REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE N°1 R.L

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE N°1 R.L

Palabras de la Gerencia General 04

Sobre nuestro reporte 05

¿Quiénes somos? 07

Nuestra gobernanza 11

Gestión Sostenibilidad 15

Gestión Económica 21

Gestión Ambiental 37

Gestión Social 44

Hoy nos encontramos en una etapa muy especial, porque viajando es como se evoluciona y en el cambio avanzamos todos.

El año pasado Coope Ande, como cooperativa responsable, se centró 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. Estos desafíos, si sabemos abordarlos, se tornan en una oportunidad para generar nuevas formas de hacer negocios.

Sin embargo, ningún cambio se lleva a cabo sin la colaboración de todas las partes interesadas, quienes son fundamentales para la Cooperativa. Nuestros asociados se convierten así en agentes esenciales del cambio y la transformación.

Somos hoy una Cooperativa que brinda soluciones financieras y creemos que seremos más y mejores colaboradores cuando cada persona que dirige un equipo humano en esta organización actúe de manera consciente desde la integralidad de su trabajo.

Reafirmamos con este reporte 2023 nuestras acciones para impulsar en las comunidades donde nos comprometemos a seguir siendo un agente de desarrollo económico y social en nuestras agencias, generando empleo, apoyando iniciativas sociales y contribuyendo al bienestar general.

Con el fin de promover un desarrollo sostenible y en armonía con el medio ambiente, Coope Ande lanza en el 2023 el crédito sostenible, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la conducta empresarial responsable en todas nuestras operaciones y decisiones comerciales, el cual, contribuye y suma estos esfuerzos en el marco del Protocolo de Sostenibilidad para la Banca donde Coope Ande es firmante desde 2019, cuyo objetivo es la creación e implementación de políticas que sean precursoras, multiplicadoras y demostrativas de mejores prácticas en el sector financiero, 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.

Alexandra Márquez-Massino Rojas
Gerente General

Sobre nuestro reporte

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.

Además, deseamos resaltar que por segundo año consecutivo realizamos un informe de sostenibilidad, como parte de nuestro compromiso continuo con la rendición de cuentas. El presente informe fue elaborado siguiendo la metodología de Global Reporting Initiative (GRI) referenciado y hacerlo así nos impulsa a mejorar en la transparencia y calidad de la información proporcionada.

Se cuenta con la Información Financiera Requerida por la Superintendencia General de Entidades Financieras, los últimos Estados Financieros publicados en nuestra página web los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023, los estados de resultados integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman las políticas contables significativas, así como aquellos impactos reales y potenciales en los aspectos económicos, ambientales y sociales, la auditoría fue realizada por la Empresa KPMG. De acuerdo con lo que establece el Reglamento para Juzgar la situación EconómicaFinanciera de las Entidades Fiscalizadas, se mantiene la calificación de riesgo normal al cierre del período 2023.

El periodo objeto de este reporte comprende el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023.

Si desea obtener información más amplia de los contenidos presentados en este informe, le invitamos a ponerse en contacto a través de los siguientes medios:

Teléfono: 2243-0303.
Correo electrónico: responsabilidadsocial@coopeande1.com
callcenter@coopeande1.com
Dirección: San José, Calle 27, Barrio La California, 10101.

Cañas
San Ramón
Alajuela
Cartago
Desamparados
Escazú
Guadalupe
Heredia
San José
San Carlos
Liberia
Turrialba
Santa Cruz
Guápiles
Limón
Nicoya
Puntarenas
Buenos Aires
Quepos
Ciudad Neily

¿Quiénes somos?

Coope Ande, una cooperativa que se encuentra siempre en constante cambio. 58 años de trabajo, demuestran la capacidad de innovar y crear las mejores facilidades para todos, sin dejar de ser responsables con nuestros valores los cuales nunca serán negociables, además los principios cooperativos que nos hacen diferentes.

Trabajamos por sus sueños, anhelos y necesidades, para buscar siempre la mejor opción, y de la mano también, con el deseo de visualizarnos en el año 2025 con grandes retos cumplidos para usted. Se vale soñar y si lo soñamos lo podemos hacer.

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

Eso somos, gente que desea dejar huella para las futuras generaciones, cambiando vidas. Acompáñenos en esta lectura que ofrecemos para que juntos podamos celebrar estos éxitos, y que un click sea siempre la diferencia. Por usted, por su familia, por nosotros. nuestra razón social es COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDE N°1, R.L; bajo el nombre comercial Coope Ande con cedula jurídica 3-004-045027; en cumplimiento a la Ley de Asociaciones y Cooperativas, así como su Estatuto Social.

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 agililidad es nuestro motor para innovar
- Desafiamos el presente para construir nuestro futuro

Nuestros proveedores

La gestión con proveedores desde la sostenibilidad implica integrar practicas sostenibles en la cadena de valor para reducir el impacto ambiental, mejorar la responsabilidad social y asegurar la viabilidad económica a largo plazo.

Algunas estrategias que hemos utilizado:

Se estableció un formulario de calificación con criterios de sostenibilidad la cual se aplica a proveedores críticos, evaluándolos no solo por costos y calidad, sino también por prácticas ambientales y sociales.

En su cadena de valor Coope Ande con prácticas sostenibles se enfoca en la integración de la sostenibilidad en su mapa de procesos; este enfoque asegura que la Cooperativa no solo contribuye al bienestar financiero de sus socios; sino que también apoya el desarrollo sostenible y responsable de la comunidad y el medio ambiente.

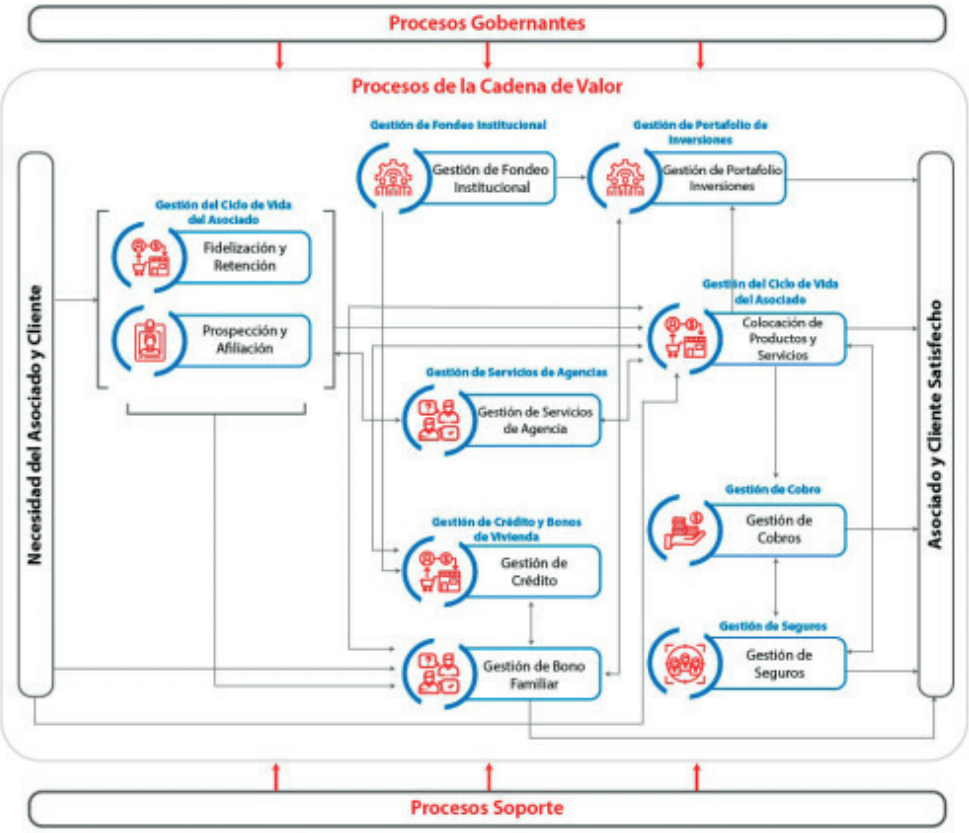
Imagen 1. Mapa de proceso

Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2
Procesos Gobernantes	Gobierno Corporativo	Gestión del Marco de Gobierno
		Dirección y Control Organizacional
	Gobierno Corporativo	Gestión del Marco de Gobierno
		Dirección y Control Organizacional
	Analítica e Inteligencia de Negocios	Analítica e Inteligencia de Negocios
	Gestión de la Continuidad del Negocio	Gestión de la Continuidad del Negocio
	Excelencia Operacional	Administración del Sistema Integrado de Gestión
		Mejora Continua
	Gestión Estratégica	Gestión Estratégica y del Portafolio
		Gestión de Proyectos Ágiles
		Gestión de Innovación
		Gestión de Presupuesto
		Análisis Financiero

Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2
Procesos Cadena de Valor	Gestión del Fondeo Institucional	Gestión del Fondeo Institucional
	Gestión del Portafolio de Inversiones	Gestión del Portafolio de Inversiones
	Gestión del Ciclo de Vida del Asociado y del Producto	Gestión de Ciclo de Vida del Producto
		Gestión de Ciclo de Vida del Asociado
	Gestión de Crédito y Bonos de Vivienda	Gestión de Crédito
		Gestión de Bono Familiar de Vivienda
	Gestión de Cobro	Gestión de Cobro
	Gestión de Seguros	Gestión de Seguros
	Gestión de Servicios de Agencias	Gestión de Servicios de Agencias
Procesos de Soporte	Administración de Cartera de Crédito	Administración de Cartera de Crédito
		Administración de Bienes Adjudicados y Recibidos en Dación en Pago
	Gestión de Capital Social	Gestión de Capital Social
	Gestión de Cumplimiento Normativo	Gestión Normativa
	Soporte de Productos y Servicios Complementarios	Soporte de Productos y Servicios Complementarios
	Gestión de Adquisiciones y Mantenimiento	Adquisición de bienes y servicios
		Gestión de mantenimiento preventivo y correctivo
	Gestión de Talento Humano	Incorporación de Personal
		Administración del Personal
		Formato y desarrollo de talento
	Gestión de Seguridad	Gestión de Seguridad de la Información
		Gestión de Seguridad y Monitoreo
		Gestión de Seguridad Tecnológica
	Gestión Contable	Gestión de la Contabilidad
		Gestión de Activos y Leasing

Niveles de Procesos de Soporte continua en siguiente página >

Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2
Procesos de Soporte	Gestión de Tesorería	Gestión de cuentas corrientes y movimientos bancarios
		Gestión de Fondos de Caja
		Gestión de Sinpe
		Gestión de Liquidación de Gastos
	Gestión de T.I	Análisis y Diseño
		Construcción y Transición
		Gestión de Cambios y Configuración
		Capacidad y Disponibilidad
		Gestión de Servicios
Procesos de Soporte	Gestión de Calidad y Experiencia	Control y Aseguramiento de Calidad
		Gestión de la Experiencia del Asociado



Nuestra Gobernanza

Coope Ande ha 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.

77.407
Asociados(as) activos

449
Delegados (as)

9
Miembros del Consejo de Administración

5
Miembros del Comité de Educación y Bienestar Social

5
Miembros del Comité de Vigilancia

3
Miembros del Tribunal Electoral

487
Colaboradores (as)

Consejo de Administración

El Consejo de Administración como máximo órgano que establece la Asamblea General de Delegados y Delegadas 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.

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).

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.

Órgano	Sesiones	Sesiones conjuntas	Sesiones extraordinarios
Consejo de Administración	37	4	2
Comité de Educación y Bienestar Social	24	2	4
Comité de Vigilancia	25	4	-

Parte de lo que hoy nos distingue es ser una Cooperativa transparente y eso implica adoptar prácticas y políticas que aseguren la apertura y el acceso a la información relevante para todas las partes interesadas y en nuestra rendición de cuentas está establecer mecanismos de supervisión y control interno para asegurar que se cumplan las políticas y procedimientos.

Al adoptar estas prácticas Coope Ande no solo fomenta la confianza y la lealtad de sus miembros, sino que también contribuye a su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

Comité de Auditoría

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. Dentro de sus aspectos relevantes está:

• Revisión y análisis de la información financiera contable mensualmente para 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.

GESTIÓN SOSTENIBILIDAD

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, la Cooperativa fue reconocida 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 subrakings y un ranking por sector, en el que también destacó Coope Ande. De acuerdo con la evaluación, la cooperativa ocupó los siguientes lugares:

#1 en Servicios Financieros No Bancarios

#19 Ranking de Empresas Responsables
#24 Responsable con el Medio Ambiente
#21 Responsable a nivel Social
#13 Comprometida con la ética en la Gobernanza

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 a 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 las 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.

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.

Cámara de Bancos: 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.

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 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.

Comprometidos con el medio ambiente

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.

INTECO
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CERTIFICADO
INTE/ISO 9001:2015
RE-012/03/2012

INTECO
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL CERTIFICADO
INTE/ISO 14001:2015
SGA-007/10/2015

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.

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 pasar 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.

GESTIÓN ECONÓMICA

Gestión Económica

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.

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.

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.

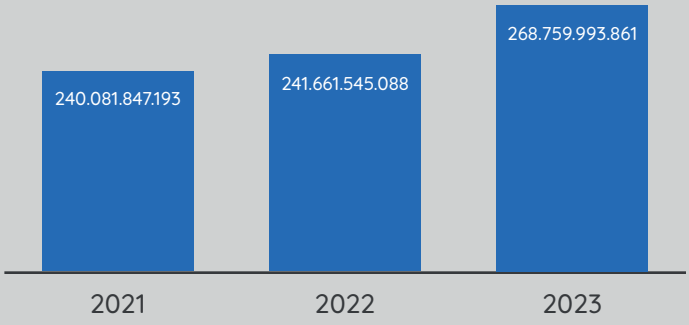
Comportamiento del Activo Total: Años 2022 y 2023

Activos	2022	%	2023	%	Variación	%
Disponibilidades	5.042.286.155	0,7%	11.884.457.778	1,5%	6.842.171.622	135.70%
Inversiones en instrumentos financieros	241.661.545.088	33,9%	268.759.993.861	34,9%	27.098.448.773	11.21%
Cartera de Créditos	449.391.394.028	63,1%	469.953.176.357	61,1%	20.561.782.329	4.58%
Inmuebles, Mobiliario y Equipo en (neto)	10.973.824.135	1,5%	10.756.660.237	1,4%	-217.163.899	-1.98%
Otros Activos	5.138.285.612	0,7%	6.770.860.838	0,8%	1.632.575.226	31.77%
Total Activos	712.207.335.018	100,0%	768.125.149.071	100,0%	55.917.814.051	100,0%

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.

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



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.

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.

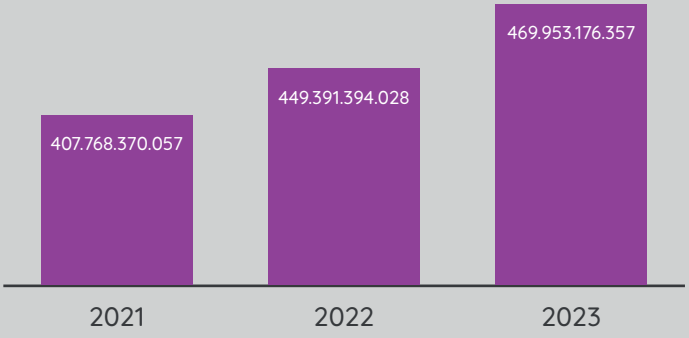
El 42.0% del portafolio a valor razonable se mantiene en Gobierno, casi en su totalidad. El valor de portafolio se recuperó casi en la totalidad durante el 2023, posterior a la caída mostrada en el 2022, producto del ciclo de tasas de interés que se enfrentó.

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

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



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.

Pasivo Total y Patrimonio

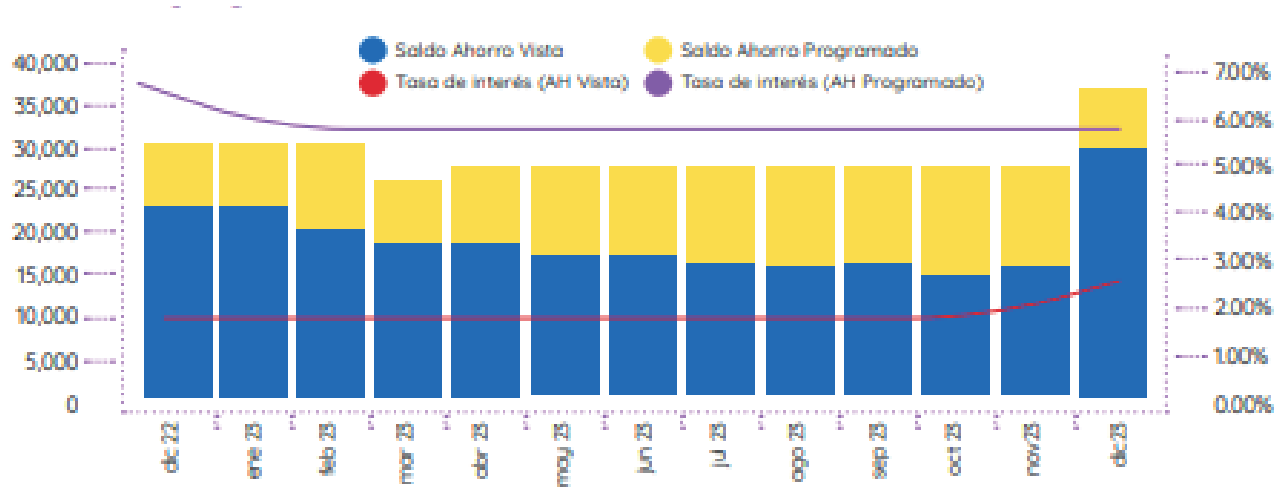
El pasivo total registró un saldo de ¢630.6 mil millones al 31 de diciembre 2023, presentando un incremento de ¢45.2 mil millones.

Comportamiento del Pasivo Total: Años 2022 y 2023

Pasivos	2022	%	2023	%	Variación	%
Obligaciones el Público	490.032.976.603	83.7%	513.448.219.510	81.4%	23.415.242.907	4.7%
Obligaciones a Plazo con el BCCR	15.895.883.265	0.0%	14.468.301.983	2.2%	-1.427.581.282	-8.9%
Obligaciones con Entidades	68.094.062.709	11.6%	85.750.875.849	13.6%	17.656.813.140	25.9%
Cuentas por pagar y provisiones	10.471.409.684	1.7%	10.072.827.463	1.6%	-398.582.221	-3.8%
Otros Pasivos	886.271.889	0.1%	6.909.239.221	1.1%	6.022.967.332	679.5%
Total Pasivos	585.380.604.150	100.0%	630.649.464.026	100.0%	45.268.859.876	7.7%

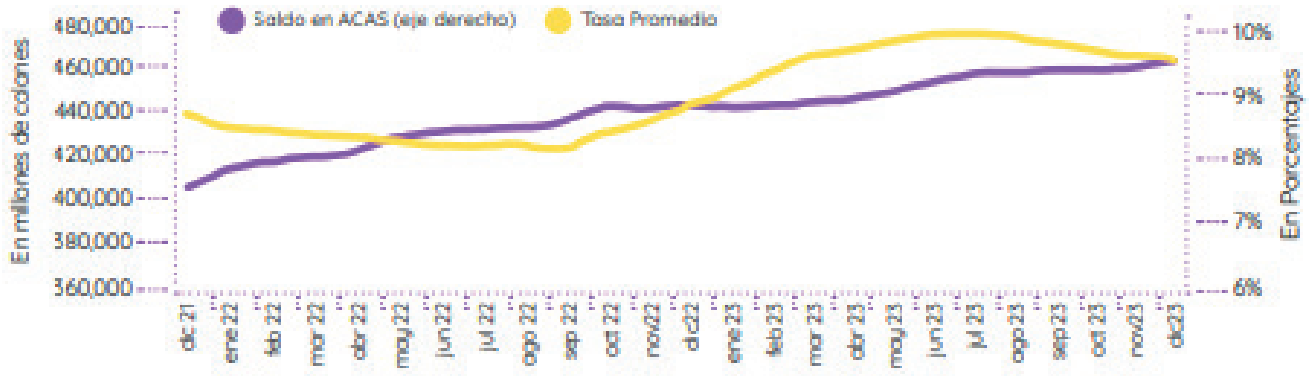
Las obligaciones con el público mostraron un incremento de ¢23.4 mil millones (4.78%), principalmente por la captación a plazo en ventanilla, sin embargo, se presentó un incremento importante por parte de las figuras de ahorro vista, enfocado en el ahorro premium, que logró dar un avance importante en 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.



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. 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 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. 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.



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 alivianado 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	ACAS Vencidos	ACAS Renovados	%
Enero	37,860	29,060	76.76%
Febrero	34,780	26,500	76.19%
Marzo	36,488	30,494	83.57%
Abril	25,169	19,284	76.62%
Mayo	26,690	21,325	79.90%
Junio	27,207	23,066	84.78%
Julio	25,176	20,306	80.66%
Agosto	24,179	20,105	83.15%
Setiembre	24,491	18,170	74.19%
Octubre	27,552	20,536	74.54%
Noviembre	24,193	18,879	77.66%
Diciembre	27,527	19,657	71.41%
Promedio	28,426	22,274	78.31%

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: Años 2022 y 2023						
Patrimonio	2022	%	2023	%	Variación	%
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 Período	3.722.063.630	2,93%	1.608.992.334	1,17%	-2.113.071.296	-56,77%
Total Patrimonio	126.826.730.868	100,00%	137.475.685.044	100,00%	10.648.954.176	8,40%

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 detallarán 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.

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%
Total Ingresos	115.759.019.204	124.840.368.946	9.081.349.743	7,85%
Gastos Financieros	72.720.085.048	85.329.117.432	12.609.032.385	17,34%
Gastos por Incobrables y Desvaloración	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%
Total Gastos	107.276.289.216	120.550.188.415	13.273.899.201	12,37%
Excedente Operativo	8.482.729.989	4.290.180.531	-4.192.549.458	-49,42%
Efecto (ajuste) por reconocimiento NIF 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%
Excedentes antes de Reservas	8.101.007.140	4.094.728.675	-4.006.278.465	-49,45%
Reservas Legales y Estafutarias	4.750.328.794	2.402.501.098	-2.347.827.696	-49,42%
Excelente Neto del Periodo	3.350.678.346	1.692.227.577	-1.658.450.769	-49,50%
Traslado de Reservas al Excedente Neto	371.385.284	-83.235.243	-454.620.527	-122.41%
Excedente Neto	3.722.063.630	1.608.992.334	-2.113.071.296	-56,77%

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.

Inversiones Sostenibles. Proyectos Verdes

Para el 2023 se activó la línea sostenible con Expo Construcción este tipo de financiamiento busca apoyar proyectos o iniciativas que tienen un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad, porque va enfocado a promover practicas sostenibles con infraestructura verde.

Coope Ande brinda esta propuesta para responder a la demanda de los consumidores y reguladores por una mayor responsabilidad ambiental y social.

Se coloco en cartera en el año 2023 con financiamiento verde 192,950,000 colones

Aspectos relevantes de la Gestión Financiera durante el 2023

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 Coope aAnde 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 Coope aAnde, sin embargo, se logró gestionar de forma efectiva el gasto reflejando un incremento controlado del mismo.

Asimismo, Coope aAnde 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 alcanzo 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.

Inversiones en infraestructura y servicios apoyados

Nos complace la apertura oficial de la Agencia de Coope Ande en El Roble de Puntarenas; este es un paso significativo en nuestro compromiso continuo de proporcionar servicios financieros de alta calidad y accesibles a la comunidad. Su costo de remodelación fue de ₡234,921.807.60.

Queremos agradecer a toda nuestra base asociativa de la provincia de Puntarenas por su lealtad y apoyo, ofreciéndoles una agencia más amplia y con un equipo de profesionales dedicados a ofrecerles una experiencia financiera excepcional.

En esta agencia se colocó un sensor de inundación para la detección oportuna en caso de falla en el sistema de control de nivel del tanque de captación de agua, así como unidades de aire acondicionado con tecnología Flujo de Refrigerante Variable VRF las cuales optimizan el uso de la energía por ser más eficientes.

Impactos económicos indirectos significativos

El Centro de Liderazgo Inclusivo y Sostenible de INCAE Business School y Coope Ande celebran los éxitos alcanzados por las 36 empresarias costarricenses que culminaron el programa LEADS Academy for Women, realizado en exclusiva para Costa Rica.

Las líderes empresariales lograron resultados extraordinarios 62% de las empresarias aumentaron o mejoraron su presencia en medios; el 43% mejoró la eficiencia de sus procesos; 64% mejoraron o aumentaron sus ventas; el 55% solicitó financiamiento y 55% desarrolló una alianza con otra participante del programa.

El programa también impulsó la innovación: un 58% de las participantes mejoró sus productos o servicios existentes; un 32% lanzó nuevos productos o servicios; y un 10% planea introducir nuevas soluciones en los próximos 6 meses.

"El aprendizaje más fuerte que me llevo de Leads Academy es realmente el empoderamiento en el área financiera, me siento lista para el siguiente paso de Element Pilates", comentó Marcia Castro, propietaria de Element Pilates.

LEADS Academy for Women reafirma el compromiso de INCAE y Coope Ande con el empoderamiento económico de las mujeres. El programa reconoce el potencial de las mujeres como líderes y agentes de cambio, brindándoles las herramientas y el apoyo necesarios para alcanzar el éxito en sus emprendimientos.

"En Coope Ande, nos sentimos orgullosos de contribuir al crecimiento del tejido empresarial femenino en Costa Rica a través de LEADS Academy for Women. Este programa es una muestra de nuestro compromiso con la equidad de género y el desarrollo sostenible", comentó Alexandra Márquez- Massino Rojas, Ggerente Ggeneral de Coope Ande.

En esta primera edición, que se realizó en alianza con Coope Ande, hubo participación de empresarias de 6 provincias del país, de sectores como salud, agricultura, servicios, textil, distribución, construcción y otros.

El éxito de esta iniciativa evidencia la necesidad de seguir impulsando programas que fortalezcan las capacidades de las mujeres emprendedoras para contribuir al desarrollo económico y social de la región.

LEADS ACADEMY FOR WOMEN

Mujeres líderes empresariales han generado **1.232 empleos formales** y 189 informales, bajo el programa **LEADS Academy for Women.**

Este programa impulsó la innovación con mejoras y lanzamientos de productos este 2023.

Coope Ande

LEADS ACADEMY FOR WOMEN

INCAE BUSINESS SCHOOL

CELIS
Centro de Liderazgo Inclusivo y Sostenible

Producto innovador

Ahorro Vista Premium viene a premiar a nuestros asociados fortaleciendo el ahorro a la vista, es por esta razón que los rendimientos son los mejores en su categoría de producto.

El Ahorro Vista Premium, tiene una ventaja muy grande y es que cuenta con la disponibilidad de los fondos de manera inmediata, esto quiere decir que el dinero siempre está disponible para nuestros ahorrantes. Además, este Ahorro recibe una tasa de interés diferenciada del resto por considerarse de alto rendimiento, este ahorro se ofrece en moneda colones.

Este ahorro, no cuenta con un monto mínimo de apertura, pero recomendamos mantener un mínimo diario de 100.000 colones, como parte de la propuesta de valor que brindamos para incentivar el ahorro en nuestros asociados de un alto perfil y fortalecer la gestión de fondeo de bajo costo, en la que estamos muy enfocados durante estos últimos años.

Precisamente Coope Ande se ha enfocado en actualizar y mantener el ahorro Vista Premium como su principal ahorro manteniendo una campaña de premiación.

Anticorrupción

La Cooperativa como sujeto obligado, supervisado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y en línea con el Acuerdo CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, implementa un programa para el fortalecimiento de la cultura para la prevención y administración del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, dirigido a los directores y colaboradores que consta de programas de inducción y capacitación anual en materia de LC/FT/FPADM, y ética profesional.

El artículo 70 de la Ley 7786, establece las sanciones con pena de prisión uno (1) a tres (3) años, el propietario, directivo, administrador o empleado de las entidades financieras, el representante o empleado del órgano de supervisión y fiscalización, así como los funcionarios competentes de la Administración Aduanera y el agente aduanero que, por culpa en el ejercicio de sus funciones, apreciada por los tribunales, haya facilitado la comisión de un delito de legitimación de capitales o un delito de financiamiento al terrorismo.

Por su parte el artículo 80 de la Ley 7786, establece que las instituciones financieras serán responsables por los actos de sus empleados, funcionarios, directores, propietarios y otros representantes autorizados que, fungiendo como tales, participen en la comisión de cualquiera de los delitos tipificados en esta Ley y serán sancionadas con multas del cero coma cinco por ciento (0,5%) al dos por ciento (2%) del patrimonio entendido como el capital social, más los aportes de capital y las utilidades y pérdidas acumuladas.

A la fecha la Cooperativa no cuenta con historial de multas o sanciones por incumplimiento de la Ley 7786 o su reglamento.

La Cooperativa no está relacionada con un impacto negativo mediante las actividades en temas de la prevención de LC/FT/FPADM.

La Cooperativa cuenta con el Manual de Cumplimiento que contiene políticas, programas de fortalecimiento a la cultura, controles y procedimientos para la prevención del riesgo de LC/FT/FPADM, de conformidad con el artículo 3 del Acuerdo CONASSIF 12-21, el cual es revisado, actualizado y aprobado por el Consejo de Administración anualmente.

Dentro de las medidas adoptadas para gestionar el Fortalecimiento de la Cultura en temas de prevención de LC/FT/FPADM, Coope Ande asigna un presupuesto anual para las capacitaciones y así mantener el sofware de monitoreo funcional y actualizado. Así mismo en el Manual de Cumplimiento, Código de Conducta y Manual de Crisis de la Cooperativa se incluyen las medidas para gestionar las incidencias que generan los impactos negativos y las medidas para gestionarlos tanto los reales como los potenciales.

Estos son algunos de los procesos utilizados para dar seguimiento a la eficacia de las medidas

- Procedimiento y sistema de monitoreo para la gestión de alertas.
- Procedimiento para la gestión de incidentes.
- Sistema de control de planes de acción.
- Informes de labores alineados al Plan de trabajo aprobados por el Consejo de Administración.

Así mismo el progreso se mide por medio de Indicadores de desempeño alineados a la ficha del proceso y sistemas de control y seguimiento a planes

de acción. Además de las Auditorías Internas y Externas que incluyen procedimientos para medir la razonabilidad del proceso y presentan informes periódicos.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión incluye un enfoque anticorrupción porque nos ayuda a mantener la integridad y la reputación de la organización, además que contribuye a crear un entorno empresarial más ético y transparente.

La Cooperativa en cumplimiento con el Acuerdo CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), cuenta con sistemas automatizados que monitorean el 100% de las transacciones de los asociados.

La Cooperativa en cumplimiento con el Acuerdo CONASSIF 12-21 de la Ley 7786, cuenta con metodologías para la evaluación institucional del riesgo LC/FT/FPADM así como para la clasificación del riesgo de LC/FT/FPADM de los asociados, directores, colaboradores, productos, canales de distribución, entre otros que se clasifican en tres niveles de riesgo: alto, moderado y bajo.

Cantidad de miembros del órgano de gobierno y colaboradores a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción prevención de LC/FT/FPADM de la Cooperativa.

Cantidad de miembros del órgano de gobierno y colaboradores a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción prevención de LC/FT/FPADM de la Cooperativa.

Destinatario	Cantidad	Porcentaje
Consejo de Administración	9	100%
Personal de Back Office Oficinas Centrales	267	99%
Personal de Front Office de las 22 agencias (Todo el país)	174	98%
Total	**450**	**99%**

GESTIÓN AMBIENTAL

Gestión Ambiental

En Coope Ande el modelo de gestión ambiental se establece a partir de la Política del Sistema Integrado de Gestión, misma que contiene los compromisos, intenciones y la dirección organizacional en materia de cuidado del medio ambiente. Dicha política indica:

"En Coope Ande, a través de soluciones financieras y sociales, nos comprometemos a satisfacer a nuestros asociados ofreciendo servicios de calidad, mediante la promoción de la mejora continua, la agilidad e innovación en los procesos, la práctica de condiciones laborales seguras, así como la igualdad y equidad de género"

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"

La cooperativa cuenta con una estrategia de gestión denominada el Bosque Coope Ande, dicha herramienta permite conocer los aspectos ambientales significativos, los objetivos ambientales relacionados y el seguimiento periódico en el cumplimiento de las metas fijadas.

Con respecto a los datos de consumo para el 2023 se tienen los siguientes datos reportados:

Fuente de energía:	**Gasolina**
Maginitud:	4960.57
Unidad:	Litros
Joules:	166 129 489 300
Fuente de energía:	**Diesel**
Maginitud:	4622.76
Unidad:	Litros
Joules:	174 000 686 400
Fuente de energía:	**Gas LP**
Maginitud:	317.30
Unidad:	Litros
Joules:	8 148 264 000
Fuente de energía:	**Electricidad**
Maginitud:	834 194.43
Unidad:	kWh
Joules:	3 000 099 948 000

Notas:

- Verificadas por un organismo verificador de tercera parte el 22 y 23 de Julio del 2024.
- Los datos de gasolina y diésel no incluyen el consumo por kilometraje de las agencias es únicamente lo que entra por factura directo. Eso entra en las emisiones directas (primer alcance), no las indirectas (tercer alcance)
- *De acuerdo con los objetivos y el tipo de organización no se ha requerido que los consumos de combustibles sean llevados en otras unidades de medida.
- *Coope Ande no tiene consumo de combustibles a partir de fuentes renovables.

Resultados de los objetivos ambientales 2023
Coope Ande

Energía. Disminuir en un 1.5% el consumo de energía (kWh) por m² de las instalaciones

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
🍃	🍃	🍃	🍃	🍃	🔥	🔥	🔥	🔥	🔥	🔥	🔥

Aumento del **0.6%**

Agua. Disminuir en un 3% el consumo de agua (m³) por m² de las instalaciones

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
🍃	🍃	🔥	🍃	🍃	🍃	🍃	🍃	🍃	⛰	⛰	⛰

Reducción del **11.3%**

Papel. Disminuir en un 2% el consumo de papel por transacción

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
🔥	🍃	🔥	🍃	🍃	🔥	🍃	🔥	🍃	🍃	🍃	🍃

Reducción del **10.2%**

Residuos valorizables. Disminuir en un 2% los residuos valorizables

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
🍃	🍃	🍃	🍃	🍃	🍃	🍃	🍃	🍃	🍃	🍃	🍃

Reducción del **11.3%**

Gases de efecto invernadero. Disminuir en un 8% los kg CO2e por transacción

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
						🔥					

Aumento del **10.1%**

🍃 Se logran reducciones y se alcanza o supera la meta.

⛰ Se logran reducciones pero no se alcanza la meta.

🔥 No se logran reducciones y no se alcanza la meta.

Las metas se miden mediante indicadores de eficiencia, donde los aspectos ambientales significativos se relacionan con el área de las instalaciones o transacciones físicas generadas en las agencias. Estos indicadores se comparan contra el mismo período del año anterior.

Como se observa en el Bosque, para el año 2023 se plantean las siguientes metas relacionadas a la reducción en el consumo del recurso energético:

• Disminución en un 1.5% del consumo de energía por kWh por metro cuadrado de las instalaciones.

• Disminuir en un 8% los kilogramos de CO2e por transacción (este es un indicador que incluye otro tipo de impactos ambientales, no únicamente aquellos relacionados con energía)

Con respecto a la gestión de las fuentes de consumo de energía se han trabajado diversas actividades entre las cuales se pueden destacar:

• Implementación de proyectos de mejora en la infraestructura física, diseño y actualización hacia tecnologías más eficientes en los aparatos eléctricos, de forma que cada agencia logre reducir su consumo de energía. En estos casos se establecen metas de reducción de consumo con base en un escenario inicial, así como la cuantificación de las reducciones. Toda reducción se respalda con ayuda de evidencias como: manuales de instalación, fichas técnicas de equipos, planos constructivos (as-built) y formularios de cuantificación.

• Programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos críticos y aquellos que significan un mayor aporte al consumo. Esto incluye tanto equipos eléctricos como de combustión.

• Sesiones uno a uno con los encargados de cada agencia para identificar comportamientos atípicos en los consumos, así como para identificar posibles mejoras a nivel de buenas prácticas e infraestructura.

• Programa de Fortalecimiento de la Cultura para sensibilizar a los colaboradores y visitantes en el ahorro del recurso.

• Accesos a usuarios claves para que realicen el reporte de mal funcionamiento de equipos o infraestructura física, de manera que el área responsable pueda abordar y corregir los mismos.

• A partir del Sistema de Gestión de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero se realiza la adquisición de bonos de carbono para compensar las emisiones de la organización, lo cual incluye aquellas generadas a partir de la combustión de combustibles fósiles y las provenientes de la matriz eléctrica nacional. El tipo de bonos adquiridos se realiza a través de la plataforma de compensación de las Naciones Unidas y son del tipo Certificado de Reducción de Emisiones (CER´s).

Consumo total de agua según fuentes	Unidad	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico
Consumo total de agua	ML	0,00842	0,001

Nota:
Se consideran 4 emplazamientos ubicados en la zona de mayor estrés hídrico del país. No se identifican cambios en almacenamiento de agua.

Como se observa en el Bosque, para el año 2023 se plantean las siguientes metas relacionadas a la reducción en el consumo del recurso hídrico:

•Disminución en un 3% del consumo de agua por m3 por metro cuadrado de las instalaciones.

Con respecto a la gestión del consumo de agua se han trabajado diversas actividades para prevenir o mitigar los impactos negativos reales y potenciales

entre las cuales se pueden destacar:

• Instalación de dispositivos para disminución del consumo tanto en la infraestructura de uso final (lavamanos y servicios sanitarios) como en las tuberías, esto en nuevos emplazamientos.

•Sesiones uno a uno con los encargados de cada agencia para identificar comportamientos atípicos en los consumos, así como para identificar posibles mejoras a nivel de buenas prácticas e infraestructura.

• Programa de Fortalecimiento de la Cultura para sensibilizar a los colaboradores y visitantes en el ahorro del recurso.

• Accesos a usuarios claves para que realicen el reporte de mal funcionamiento de equipos o infraestructura física, de manera que el área responsable pueda abordar y corregir los mismos.

• Todos los emplazamientos cuentan con un tanque de agua como contingencia ante la falta del fluido.

En el siguiente cuadro se detallan las emisiones para el período de reporte considerado como año/línea base (2021):

Emisiones (tCO2 eq)

Emisiones por tipo de GEI	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
CO_2	27.28	35.15	55.23
CH_4	2.23		0.31
N_2O	0.71		1.66
HFC	47.70		
HCFC	5.36		
HC	0.000006		
Total	79.27	35.15	57.19

Nota:
*Coope Ande no maneja una desagregación de las emisiones por emplazamiento.
*Las emisiones reportadas han sido verificadas por un Organismo verificador.
*En el alcance 3 se incluyen las siguientes emisiones indirectas significativas correspondientes al consumo de combustibles para transporte (diésel y gasolinas) y las emisiones asociadas al ciclo de vida de las tarjetas de PVC para débito y crédito.

En el siguiente cuadro se detallan las emisiones para el período de reporte considerado como 2023:

Emisiones (tCO2 eq)

Emisiones por tipo de GEI	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
CO_2	27.12	73.33	44.11
CH_4	2.04		0.33
N_2O	0.13		1.58
HFC	61.17		
HCFC	6.68		
HC	0.000012		
Total	97.64	73.33	46.02

Nota:
*Coope Ande no maneja una desagregación de las emisiones por emplazamiento.
*Las emisiones reportadas para el 2023 aún no han sido verificadas por un Organismo Verificador.
*En el alcance 3 se incluyen las siguientes emisiones indirectas significativas correspondientes al consumo de combustibles para transporte (diésel y gasolinas) y las emisiones asociadas al ciclo de vida de las tarjetas de PVC para débito y crédito.

Como se observa en el Bosque, para el año 2023 se plantean las siguientes metas relacionadas a la reducción de las emisiones de GEI:

• Disminución en un 8% de la generación de emisiones de CO2e por transacción.

Con respecto a la gestión de las emisiones Coope Ande trabaja diversas actividades para evitar, mitigar, reducir y compensar los impactos negativos reales y potenciales entre las cuales se pueden destacar:

• Control de los datos de actividad sobre las fuentes de emisión de GEI reportadas en el inventario anual.

• Planificación e implementación de planes de reducción de emisiones, así como revisión de la eficacia de las acciones planificadas.

• La sinergia de los procesos de adquisiciones y mantenimiento junto al sistema integrado de gestión han permitido resultados positivos que se reflejan en la

gestión de las emisiones.

• Adquisición de bonos de carbono para compensar las emisiones de la organización, lo cual incluye aquellas generadas a partir de la combustión de combustibles fósiles y las provenientes de la matriz eléctrica nacional. El tipo de bonos adquiridos se realiza a través de la plataforma de compensación de las Naciones Unidas y son del tipo Certificado de Reducción de Emisiones (CER´s).

• Programa de Fortalecimiento de la Cultura para sensibilizar a los colaboradores y visitantes en el ahorro del recurso.

Las acciones antes descritas le han permitido a Coope Ande formar parte del Programa País Carbono Neutralidad desde el año 2013, y además en el 2019 lograr el máximo galardón otorgado por la Dirección de Cambio Climático (adscrita al Ministerio de Ambiente y Energía), la Carbono Neutralidad Plus. Es importante resaltar que adicional a las acciones anteriormente descritas, Coope Ande participa en espacios de representación nacional a nivel de acción climática tales como:

• Socio activo de la Alianza para la Acción Climática (ALIARSE).

• Participación en iniciativas de planificación para alinearse a los metas de la Contribución Nacionalmente Determinada.

• Participación en Proyectos Piloto para generar la Hoja de ruta de Adaptación y Descarbonización Coope Ande.

Con respecto a la cuantificación de las emisiones se utilizan los siguientes criterios:

• Enfoque de consolidación corresponde a control operacional
• El año base de las emisiones corresponde al inventario del 2021, mismo que utiliza la versión más actualizada de la norma de referencia ISO 14064.

• Se utilizaron los factores de emisión tanto publicados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN), como algunos correspondientes al IPPC en su segundo informe (por disposición del PPCN). De igual manera, los potenciales de calentamiento global utilizados se consultan tanto del IMN como del IPCC.

• No hay cambios por reportar entre la metodología utilizada para el inventario del 2021 y el correspondiente al 2023.

Con respecto a la generación de residuos, para el año 2023 se tienen reportadas las siguientes categorías de generación, y las respectivas cantidades generadas:

Composición de los residuos	Magnitud	Unidad
Ordinarios No Valorizables (destinados a la eliminación)	15.51	Toneladas
Ordinarios Valorizables	3.9	Toneladas
Orgánicos	4.72	Toneladas
Especiales y Peligrosos	0.99	Toneladas
Total	25.12	Toneladas

Nota: Es importante considerar que los datos sobre los residuos generados corresponden a una estimación, debido a que no se cuenta con mecanismos internos de pesaje. La estimación nace a partir de un estudio de caracterización de los residuos y se utiliza una equivalencia de 1.5 kg por bolsa (mediana)

Como se observa en el Bosque, para el año 2023 se plantean las siguientes metas relacionadas a la reducción de las emisiones de GEI:

• Disminución en un 2% en la generación de residuos valorizables.

En Coope Ande se da la generación de diferentes tipos de residuos como parte de las diferentes actividades normales de la organización, algunos ejemplos son: recepción de insumos de proveeduría, generación de documentos, y actividades de alimentación de los colaboradores. Puntualmente, algunos de los insumos, actividades y procesos que generan residuos son:

• Recepción de insumos por parte de los proveedores (embalaje).
• Impresión de documentos y consumibles asociados.
• Procesos de limpieza y mantenimiento de las instalaciones y empaques de los insumos de limpieza.
• Procesos de preparación y consumo de alimentos
• Fin de vida de equipos eléctricos y electrónicos

Con respecto a la gestión de los residuos, se trabajan diversas actividades para evitar, mitigar, reducir y compensar los impactos negativos reales y potenciales entre las cuales se pueden destacar:

• Se cuenta con un procedimiento para la Gestión Integral de Residuos Institucional, el cual indica los protocolos de separación, almacenamiento y gestión en general de todos los residuos generados en la organización. Dicho documento se basa en la Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos de Costa Rica (2016-2021).

• Se cuenta con un plan de fortalecimiento de la cultura, en el cual se aborda mediante comunicados la sensibilización a los colaboradores, asociados y otras partes interesadas en donde se hace énfasis en la reducción de residuos y la separación adecuada de los mismos.

• Se cuenta con estaciones de separación de residuos debidamente rotuladas en todos los emplazamientos.

• Seguimiento de la cantidad de residuos generados por emplazamiento de forma mensual, en el cual se detectan comportamientos anormales y se revisan posibles incidentes en la separación de residuos.

• Se realizan sesiones de revisión de los datos de generación de residuos con los jefes de agencia para identificar posibles oportunidades de mejora.

• Los residuos son entregados a gestores autorizados por el Ministerio de Salud. En aquellos casos que la recolección la realiza un gestor no municipal, se contrata un proveedor mismo que entrega un certificado de recolección de residuos y se contrasta contra el registro en la base de datos nacional.

• Se solicita un certificado de gestión al gestor el cual incluye: tipo, nombre y cantidad de residuos procesados. Esto mismo aplica para los residuos especiales, peligrosos y también para los orgánicos enviados a procesos de compostaje.

• En las oficinas centrales se recuperan los residuos orgánicos y se le entregan a un gestor autorizado para que los transforme en compostaje. Mientras que en otras dos oficinas se realiza un proceso casero (en sitio) de compostaje.

• En el caso de aquellos residuos generados por actividades no usuales, tales como el mantenimiento de la infraestructura física o remodelaciones, se le brindan instrucciones y seguimientos a los contratistas para que entreguen todos los residuos a un gestor autorizado, así mismo, se les solicitan las evidencias de respaldo de esta actividad.

• Desde el Manual de Compras Sostenibles se incentivan acciones para disminuir la cantidad de residuos que se generan en los procesos de compras, y así para fomentar las buenas prácticas de gestión a través de la cadena de valor. Algunos ejemplos son:

o Hacer uso de la responsabilidad extendida del productor/importador, para gestionar responsablemente los equipos/insumos obsoletos.
o Disminuir la compra de algunos tipos de plásticos en artículos promocionales.
o Validación de certificados y sellos de corte ambiental, por ejemplo: Energy Star, FSC.

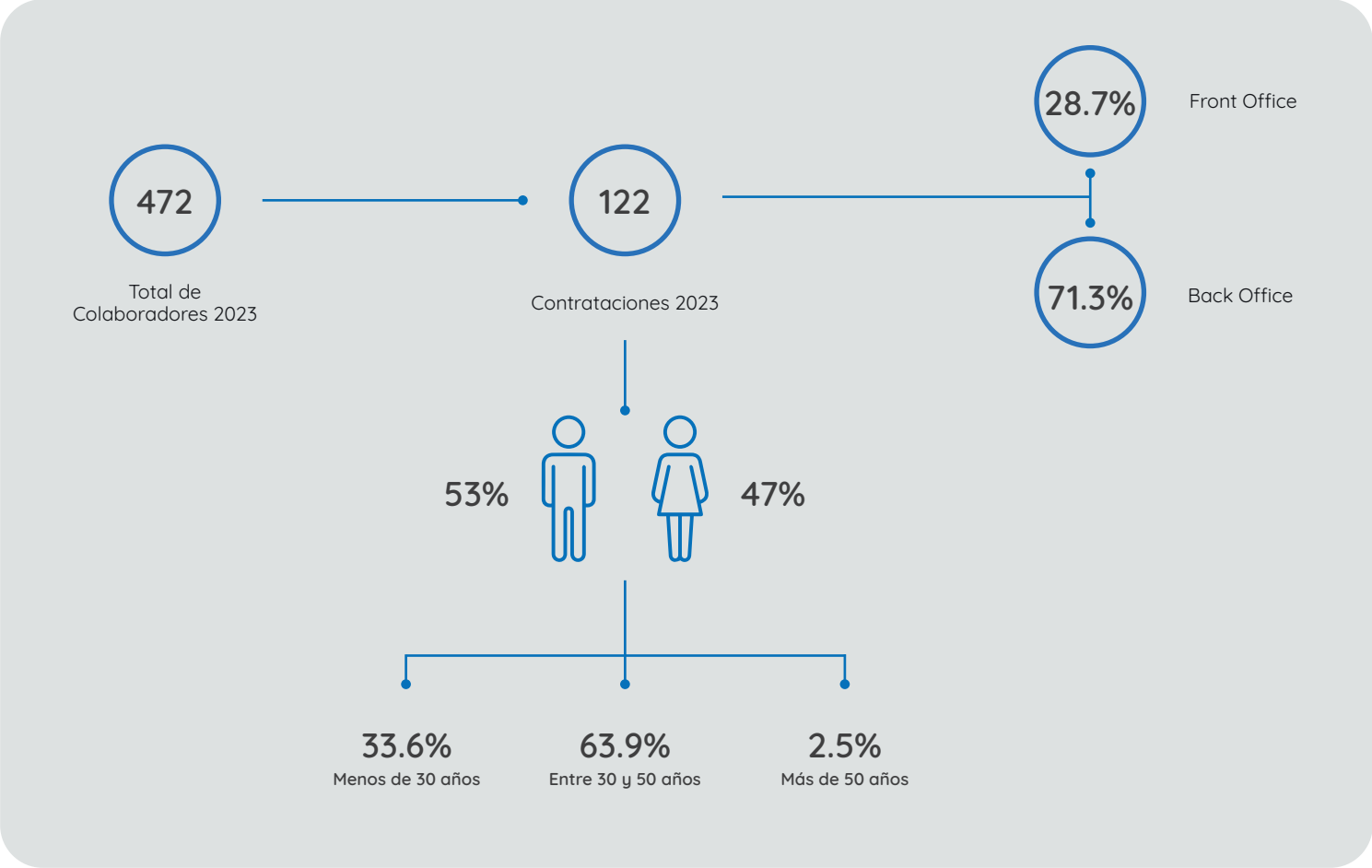
GESTIÓN SOCIAL

Desempeño Social

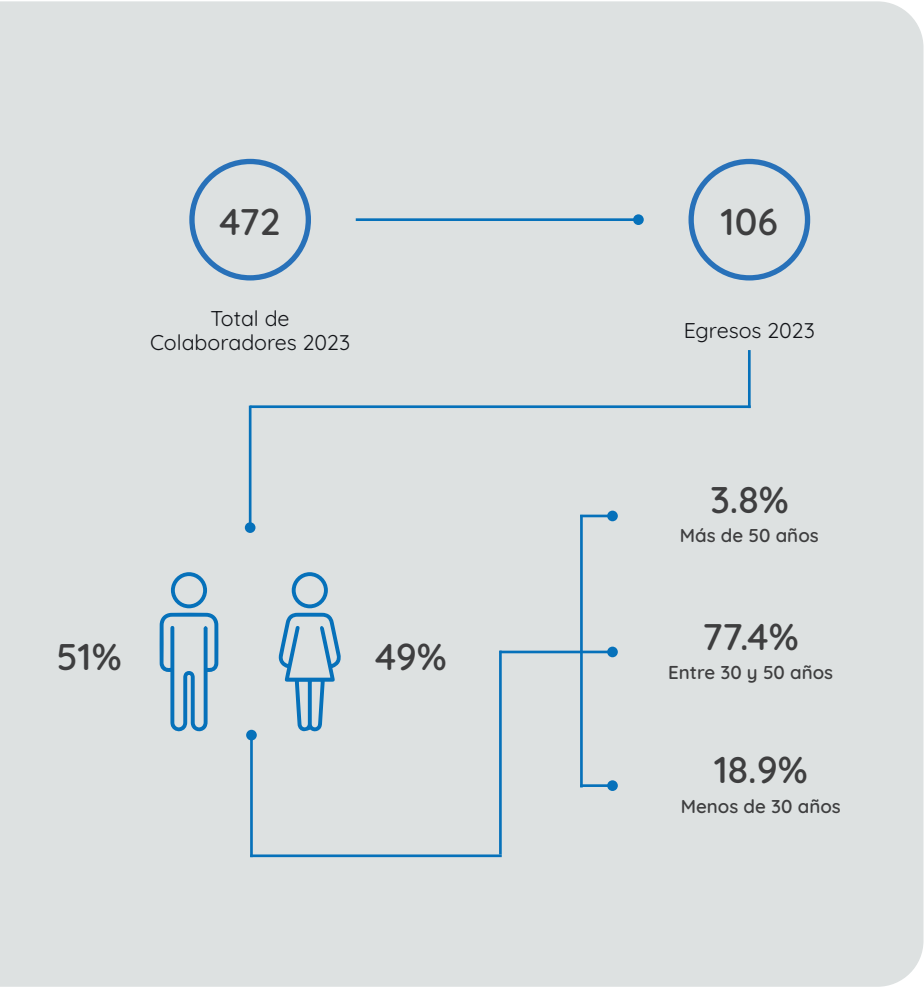
Gestión de talento

Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

A continuación, se detalla la cantidad total de colaboradores y la tasa de rotación de personal durante el 2023, clasificado por grupo de edad, género y región.



Rotación de personal



Región	Fem	Masc	Total
Alajuela	0.94%	0.94%	1.89%
Cañas	0.94%	0.94%	1.89%
Cartago	0.94%	0.94%	1.89%
Ciudad Neily	0.00%	0.94%	0.94%
Desamparados	0.94%	3.77%	4.72%
Escazú	0.00%	1.89%	1.89%
Guápiles	1.89%	0.94%	2.83%
Guadalupe	0.00%	0.94%	0.94%
Heredia	2.83%	0.94%	3.77%
Liberia	1.89%	0.00%	1.89%
Limón	0.94%	0.94%	1.89%
Nicoya	0.94%	0.94%	1.89%
Puntarenas	0.94%	0.94%	1.89%
Quepos	0.00%	1.89%	1.89%
San Carlos	3.77%	0.94%	4.72%
San José	31.13%	30.19%	61.32%
San Ramón	0.00%	0.94%	0.94%
Torre Mercedes	0.94%	1.89%	2.83%
Total	**49.10%**	**50.90%**	**100.00%**

Empleados

Al cierre del período 2023, la Cooperativa contó con 472 colaboradores activos, clasificados de la siguiente manera:

Contrataciones 2023 según género

49.36% 50.64%

Fluctuaciones entre periodos

	2022			2023		
Mes	**Fem**	**Masc**	**Total**	**Fem**	**Masc**	**Total**
Enero	0	1	1	1	4	5
Febrero	2	3	5	6	9	15
Marzo	1	3	4	5	7	12
Abril	1	4	5	3	2	5
Mayo	3	3	6	6	3	9
Junio	1	4	5	5	3	8
Julio	1	0	1	2	3	5
Agosto	4	3	7	4	6	10
Setiembre	7	2	9	5	3	8
Octubre	2	4	6	8	5	13
Noviembre	4	1	5	6	6	12
Diciembre	4	2	6	1	3	4
Total	**30**	**30**	**60**	**82**	**84**	**166**

Notas:

* El género es según lo declarado por el colaborador.

* Al cierre de 2023, la planilla activa se compuso por colaboradores fijos y de tiempo completo.

* Las fluctuaciones en el número de colaboradores, reflejan tanto las dinámicas internas de la empresa como los impactos de factores externos en general, comprenden los movimientos por egresos tanto a nivel de género como de período.

Distribución de colaboradores por Género y Región

Región	Fem	Masc	Total
San José	170	190	360
Guadalupe	4	2	6
Escazú	3	2	5
Desamparados	5	2	7
Torre Mercedes	1	0	1
Liberia	4	2	6
Ciudad Neily	3	2	5
Puntarenas	3	2	5
Heredia	5	7	12
Limón	4	1	5
Pérez Zeledón	1	3	4
Alajuela	5	2	7
Nicoya	3	1	4
Cartago	5	4	9
Guápiles	0	3	3
San Carlos	4	1	5
San Ramón	5	1	6
Cañas	3	2	5
Turrialba	2	3	5
Quepos	3	2	5
Santa Cruz	4	1	5
Buenos Aires	0	1	1
Total	**237**	**235**	**472**

Trabajadores que no son empleados

Coope Ande contrata a diversos proveedores calificados que brindan servicio con recursos operativos, profesionales y técnicos especializados, clasificándose como un Servicio Outsourcing, con este servicio se cuentan con 116 recursos distribuidos en diversas áreas de la Cooperativa.

Cuando una empresa desea ofrecer sus servicios a la Cooperativa debe de realizar un proceso de inscripción el cuál se solicita una serie de requisitos, entre ellos: que el proveedor se encuentre al día con las obligaciones sociales como la Caja Costarricense de Seguro Social y póliza de riesgo del trabajo por el Instituto Nacional de Seguros. Adicional, deben comprometerse con el cumplimiento de la legislación vigente y disposiciones establecidas por la Cooperativa en materia ambiental, equidad, discriminación, derechos humanos, entre otros, de los recursos que prestan el servicio.

Dentro de los tipos de trabajadores más habituales están los siguientes: Limpieza, Mensajería, Seguridad Física, Profesionales de T.I., y Contact Center.

Limpieza

Realizar labores de limpieza y desinfección a las oficinas, salas, entre otras áreas de la cooperativa, además de manipulación de residuos y asistencia a las salas de reuniones cuando sea requerido.

Mensajería

Gestionar la entrega de la correspondencia de toda la Organización que incluye trámites bancarios, seguros, mantenimiento, médicos y apoyar la atención de la Recepción Corporativa, así como la conducción y traslado de los órganos Sociales.

Seguridad Física

Realizar labores de resguardo, registro, vigilancia y guía a los asociados que visitan las agencias, como del personal.

Trabajadores Outsourcing por proveedor y servicio según género

Proveedor	Servicio	Fem	Masc	Total
Asecoande	Servicio Legal	3	1	4
	Servicio de Archivo	2	0	2
	Generación de negocios Call Center	5	2	7
	Servicio al cliente Call Center	8	6	14
	Programación TI	1	9	10
	Servicio temporada de Marchamos	1	1	2
	Analista de QA	0	2	2
	Retenciones y fidelización	1	2	3
	Soporte de TI	0	1	1
	Servicio de Limpieza	25	6	31
Novacomp	Oracle Forms and Reports (Programador)	0	1	1
	Gestor del Portafolio	0	1	1
PandaTech	Desarrollador Forms & Reports nivel Sr	0	1	1
	Desarrollador Forms & Reports nivel Sr	0	1	1
	Desarrollador Java nivel Senior	0	1	1
	Desarrollador Java nivel intermedio	0	1	1
	Analista de QA nivel Senior	0	1	1
Grupo Syntepro	Administrador de Base de Datos	0	1	1
	Ingeniero de Datos	1	0	1
Empresa de Seguridad K-9	Seguridad Física (Oficiales de Seguridad)	2	25	27
Total		**50**	**65**	**116**

Profesionales de T.I.

Colaborar con el cumplimiento de las metas del área de TI, especialmente en el desarrollo a nivel de programación, análisis y soporte en el nivel I de solicitudes de requerimientos de las áreas de la cooperativa. Adicional en labores más técnicas como QA, Sharepoint, Ingeniería de Datos.

Contact Center

Brindar la atención de gestiones y contactos realizados por los clientes externos o internos, dichas actividades se generan dentro de un esquema que cumpla con los requerimientos definidos.

Fluctuaciones significativas del número de trabajadores que no son empleados

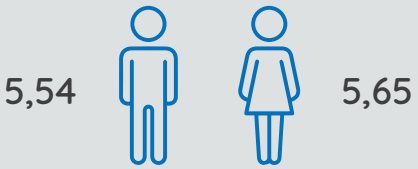
Los trabajadores por Servicio Outsourcing no cuentan con una relación contractual directa con la Cooperativa, lo que se establece, es un contrato con los proveedores que brindan el servicio y aportan el recurso, cumpliendo con el perfil requerido y estableciéndose los acuerdos entre las partes.

Los proveedores son los encargados de realizar las búsquedas de las sustituciones de los recursos que tienen en la Cooperativa, facilitando en un plazo no mayor a 15 días al recurso, lo anterior, lleva a que los plazos en los que puede fluctuar o variar el número de trabajadores que no son empleados de la cooperativa sea un periodo corto. Además, en estos procesos se lleva un control de las plazas donde se genera la búsqueda del recurso mediante servicio outsourcing y solicitando rendición de cuentas a los proveedores de los procesos.

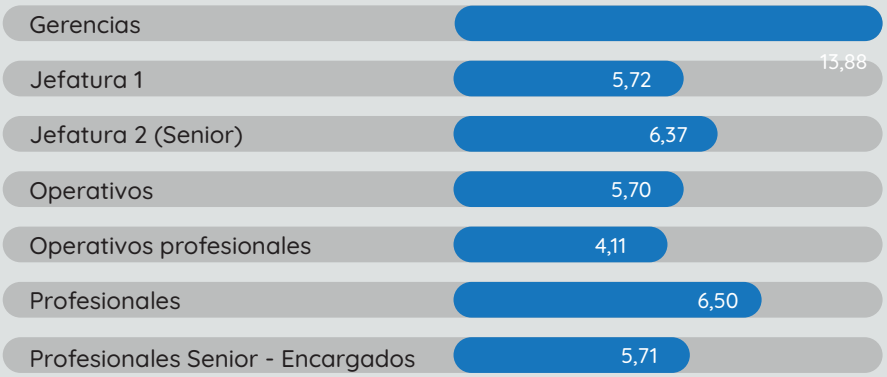
Capacitación a Colaboradores

Promedio de horas de formación que los colaboradores de la organización hayan recibido durante el 2023, desglosado por género y categoría laboral.

Promedio de horas de formación por género



Promedio de horas de formación por categoría laboral



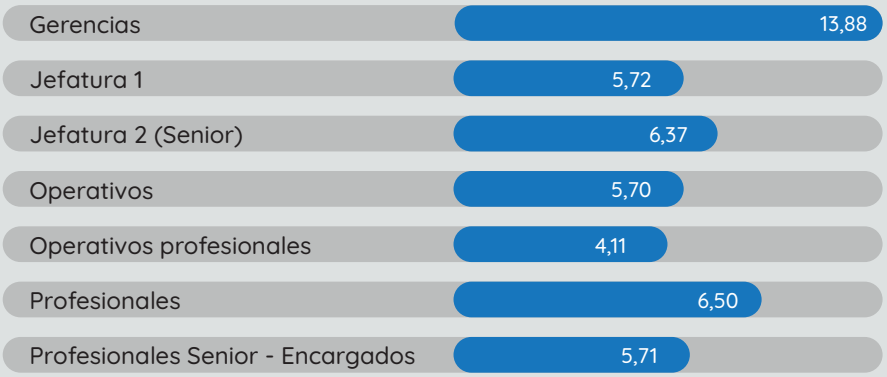
Capacitación a Colaboradores

Promedio de horas de formación que los colaboradores de la organización hayan recibido durante el 2023, desglosado por género y categoría laboral.

Promedio de horas de formación por género

5,54 5,65

Promedio de horas de formación por categoría laboral



Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición

A continuación, se detallan los tipos y el alcance de los programas implementados durante 2023 para mejorar las competencias de los colaboradores. Además, se presenta de manera general el porcentaje de participación (asistencia) de los colaboradores durante ese año:

	Tipo	Alcance y Asistencia
Grupo A	Cursos y capacitaciones especializadas.	Formación en Educación Superior (Bachillerato, Licenciatura, Maestrías y Cursos Libres), estos se gestionan en coordinación con ASECOANDE.
Grupo B	Se gestionaron 3,368 capacitaciones, las cuales impactaron a 413 colaboradores y corresponde al 95% de cobertura del plan Anual de Capacitación de la Cooperativa.	Se otorgaron 29 subsidios o becas de estudio que impactaron 29 colaboradores durante el 2023.

Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales debido a jubilación o despido.

Como parte del Programa de Bienestar, se cuenta con el Programa PROJUBI, que tiene como objetivo, desarrollar un espacio que le permita a los y las colaboradoras de Coope Ande que están o que tienen familiares prontos a jubilarse contar con herramientas que les brinde bienestar para iniciar este proceso de la mejor forma.

Los colaboradores que estén a un año de jubilarse son lo que se ingresan al programa, y este está estructurado en cuatro pilares, tal como se muestra en la siguiente figura:

Estructura Programa PROJUBI.

A continuación, se menciona lo que abarca cada uno de estos pilares:

Físico
Valoración médica.
Inicio: 1 año previo.
Chequeo médico general.
Educación en Salud Preventiva para la etapa del adulto mayor.

Valoración nutricional y actividad física.
Inicio: 9 meses previo a jubilación.
Diagnóstico nutricional y actividad física en la etapa adulto mayor. (Basado en los resultados de medicina).

Mental
Coaching psicología.
Inicio: 6 meses previo.
Proceso de coaching en psicología para la preparación de la etapa de jubilación.

Financiero
Coaching financiero.
Inicio: 1 año previo.
Proceso de coaching financiero para la preparación de la etapa de jubilación.

Social
Una vez al año: charla para el 100% de los colaboradores con información general sobre temas de pensiones.

Para el 2023, una colaboradora fue la que estuvo en el programa, y se brindó, según la estructura del 2023, un taller para los colaboradores que estaban a cinco años de jubilase, cinco en total, y el taller brindado fue: "Descubriendo la jubilación activa: un nuevo capítulo para tu vida". A continuación, imágenes de las actividades realizadas.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

En Coope Ande, comprendemos la importancia de ofrecer a nuestros colaboradores evaluaciones periodicas que no solo midan su desempeño, sino que también impulsen su desarrollo profesional. Según los datos generados, un porcentaje significativo participa en estas evaluaciones de manera regular.

Reflejando nuestro compromiso con la excelencia operativa y el crecimiento personal de nuestros colaboradores. De esta manera, nos aseguramos de que los empelados no solo cumplan con los objetivos organizacionales, sino que también cuenten con un plan de desarrollo que potencie sus habilidades y oportunidades de carrera.

Personal con evaluación de desempeño por género

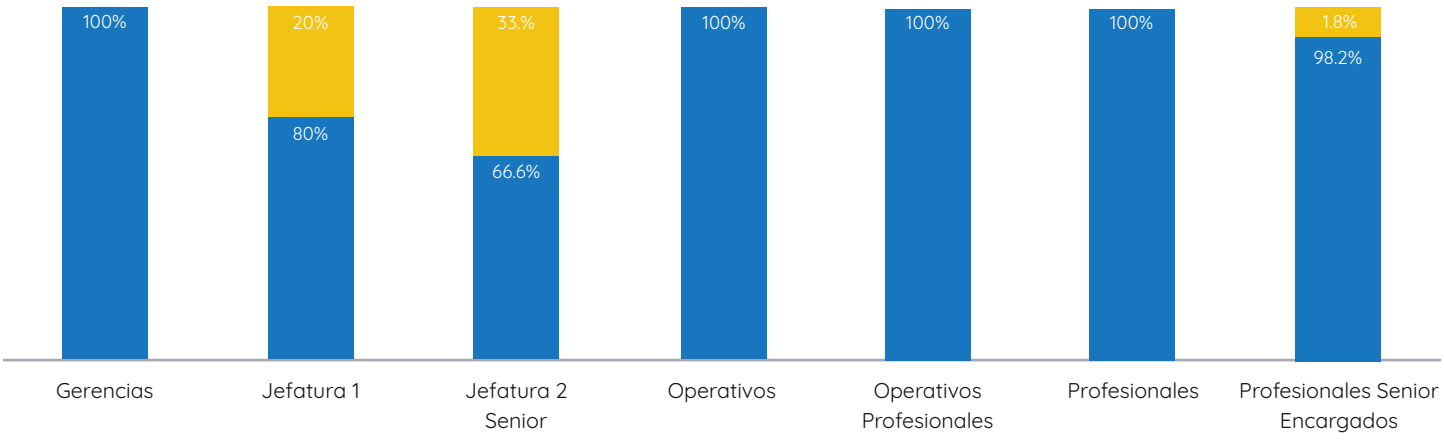
Evaluado

48,97% 51,03%

No evaluado

50,00% 50,00%

Personal con evaluación de desempeño por categoría

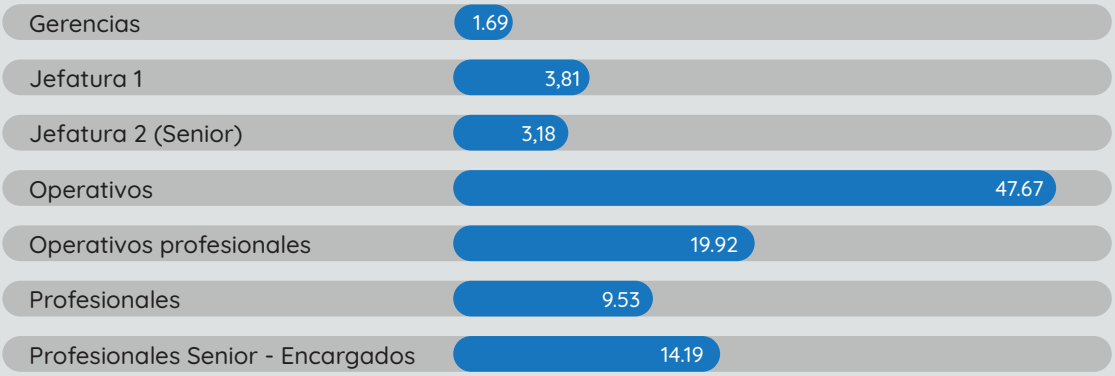


Diversidad e igualdad de Oportunidades
Porcentaje de colaboradores por categoría laboral, género y grupo de edad

En Coope Ande, comprendemos la importancia de ofrecer a nuestros colaboradores evaluaciones periodicas que no solo midan su desempeño, sino que también impulsen su desarrollo profesional. Según los datos generados, un porcentaje significativo participa en estas evaluaciones de manera regular.

Reflejando nuestro compromiso con la excelencia operativa y el crecimiento personal de nuestros colaboradores. De esta manera, nos aseguramos de que los empelados no solo cumplan con los objetivos organizacionales, sino que también cuenten con un plan de desarrollo que potencie sus habilidades y oportunidades de carrera.

Porcentaje de colaboradores por categoría laboral



Categoría laboral por género y grupo de edad

	Fem	%	Mas	%	Menos de 30 años	%	Entre 30 y 50 años	%	Más de 50 años	%
Gerencias	4	1.67	4	1.72	0	-	5	1.50	3	9.09
Jefatura 1	9	3.77	9	3.86	0	-	16	4.80	2	6.06
Jefatura 2 (Senior)	5	2.09	10	4.29	0	-	10	3.00	5	15.15
Operativos	119	49.79	106	45.49	75	70.75	140	42.04	10	30.30
Operativos profesionales	48	20.08	46	19.74	14	13.21	73	21.92	7	21.21
Profesionales	23	9.62	22	9.44	13	12.26	31	9.31	1	3.03
Profesionales Senior - Encargados	31	12.97	36	15.45	4	3.77	58	17.42	5	15.15
Total	**239**	**100.00**	**233**	**100.00**	**106**	**100.00**	**333**	**100.00**	**33**	**100.00**

Ratio entre salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres para cada categoría laboral, clasificado por ubicaciones de operación significativas.

		Back Office		Front Office	
Nivel	**Equivalencia MTSS**	**Fem**	**Masc**	**Fem**	**Masc**
Gerencias	Licenciado	7.47	7.47	N.A	N.A
Jefatura Nivel I	Licenciado	2.82	3.02	2.15	3.02
Jefatura Nivel II	Licenciado	3.11	3.76	3.25	2.98
Jefatura Nivel III	Licenciado	N.A	5.96	N.A	N.A
Profesionales Senior	Bachillerato Universitario	2.65	2.67	2.24	2.36
Profesionales	Diplomado	2.15	2.19	1.90	1.79
Operativo I	TONC	1.75	1.74	1.54	1.52
Operativo II	TONC	2.57	2.36	2.07	2.12
Operativo Profesional	TOSC	2.37	2.45	N.A	N.A

Definición utilizada para “ubicaciones de operación significativas”
Se consideró como “ubicación de operación significativa” según el giro del negocio, la división del personal entre el “back office” y “front office

Impacto en la comunidad

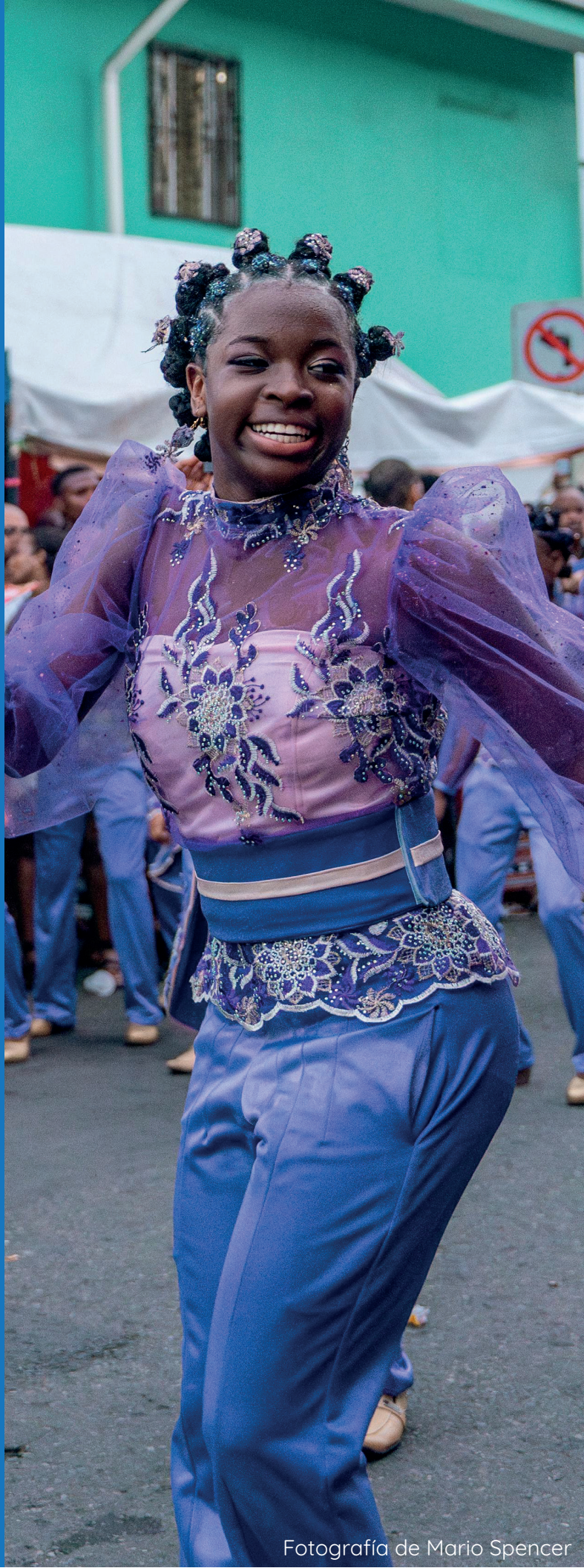
1 a 1 mejoremos juntos tu comunidad

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 Comunales y el Proyecto Centros Cívicos por la Paz.

Proyectos Comunales: 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.

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 Inversión social en Comunidad 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 Comunales los cuales fueron aprobados por parte del Comité de Educación y Bienestar Social.



Fotografía de Mario Spencer

Provincia
Alajuela

Categoría
Cultutal

Iniciativa
Sarchí, un mural al aire libre

Provincia
Cartago

Categoría
Educación

Iniciativa
Programa de competencias digitales para niños de primaria con discapacidad visual

Provincia
Guanacaste

Categoría
Educación

Iniciativa
Educación Continua

1a1

mejoremos juntos tu COMUNIDAD

Provincia
Heredia

Categoría
Bienestar Social

Iniciativa
Adquisición de un inflable para fomentar actividades físicas, sociales, culturales y ambientales

Provincia
Limón

Categoría
Cultutal

Iniciativa
Impulsar la cultura y el arte en el cantón de Guácimo

Provincia
Puntarenas

Categoría
Bienestar Social

Iniciativa
Agua limpia, piel sana y seguridad para mi escuela

Provincia
San José

Categoría
Ambiental

Iniciativa
Programa Bandera Azul

Fotografía tomada de Sede Interuniversitaria Alajuela

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 presentaros los siguientes Proyectos Comunales

Comunidad
Agua Zarcas

Categoría
Cultutal

Iniciativa
Festival cultural, juventud y mejoramiento de skate park

Comunidad
Cartago

Categoría
Bienestar Social

Iniciativa
Armonía Emocional

Comunidad
Garabito

Categoría
Bienestar Social

Iniciativa
EpiFest 2023

Comunidad
Santa Cruz

Categoría
Bienestar Social

Iniciativa
Nuevas raíces

Comunidad
Heredia

Categoría
Bienestar Social

Iniciativa
To-Be

Comunidad
Pocoí

Categoría
Bienestar Social

Iniciativa
Salud mental, un pequeño paso al cambio en Pococí

Comunidad
Desamparada

Categoría
Bienestar Social

Iniciativa
Emprende Joven

Participación de grupo de jóvenes de Pococí en el Foro de Juventudes CCP

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:

San Carlos	Cartago	Limón	San José
₡ 290.111,50	₡ 202.270,00	₡ 274.800,00	₡ 274.800,00

Guápiles	Cañas	Pérez Zeledón	Santa Cruz
₡ 274.800,00	₡ 240.000,00	₡ 335.000,00	₡ 49.999,39

Guadalupe	Nicoya	San Ramón
₡ 539.010,00	₡ 200.000,00	₡ 91.924,00

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 (MINSA), el Ministerio de Educación y La Organización Panamericana de la Salud OPS.

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 es 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: 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 (MINSA) y el Colegio de Profesionales en Nutrición de Costa Rica. Su página informativa es: 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 cuido 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.

INAMU reconoce acciones de Coope Ande para cerrar brechas de género entre colaboradores

Por sus acciones afirmativas para lograr la equidad e igualdad entre hombres y mujeres en la gestión de su talento humano, Coope Ande recibió el reconocimiento del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) por Buenas Prácticas Laborales en Igualdad de Género, edición 2024.

Dicho galardón se otorga a las organizaciones tanto públicas como privadas u organismos internacionales que hayan implementado iniciativas que promuevan el cierre de brechas de género en el ámbito laboral. Se reconocen las acciones que vayan más allá de las que deben cumplirse por mandato legal o por una orden de autoridad superior.

Estos reconocimientos, que se conceden desde 2017, se crearon con el fin de motivar a las organizaciones a tomar medidas que promuevan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y para motivar a las organizaciones que lo practican para que den a conocer sus experiencias y que éstas sirvan de ejemplo para otras instituciones.

De esta forma se busca avanzar a medidas o políticas que permitan el avance progresivo de la sociedad hacia la igualdad de género en el empleo.

Acciones de Coope Ande

Para tal reconocimiento, Coope Ande cumplió criterios que van mucho más allá de lo que exige la normativa, convirtiéndose en una institución insignia en la promoción de la igualdad y equidad de oportunidades laborales.

La cooperativa utiliza criterios de paridad en los procesos de selección del personal (actualmente la planilla es prácticamente 50% equitativa hombres y mujeres). También promueve la participación femenina en puestos de liderazgo dentro de la organización.

En los procedimientos de entrevista y selección se conforman equipos donde participan 2 o más personas. De esta forma, se busca mitigar el sesgo de género y se hace el proceso más objetivo.

Además, se implementó un estudio de bandas salariales, lo que permite que los salarios se adecúen a lo que se paga en el mercado con base en las tareas y responsabilidades del puesto, sin ninguna diferencia salarial por condición de género.

“Coope Ande es un referente en la generación de oportunidades iguales tanto para mujeres como para hombres. Nuestro compromiso es el de seguir desarrollando acciones que brinden trabajo digno para las mujeres de nuestra organización, así como productos financieros y oportunidades crediticias para nuestras clientas, de modo que Coope Ande pueda seguir contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las familias de este país”, manifestó Alexandra Márquez-Massino, gerente general de Coope Ande.

Recientemente, Márquez-Massino fue reconocida también en la I Edición de las Mujeres Líderes Transformadoras por parte de Awards of Happiness e Incae Business School, en colaboración con la revista Estrategia y Negocios.

Este galardón se entregó por su contribución significativa al empoderamiento económico de otras mujeres, marcando diferencia dentro de la industria y generando un impacto trascendental en la vida de miles de familias.

El reconocimiento del INAMU se entregó este viernes 31 de mayo en las instalaciones del Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva (Cenarec). por 25 personas adultas mayores, las cuales nos estuvieron compartiendo su cultura a todas las personas asistentes.

En la fotografía aparecen Susana Valverde y Ricardo Córdoba de Talento Humano.

Metas Futuras y Continuar en la Gestión

La Sostenibilidad se ha convertido en una prioridad en la Cooperativa y con ello implica un enfoque integral y estratégico. Presentamos nuestras metas futuras y planes de acción en sostenibilidad para el 2024.

Metas futuras

Desarrollar la estrategia de sostenibilidad para Coope Ande, considerando la identificación y evaluación de impactos, consulta a partes interesadas, materialidad, procesos de sensibilización y comunicación y el plan de trabajo, buscando que se integre con la estrategia actual del negocio.

Desarrollar el proceso de materialidad y consulta a partes interesadas, para construir la Estrategia de Sostenibilidad de Coope Ande.

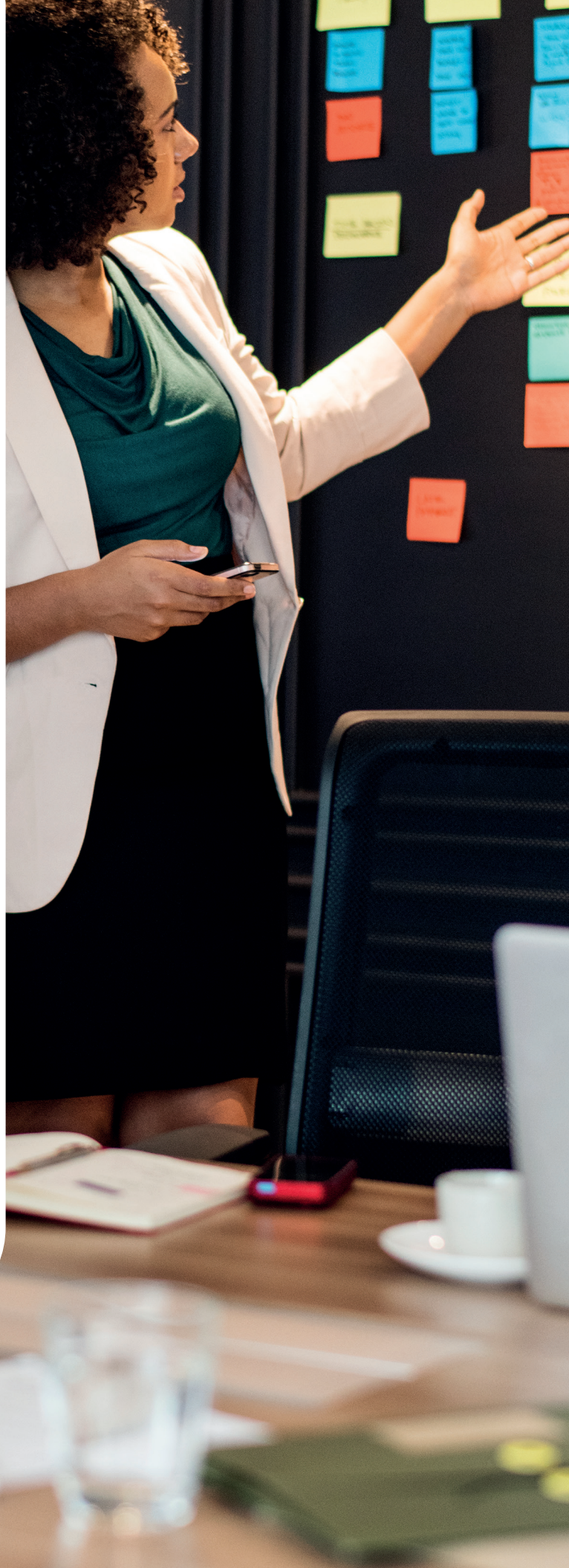
Continuar en la Gestión

1. Auditorias y Evaluaciones de cumplimiento legal.
   - Realizar las auditorias anuales de ambiente.
   - Realizar la evaluación de cumplimiento legal

2. Programas de educación y capacitación
   - Desarrollar programas de Capacitación para trabajadores sobre prácticas sostenibles.
   - Iniciar campañas o proyectos comunales sobre la sostenibilidad.

3. Formar alianzas
   - Participar en iniciativas nacionales.

4. Innovar en productos sostenibles
   - Incorporar principios de diseño sostenible en el desarrollo de nuevos productos.



Índice de contenidos GRI

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ande N.1 RL ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2023 y 31 de diciembre de 2023 del periodo objeto del informe utilizando como referencia los Estándares GRI.

Sección	Número	Contenido	Página
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	5
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	6
	2-3	¿Quiénes somos?	7
	2-4	Nuestros proveedores	8
	2-5	Verificación externa Nota: Este reporte no ha sido verificado por una tercera parte NA	18
	2-7	Empleados	44
	2-9	Estructura y composición de la Gobernanza	11
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	15
	2-27	Cumplimiento de las leyes y reglamentos Nota: No existen casos de incumplimientos significativos ni multas asociadas. NA	13
GRI 3 Temas Materiales	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	37
	3-3	Gestión del tema material Abordaje de los temas materiales	15 - 21 - 37 - 44

Sección	Número	Contenido	Página
GRI 201 Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido Valor económico generado y distribuido.	21
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	30
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	34
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción Conflictos de interés	34
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos Anticorrupción Canales de denuncia	35
GRI 302 Enerrgía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización Consumo energético	38
	302-4	Reducción del consumo energético Consumo energético	39
GRI 303 Agua y Efluentes 2018	303-5	Consumo de agua	39

Sección	Número	Contenido	Página
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1) Gestión de emisiones de gases de efecto invernadero	40
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) Gestión de emisiones de gases de efecto invernadero	40
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	40
	305-5	Reducción de las emisiones de GE Gestión de emisiones de gases de efecto invernadero 135 GRI 305: Emisiones 2016	41
GRI 306 Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	41
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación Gestión de residuos	41
	306-3	Residuos generados Gestión de residuos	41
	306-5	Transporte de residuos peligrosos Peso total de los residuos en toneladas métricas por operaciones de recuperación	41
	306-5	Residuos destinados a eliminación	42
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal Nuestros colaboradores	44
	401-3	Beneficios	50

Sección	Número	Contenido	Página
GRI 404 Formación y Enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación por empleado Datos de capacitación del periodo	48
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición Iniciativas para promover el desarrollo profesional de nuestro equipo	49
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional Evaluación de desempeño	51
GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados Nombramiento, selección y composición de los órganos de gobierno tomadas Gestión de proveedores	52
GRI 413 Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	54