kilogramos de residuos valorizables</p>	 <p>Disminución de 1620 kilogramos de residuos totales</p>	 <p>Se compostaron 1688 kilogramos de residuos orgánicos*</p>

**\*Nota:** Con este proyecto logra la reducción de 1,67 toneladas de CO<sub>2</sub>e.

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

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



**Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus**

Desde el año 2013 la cooperativa participa de forma activa del Programa de Carbono Neutralidad de la Dirección de Cambio Climático. En el mes de julio se recibe la auditoría de verificación del Sistema de Carbono Neutralidad, con lo cual se obtienen los requisitos para pasar a alcanzar, por cuarto año consecutivo, la renovación del máximo reconocimiento: **Carbono Neutralidad Plus.**

En el 2023, se incluye la estimación de la incertidumbre de la medición del inventario, con lo cual se visibiliza el impacto de los datos recopilados en las diferentes fuentes de emisión.



## 7. Estados Financieros Auditados



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
 Al 31 de diciembre de 2023  
 (Con cifras correspondientes de 2022)  
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022
<b>ACTIVOS</b>			
<b>Disponibilidades</b>	<b>3, 6</b>	<b>11.884.457.776</b>	<b>5.042.286.155</b>
Efectivo		1.331.072.431	1.325.078.716
Banco Central de Costa Rica		1.020.220.655	2.807.904.499
Entidades financieras del país		9.358.408.974	673.426.836
Entidades financieras del exterior		174.755.716	235.876.104
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	<b>3</b>	<b>268.759.993.862</b>	<b>241.661.545.088</b>
Al valor razonable con cambios en resultados		1.333.702.389	2.080.822.637
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		226.793.334.288	225.177.741.366
Al costo amortizado		36.666.728.478	10.926.275.248
Productos por cobrar		4.522.768.626	4.006.197.855
(Estimación por deterioro)		(556.539.919)	(529.492.018)
<b>Cartera de créditos</b>	<b>3</b>	<b>469.953.176.357</b>	<b>449.391.394.028</b>
Créditos vigentes		453.827.429.859	441.036.978.408
Créditos vencidos		32.162.559.506	30.607.071.464
Créditos en cobro judicial		9.098.748.944	5.785.947.440
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(9.786.343.436)	(10.577.193.146)
Productos por cobrar		4.838.888.734	4.809.500.386
(Estimación por deterioro)		(20.188.107.250)	(22.270.910.524)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>	<b>7</b>	<b>746.923.829</b>	<b>618.865.839</b>
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		-	18.759.031
Otras cuentas por cobrar		796.423.145	600.823.158
(Estimación por deterioro)		(49.499.316)	(716.350)
<b>Bienes mantenidos para la venta</b>	<b>9</b>	<b>589.303.874</b>	<b>535.380.720</b>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		1.048.824.096	1.086.465.132
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(459.520.222)	(551.084.412)
<b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b>	<b>8</b>	<b>556.487.371</b>	<b>556.487.371</b>
<b>Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)</b>	<b>10</b>	<b>10.756.660.237</b>	<b>10.973.824.135</b>
<b>Otros activos</b>	<b>11</b>	<b>4.589.462.682</b>	<b>3.427.551.682</b>
Activos intangibles		52.013.001	135.720.848
Otros activos		4.537.449.681	3.291.830.834
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>		<b>767.836.465.988</b>	<b>712.207.335.018</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de diciembre de 2023**  
*(Con cifras correspondientes de 2022)*  
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVOS</b>			
<b>Obligaciones con el público</b>	12	<b>513.448.219.511</b>	<b>490.032.976.603</b>
A la vista		31.842.487.113	28.948.069.454
A plazo		469.095.815.160	450.206.558.598
Cargos financieros por pagar		12.509.917.238	10.878.348.551
<b>Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica</b>	13	<b>14.468.301.983</b>	<b>15.895.883.265</b>
A plazo		14.468.301.983	15.895.883.265
<b>Obligaciones con entidades</b>	14	<b>85.750.875.848</b>	<b>68.094.062.709</b>
A la vista		122.732.204	250.177.712
A plazo		76.136.395.892	59.616.070.661
Otras obligaciones con entidades		8.701.585.261	7.665.770.699
Cargos financieros por pagar		790.162.491	562.043.637
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>		<b>9.785.529.508</b>	<b>10.471.409.684</b>
Provisiones	15	100.000.000	-
Otras cuentas por pagar	16	9.685.529.508	10.471.409.684
<b>Otros pasivos</b>		<b>2.019.131.894</b>	<b>816.787.333</b>
Otros pasivos		2.019.131.894	816.787.333
<b>Aportaciones de capital por pagar</b>		<b>4.890.107.328</b>	<b>69.484.556</b>
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>		<b>630.362.166.072</b>	<b>585.380.604.150</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>Capital social</b>		<b>93.186.833.921</b>	<b>94.563.642.080</b>
Capital pagado	17	92.912.039.226	94.563.642.080
<b>Aportes patrimoniales no capitalizados</b>		<b>274.794.695</b>	<b>-</b>
Aportes patrimoniales no capitalizados	17	274.794.695	-
<b>Ajustes al patrimonio</b>		<b>4.617.836.659</b>	<b>(6.665.129.912)</b>
Superávit por revaluación de inmuebles	17	3.483.553.067	3.483.553.067
Ajuste por deterioro y valuación de inversiones al valor razonable		693.262.680	(4.238.674.473)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		826.356.972	(2.613.748.698)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		(525.687.388)	(3.436.611.136)
Ajuste por revaluación de otros activos		140.351.328	140.351.328
<b>Reservas patrimoniales</b>	17	<b>38.060.637.001</b>	<b>35.206.155.070</b>
<b>Resultado del año</b>	18	<b>1.608.992.335</b>	<b>3.722.063.630</b>
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>		<b>137.474.299.916</b>	<b>126.826.730.868</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>767.836.465.988</b>	<b>712.207.335.018</b>
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	26	<b>10.223.721.082</b>	<b>6.819.174.229</b>
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	26	<b>792.754.518.852</b>	<b>747.205.271.915</b>
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	26	792.572.347.268	746.942.387.818
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	27	182.171.584	262.884.097

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**Año terminado el 31 de diciembre de 2023**  
*(Con cifras correspondientes de 2022)*  
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022
<b>Ingresos financieros</b>			
Por disponibilidades		151.169.830	142.484.139
Por inversiones en instrumentos financieros	19	13.781.871.515	9.630.352.058
Por cartera de créditos	20	65.141.500.563	65.908.445.598
Por ganancia por diferencias de cambios	21	1.304.192.798	773.015.345
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		3.423.755.561	682.379.410
<b>Total de ingresos financieros</b>		<b>83.802.490.267</b>	<b>77.136.676.550</b>
<b>Gastos financieros</b>			
Por obligaciones con el público	22	43.737.887.170	35.522.534.596
Por obligaciones con entidades financieras	23	5.735.222.860	4.089.850.940
Por obligaciones con entidades no financieras	23	1.276.494.320	348.027.773
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		673.837.503	31.436.504
Por otros gastos financieros		203.803.205	138.878.155
<b>Total de gastos financieros</b>		<b>51.627.245.058</b>	<b>40.130.727.968</b>
<b>Por estimación de deterioro de activos</b>		<b>9.487.322.939</b>	<b>8.848.145.938</b>
<b>Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones</b>		<b>4.058.822.725</b>	<b>3.477.130.901</b>
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>		<b>26.746.744.995</b>	<b>31.634.933.545</b>
<b>Otros ingresos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		1.677.090.947	1.663.608.951
Por bienes mantenidos para la venta		438.886.578	383.966.050
Por cambio y arbitraje de divisas		44.734.487	30.469.599
Por otros ingresos operativos		1.116.471.568	477.810.072
<b>Total de ingresos de operación</b>		<b>3.277.183.580</b>	<b>2.555.854.672</b>
<b>Otros gastos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		392.968.345	485.926.304
Por bienes mantenidos para la venta		715.586.129	668.157.397
Por cambio y arbitraje de divisas		197.163.582	115.070.722
Por otros gastos operativos		4.075.855.149	4.439.272.903
<b>Total otros gastos de operación</b>		<b>5.381.573.205</b>	<b>5.708.427.326</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL BRUTO</b>		<b>24.642.355.370</b>	<b>28.482.360.891</b>
<b>Gastos administrativos</b>			
Por gastos de personal	24	12.181.400.429	10.424.950.765
Por otros gastos de administración	25	8.170.774.411	9.574.680.138
<b>Total gastos administrativos</b>		<b>20.352.174.840</b>	<b>19.999.630.903</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD</b>		<b>4.290.180.530</b>	<b>8.482.729.988</b>
Participaciones sobre la utilidad	18	(195.451.856)	(381.722.849)
<b>RESULTADO DEL AÑO</b>		<b>4.094.728.674</b>	<b>8.101.007.139</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES</b>			
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		4.931.937.153	(7.264.367.846)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo a la reserva de liquidez		3.440.105.670	(2.984.665.414)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		2.910.923.748	(4.300.993.797)
<b>Total otros resultados integrales</b>		<b>11.282.966.571</b>	<b>(14.550.027.057)</b>
<b>RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO</b>		<b>15.377.695.245</b>	<b>(6.449.019.918)</b>



PILOTEAMOS  
UNO A UNO  
HACIA EL ÉXITO



 **Coope Ande**