

Rendición de cuentas 2024

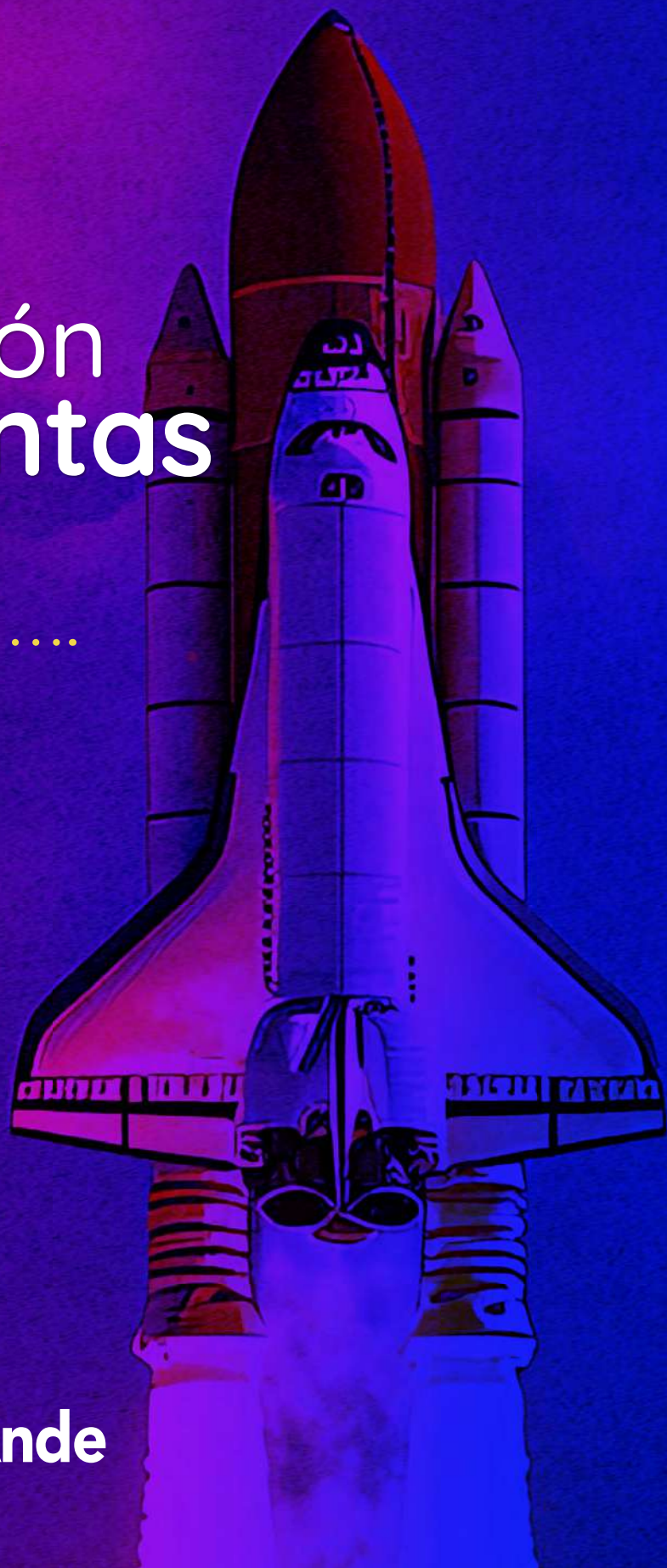
.....



EVOLUCIÓN
UNO A UNO
EL ÉXITO
COMO
DESTINO



 **Coope Ande**



GRACIAS POR SER PARTE DE LA COOPE

Mensaje Presidente del Consejo de Administración

Al saludar respetuosamente a los Asociados y Asociadas y a las personas que nos honran depositando la confianza, el reconocimiento de la gestión financiera y económica que realiza Coope Ande, les externamos nuestra gratitud y nuestra dedicación máxima a una buena gestión, para que sus operaciones estén debidamente custodiadas en procura del cumplimiento de sus propósitos.

Les invito a que lean y analicen los informes, los cuales contienen los resultados y los indicadores financieros del 2024 y a la vez les invitamos a ser entes multiplicadores del trabajo realizado por la Cooperativa.

Coope Ande, organización de ahorro y crédito con transparencia y seguridad en su camino, abre este libro de sus actividades institucionales con los logros obtenidos, por su compromiso con los asociados y la sociedad en general.

Tenemos una misión y una visión definida en una existencia de responsabilidad social y financiera. El principio y esencia del quehacer financiero se basa en la disciplina y responsabilidad, con lo cual se fortalece y salvaguarda el patrimonio de las familias y de los inversionistas.

Somos una empresa financiera que se basa en los valores y principios cooperativos, que con sus acciones fortalece la confianza y transparencia.

Deseamos que este breve mensaje sea el reflejo de las experiencias y vivencias en su relación con la Cooperativa.

En nuestra Cooperativa se refleja el respeto a las leyes, normativas,

directrices y reglamentación de los Entes Reguladores y de Supervisión, lo que se evidencia en:

- 1) Un Gobierno Corporativo que se apegue a la normativa y a los procesos de rendición de cuentas.
- 2) Atendemos con rigurosidad los procesos de riesgos que protegen los recursos de nuestros asociados.
- 3) Contamos con un marco tecnológico e información que aseguran nuestros recursos.
- 4) Trabajamos en un proceso fuerte de sostenibilidad que favorezca lo social, la gobernabilidad y el ambiente.

En el entorno complejo del Sistema Financiero y en la competencia dada por ofrecer variedad de negocios y la búsqueda de mejores servicios, Coope Ande reafirma el compromiso de brindar servicios financieros de calidad, que la faculden a crecer bajo los principios de sostenibilidad, responsabilidad y transparencia.

La honestidad y las buenas prácticas son nuestra esencia y carta de presentación ante la sociedad costarricense.

Contenido

1. Coope Ande	2
1.1. Mensaje de la Gerente General	4
1.2. ¿Quiénes Somos?	5
1.3. Compromiso, Visión y Valores	6
1.4. Nuestra Cooperativa	7
1.5. Plan Estratégico	9
2. Nuestra Gobernanza	10
2.3 Comité Ejecutivo	16
2.4 Órganos de Control Internos	18
b) Gestión de Riesgos	30
c) Oficialía de Cumplimiento	36
d) Cumplimiento Normativo	36
e) Órganos de Control Externos	37
3. Gestión Financiera Económica	38
3.1. Contexto Internacional relevante para Costa Rica	38
3.2. Contexto nacional Costa Rica	38
3.3. Balance de Situación	39
3.4. Activo Total	39
3.5. Cartera de Crédito	40
3.6. Pasivo Total y Patrimonio	40
3.7. Estado de Resultados	43
3.8. Aspectos relevantes de la Gestión Financiera durante el 2022	44
4. Comprometidos con los grupos de interés	45
4.1. Comité de Educación y Bienestar Social	45
4.2. Responsabilidad Social	57
5. Comprometidos con el Medio Ambiente	63
5.1. Resultados Sistema Integrado de Gestión, 2022	63
6. Estados Financieros Auditados	66



1.1 Mensaje de la Gerente General



El mundo cambia a un ritmo acelerado y nuestra capacidad de evolucionar como organización define nuestro éxito. La clave no es solo adaptarnos a los cambios, sino anticiparnos a ellos, impulsando la innovación y el crecimiento de nuestra gente.

Evolucionar significa aprender, cuestionar lo establecido y desafiar nuestros propios límites. Juntos, hemos construido una Cooperativa más ágil, resiliente y preparada para el futuro. Porque ahí, es donde vamos, nos seguimos preparando para ello constantemente, con una visión de crecimiento sostenible.

Quiero inspirar a las generaciones que vienen, a los equipos que tenemos, para que

compartamos esta visión.

Estamos en camino a cumplir 60 años. Hemos evolucionado, nos hemos transformado y hemos honrado los deseos de aquellos socios fundadores que creyeron en nosotros. Gracias a todos ellos, hoy estamos aquí, comprometidos con esas promesas de servicio y rindiendo cuentas un período más.

Usted, estimado asociado, es parte relevante de este engranaje que nos motiva con su confianza. Como empresa con sentido social, no podemos dejar de lado el sentimiento de ayuda mutua ni tampoco nuestra responsabilidad como actores supervisados. Le invito a continuar de la mano con nosotros para diseñar el futuro.

Cooperativamente,

Alexandra Márquez-Massino Rojas
Gerente General

"En algunas ocasiones, aferrarnos a una zona conocida puede impedirnos adentrarnos en otros espacios de descubrimiento y evolución."

Mario Alonso Puig

1.2 ¿Quiénes somos?

Coope Ande es una cooperativa que se encuentra siempre en constante cambio. 59 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 de 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 hacia donde queremos ir. Nos esmeramos por contar con una tripulación bien equipada y comprometida, para guiarnos en estos procesos de cambios que tocan a nuestra puerta con mucho fervor hacia la próxima escala.

Eso somos, gente que desea dejar huella para las futuras generaciones, cambiando vidas.

Acompáñenos en esta lectura que ofrecemos para que juntos podamos celebrar estos éxitos, y que un click sea siempre la diferencia.

Por usted, por su Familia, por nosotros. Somos Coope Ande.

UNCaJNO
JUNTO A VOS
SUMAMOS LOGROS



Cooperativa de Ahorro y Crédito **#1**
en reputación.

En igualdad de género **#3**
somos la empresa
Calificación de las Organizaciones del Sector Laboral.

Empresa de capital costarricense **#17**
en reputación.

Nuestra gerente general **#30**
se ubica en el puesto
de mujeres líderes del país.

Según la 8ª edición del ranking Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) de Costa Rica, 2024.



1.3 Compromiso, visión y valores



Nuestro compromiso



Visión



Nuestros valores

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

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

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

Principales reconocimientos

El Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), en el marco del Decreto Ejecutivo N° 37905-MP-MCM del 25 de septiembre de 2013, publicado en la Gaceta N.º 184, creó el Sistema de Reconocimientos para la Igualdad de Género en el Empleo. Este sistema busca motivar a organizaciones públicas y privadas a implementar medidas que promuevan la igualdad de oportunidades y el cierre de brechas de género en el ámbito laboral.

Gracias a estas buenas prácticas, las organizaciones no solo protegen y garantizan los derechos humanos de las mujeres, sino que también transforman progresivamente su cultura organizacional, fomentando condiciones laborales más equitativas y dignas.

Debido a las buenas prácticas laborales que se realizaron en la Cooperativa durante el 2024, se logró obtener dos importantes reconocimientos para la organización, por parte de las siguientes instituciones gubernamentales:

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
- Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)



1.4 Nuestra Cooperativa

Bienvenidos a una nueva escala.

Repasemos un poco de historia para no perder de vista nuestra esencia Cooperativa. La primera escala la iniciamos el 4 de noviembre de 1965, donde un grupo de 170 trabajadores del sector educación, la mayoría de la Filial de ANDE, inicia con el sueño de tener su propia Cooperativa.

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

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

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

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

Hoy contamos con una red de 20 agencias a lo largo y ancho de todo el país además de nuestros canales digitales, que sirven a los más de 70 mil asociados y que están a disposición de las personas que requieran de los servicios financieros de la Cooperativa.

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

Desde entonces fomenta el control y optimización de los procesos y las soluciones medioambientales, certificándose ISO14001, estableciendo

planes de reducción para disminuir su inventario de Gases de Efecto Invernadero y coadyuvando así a los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU.

Hoy la Cooperativa tiene sus puertas abiertas a todo el público, ofreciendo una amplia gama de soluciones financieras y productos a cualquier persona que quiera formar parte de esta gran familia.

Durante 59 años nos hemos destacado por nuestra solidez, como una institución de prestigio y hemos estado Uno a Uno construyendo sueños y consiguiendo objetivos de nuestra base asociativa y seguiremos innovando para continuar apoyando a la sociedad costarricense por muchos años más.

Nos espera un 2025 con grandes retos, pero esto no nos inhibe. Al contrario, es nuestro motor para innovar, donde cada uno de nosotros vale por 10, y donde seremos capaces de transformar a nuestra organización para un futuro maravilloso. La historia apenas empieza.



a) Nuestra Aspiración de Triunfo

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

Fortalecimiento de nuestra base asociativa

Aumentamos un 40% el volumen de afiliaciones con respecto al año 2021.

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

Ampliar nuestros servicios de financiamiento

Logramos ampliar nuestros servicios de financiamiento, obteniendo un crecimiento del 40% de la cartera de crédito con respecto al año anterior.

La cartera de crédito destinada a soluciones de vivienda, superó en un 58% la colocación del 2021.

Medir y mejorar índices de satisfacción

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

b) Mejoras en Tecnologías y Proyectos

Durante el 2024 la organización continuó trabajando con base en la ruta de transformación empresarial hacia la Cooperativa del Futuro. Como parte de las iniciativas, proyectos y actividades más relevantes ejecutadas

se mencionan las siguientes:

1. Implementación de la solución tecnológica Enterprise Resource Planner (ERP):

En el mes de octubre se marcó un hito histórico para la organización con la salida en vivo de la solución tecnológica ERP del fabricante SAP. Esta herramienta viene a optimizar procesos relacionados con gestión financiera y administrativa con base en las mejores prácticas de la industria a nivel mundial. Actualmente la organización se encuentra en fase de estabilización y adopción de esta nueva solución tecnológica, así mismo como parte del seguimiento en conjunto con gestión de cambio se aplican artefactos para tomar decisiones oportunas y lograr que se cumplan los objetivos.

2. Diseño y operación del Centro de Competencias SAP:

Las áreas de Tecnología de Información se encuentran en un proceso de constante cambio, situación que es requerida para cumplir los objetivos trazados en la dirección tecnológica institucional. Como parte de estos cambios se llevó a cabo el diseño y operación del Centro de Competencias SAP.

3. Plan de optimización de costos:

Como parte de los objetivos del plan estratégico institucional, la Gerencia de TI e Innovación realiza una constante valoración de los servicios, contratos y costos ligados a tecnologías de información. Durante el 2024 se llevaron a cabo iniciativas de optimización como: mejora del proceso de desarrollo de software, implementación de un modelo de Network as a Service (NaaS), revisión de servicios relacionados con enlaces de comunicación, entre otros. Con lo anterior se obtuvo una disminución de costos de TI de 175 millones de colones durante el 2024, así como la modernización de componentes tecnológicos de acuerdo con las mejores prácticas y tendencias de la industria.

4. Implementación de solución de crédito digital:

Durante el 2024 se logra un avance del 94% en el proceso de implementación de la solución de autogestión de crédito FINGO!

Esta solución se lanzará al mercado en febrero del 2025, generando con esto la comercialización de créditos de consumo que pueden ser 100% autogestionados por la base asociativa que cumpla con los requisitos establecidos por la organización. Esta implementación es un ejemplo del compromiso de la Cooperativa por desarrollar soluciones, productos y servicios que satisfagan las necesidades de los asociados actuales y permita la atracción de nuevos asociados en un contexto donde lo digital toma una relevancia especial. En un primer alcance la solución está dirigida a asociados actuales que cumplan con los criterios establecidos para optar por este producto, generando con esto una mejor experiencia al asociado y una optimización del proceso al no requerir intervención humana en el proceso de solicitud, formalización y desembolso del crédito.



5. Diseño e implementación del proceso de gestión de la innovación:

Otro proyecto materializado del programa de transformación es el diseño e implementación del proceso de gestión de la innovación, mismo que está apoyado en las mejoras prácticas y tiene como objetivo garantizar que la transformación sea un proceso que inicia, pero que no tiene un final. Como parte de las actividades durante el año se logró llevar a cabo un primer ciclo de innovación basado en la metodología aprobada. El resultado generó la aprobación de

una iniciativa que tiene como objetivo desarrollar, probar e implementar una alternativa disruptiva a la modalidad de aporte de capital social tradicional. Comienza su proceso de implementación en febrero del 2025.

6. Diseño e implementación del proceso de arquitectura empresarial:

La organización tomó la decisión de diseñar e implementar el proceso de gestión de arquitectura empresarial, mismo que permite guiar la toma de decisiones en materia de adquisición, actualización y/o modificación tecnológica. Producto de este proyecto se cuenta con un equipo capacitado y con las competencias requeridas, así como con un gobierno y gestión establecido para que cualquier decisión estratégica tome en consideración los impactos en las capas de negocio, aplicaciones, tecnología y datos, facilitando con esto que la tecnología genere el valor esperado por la organización.

7. Implementación de una solución de Scoring de Crédito:

Conscientes de la necesidad de adquirir y/o desarrollar una solución de score crediticio, la Cooperativa tomó la decisión de priorizar esta iniciativa. Como resultado se logró finalizar satisfactoriamente la fase de formulación, aprobándose el inicio de la implementación de la solución para el mes de febrero 2025. La ejecución de esta iniciativa se llevará a cabo a través de la metodología de gestión de proyectos institucional y se espera que el proyecto tenga una duración aproximada de 9 meses.

8. Implementación de solución tecnológica Snap Compliance:

Con el objetivo de fortalecer los procesos de gestión de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, la Cooperativa continuó en el proceso de implementación de la solución Snap Compliance, misma que al 2024 logra un porcentaje de implementación del 86%. Con este recurso la organización mejorará los procesos de identificación, seguimiento y atención de riesgos relacionados con legitimación de capitales.

1.5. Plan Estratégico

El resultado del Plan Estratégico es de

83,02%

al 31 de diciembre 2024.



2. Nuestra Gobernanza

2.1 Órgano de Dirección

a) Consejo de Administración

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

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

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

Durante el 2024 se realizaron 35 sesiones ordinarias, 2 sesiones conjuntas y 1 sesión de integración.

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.
- Análisis de los informes que se presentan al Consejo de Administración por parte de los coordinadores de los diferentes comités, comisiones, Dirección de Riesgo, Dirección de Cumplimiento, Administración y Auditoría Interna.
- 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.
- Seguimiento a los planes de acción generados por los informes de la Auditoría Interna, Auditorías Externas y los Entes Reguladores.
- Análisis y seguimiento a la evaluación de idoneidad y desempeño del Órgano de Dirección, Alta Gerencia y Órganos de Control.
- Seguimiento y análisis del entorno macroeconómico costarricense, así como el comportamiento del sector cooperativo.
- Análisis integral de la cooperativa con el propósito de replantear sus actividades para garantizar la sostenibilidad del negocio.
- Actualización en la Normativa Vigente para el fortalecimiento del Gobierno Corporativo.



b) Indicadores de Gobierno

A continuación, se presenta la cantidad de sesiones realizadas por los diferentes Órganos Sociales y Comités al 31 de diciembre del 2024.

Se destacan las principales actividades ejecutadas y logros obtenidos:



Comités normativos:

Comité	Sesión Ordinaria	Sesión Extraordinaria	Total de sesiones
Comité de Riesgos	13	1	14
Comité de Auditoría	13	-	13
Comité de T.I.	15	-	15
Comité de Remuneraciones	3	-	3
Comité de Cumplimiento	7	-	7

2.2 Comités Normativos, de Apoyo y de Gestión

a) Comité de Riesgos

El Comité de Riesgo (en adelante CR), es un Comité Técnico de Apoyo al Consejo de Administración, cuyo objetivo principal puede definirse como:

Supervisar la identificación, medición, control y monitoreo continuo del riesgo inherente a las operaciones financieras, colaborando en el aseguramiento de la estabilidad de la institución, el cumplimiento normativo y la protección de los intereses de sus miembros y partes interesadas, en línea con las mejores prácticas internacionales y las normativas locales.

Principales funciones del Comité de Riesgo

El Comité de Riesgo de Coopeande1 R.L. estructura sus funciones con base en lo estipulado en la norma SUGEF 2-10 artículo 27, bajo las mejores prácticas del mercado en cuanto a supervisión de la gestión de riesgo de entidades financieras.

- **Supervisión y Monitoreo**
Monitorear la exposición al riesgo en las diversos enfoques, así como asegurar el cumplimiento de los límites de exposición.
- **Gestión Integral de Riesgos**
Promover la implementación de una Administración Basada en Riesgos, así como asegurar que las metodologías de evaluación y gestión del riesgo respondan a una Administración Integral.
- **Revisión de Políticas y Estrategias**
Evaluar y recomendar al Consejo de Administración Políticas y Estrategias relacionadas con la gestión de Riesgos de la Cooperativa.
- **Asegurar la continuidad del negocio**
Evaluar y proponer los planes de contingencia para mitigación de riesgos de continuidad - interrupción del negocio, así como evaluar los resultados de las simulaciones a estos planes.
- **Aseguramiento de recursos - capacidades**
Supervisar que la gestión de riesgo de la entidad cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo su función y fomentar programas de capacitación para el personal relacionado con la gestión de riesgos (cultura).
- **Reporte y Comunicación**
Informar periódicamente al Consejo de Administración sobre el estado de la exposición al riesgo y la efectividad de los controles.

Contexto de Riesgo del periodo 2024

El año 2024 representó un período complejo para el sistema financiero cooperativo costarricense, marcado por eventos críticos y retos significativos que redefinieron el panorama de riesgos. Estos eventos exigieron una respuesta ágil y estratégica para salvaguardar la estabilidad y la confianza en nuestras operaciones.

El panorama general evolucionó de una expectativa de estabilización económica a un entorno marcado por la administración de crisis, provocado por el proceso de resolución de Coopeservidores. Este evento tuvo un impacto significativo, particularmente en los ámbitos de riesgo de liquidez, gestión del balance y fortalecimiento del gobierno corporativo.

A nivel interno, la organización enfrentó presiones significativas en la eficiencia de su desempeño, particularmente en su capacidad para generar beneficios. Este escenario registró varios factores, entre los que destacan:

- La implementación del **Salario Mínimo Inembargable**, que limitó las posibilidades de recuperación crediticia.

- La disminución en la colocación de créditos debido al incremento en los requerimientos de capital por plazos.

- El impacto del **contagio financiero** de deudores compartidos con **Coopeservidores**, derivado de su proceso de resolución.

En cuanto a la **transformación empresarial**, este proyecto estratégico ha representado un reto importante para la organización, particularmente en términos de eficiencia financiera. No obstante, a nivel operativo, el proyecto ha avanzado conforme a los plazos, estándares formales y alcance definidos, demostrando un manejo adecuado del proceso de cambio.

En el ámbito de la **gestión de legitimización de capitales**, se mantiene en ejecución un plan de acción derivado de una auditoría externa. Este plan incluye mejoras significativas en la metodología de medición de la exposición al riesgo de legitimización de capitales, así como en el monitoreo integral del ciclo de evaluación del riesgo de lavado de dinero.

En resumen, la institución ha enfrentado un contexto desafiante tanto a nivel externo como interno, pero aún sigue trabajando en la implementación de estrategias claves para garantizar la sostenibilidad y la mitigación de riesgos en un entorno cada vez más exigente.

Periodicidad de sesiones del Comité de Riesgo

Durante el año, y como está establecido, el Comité de Riesgo ha sesionado de manera ordinaria mensualmente y de manera extraordinaria en una ocasión para el abordaje del primer envío de la prueba de estrés BUST 2023.

Estructura de análisis de información del Comité de Riesgo (que traslada al Consejo de Administración)

El Comité de Riesgo mensualmente evalúa el estado de riesgo de la

organización bajo un esquema documental compuesto por informes específicos de riesgo, así como una presentación de apoyo gráfico en donde se resaltan los temas de mayor relevancia.

La determinación de la información gráfica se realiza bajo criterios específicos. El primero se fundamenta en la criticidad de la exposición para una línea de negocio determinada, un criterio de relevancia normativa (cumplimiento).

Durante las sesiones, se brinda seguimiento de manera permanente a:

- **Riesgos emergentes**
- **Estado y tendencia del Marco de Apetito por Riesgo**
- **Perfil de Riesgos Financieros**
 - Riesgo de Crédito
 - Riesgo de Mercado
 - Riesgo de Liquidez
- **Perfil de Riesgos no Financieros**
 - Riesgo Operativo
 - Riesgo de Tecnología de Información
 - Riesgo de Seguridad de Información
 - Riesgo Legal
- **Cumplimiento Normativo**
- **Estado de atención a proceso de auditoría interna – externa**

De manera regular, el CR analiza y aprueba las metodologías de medición y evaluación de riesgo que se aplican por parte de la Dirección de Riesgo.

Adicionalmente, el CR evalúa y traslada al Consejo de Administración las estrategias y políticas relacionadas con la gestión de riesgo de la institución de manera sistemática.

Abordaje del estado y seguimiento de riesgos del Comité

El Comité de Riesgo, supervisa la gestión de riesgo de la organización en función del resultado de indicadores y metodologías de riesgo que han sido aprobadas previamente por el CR.

En la dinámica de las sesiones, el CR comprende el estado del riesgo de las diversas exposiciones de la organización y ha dado seguimiento aquellas situaciones fuera del apetito al riesgo aprobado.

Se concluye que el Comité ha cumplido de forma satisfactoria sus responsabilidades establecidas en la normativa vigente de la Superintendencia General de

Entidades Financieras (SUGEF), así como los lineamientos de funcionamiento del Reglamento del Comité de Riesgos. Los acuerdos tomados se han cumplido de forma oportuna, y el desarrollo de las discusiones técnicas han propiciado mejoras significativas en el abordaje de los niveles de exposición y control de límites de apetito al riesgo.

b) Comité de Auditoría

Actividades realizadas por el Comité de Auditoría durante el 2024

El Comité de Auditoría se reúne al menos una vez al mes en forma ordinaria y de forma extraordinaria cada vez que el Coordinador (a) lo considere necesario de acuerdo con las necesidades de la institución. Durante el año 2024, realizó un total de 13 sesiones ordinarias, con el propósito de dar seguimiento a las siguientes actividades:

- **Revisión y análisis** de la información financiera-contable mensualmente con el objetivo de evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados en la Cooperativa.
- **Revisión y análisis** de los Estados financieros trimestrales, los cuales son trasladados al Consejo de Administración y posterior a SUGEF.
- **Análisis y revisión** de los Estados Financieros Anuales Auditados, el Informe del Auditor Externo, los Informes complementarios y la Carta de Gerencia, previo a su traslado al Consejo de Administración.
- **Seguimiento a la implementación** de las acciones correctivas que formuló la Auditoría Interna, Auditores Externos y la Superintendencia General de Entidades Financieras. (SUGEF).
- **Solicitud de evaluación** de la Firma Auditora Externa a las áreas involucradas. Diseño de la metodología para la selección de los Auditores Externos. Aplicación de un instrumento para evaluación de las ofertas de Auditoría.
- **Seguimiento a la Firma** Auditora Externa para conocer el plan de trabajo, cronograma y recursos que aplicará para este período la Firma Auditora KPMG, para la auditoría del período 2024.
- **Alcance y seguimiento** en forma periódica, al Plan Anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- **Análisis y revisión** de los informes presentados por la Auditoría Interna durante el año, donde se reflejan las principales observaciones y recomendaciones a los procesos auditados.
- **Revisión periódica** de la normativa vigente, y circulares que incluyen todas las directrices emitidas por la SUGEF y el CONASSIF.
- **Análisis y evaluación** del Plan de Trabajo del Comité de Auditoría, para verificar su avance y cumplimiento. Además, periódicamente se controlan los logros y se sugieren ajustes cuando se consideran necesarios.
- **Revisión y propuesta** de modificaciones al Reglamento del Comité de Auditoría en concordancia con los últimos lineamientos propuestos por la SUGEF, definidos en la normativa de Gobierno Corporativo (SUGEF 4-16).
- **Revisión y seguimiento** al cumplimiento de la Cooperativa con la normativa vigente en conjunto con el Área de Cumplimiento Normativo.

c) Comité de Tecnología de Información

El Comité de TI tiene como objetivo apoyar al Consejo de Administración en la evaluación, dirección y supervisión del marco de gobierno y gestión de la información y tecnologías, mediante el aseguramiento de la alineación estratégica, validación de políticas, inversiones tecnológicas, el seguimiento de planes de acción y el monitoreo del desempeño de TI. Lo anterior alineado al apetito de riesgo institucional. Se realizaron un total de 15 sesiones ordinarias.

Aspectos relevantes:

Las actividades relevantes presentadas o ejecutadas por el Comité de Tecnologías de Información durante el año 2024, son los siguientes:

- **Elaboración y aprobación** del plan de trabajo del comité para el periodo 2024, asimismo se realizó su respectivo seguimiento, logrando con esto un 100% de cumplimiento.

- **Se revisa el Reglamento** del Comité de Tecnologías de Información y se traslada al Consejo de Administración para su aprobación. Asimismo se revisa la Política General de TI y modificaciones a la metodología de desarrollo de software.

- **Validación y seguimiento** del Marco de Gobierno y Gestión de Tecnologías de Información con base en el alcance aprobado por el Consejo de Administración.

- **Revisión, análisis y seguimiento** del plan de acción en respuesta a los hallazgos identificados por la Auditoría Externa de TI. Se avala informe de seguimiento enviado a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

- **Análisis y seguimiento** de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna relacionadas con procesos de gobierno y gestión de TI. Se reciben y analizan los siguientes informes de auditoría interna:

- Informe Final IOAI-10-2023 Proceso: Revisión del DSS05 Gestionar los Servicios de Seguridad.
- Informe Final IOAI-03-2024 Evaluación de Ciberseguridad basado en el Marco NIST.
- Informe Final IOAI-06-2024 Revisión de Gestión de Analítica y Datos.
- Memorando AI-01-10-2024 Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción para la Atención de la Auditoría Externa de TI.

- **Seguimiento** indicadores relacionados con tecnología y seguridad de la información incluidos en el Marco de Apetito por Riesgo 2024.

- **Análisis y seguimiento** a los principales riesgos de tecnologías de información.

- **Revisión** de procesos relacionados con continuidad de negocio, revisión del Análisis de Impacto al Negocio periodo 2024.

- **Análisis** de los cambios realizados en el nuevo Acuerdo CONASSIF 5-24 Reglamento General de Gestión de Tecnologías de Información.

- **Análisis y seguimiento** de

las principales métricas de desempeño de TI, así como seguimiento al presupuesto de tecnologías de información.

- **Análisis y seguimiento** de tendencias tecnológicas, así como actualización y/o capacitación en temas relacionados con la gestión de TI.

- **Seguimiento** a las principales iniciativas de TI para el período 2024, asimismo se revisan los beneficios obtenidos producto de su implementación.

- **Seguimiento** de proyectos estratégicos de TI, programa de transformación empresarial hacia la Cooperativa del futuro:

- Seguimiento proyecto de arquitectura empresarial, se implementa según lo planificado.
- Seguimiento proyecto de innovación, se implementa según lo planificado.
- Seguimiento al proyecto Coopetransforma: Implementación de Soluciones Tecnológicas ERP-CORE-CX. Se logra la implementación de la primera etapa (ERP)
- Implementación de la solución FINGO.

- **Análisis** del Informe de brechas del personal de TI, así como plan para cierre de las mismas en caso de ser requerido, presentado por el Área de Talento Humano.

- **Análisis** del resultado de la Auditoría de la Norma Técnica requisitos de Ciberseguridad para participar en el SINPE, con base en lo establecido por el BCCR, presentado por la firma Crowe. Se traslada al Consejo de Administración para su conocimiento.

- **Análisis** del comunicado del Banco Central de Costa Rica SINPE-039-2024 cumplimiento de requisitos de ciberseguridad para participar en el SINPE.

- **Análisis** del diagnóstico del Sistema de Seguridad de la Información y la ruta de implementación de controles de Seguridad de Información.

d) Comité de Cumplimiento

En línea con el artículo 12 del Acuerdo CONASSIF 12-21, se ofrece informe de las principales

actividades realizadas por el Comité Cumplimiento durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2024. A dicho corte, se han ejecutado todas las actividades programadas y el plan de trabajo del Comité alcanza un 100% de cumplimiento.

Aspectos relevantes:

1. Con corte al 31 de diciembre se efectuaron siete sesiones de trabajo en los meses de enero, marzo, abril, mayo, julio, setiembre y noviembre del 2024.

2. En enero del 2024, el Comité de Cumplimiento elabora y remite al Consejo de Administración el Plan Anual de Trabajo del Comité de Cumplimiento y el Plan Anual de Trabajo de la UPLC/FT (Oficialía de Cumplimiento), ambos para el período 2024.

3. En los meses de enero y julio del 2024, se remiten al Consejo de Administración los resultados y recomendaciones sobre los seguimientos realizados al Plan de Trabajo e informes de labores de la Oficialía de Cumplimiento del periodo 2023 y del primer semestre del 2024.

4. Con periodicidad bimestral, el Comité de Cumplimiento ofrece seguimiento a los indicadores de riesgo de legitimación de capitales del Marco del Apetito al Riesgo y analiza los informes de gestión en la prevención de la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y FPADM realizadas por la Unidad de PLC/FT y los remite al Consejo de Administración.

5. Se analizaron los resultados de la Evaluación de Riesgos de LC/FT/FPADM 2024 y el tratamiento ofrecido a los riesgos que resultaron por encima del apetito al riesgo.

6. Se analizan y remiten al Consejo de Administración los resultados de los informes de análisis de riesgos de LC/FT/FPADM realizados por la UPLC/FT sobre nuevas operaciones, productos o servicios.

7. Se ofreció recomendación al Consejo de Administración para que se incluyeran en el M-G-04 Manual de Cumplimiento cuatro nuevas políticas para la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM.

8. Durante el periodo el Comité de Cumplimento constató que el Código de Conducta y la Política de Seguridad de la Información fueran publicados y que su contenido fuese estudiado y evaluado por el personal de la Cooperativa, así como también se ofreció seguimiento al proceso sancionatorio de acuerdo con la tipificación de las faltas.
9. Se realizó seguimiento a los planes de acción ofrecidos a la Auditoría Interna y a la Carta a la Gerencia del periodo 2023 emitida por el despacho de Auditoría Externa, así como también a las respuestas ofrecidas por la Cooperativa sobre requerimientos solicitados por la SUGEF.
10. Se analizó y ofreció seguimiento al programa institucional de capacitación para la prevención de la LC/FT/FPADM.

e) Comité de Remuneraciones

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

Aspectos relevantes:

Las actividades relevantes presentadas o ejecutadas por el Comité de Remuneraciones durante el año 2024, son los siguientes:

- **Revisión y análisis** de las modificaciones al R-G-26 Reglamento del Comité de Remuneraciones y se traslada al Consejo de Administración para su aprobación.
- **Análisis y modificación** del plan de trabajo del Comité de Remuneraciones del periodo 2024. Se traslada al Consejo de Administración para su aprobación, queda sin efecto el aprobado en la sesión 06-2023.
- **Análisis del informe** de Compensación Total 2023, presentado por el área de Talento Humano.
- **Se conoce y analiza** el informe sobre Pulso Salarial presentado por Rosalía Guevara Arauz de la Empresa PWC.
- **Se conoce y analiza** la actualización en resultados salariales del mercado (PWC), presentado por el área de Talento Humano.
- **Se conoce y analiza** la información general sobre los salarios vs. gasto 2024 y Rotación de personal presentada por el área de Talento Humano.

2.3 Comité Ejecutivo

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

Cumple los siguientes objetivos:

- a) Analizar el contexto macro económico Internacional y nacional, así como el contexto externo y/o interno de la Cooperativa, de la mano con las tendencias tecnológicas, financieras, mercados y de cualquier otra índole que afecte la gestión, con la finalidad de visualizar los posibles impactos en la continuidad del negocio y apetito de riesgo, convirtiéndose en un asesor para la Alta Gerencia.
- b) Dar seguimiento a la gestión estratégica: que incluya los objetivos estratégicos, operativos, PAO's, y las metodologías aprobadas para su implementación, con el propósito de verificar su cumplimiento, a fin de valorar planes correctivos integrales en caso de desviaciones y/o cambio de estrategia.
- c) Dar seguimiento a los proyectos estratégicos establecidos por la Cooperativa, tomando en cuenta su alcance, recursos y apetito de riesgo, que puedan afectar los indicadores formulados para su medición, así como los ajustes inmediatos que se visualicen en estas revisiones.
- d) Analizar la estructura financiera de la Cooperativa, el comportamiento de los resultados, así como las ejecuciones presupuestarias, con el fin de valorar la aplicación de ajustes y medidas correctivas en tiempo y forma.
- e) Apoyar en el análisis e implementación del marco interno normativo de la organización,



cuya gestión se eleva al Consejo de Administración, de acuerdo con las sanas prácticas de Gobierno Corporativo vigente.

f) Apoyar la implementación y evaluar la eficacia de los diferentes marcos de gestión (Sistema Integrado de Gestión, Marco de Gobierno Corporativo, gestión de los riesgos relevantes declarados en la Política de Gestión Integral de Riesgos y Declaración de Apetito de Riesgo; así como cualquier otro marco normativo conexo).

g) Cualesquiera otras funciones que por su importancia pueda afectar en forma integral la gestión estratégica de la Cooperativa.

Durante el 2024 se realizaron un total de 26 sesiones ordinarias.

Aspectos relevantes

Las actividades relevantes presentadas o ejecutadas por el Comité Ejecutivo durante el año 2024, fueron las siguientes:

- Se aprueba el plan de trabajo y se realizan ajustes al Reglamento del Comité Ejecutivo.
- Se realiza seguimiento y valoración de principales tendencias tecnológicas, comerciales, de talento humano, entre otras.
- Se analiza el seguimiento del comportamiento de los planes operativos 2024, las liquidaciones presupuestarias y las tendencias de captación, inversiones, colocación y los temas relacionados con la estructura financiera de la Cooperativa.
- Se realizan talleres para revisar y proponer la estrategia de Coope Ande para el período 2023-2025.
- Se da seguimiento a la iniciativa de la evaluación y selección del proveedor para cambio de las soluciones CORE-ERP-CX de la Cooperativa.
- Se analiza y evalúa el avance de los proyectos estratégicos y se brinda seguimiento a las iniciativas.
- Se brinda seguimiento a las recomendaciones de los Órganos de Control (Auditoría Interna, Auditoría Externa, Cumplimiento Normativo, Legitimación de Capitales), SUGEF y Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo.
- Se analiza el alcance, impactos y acciones ante ajustes normativos y nuevas normativas y solicitudes establecidas por entes reguladores.
- Se analizan las proyecciones, PAOS y presupuestos para el 2024.
- Se realiza el proceso de revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.
- Se actualiza el Marco de Gobierno y Gestión de TI alineado al nuevo plan estratégico de la Cooperativa.
- La Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo (DRCN), actualiza y comunica al Comité Ejecutivo el seguimiento al Marco de Apetito por Riesgo.
- Se brinda seguimiento a la depuración de la base asociativa de clientes.
- Se brinda seguimiento al Proyecto Interno de Experiencia de Tesorería.
- Se realiza el Workshop Digitalización en servicios de la banca moderna / Impacto en la rentabilidad y calidad del servicio.
- Se brinda seguimiento a las acciones realizadas por los Comités ALCO y Junta Next.
- Se atienden las diferentes necesidades de la organización con respecto al Área de Analítica de Datos.
- Se conoce y analiza el cambio en la estructura organizacional.
- Se conoce y analiza el Informe de Evaluación de Desempeño 2023.

2.4 Órganos de Control Internos

a) Comité de Vigilancia

El Comité de Vigilancia presenta a esta magna Asamblea General LXVII el informe de labores del periodo comprendido entre enero y diciembre 2024, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de nuestra Cooperativa, el cual se estructura conforme a los principios de transparencia y responsabilidad que rigen nuestro actuar y tiene como fin detallar las actividades realizadas por los diferentes Órganos Sociales y de control.

La rendición de cuentas no solo es un ejercicio obligatorio por nuestra normativa, sino también es una oportunidad para fortalecer la confianza y la cooperación de todos, para garantizar el cumplimiento de nuestra misión y los valores que nos unen.

Con el objetivo de mantenerlos debidamente informados sobre el desempeño de los resultados obtenidos en este periodo presentamos a continuación este informe.

Durante el periodo 2024 el Comité de Vigilancia estuvo conformado de la siguiente manera:

MSc. Iveth María Acosta Gómez
Presidente

Lic. Adrián Tames Brenes
Vicepresidente

Lic. Roberto Gámez Acuña
Secretario

Prof. Víctor Hugo Rodríguez Madrigal
Vocal I

Sra. Miriam Flores Piedra
Vocal II



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

1. Asistencia a sesiones de los Órganos Sociales

Como parte de su rol fiscalizador se presenta la asistencia a las sesiones de los Órganos Sociales durante el 2024:

Asistencia sesiones 2024			
	Comité de Vigilancia	Consejo de Administración	Comité de Educación y Bienestar Social
Ordinarias	23	35	20
Extraordinarias	1	0	1
Conjuntas	2	2	2
Integración	1	1	1
Total	27	38	24

Adicional a las sesiones propias de este Comité, se ha tenido participación en un total de 38 sesiones de Comités Normativos y de Gestión. De cada sesión, el representante presenta un resumen amplio.

2. Del Comité de Vigilancia

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

- Como parte de la planificación y evaluación de la gestión, el Comité de Vigilancia estableció un Plan de Trabajo enfocado en una serie de actividades realizadas durante las sesiones, como lo fueron las audiencias con los encargados de áreas, con la finalidad de conocer y verificar el accionar de la Cooperativa.
- Se realizó el análisis de informes: Gerencia General, Auditoría Interna, Auditorías Externas y Entes Supervisores.
- Seguimiento al cumplimiento de:
 - Plan Estratégico y la adecuada aplicación del Presupuesto Operativo 2024.
 - Artículos 10, 30, 33 y 35 del Estatuto Social de Coope Ande.
- Se mantuvo participación en sesiones del Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social y Comisiones de Trabajo Normativos y de Gestión, en donde se desarrolló un proceso de observación y revisión constante.
- Se efectuó una revisión continua de las actas del Consejo de Administración y Comité de Educación y Bienestar Social. Además, dio seguimiento a los acuerdos tomados en las sesiones ordinarias.
- Se dio seguimiento al proceso de estado y aprobación del Estatuto Social de Coope Ande.
- Se comprueba el número total de asociados por mes y al mes de noviembre el 2023, se cerró con una base asociativa de 77.340 asociados

activos, con un total de ingresos de 468,372 renuncias aceptadas y 1 renuncia revocada.

- Debido proceso: Por incumplimiento al Artículo 10 incisos a, c y k del Estatuto Social:

- a) Cumplir con lo establecido en el Estatuto, los reglamentos y las resoluciones que emanen de la Asamblea General de Delegados(as) y del Consejo de Administración, siempre que estas no contravengan la legislación vigente.
- c) Cumplir puntual y adecuadamente con los compromisos económicos que hayan contraído con la Cooperativa.
- k) Mantener su condición de asociado (a) activo (a), lo que implica cumplir con los aportes de capital y con sus obligaciones y deberes con la Cooperativa.

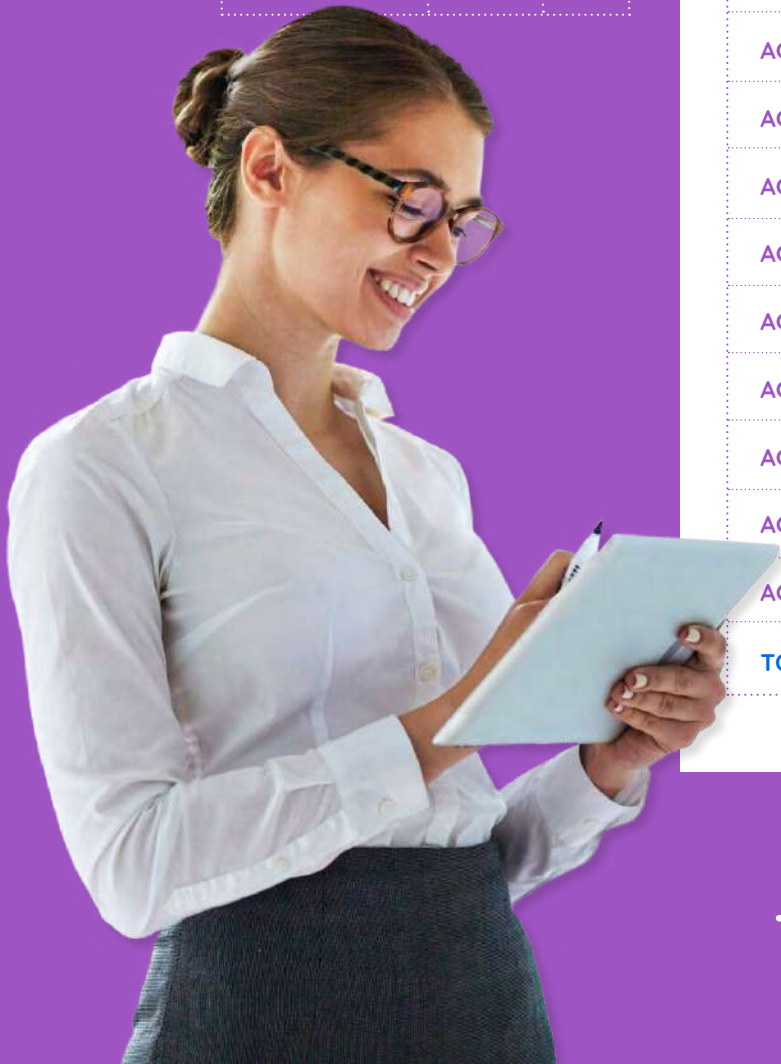
- Como parte de las funciones propias se dio seguimiento a las sugerencias de los asociados y asociadas remitidas de forma electrónica, siendo los resultados los siguientes:

Durante el año 2024 se registraron un total de 981 sugerencias, que se distribuyen de la siguiente manera:

Tipo de Sugerencias		
Tipo	Cantidad	%
Reclamo	664	68%
Queja	146	15%
Felicitación	52	5%
Solicitud	105	10%
Sugerencias	14	2%
Total general	981	100%

Los motivos de las sugerencias registradas fueron las siguientes:

Motivos de Sugerencias		
Tipo	Cantidad	%
Productos y Servicios	685	69%
Atención al Asociado	199	20%
Canales Digitales	33	3%
Seguridad de la Información	12	2%
Felicitaciones	48	4%
Infraestructura	2	1%
Actividades especiales	2	1%
Total	981	100%



A continuación, se muestra la distribución de los casos ingresados a agencias:

Agencia	Cantidad	% por agencia
AGENCIA DE ALAJUELA	13	9%
AGENCIA DE HEREDIA	10	7%
AGENCIA DE SAN JOSÉ	18	12%
AGENCIA DE CARTAGO	12	8%
AGENCIA DE DESAMPARADOS	17	12%
AGENCIA DE GUADALUPE	12	8%
AGENCIA DE ESCAZÚ	8	5%
AGENCIA DE LIMÓN	3	2%
AGENCIA DE TORRE MERCEDES	7	5%
AGENCIA DE CIUDAD NEILLY	2	1%
AGENCIA DE LIBERIA	8	5%
AGENCIA DE QUEPOS	3	2%
AGENCIA DE GUÁPILES	4	4%
AGENCIA DE PÉREZ ZELEDÓN	1	1%
AGENCIA DE SANTA CRUZ	3	2%
AGENCIA DE SAN RAMÓN	8	5%
AGENCIA DE NICOYA	16	11%
AGENCIA DE SAN CARLOS	1	1%
TOTAL	146	100%

La agencia que más recibió casos durante el 2024 fue San José.

La agencia que más recibió felicitaciones en el 2024 fue Nicoya con un total de 14, representando el 88% del total de los casos.

Sugerencias por otras áreas de la Cooperativa

Distribución de sugerencias por áreas

Departamentos	Cantidad	%
COBROS	346	41%
SOPORTE DE CANALES DIGITALES	116	14%
GERENCIA GENERAL	6	1%
ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	210	25%
SEGUROS Y SERVICIOS	31	4%
CONTACT CENTER	35	4%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	9	1%
CAPTACIÓN Y SERVICIOS	13	2%
SOPORTE DE SERVICIOS	4	1%
MEDIOS DE PAGO	3	0%
CRÉDITO	10	1%
SEGUROS	15	2%
CENTRO DE SERVICIOS DE AGENCIAS	2	0%
MERCADEO	5	1%
GERENCIA SERVICIOS COMERCIALES	5	1%
SEGMENTO EMPRESARIAL E INM.	4	1%
INMOBILIARIO, PRENDARIO Y PYMES	2	0%
CONTACT CENTER NEGOCIOS	4	1%
ESTRATEGIA COMERCIAL	2	0%
SEGURIDAD	1	0%
GERENCIA DE TI Y PROYECTOS	1	0%
TESORERÍA	1	0%
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	2	0%
GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRO	1	0%
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	1	0%
DEDUCCIONES Y MEDIOS DE REC.	1	0%
UNIDAD DE PLC/FT	1	0%
APOYO ALTA GERENCIA	1	0%
CAPACITACIÓN ÓRGANOS SOCIALES	1	0%
TOTAL	835	100%

2.2. Trabajos en conjunto con la Auditoría Interna

En relación con las actividades de Control Interno, análisis de información financiera-contable y el cumplimiento de la normativa vigente, el Comité de Vigilancia se apoya en la labor realizada por la Auditoría Interna, con quien discute, analiza y da seguimiento a los resultados del trabajo realizado. Para el período 2024, entre las actividades realizadas se pueden mencionar las siguientes:

Actividad	Acciones realizadas
Gobierno Corporativo	Evaluación del diseño e implementación de los diferentes componentes del Gobierno Corporativo de la Cooperativa.
Administración de Cartera de Crédito	Recálculo de las estimaciones crediticias bajo la metodología estándar y verificación de la información enviada a la SUGEF. • Analítica e Inteligencia de Negocios • Gestión de Fondos Institucionales • Gestión de Servicios de Agencias
Revisión de las siguientes áreas y procesos institucionales	Revisión de varios de los procesos y componentes asociados a TI, en función de la normativa vigente y las mejores prácticas, tales como: seguimiento a la implementación del Marco de Gobierno de TI, Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, entre otros.
Procesos del Área de Tecnología de Información	Seguimiento y monitoreo al cumplimiento de las mismas, Estatuto Social de Coope Ande No.1, Políticas, Reglamentos, Procedimientos y Normativa SUGEF, entre ellos, Reglamento de Gobierno Corporativo y la Ley 7786 entre otros.
Administración Integral de Riesgos	Evaluación y seguimiento al proceso y verificación del cumplimiento de la normativa vigente, que incluye el SUGEF 2-10, que incluye el seguimiento al Perfil de Riesgo.
Estados Financieros	Análisis y revisión de los mismos.
Visita a Agencias	Comprobar la integridad y exactitud de los saldos de efectivo en cajas, caja chica y cajero automático y la verificación de las gestiones realizadas en otros procesos como: apertura de agencias, custodia de tarjetas, cierres de cajas diario, documentos en blanco, entre otros.
Programa de Transformación Digital	Se da seguimiento al Programa de Transformación Empresarial, el cual forma parte de la estrategia institucional, en donde destaca la implementación de las soluciones CORE-ERP y CX. Durante este período se realizó la implementación del ERP.

3. Análisis de la Labor de los Órganos Sociales

Conforme con lo establecido en el Art.49 inciso i del Estatuto Social, este comité dio seguimiento a los deberes y atribuciones de los Órganos Sociales. A continuación, se detalla:

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

- Cumplieron con las disposiciones del Estatuto Social, de la Asamblea General de Delegados (as), la Legislación y Normativa vigente.
- Se definieron políticas de financiación, crédito, inversión, administración y las que se consideren necesarias para la operación de la Cooperativa.
- Aprobaron los estados financieros intermedios y estados financieros auditados que se remiten a la SUGEF.
- Se revisaron y aprobaron los reglamentos internos.
- Analizaron, realizaron y aprobaron modificaciones a los Planes Operativos y el Presupuesto correspondiente atendiendo a los cambios y necesidades del negocio y el entorno económico.
- De acuerdo con las políticas y regulación vigente, se realizó contratación de las Firmas de Auditorías Externas (Financiera, Riesgo y LC/PT) requeridas por la Cooperativa.
- Aprobaron la suspensión de asociados con debido proceso y elevaron los casos a la Asamblea General para lo procedente.
- Se garantizó el cumplimiento del envío de informes a los organismos y entes que regulan la intermediación financiera.
- Aprobaron el Plan Anual Operativo y el Presupuesto del Comité de Educación y Bienestar Social.
- Se aprobaron las solicitudes de afiliación de nuevos asociados(as) a la Cooperativa, así como

conocer las renunciias.

- Se aprobó el informe de Gobierno Corporativo.
- Acataron las disposiciones establecidas en los acuerdos de SUGEF.
- Integraron los comités técnicos y comisiones de trabajo para la operación de la cooperativa.
- Participaron en sesiones para el cambio de Core de la Cooperativa y su seguimiento.

3.2 Comité de Educación y Bienestar Social

Conforme al análisis de los deberes y atribuciones del Comité de Educación y Bienestar Social, establecidos en el artículo 55, del Estatuto Social de Coope Ande, este comité señala lo siguiente:

- Editaron y publicaron 3 cápsulas informativas Conexión Uno a Uno.
- Se ratificaron los totales y montos de los pilares y becas otorgados.
- Elaboraron su plan anual de trabajo y su respectivo presupuesto, los cuales trasladaron al Consejo de Administración para su aprobación.
- Se utilizaron las reservas de Educación y Bienestar Social de forma aceptable.
- Desarrollaron seminarios y capacitaciones en materia cooperativa, tanto para asociados (as) reales y potenciales, delegados (as), Órganos Sociales y colaboradores (as).
- Realizaron los procesos de evaluación sobre los programas de formación cooperativa.
- De forma cuatrimestral presentaron al Consejo de Administración el informe de las labores realizadas y resultados obtenidos, tal y como lo establece el Estatuto Social.
- Aprobaron y participaron de los proyectos y actividades

presentados por el área de Responsabilidad Social.

- Aprobaron la logística y participaron en la actividad Vivan los Niños.
- Coordinaron las acciones de bienestar social, de educación y capacitación cooperativa aprobadas por el Consejo de Administración y Gerencia General.

4. De los Delegados y Delegadas

Movimientos

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

Durante el período que comprende de marzo a diciembre un total de 21 delegados propietarios han perdido su credencial.

Movimiento nombramiento de Delegados

Tipo delegado	Motivo Salida	Canti- dad
Propietario	Pérdida de Credencial	17
	Renuncia a la Cooperativa	3
	Fallecimiento	1

Con corte al diciembre 2024 nuestra base de datos se encuentra conformada de la siguiente manera.



Asistencia Asamblea

La Asamblea General, celebrada el pasado 13 de abril, contó con la participación de 304 delegados propietarios lo que representa un 73% de un total de 416 delegados convocados.

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

A continuación, se detalla el desglose de asistencia.

Asistencia Asamblea General

Total delegados	Asistieron	No asistieron
416	304	112
100%	73%	27%

Es importante mencionar que se recibieron 33 justificaciones de ausencia.

Formación

Durante el 2024 se realizaron 3 módulos de formación donde los delegados demostraron un gran compromiso al participar en las capacitaciones virtuales.

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

I Módulo de Formación

Total delegados	Asistieron	No asistieron	Justificaron
416	214	202	51
100%	51,44%	44,56%	25%

II Módulo de Formación

Total delegados	Asistieron	No asistieron	Justificaron
416	229	114	11
100%	55,05%	44,5%	24%

III Módulo de Formación

Total delegados	Asistieron	No asistieron	Justificaron
416	250	166	40
100%	60%	40%	24%

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

5. Conclusiones Generales

Para finalizar con este informe de labores concluimos lo siguiente:

- Este periodo se ha caracterizado por hechos relevantes que han afectado el entorno y por ende la operativa de la Cooperativa y que han obligado a la misma asumir retos, realizar cambios importantes para alcanzar los objetivos trazados y mantener a Coope Ande como una entidad sólida y confiable. Lo anterior, no ha sido ajeno a la labor del Comité de Vigilancia la cual también ha exigido reforzar sus análisis y evaluaciones a través de un proceso de revisión documental, investigación, consultas y seguimientos en el que se ha contado con la participación de colaboradores de las diferentes áreas de la Cooperativa, quienes, en su asistencia a sesiones, suministraron información crítica y analítica que potenciaron el cumplimiento de objetivos para la rendición de cuentas.
- Coope Ande es una institución sólida que se refleja en sus resultados financieros y de gestión y también en la calificación dada por SUGEF y la Opinión sin salvedades de los Auditores Externos.
- De acuerdo con el análisis de los deberes y atribuciones establecidos en el Estatuto Social para el Consejo de Administración y el Comité de Educación y Bienestar Social, podemos indicar que ambos cumplieron con sus funciones.
- Se conocieron 981 sugerencias enviadas por los asociados al Comité de Vigilancia y se da seguimiento a las mismas a través del Área de Aseguramiento

y Calidad. Todas las sugerencias recibidas fueron atendidas en el momento oportuno por parte de las áreas respectivas.

- Las áreas correspondientes atendieron en forma oportuna las sugerencias, observaciones y recomendaciones dadas por los órganos de control y supervisión internos de la Cooperativa, así como de los organismos externos.
- Coope Ande cumplió con lo establecido en la Ley, el Estatuto Social y la reglamentación vigente en este periodo.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a cada uno de ustedes por su gran compromiso en la construcción y fortalecimiento de la Cooperativa. Los valores, transparencia, trabajo en equipo y constancia siguen siendo pilares fundamentales en los 59 años de Coope Ande.

Reiteramos nuestra fidelidad y compromiso como Comité de Vigilancia y nos constituimos como garantes de los intereses y fortalecimiento continuo de esta gran comunidad coopeandina.



Coope Ande sigue por buena senda!

Cooperativamente.
Comité de Vigilancia



Auditoría Interna

La Auditoría Interna tiene como misión, contribuir a mejorar y proteger el valor de la organización, proporcionando servicios de aseguramiento y asesoramiento, a través de evaluaciones objetivas e independientes sobre la eficacia de los controles internos, la gestión de riesgos y los procesos de gobierno corporativo. Este rol contribuye a la estabilidad y sostenibilidad de la Cooperativa, al proporcionar aseguramiento sobre su eficiencia operativa, confiabilidad en sus informes, cumplimiento de las leyes y/o regulaciones, salvaguarda de activos y de su cultura ética. Esto, a su vez, fomenta la confianza de las partes interesadas.

El marco normativo que rige las actividades de Auditoría Interna incluye las regulaciones vigentes asociadas a las Asociaciones Cooperativas, entidades de intermediación financiera, regulaciones y normativa emitida por el CONASSIF y la SUGEF, Estatuto Social, reglamentos y políticas internas y cualesquiera otras que se relacionen con la naturaleza y operatividad de la Cooperativa. Asimismo, adecúa su funcionamiento conforme a las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA), las disposiciones, normas, políticas y procedimientos del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica; lo que dictan las prácticas establecidas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y sus interpretaciones emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera (IASB), de aplicación por los entes supervisados, marcos de mejores prácticas en temas de gobierno, riesgo, control y tecnologías de la información, entre otros.

El Plan de Trabajo de la Auditoría Interna fue aprobado por el Consejo de Administración e incluyó revisiones orientadas a áreas críticas para la operación de la entidad, como: gestión de gobierno, gestión de riesgos, cumplimiento con las disposiciones regulatorias,

la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo (PLD/FT), administración de cartera, obligaciones financieras, gestión de cobro, así como la evaluación de los controles asociados a la seguridad de la información y la ciberseguridad, seguimiento a la Estrategia de la Cooperativa, entre otros.

Aunado a lo anterior, otro tema a destacar fue la ejecución de trabajos asociados a la gestión de la cartera de

crédito, algunos de ellos solicitados por la SUGEF, con el fin de brindar un criterio razonable y objetivo sobre la adecuada cuantificación y revelación del riesgo de crédito de las operaciones crediticias o de los deudores; así como que se registren las estimaciones crediticias correspondientes al riesgo asumido, en línea con lo establecido en el **Acuerdo CONASSIF 14-21 “Reglamento de Estimaciones Crediticias”**.

Este Plan se basa en una evaluación de riesgos, tomando en cuenta las necesidades de la Organización y requerimientos de las regulaciones vigentes, lo que permite priorizar los recursos.

Producto de lo anterior, se detallan algunas de las principales actividades realizadas durante el período 2024:

- Evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente, aplicable a la Cooperativa.
- Evaluar en forma independiente, la eficacia y eficiencia del sistema de control interno, la gestión de riesgos y los sistemas y procesos de Gobierno Corporativo.
- Evaluar la razonabilidad de la información generada o registrada por la Cooperativa, así como, refrendar la información financiera-contable que la Cooperativa remite a la SUGEF y al BCCR, de forma mensual y trimestral, ajustándose a los lineamientos específicos emitidos por ellos (as).
- Certificar los saldos de las operaciones de crédito que han sido dadas en garantía por la Cooperativa a otras instituciones financieras, incluyendo el BANHVI; así como información financiera adicional que requieran estas entidades.
- Verificar que las acciones de los directores, ejecutivos, colaboradores y terceros cumplen con las políticas, procedimientos y leyes aplicables, regulaciones y normas de gobierno de la Cooperativa.
- Seguimiento a la Estrategia Institucional.
- Seguimiento a la implementación de los Planes de Acción propuestos por la Administración, para atender las recomendaciones de la Auditoría Interna a los hallazgos identificados en los trabajos realizados e informar periódicamente a la Alta Gerencia, al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración el estado de los mismos.
- Seguimiento a las observaciones y recomendaciones de las Auditorías Externas y las emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, SUGEF.

Dentro del seguimiento a la Estrategia Institucional, destacan las labores realizadas de aseguramiento y asesoramiento sobre el Proyecto de Coopetransforma (implementación del ERP/Core Bancario/CX), con el objetivo de evaluar oportunamente el avance y los productos del mismo, e informar las oportunidades de mejora que apoyen la ejecución en forma exitosa del Proyecto.

La Auditoría Interna desempeñó un rol esencial en el fortalecimiento del control interno y la gestión de riesgos de la entidad financiera durante el período evaluado, promoviendo el cumplimiento normativo y contribuyendo a la mejora continua de los procesos organizacionales.

Las actividades realizadas permitieron identificar oportunidades de mejora y emitir recomendaciones, con el propósito de apoyar a la Administración en la mitigación de riesgos, a través de la mejora en la eficiencia operativa y el robustecimiento de los controles internos, para generar un impacto positivo en la operación de la Organización.

La Auditoría Interna reitera su compromiso de actuar como un socio estratégico, garantizando la transparencia, la ética y la generación de valor para la Cooperativa, promoviendo la sostenibilidad financiera y contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución y su misión de buscar el bienestar de nuestros asociados, nuestra razón de ser.

Cooperativamente;

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



b)Gestión de Riesgos

Descripción del contexto de riesgo de Coopeande R.L. para el periodo 2024.

El año 2024 representó un periodo complejo para el sistema financiero cooperativo costarricense, marcado por eventos críticos y retos significativos que redefinieron el panorama de riesgos. Estos eventos exigieron una respuesta ágil y estratégica para salvaguardar la estabilidad y la confianza en nuestras operaciones.

El panorama general evolucionó de una expectativa de estabilización económica a un entorno marcado por la administración de crisis, provocado por el proceso de resolución de Coopeservidores. Este evento tuvo un impacto relevante, particularmente en los ámbitos de riesgo de liquidez, gestión del balance y fortalecimiento del gobierno corporativo.

A continuación, se realizará un repaso por diversos eventos y procesos externos e internos que ayudarán a comprender el contexto externo – interno de riesgo de la organización.

Entidades que entraron en Resolución y Compraventa: Coopeservidores, Desyfin, y Coopelecheros, Coopeamistad.

La resolución de dos importantes entidades del sector financiero nacional, Coopeservidores y Desyfin, impactaron directamente el contexto de riesgos del período, materializando escenarios de estrés principalmente en riesgo de liquidez (salidas de efectivo) y riesgo de crédito (contagio).

Iniciando con Coopeservidores, una de las cooperativas más representativas del sector, su situación puso de manifiesto una mala gestión del riesgo de crédito, acompañada de una gestión insuficiente de supervisión de la estructura de gobierno corporativo. Este evento generó incertidumbre entre los asociados y reforzó la necesidad de fortalecer la gobernanza y las estrategias de gestión de riesgos en las entidades del sector.

En el caso de Desyfin, su resolución, como una entidad especializada en financiamiento empresarial, subrayó los riesgos asociados a modelos de negocio dependientes de sectores

económicos específicos y a la exposición crediticia concentrada. Este evento también impactó el mercado financiero en términos de confianza y percepción del riesgo sistémico.

En setiembre del 2024, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) otorgó la autorización para la compraventa de activos y traslado de pasivos de Coopeamistad y Coopelecheros, lo cual marca un hito significativo en el sector cooperativo costarricense.

Estas transacciones reflejan un proceso de transformación estratégica en ambas cooperativas, que cesarán su actividad de intermediación financiera para enfocarse en servicios múltiples, alejándose del modelo tradicional de ahorro y crédito. Por su parte, Coopenae y Coopealianza asumen las carteras de crédito y pasivos de las cooperativas vendedoras gracias a su solidez financiera.

A diferencia de Coopeservidores, cuyo proceso de resolución fue impulsado por irregularidades financieras significativas, estas operaciones no reflejan una crisis, sino un cambio de enfoque en respuesta a las dinámicas del sector y las necesidades de los socios, consolidando así el panorama cooperativo.

Supervisión Regulatoria

La resolución de estas entidades motivó a un mayor endurecimiento en las medidas regulatorias por parte de la SUGEF, el CONASSIF y otras autoridades. Se incrementaron los requerimientos de capital, se implementaron controles más estrictos en materia de gestión de riesgos, y se intensificaron las auditorías para garantizar la sostenibilidad de las entidades supervisadas.

Impacto en la confianza de los asociados

El mayor activo de una entidad financiera es la confianza de sus asociados ahorrantes e inversionistas. Los eventos descritos tuvieron un impacto directo en la confianza de los asociados hacia las entidades financieras cooperativas. Esto se tradujo en un aumento en la demanda de transparencia, retiro de sus inversiones en las cooperativas, mayores expectativas sobre la gestión de riesgos y una inclinación hacia la

diversificación de depósitos entre las diferentes instituciones.

Reacciones en el Mercado

El sector enfrentó una presión significativa en términos de costos de captación, con tasas más altas como respuesta al incremento de la percepción de riesgo. Además, se observó una mayor competencia por los depósitos, lo que obligó a las entidades a revisar sus estrategias comerciales y financieras.

Contexto idiosincrático de la entidad

El año 2024 se caracterizó por un entorno externo desafiante que impactó directamente a la institución. Este contexto generó un estancamiento en el crecimiento de la cartera crediticia, acompañado de salidas de fondos que redujeron el tamaño del balance general. Estas dinámicas contribuyeron a un marco regulatorio más exigente, con una supervisión intensiva y rigurosa por parte de las autoridades competentes.

A nivel interno, la organización enfrentó presiones significativas en la eficiencia de su desempeño, particularmente en su capacidad para generar beneficios. Este escenario estuvo influido por varios factores, entre los que destacan:

- La implementación del **Salario Mínimo Inembargable**, que impactó la recuperación crediticia.
- La disminución en la colocación de créditos debido al incremento en los requerimientos de capital por plazos.
- El impacto del **contagio financiero** de deudores compartidos con **Coopeservidores**, derivado de su proceso de resolución.

En el ámbito macroeconómico, entre finales de 2023 y los primeros meses de 2024, se registró una disminución significativa en las tasas referenciales. Este comportamiento contribuyó de manera positiva al mejoramiento del margen financiero de la entidad. Sin embargo, las proyecciones actuales indican una estabilización de las tasas, lo que plantea un desafío estratégico relacionado con la optimización de la mezcla de productos y precios de colocación para los próximos periodos.

En cuanto a la **transformación**

empresarial, este proyecto estratégico ha representado un reto importante para la organización, particularmente en términos de eficiencia financiera. No obstante, a nivel operativo, el proyecto ha avanzado conforme a los plazos, estándares formales y alcance definidos, demostrando un manejo adecuado del proceso de cambio.

En el ámbito de la **gestión de legitimización de capitales**, se mantiene en ejecución un plan de acción derivado de una auditoría externa. Este plan incluye mejoras significativas en la metodología de medición de la exposición al riesgo de legitimización de capitales, así como en el monitoreo integral del ciclo de evaluación del riesgo de lavado de dinero.

En resumen, la institución ha enfrentado un contexto desafiante tanto a nivel externo como interno, pero aún sigue trabajando en la implementación de estrategias claves para garantizar la sostenibilidad y la mitigación de riesgos en un entorno cada vez más exigente.

Gestión de riesgo idiosincrática (enfoque)

En la entidad, estos eventos sirvieron como un catalizador para reforzar los controles internos y mejorar las estrategias de monitoreo de riesgos, particularmente en lo que respecta a:

- **Gestión de liquidez:** Implementación de escenarios de estrés más conservadores.
- **Riesgo de crédito:** Mayor énfasis en la diversificación de la cartera, crecimiento y en la calidad del análisis crediticio.
- **Gobernanza:** Fortalecimiento de la confianza en el marco de toma de decisiones para garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas del sector.
- **Regulatoria:** Durante el año, la SUGEF aumentó el número y diversidad de requerimientos de carácter regulatorio. Incluso, implementó medidas para asegurar la resiliencia con base en capital de las entidades reguladas en el sector.
- **Proyecto de transformación:** de especial atención por el aporte

estratégico que este representa para la organización.

- **Legitimización de Capitales:** la organización ha realizado importantes esfuerzos para el mejoramiento del riesgo de legitimización de capitales, principalmente en lo relativo a su capacidad para identificación de riesgo de legitimización de los asociados.
- **Eficiencia:** ante el contexto sistémico e idiosincrático planteado, la organización se enfoca en la generación estable de utilidades, con el claro objetivo de optimizar lo mejor posible la eficiencia de la Cooperativa.

• Riesgos Financieros

En un entorno económico global cada vez más dinámico y complejo, la gestión eficaz de los riesgos financieros es fundamental para garantizar la estabilidad, la rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa. En este año 2024 la cooperativa ha enfrentado desafíos continuos derivados de factores externos (resolución Coopeservidores R.L), que a su vez ocasionaron desafíos internos que han afectado la capacidad para operar según la estrategia definida al inicio del año en curso. Por ello, la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos financieros se ha convertido en una prioridad estratégica para mantener la confianza de los clientes, los inversores y las autoridades regulatorias.

La siguiente memoria de Riesgos Financieros tiene como propósito ofrecer una visión detallada sobre los principales hechos de gestión a los riesgos financieros a los que se enfrenta la entidad, así como detalle las principales políticas, procedimientos y herramientas adoptadas para su gestión. Este informe abarca una evaluación integral de los riesgos de crédito, de mercado, de liquidez, que podrían tener un impacto significativo en la solvencia y el desempeño financiero de la cooperativa.

Entre los hitos más sobresalientes, se destaca la realización de las pruebas anuales de estrés y de backtesting de riesgos financieros, así como la

ejecución de la prueba anual al Plan Contingente de Liquidez, Mercado y Crédito, y desarrollo de las pruebas Bottom-Up Stress Testing (BUST), ante el regulador.

Estas acciones proporcionan a la entidad la capacidad de anticipar, evaluar y mitigar correctamente posibles amenazas financieras. Este enfoque proactivo no solo salvaguarda los activos y la estabilidad financiera de Coope Ande, sino que también fortalece la confianza de los asociados al demostrar un compromiso sólido con la integridad y la solidez financiera.

A pesar de los logros obtenidos, se vislumbraron alertas de riesgo, producto de las secuelas del proceso de resolución de Coopeservidores R.L y Desyfin, puntualmente. Durante este periodo, los socios inversionistas del país enfrentaron un escenario caracterizado por incertidumbre y desconfianza en las entidades financieras del sector cooperativo. Estos factores, aunque atisban a mejorar, han dejado su huella en la economía nacional y en el sector, poniendo a prueba la resiliencia, y la confianza para con los asociados.

En este contexto desafiante, la DRCN y Coope Ande en su conjunto se han visto obligados a desplegar esfuerzos significativos para gestionar de manera efectiva estos desafíos y mantener sus exposiciones de riesgos dentro de los niveles de apetito previamente definidos. A medida que las condiciones comienzan a mostrar mejoras, la adaptabilidad y la capacidad de respuesta ante las adversidades seguirán siendo cruciales para asegurar la estabilidad y el éxito continuo en el sector financiero. La implementación de estrategias dinámicas y de confianza, la recalibración constante de las metodologías de gestión de riesgos será esenciales para enfrentar con éxito los desafíos cambiantes y aprovechar las oportunidades emergentes en el 2024.

Mediante estos esfuerzos, la DRCN busca erigirse como un pilar de respaldo para la Administración para el año 2025, contribuyendo de manera activa a la consecución de los objetivos estratégicos de Coope Ande. Además, busca ser un agente clave en la generación de valor para los asociados, al asegurar la estabilidad y solvencia a largo plazo de la entidad.

Seguidamente, se ofrece una síntesis detallada de las actividades llevadas a cabo y los logros alcanzados por la DRCN en la gestión de riesgos financieros durante el año 2024.

• **Riesgo de Crédito**

El riesgo de crédito es un factor crucial en la gestión financiera de cualquier institución financiera y no es la excepción para la Cooperativa, ya que existe la posibilidad de que un asociado no cumpla con sus obligaciones de pago de acuerdo con los términos establecidos en el contrato.

Este informe tiene como objetivo proporcionar un resumen de los principales hitos en el año del riesgo de crédito asociado a la cartera de préstamos. A través de la evaluación de diversos factores como la solvencia financiera, el historial de pago, las condiciones económicas actuales y las características del mercado, se busca identificar y cuantificar los riesgos que podrían afectar la capacidad de la entidad para recuperar los fondos prestados, además del análisis contexto externo e interno de cambio que proporcione ajustes en las políticas respectivas de otorgamiento del crédito.

En este contexto, el informe de riesgo de crédito no solo presenta una visión general de los posibles riesgos inherentes y residuales, sino que también propone medidas para mitigar esos riesgos, asegurando así una gestión más eficiente y segura de los activos. Este informe abarca una evaluación exhaustiva de los perfiles de crédito, identificando las fortalezas y debilidades de la gestión, explicando las herramientas para mitigar y dar seguimiento a los impactos de las condiciones macroeconómicas y el cumplimiento de las normativas regulatorias pertinentes. A través de este análisis, se establece una estrategia adecuada para manejar el riesgo y optimizar los procesos de gestión del crédito dentro de la entidad.

Con el objetivo de fortalecer y mejorar su proceso de gestión de riesgo de crédito, la DRCN ha implementado iniciativas significativas para fortalecer y mejorar su proceso de gestión de

riesgo de crédito, durante el año 2024. Este empeño se ha traducido principalmente en la revisión del proceso de otorgamiento de crédito, y las distintas políticas de crédito según el tipo de producto, enfatizando en consumo, hipotecario, tarjeta de crédito y pymes. Además, se han introducido nuevos análisis con herramientas para la identificación y valoración de riesgos. Estas medidas han capacitado a la Cooperativa para tomar decisiones de crédito más informadas y seguras, orientadas a resguardar los intereses tanto de la organización como de sus asociados.

A continuación, se detallan las acciones ejecutadas por la DRCN en relación con la gestión de riesgo de crédito durante el segundo semestre del 2024.

- Se llevó a cabo un monitoreo periódico del perfil de riesgo crediticio, con análisis mensuales diseñados para detectar de manera temprana y prevenir posibles situaciones de incumplimiento.
- Se realizó un seguimiento detallado de los informes mensuales relacionados con el riesgo de crédito, abarcando tanto el Informe de Riesgo de Crédito de la Cartera de Préstamos como el Informe de Concentración de Cartera. Estos informes proporcionaron una visión exhaustiva y detallada del riesgo de crédito en la Cooperativa.
- Se concluyó con éxito el ejercicio Bottom-Up Stress Testing (BUST) correspondiente al presente año, cumpliendo con los plazos establecidos por el regulador. Este ejercicio es crucial en el proceso de gestión de riesgos de la Cooperativa.
- Se desarrollarán escenarios de estrés, que simulan situaciones macroeconómicas adversas con el potencial de afectar la cartera de crédito de la Cooperativa. Este análisis calculará el impacto de dichos choques en el capital económico necesario para cubrir el riesgo de crédito, permitiendo a la Cooperativa evaluar su suficiencia patrimonial y anticipar ajustes ante situaciones críticas.

- Se actualizó el Manual de Metodologías de Riesgos Financieros para incorporar la metodología de Riesgos de Crédito de Contraparte, que permite a su vez alertar y dar seguimiento a la activación del plan de contingencia de crédito.
- Se realizó la prueba anual de Backtesting de Riesgo de Crédito, donde se analizó la precisión predictiva de los modelos internos de VaR Crediticio. Este análisis corrobora los ajustes en los modelos antes realizados para garantizar una estimación precisa y confiable del riesgo de crédito en futuras aplicaciones.
- Se realizaron estudios específicos a las políticas de crédito y al proceso de otorgamiento para los productos de consumo, hipotecas y tarjeta de crédito, considerando la alineación al Acuerdo 14-21, incorporando conceptos de liquidez mínima incremental, así como ajustes en el modelo de pricing con pérdida esperada para operaciones de crédito. Estos estudios proporcionaron información valiosa para la gestión del riesgo de crédito, negocios y cobranza de la cooperativa.
- Se realizaron diversos análisis específicos para la atención de focos de riesgo, analizando el comportamiento y voluntad de pago por sector público o privado, utilizando análisis de cosechas para determinar efectos en ajustes de políticas realizados y contextos específicos en el tiempo, así como determinación de perfiles con altos niveles de morosidad. Este tipo de análisis han ayudado a tomar decisiones y definir acciones de mitigación y corrección para el año 2025.
- Se mantuvo un seguimiento constante de los cambios en el entorno, como la evolución de la economía y la entrada en vigencia de nuevas leyes, con repercusiones directas a las exposiciones de riesgos de crédito. Este enfoque permite a la Cooperativa adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno y minimizar su impacto en el riesgo de crédito.

• **Riesgo de Liquidez**

La DRCN desempeña un papel crucial en la estabilidad financiera y sostenibilidad a largo plazo de la Cooperativa y una de las áreas más relevantes es la gestión proactiva del riesgo de liquidez. El riesgo de liquidez se refiere a la posibilidad de que la Cooperativa no pueda cumplir con sus obligaciones financieras debido a la falta de activos líquidos para cubrir sus pasivos inmediatos. En otras palabras, es la incapacidad de convertir activos en efectivo de manera rápida y sin pérdida significativa de valor.

Por esta razón, es de vital importancia para la organización gestionar efectivamente el riesgo de liquidez, asegurándose de mantener siempre la liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones financieras. Esta gestión no solo permite el cumplimiento puntual de pagos y obligaciones, minimizando las pérdidas económicas asociadas con la necesidad urgente de obtener efectivo, sino que también contribuye a mantener la confianza de los asociados en la gestión financiera de la cooperativa. Al mantener reservas de efectivo adecuadas y estrategias de financiamiento bien planificadas, la organización puede preservar su estabilidad financiera a largo plazo, demostrando solidez y competencia en la gestión de sus recursos financieros.

Asimismo, el sector cooperativo fue afectado por la reciente crisis en Coopeservidores R.L., que resultó en su intervención y posterior declaración de inviabilidad por parte del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif). Esto resalta la importancia crítica de una adecuada administración de la liquidez en las entidades financieras. La situación vivida por Coopeservidores R.L., marcada por la incapacidad de la cooperativa para cumplir con los requisitos de solvencia y la acumulación de obligaciones que superaban sus recursos, evidencia cómo una mala gestión del riesgo de crédito y la falta de transparencia financiera pueden desencadenar la pérdida de confianza del público y la intervención regulatoria. Además, las implicaciones para los ahorrantes y la estabilidad del sistema financiero fueron significativas, subrayando la necesidad de controles internos sólidos y un monitoreo efectivo por parte de todas las partes involucradas

en la administración del riesgo.

Dichos acontecimientos nos permitieron tener una lección invaluable para la administración de la liquidez en el sector financiero y cooperativo. La sostenibilidad operativa y la protección de los depositantes requieren un enfoque proactivo que combine evaluaciones precisas de calidad crediticia, controles rigurosos sobre los flujos de efectivo y una comunicación clara con los stakeholders. La implementación de medidas preventivas efectivas no solo salvaguarda la confianza en la cooperativa, sino que también mitiga el riesgo de recurrir a intervenciones disruptivas que afecten tanto a los ahorrantes como al funcionamiento del mercado financiero en general.

A continuación, se presenta un resumen detallado de las acciones emprendidas por la DRCN en relación con la gestión del riesgo de liquidez durante el segundo semestre del presente año:

- A lo largo del año 2024, se ejecutó un monitoreo mensual del perfil de riesgo de liquidez. Este proceso proporcionó una visión clara y actualizada de la situación financiera de la Cooperativa, facilitando así la toma de decisiones informadas.
- Se realizó un seguimiento constante de las herramientas empleadas para la evaluación del riesgo de liquidez, incluyendo modelos e indicadores tales como el flujo de efectivo proyectado ajustado por riesgo, el horizonte de sobrevivencia, el VaR de retiros diarios.
- Se genera un escenario de estrés en atención al evento de Coopeservidores, mismo que sirve de base para la planificación de una reserva adicional de liquidez.
- Asimismo, se realizaron los ajustes al Flujo de Efectivo, para contemplar otras variables como por ejemplo los indicadores de renovación por tipo de inversionistas, las entradas de capital social; y se realizaron mejoras a variables ya existentes para apegarse a la realidad de la organización.
- Los indicadores de renovación y

redención anticipada de ACAS, fueron empleados con una mayor periodicidad de cálculo para monitorear en tiempos más oportunos, permitiendo ajustar los recursos de la Cooperativa para no socavar la confianza de los asociados.

- Se construye el indicador ampliado para la renovación de ACAS, considerando los montos que se mantienen a la vista posterior a su vencimiento, los cuales se pueden definir como no salidas del todo de la Cooperativa. Dicho indicador permite estar más alineado con la gestión del negocio.
- Se implementaron los cambios al indicador regulatorio de Cobertura de Liquidez (ICL) y se implementó el indicador de liquidez estructural de Fondo Neto Estable (IFNE).
- Se realizó un simulacro con el propósito de poner a prueba el Plan Contingente de Liquidez. Esto permitió identificar áreas específicas de mejora y proporcionar recomendaciones concretas destinadas a fortalecer la preparación de la Cooperativa ante posibles situaciones de crisis de liquidez.
- Los resultados de las auditorías internas y externas se abordaron de forma oportuna, implementando medidas correctivas pertinentes que resultaron en mejoras significativas en los procesos internos y en la gestión general de riesgos.
- Se realizó una vigilancia continua de las fluctuaciones en el entorno económico y regulatorio que pudieran tener impacto en el riesgo de liquidez de la Cooperativa. Gracias a esta monitorización constante, la Cooperativa pudo anticiparse y ajustar sus estrategias de gestión de riesgos de liquidez de forma oportuna.

• **Riesgo de Mercado**

Coope Ande, como entidad financiera, enfrenta riesgos asociados a las fluctuaciones del mercado que pueden afectar sus finanzas. Estos riesgos

incluyen: tasas de interés, cuando estas presentan volatilidades inesperadas; variaciones de precios, que afectan el valor de las inversiones; y fluctuaciones en el tipo de cambio, especialmente con el dólar. Si no se manejan correctamente, estas situaciones pueden impactar la estabilidad económica y la capacidad de generar ganancias de la cooperativa. Por eso, es fundamental que la Cooperativa identifique y controle estos riesgos para proteger su solvencia y asegurar buenos resultados financieros.

Durante el año 2024, Coope Ande ha fortalecido sus medidas para enfrentar estos desafíos. Esto incluye aplicar estrategias claras para gestionar los riesgos y establecer controles internos sólidos. Gracias a estos esfuerzos, la Cooperativa ha reducido su exposición a las incertidumbres del mercado, mejorado su estabilidad económica y asegurado un mejor desempeño financiero.

A continuación, se detallan las iniciativas emprendidas por DRCN en el año 2024 para gestionar de manera efectiva el riesgo de mercado:

- Se llevó a cabo una vigilancia constante del perfil de riesgo de mercado a lo largo del semestre, asegurando una visión actualizada y precisa de la exposición de la Cooperativa a este riesgo particular.
- Con el propósito de preparar a la Cooperativa para posibles situaciones de estrés de mercado, se llevó a cabo un ejercicio práctico para evaluar la efectividad del Plan Contingente de Mercado. Esta actividad facilitó la detección de puntos que requieren ajustes y generó sugerencias claras enfocadas en robustecer la capacidad de respuesta de la Cooperativa frente a eventuales escenarios de tensión del mercado.
- Se llevaron a cabo las pruebas anuales de estrés de riesgo de precio, tasas de interés y tipo de cambio, contribuyendo a identificar escenarios adversos, que permiten mejorar la planificación financiera y fortalecer la gestión de riesgos.
- Se realizó la prueba anual de

Backtesting de Riesgo de Precio que evaluó la precisión predictiva de los modelos internos de VaR histórico, paramétrico y Montecarlo del portafolio de inversiones.

- Se dio seguimiento a los límites establecidos con el modelo de Interest Rate GAP, el cual es una herramienta que nos permite analizar la diferencia entre activos y pasivos sensibles a cambios en las tasas de interés durante períodos específicos. Este seguimiento permitió evaluar de manera continua el impacto potencial de las fluctuaciones en las tasas sobre la rentabilidad y la estabilidad financiera de la institución.
- Los resultados de las auditorías internas y externas relacionadas con el riesgo de mercado fueron abordados de manera eficiente, implementando las acciones correctivas necesarias para mejorar los procesos internos y la gestión general del riesgo de mercado.

Riesgos No Financieros

Riesgo Operativo

Los incidentes reportados han permitido analizar la efectividad y calidad de los controles que mitigan las exposiciones, fortalecerlos mediante la mejora continua y crear nuevos focos de control, todo con el fin de disminuir la reincidencia de los incidentes y robustecer la gestión de los procesos.

Riesgo Reputacional

El riesgo reputacional es de especial atención para la Cooperativa, especialmente luego del caso de Coopeservidores. En cuanto su gestión y monitoreo, se incorporan dos indicadores en el Marco de Apetito por Riesgo, uno relacionado al seguimiento de las quejas o reclamos de los asociados, y otro, a la afectación por publicaciones negativas en medios de comunicación formales.

Es importante destacar que, durante el periodo se ha mantenido siempre por debajo del apetito al riesgo aprobado (355).

Seguridad de Información

En el marco del compromiso con la seguridad de la información, la Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo realizó un análisis del sistema de gestión, basado en las buenas prácticas de ISO 27001 e ISO 27002, identificando puntos de mejora necesarios para robustecer aún más políticas, controles, lineamientos y otros, ajustando el SGSI a las necesidades del negocio, nuevas normativas y estrategia de la Cooperativa.

Participación en el proyecto de Transformación Empresarial

La participación en el proyecto incluyó la revisión y validación de la gestión y administración de los roles y permisos dentro del sistema SAP.

Lo anterior implicó la identificación de riesgos asociados a la seguridad y al acceso, que permitió estructurar y mantener actualizada la matriz de roles y permisos de manera periódica, mitigando accesos no autorizados y probabilidad de fraudes internos.

Continuidad de Negocio

Abordaje BIA 2024

Para el 2024 se realizó el proceso de revisión y actualización del BIA de la Cooperativa, con un levantamiento por línea de negocio, permitiendo definir aquellos productos y servicios claves para la estrategia.

Asimismo, se realizó un inventario de los recursos, servidores y equipos de TI que soportan la gestión de productos y servicios del BIA, dándoles la categoría de críticos para la Cooperativa.

A continuación, se presentan los productos y servicios críticos del BIA 2024.

Insignificante

- Crédito Pymes
- Quickpass

Bajo

- PAR
- Asistencias
- Back to back

Moderado

- Prendario
- PAS
- Seguros
- Ahorros programados

Alto

- Consumo
- Ahorros a plazo (ACAS)
- Crédito Hipotecario
- Ahorros vista
- Sinpe Móvil

Muy Alto

- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito

Por su parte, se determinó que los canales más relevantes para la Cooperativa corresponden a agencias, CoopeAnde en Línea, App y Digital Center.

c) Oficialía de Cumplimiento

Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (Oficialía de Cumplimiento)

Las actividades que realiza la Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (UPLC/FT) involucran tareas de prevención, detección y gestión del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM). Mediante la evolución constante de los programas de capacitación se contribuye con el desarrollo de la cultura de cumplimiento en todos los pilares de la Cooperativa.

Durante el período 2024, se continuó con la generación de sinergias con las diferentes áreas de negocio y de control para adecuar el nuevo esquema normativo; lo cual permitió fortalecer el vínculo entre la estrategia de negocio y la gestión de aplicación de la política Conozca a su Cliente.

Es importante denotar que la UPLC/FT está conformada por personal calificado, que cumple con los requerimientos del Acuerdo CONASSIF 12-21 y que aplica de forma vivencial

los valores cooperativos. Asimismo, la experiencia y su compromiso permiten el cumplimiento de las siguientes funciones normativas:

- Elabora propuesta de programa de cultura institucional en prevención de LC/FT/FPADM, fortaleciendo el proceso de capacitación mediante sesiones diferenciadas con base en la exposición al riesgo, como lo establece la normativa vigente.
- Actualiza el Manual de Cumplimiento y procedimientos internos de la Unidad de PLC/FT.
- Revisa, actualiza y aplica la metodología para la evaluación de riesgo institucional de LC/FT/FPADM.
- Actualiza la metodología para la clasificación del riesgo del cliente de LC/FT/FPADM.
- Coordina el proceso para el cumplimiento del Acuerdo CONASSIF 11-21, Reglamento del Centro de Información Conozca a su Cliente.
- Gestiona cumplimiento de los límites de los indicadores de prevención de legitimación de capitales del Marco de Apetito al Riesgo.

- Satisfactoriamente se cumple en tiempo y forma con la remisión de información a los entes reguladores: Superintendencia General de Entidades Financieras, Ministerio de Hacienda y la Unidad de Inteligencia Financiera.

- Se cumple de forma efectiva con los indicadores de gestión de la Unidad, entre otras.

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

d) Cumplimiento Normativo

Con el propósito de promover y vigilar que la Cooperativa opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas, el Consejo de Administración estableció la Unidad de Cumplimiento Normativo.

Esta figura además apoya al Consejo de Administración, Alta Gerencia y demás responsables de procesos en el análisis de nueva normativa y su cumplimiento adecuado en el negocio

con el fin de realizar una buena gestión del riesgo de incumplimientos normativos.

Durante el 2024 Coope Ande realizó, con el apoyo del Administrador de Cumplimiento Normativo, una serie de actividades con el fin de fortalecer la gestión de cumplimiento integral:

1. Diagnóstico integral de normativa emitida por CONASSIF y emitida por otros entes externos, donde se identificó no solo oportunidades de mejora en la gestión de las normativas, sino que cada norma se evalúa en función de su exposición al riesgo.
2. Análisis de normativa emitida durante el periodo, identificando brechas y determinando planes de acción en conjunto con la Administración para su atención.
3. Seguimiento del cumplimiento de planes de acción de auditorías externas en la organización, de consultorías a nivel preventivo, como SUGEF 24-22, SUGEF 15-22, SUGEF 4-16.
4. Monitoreo en el Marco de Apetito por Riesgo del nivel de cumplimiento en envío de información regulatoria periódica.
5. Atención a requerimientos

regulatorios permanentes por parte del Supervisor.

De esta manera, la Cooperativa conoce las regulaciones de mayor impacto normativo en los procesos y la gestión que se realiza actualmente por parte de sus responsables.

Los resultados fueron satisfactorios en todas las normativas y las medidas de seguimiento estarán en los controles de la función de Cumplimiento Normativo.

Las oportunidades de mejora se encuentran con planes de acción, no se identificaron brechas o incumplimientos.

e) Órganos de Control Externos

Hoy por hoy, los niveles de competitividad y exigencia del entorno, en cuanto a la ética y valores, así como una sana gobernanza, hacen que para Coope Ande estas gestiones no sean negociables desde ningún punto de vista. Nuestra planeación estratégica, así como nuestra visión al futuro, consideran siempre los riesgos a los que estamos expuestos como organización y también, el manejo de la confianza de nuestros asociados se constituye en una razón esencial que está implícita en todo nuestro quehacer.

En relación con esta gestión, Coope Ande ha estado acompañada por empresas que garantizan que esta gestión cumpla con los estándares normativos y legales para operar, especialmente en el período en estudio.

Durante el período 2024, la firma de Auditores Externos KPMG estuvo presente y externó una opinión independiente y sin salvedades (Opinión Limpia) de los Estados Financieros de la Cooperativa del año 2024.

De acuerdo con lo que establece el Reglamento para Juzgar la situación Económica-Financiera de la Entidades Fiscalizadas, se mantiene la calificación de riesgo normal al cierre del período 2024.

Para este período 2024 la firma calificadora FITCH dejó de operar en Centroamérica. Al respecto y para tranquilidad de nuestros asociados, Coope Ande contrató la firma Moody's para continuar con esta supervisión.

Por otra parte, la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) ha estado presente con continuos requerimientos de información y gestión a lo largo del período con el fin validar la trazabilidad de nuestras operaciones tanto normativos como legales.

3. Gestión Financiera Económica

3.1. Contexto Internacional relevante para Costa Rica



Contexto internacional

Resumen del Contexto Económico Internacional en 2024

En 2024, la economía global enfrentó un panorama de resiliencia, pero con desafíos significativos. Tras la pandemia, los conflictos geopolíticos, los shocks climáticos y problemas en la cadena de suministros, el mundo logró avances en la desinflación. Este descenso se atribuye a la reducción de políticas monetarias por parte de los bancos centrales, una recuperación moderada del mercado laboral y estabilidad en los precios de las materias primas, entre otros.

A pesar de ello, el crecimiento económico global se mantuvo estable en torno al 3,2% en 2024, aunque con notables diferencias regionales. En las economías avanzadas, como Estados Unidos, superaron las expectativas, impulsadas por políticas fiscales expansivas. Los sectores tecnológicos, de energías renovables y servicios digitales fueron claves en impulsar este crecimiento.

En los mercados emergentes y en desarrollo, el crecimiento se mantuvo modesto, influenciado por el desempeño de economías como China y Estados Unidos, además las tensiones comerciales y algunos episodios de volatilidad en los mercados bursátiles presentados en la bolsa japonesa. Este aumento en la volatilidad se corrigió gradualmente en las semanas posteriores.

Por otra parte, varios países experimentaron cambios presidenciales que impactaron sus economías. En Estados Unidos, el regreso de

Donald Trump generó incertidumbre en mercados globales por posibles tensiones comerciales.

En Europa, las elecciones en países como Rusia, Eslovaquia, e Inglaterra trajeron nuevos liderazgos que influyeron en la política energética y en las relaciones con la Unión Europea. Estos cambios políticos en América, Europa y otras regiones reconfiguraron dinámicas comerciales, políticas fiscales e inversiones globales, añadiendo volatilidad al crecimiento económico, especialmente en economías emergentes.

En cuanto a las perspectivas para el año 2025, se prevé que el crecimiento económico global se mantenga en torno al 3.2%. Por otra parte, se anticipa una disminución de la inflación y estabilidad de los precios, lo que podría alivianar la presión de los hogares y empresas.

Consecuentemente, se espera que los principales bancos centrales continúen relajando las políticas monetarias, reduciendo así las tasas de interés a medida que las presiones inflacionarias disminuyan.

De cara al futuro, la economía internacional combina desafíos globales que requieren un enfoque coordinado para abordar las tensiones comerciales, acelerar la transición climática y consolidar la estabilidad financiera.



Contexto nacional

La economía de Costa Rica creció un 4,1% en 2024, superando tanto el promedio de América Latina (2,2%) como el promedio global (3%), enfrentando desafíos tanto internos como externos.

Sin embargo, se presentan diferencias notables entre sectores y regímenes fiscales, y reflejan una economía costarricense con dinámicas

diferenciadas, donde las zonas francas y ciertos sectores avanzan más rápidamente que otros.

Consecuentemente, las exportaciones desempeñaron un papel fundamental en el crecimiento económico, en especial el sector de equipos médicos, acompañado de productos electrónicos y alimentarios. No obstante, la dependencia de socios comerciales clave como Estados Unidos, plantea desafíos ante posibles cambios en sus políticas comerciales y tendencias globales de desglobalización.

La inflación se mantuvo baja durante 2024, cerrando en 0.84%, muy por debajo del rango meta del BCCR (2%-4%), incluso registrando inflación negativa en ciertos meses. Este comportamiento se atribuye a varios factores como la disminución en los costos asociados al transporte de mercancías, el cual contribuyó a abaratar los productos importados.

El tipo de cambio del dólar mostró una tendencia a la baja, especialmente en el último trimestre del año, tras mantenerse entre ₡520 y ₡530 durante junio y agosto, el dólar descendió gradualmente, situándose en ₡506,66 para la compra y ₡513,73 para la venta a finales de diciembre.

Esta disminución se atribuye a factores estacionales como el pago de aguinaldos y el inicio de la temporada alta de turismo, que incrementan la entrada de divisas al país. Además, la inversión extranjera directa y las condiciones favorables para empresas estadounidenses en Costa Rica contribuyeron a esta tendencia.

En cuanto a las tasas de interés, el Banco Central de Costa Rica (BCCR) redujo la Tasa de Política Monetaria (TPM), en octubre de 2024, en 25 puntos base, situándola en 4,00% anual.

Estas acciones buscan mantener la estabilidad de precios y fomentar condiciones financieras que apoyen el crecimiento económico del país, y orientar la inflación hacia la meta establecida del 3% ± 1 punto porcentual.

El crédito al sector privado en Costa Rica mostró un crecimiento interanual del 7,8% en 2024, impulsado

principalmente por un aumento del 6,8% en créditos en moneda nacional y un 9,9% en moneda extranjera. Sin embargo, el crecimiento de los créditos en dólares presentó una desaceleración en los últimos meses del año, reflejando una menor demanda en esa moneda. Este comportamiento estuvo influido por una política monetaria menos restrictiva, la estabilidad del tipo de cambio y un entorno económico caracterizado por baja inflación.

Para 2025, se proyecta un crecimiento económico del 4%, impulsado por una mayor actividad en los sectores de servicios y exportaciones.

Respecto a los macroprecios, la inflación se espera que regrese al rango meta del Banco Central (2%-4%) hacia el tercer trimestre del año. El tipo de cambio del dólar se mantendría estable, oscilando entre ₡510 y ₡530, favorecido por ingresos de turismo y exportaciones.

En cuanto a las tasas de interés, se prevé que la Tasa de Política Monetaria (TPM) permanezca en niveles cercanos al 4%, facilitando el acceso al crédito. Por último, el crédito al sector privado crecería en torno al 6,9%, con un comportamiento similar entre moneda nacional y extranjera.

Gestión Financiera Económica

Balance de Situación

Activo Total

Al cierre del año 2024, Coope Ande presentó un Activo Total de ₡732,5 mil millones (\$1,4 mil millones). El decremento generado en este intervalo fue de ₡35,6 mil millones, lo que en términos porcentuales representa un 4,64%. Este decrecimiento se explica principalmente por el decremento del portafolio de inversiones de ₡56,6 mil millones (21,0%) y levemente por la cartera de crédito de ₡3,1 mil millones.

Comportamiento del Activo Total: Años 2023 y 2024

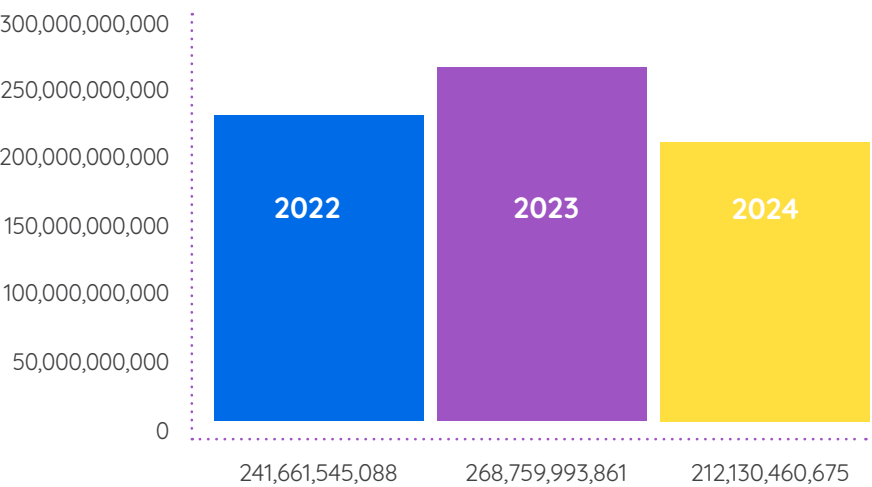
Activos	2023	%	2024	%	Variación	Var. %
Disponibilidades	11,884,457,778	1.55%	37,987,221,399	5.19%	26,102,763,622	219.64%
Inversiones en Instrumentos financieros	268,759,993,861	34.99%	212,130,460,675	28.96%	(56.629.533.187)	-21.07%
Cartera de Créditos	469,953,176,357	61.18%	466,816,326,395	63.73%	(3.136.849.962)	-0.67%
Inmuebles, Mobiliario y Equipo en (neto)	10,756,660,237	1.40%	9,905,767,443	1.35%	(850.892.793)	-7.91%
Otros Activos	6,770,860,838	0.88%	5,678,935,496	0.78%	(1.091.925.342)	-16.13%
Total Activos	768.125.149.070	100.00%	732.518.711.407	100.00%	(35.606.437.663)	-4.64%

Portafolio de Inversiones en instrumentos financieros

Para Coope Ande, al cierre de diciembre del 2024, el decrecimiento del portafolio en términos interanuales fue de 21,0%, presentando un valor de mercado del portafolio de ₡212,1 mil millones, básicamente por la creación del fondo de garantía contingente a donde se trasladaron recursos.

En cuanto a la composición del portafolio, está concentrado principalmente en la cartera clasificada a valor razonable, que abarca un 54% del portafolio, costo amortizado del 19% e inversiones restringidas del 27%. El portafolio asignado para reserva de liquidez concentra el 35% del portafolio total.

Comportamiento de las Inversiones en Instrumentos financieros Años 2022, 2023 y 2024



Características:

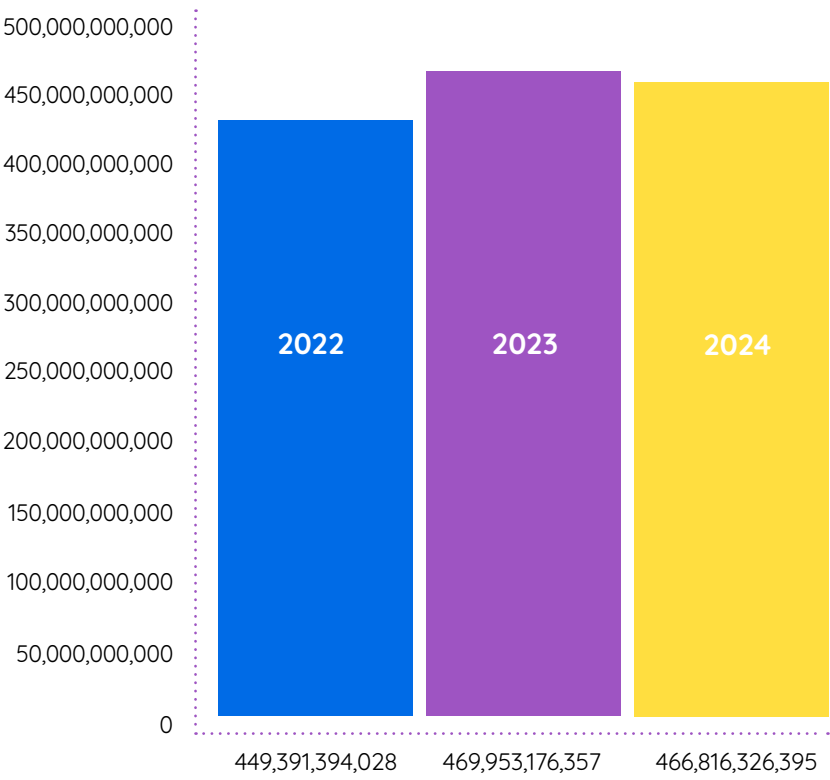
- Portafolio de inversión neta a diciembre 2024 de ₡212,1 mil millones.
- Cercano al 94,5% se mantiene en colones.
- El portafolio mantenido para reserva de liquidez (34,6%) debe cumplir con las condiciones regulatorias por lo que se clasifica a costo amortizado.
- El 27,2% del portafolio a valor razonable se mantiene en instrumentos del Gobierno.

Cartera de Crédito

Con respecto a la Cartera de Crédito Neta, el activo más importante de la Cooperativa dado que representa el 63,7% del total, manifestó un decrecimiento cercano a los ₡3,1 mil millones de colones (0,7%). Dicha cartera mostro la principal dinámica en el crédito de vivienda que mostró un crecimiento del 6,9%. Por su parte, el crédito de consumo se redujo en un 3,2%. La cartera de tarjetas de crédito mostró un importante avance en el saldo adeudado con un crecimiento cercano al 73%.

Desde la perspectiva de calidad crediticia, de forma histórica, Coope Ande ha mantenido una proporción predominante de su portafolio de créditos en la clasificación de vigente, promediando un 91,3% durante el último año. No obstante, debido primordialmente a ajustes en el salario mínimo inembargable y a efectos derivados de cambios regulatorios, a diciembre de 2024 se evidencia un incremento en el coeficiente de morosidad, tras registrar un índice de 2,90%, el cual aumenta respecto al periodo anterior (2,70%).

**Comportamiento de la Cartera de Crédito Neta
Años 2022, 2023 y 2024**



Pasivo Total y Patrimonio

El pasivo total registró un saldo de ₡597,3 mil millones al 31 de diciembre 2024, presentando un decremento de ₡33,3 mil millones.

Comportamiento del Pasivo Total: Años 2023 y 2024

Pasivos	2023	%	2024	%	Variación	Var. %
Obligaciones con el Público	513.448.219.510	81.42%	487.532.459.299	81.62%	(25.915.760.211)	-5.05%
Obligaciones a Plazo con el BCCR	14.468.301.983	2.29%	13.605.456.388	2.28%	(862.845.595)	-5.96%
Obligaciones con Entidades	85.750.875.849	13.60%	83.625.040.243	14.00%	(2.125.835.606)	-2.48%
Cuentas por pagar y provisiones	10.072.827.463	1.60%	7.542.308.279	1.26%	(2.530.519.184)	-25.12%
Otros Pasivos	6.909.239.221	1.10%	5.006.939.544	0.84%	(1.902.299.677)	-27.53%
Total Pasivos	630.649.464.026	100.00%	597.312.203.753	100.00%	(33.337.260.273)	-5.29%

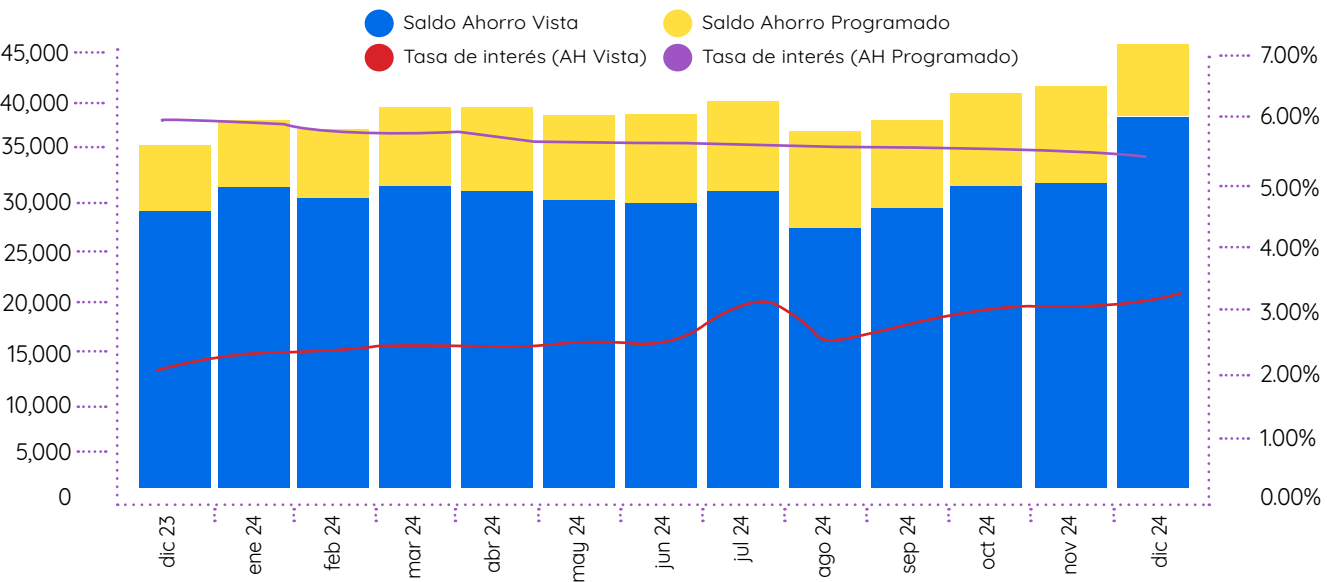
Las obligaciones con el público mostraron un decremento de ₡25,9 mil millones (5.05%), enfocado principalmente en la captación a plazo por ventanilla que se disminuyó en un 7,6%. Por otro lado, se logró un incremento importante por parte las

figuras de ahorro a la vista, enfocado en el ahorro premium, mismo que permite 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 2024 cercano a los ₡22,8 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 2024.

Ahorros Vista y Programados



Un aspecto importante a mencionar es que el decrecimiento que se mostró fue básicamente en la moneda colones ya que en dólares se registró un crecimiento. Respecto a la participación del ahorro en dólares, alcanzó cerca de un 10% del total captado en las figuras de ahorro a la vista, lo cual es importante rescatar.

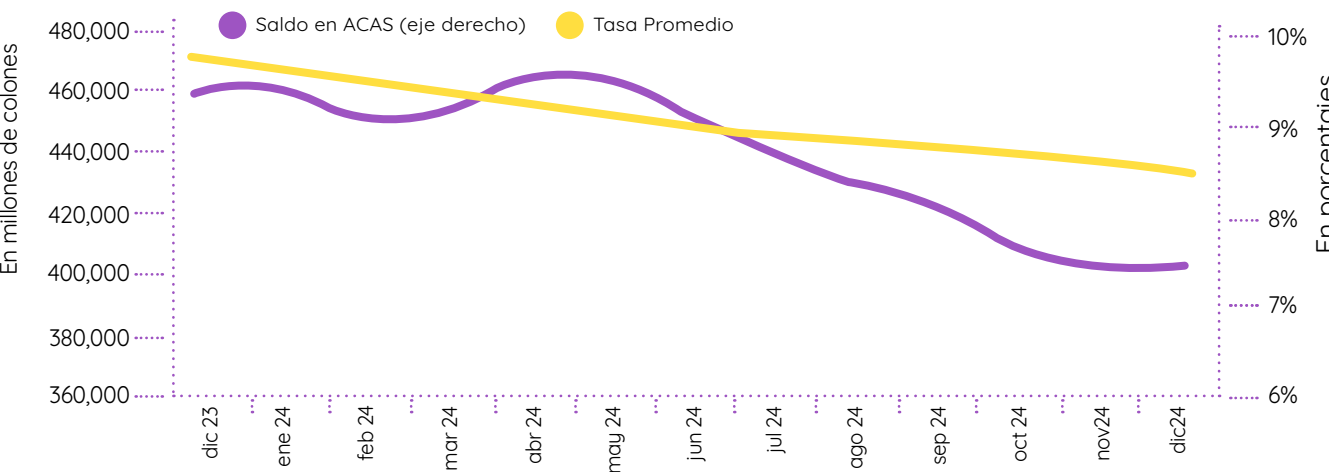
Por el lado de los ahorros programados

se mantiene un decrecimiento durante el 2024, lo cual se produce por un menor apetito por parte de los asociados hacia estos productos. Además, la estrategia de fortalecer los productos a la vista se ha enfocado en losque tengan menos volatilidad, y que no reflejen factores de ciclicidad, lo cual ha afectado a dichos productos.

Las obligaciones con el público

a plazo en ACAS presentó un comportamiento de decrecimiento del portafolio, mismo que se empezó a observar entre los meses de abril y mayo del 2024, lo cual es atribuible a diferentes factores, incluyendo cambios en las tasas de interés, preferencias de los asociados y condiciones propias del mercado, adicional el impacto del caso de Coopeservidores.

Saldo en ACAS y Tasa Promedio



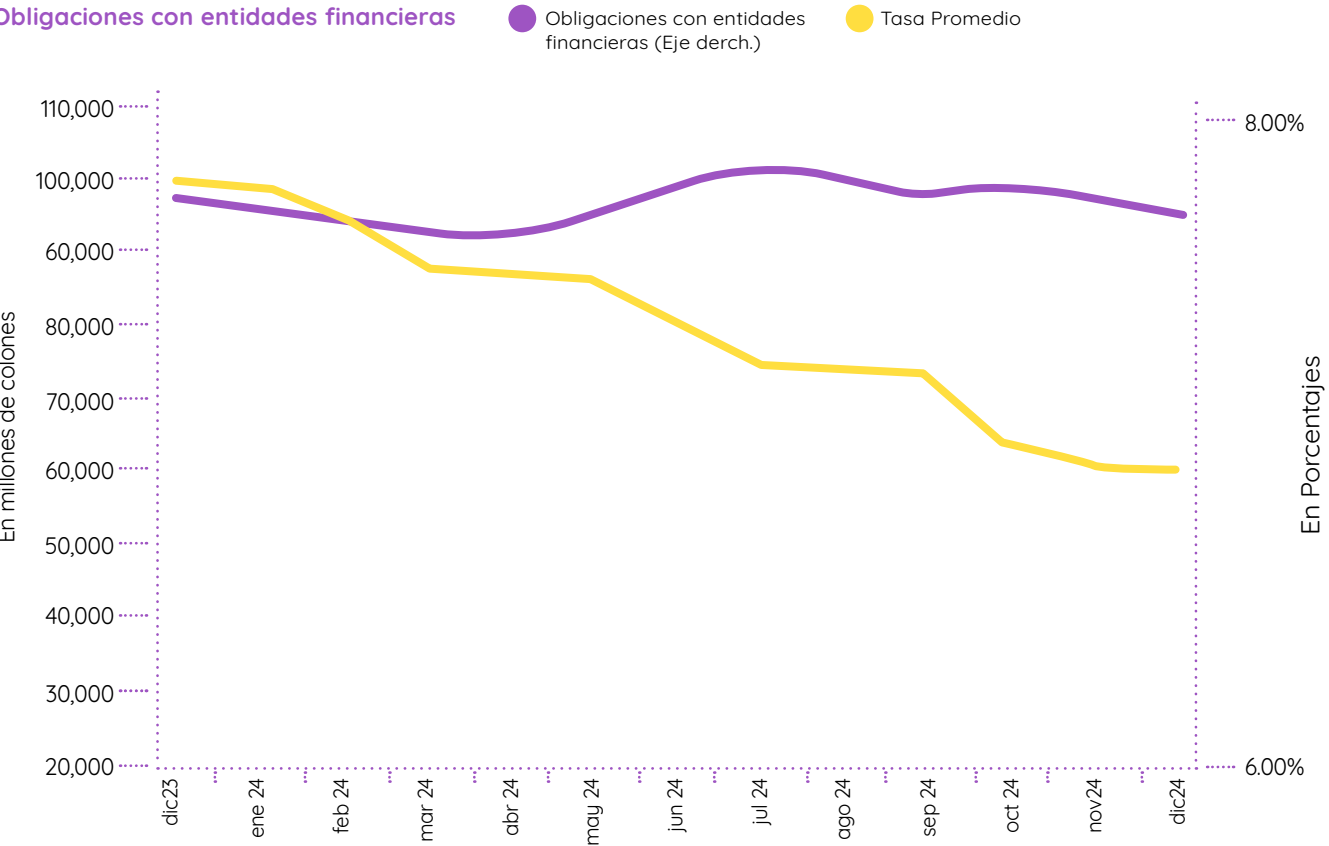
Pese a lo señalado anteriormente, las tasas de renovación de ACAS durante el 2024 reflejaron una relativa estabilidad logrando mantener un nivel cercano al 62%, permitiendo alcanzar los niveles de captación requeridos para el desarrollo del negocio.

Tasa de renovación de ACAS (millones de colones)

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
ACAS vencidos	31,884	32,367	28,119	20,408	22,165	27,506	25,048	26,175	24,691	30,267	27,581	31,921	27,344.39
ACAS Renovados	23,793	20,029	22,370	16,658	14,303	16,538	12,922	13,492	14,305	14,124	14,028	19,719	16,862.46
%	74.62%	61.88%	79.56%	81.63%	64.53%	60.12%	51.87%	51.54%	57.94%	46.66%	50.86%	61.77%	61.67%

Obligaciones con Bancos

Las obligaciones con entidades financieras mantienen un saldo de ¢94,2 mil millones, con un costo financiero promedio de 7,84%, pero a un plazo medio de 7,8 años, y una duración de ese pasivo que ronda los 5,0 años.



Importante señalar que durante este 2024, se mantuvo la estrategia de obtener fondos en mercados internacionales, obteniendo un fondeo con fondos y bancos de primer orden y logrando diversificación, lo que permitió bajarle algunos puntos porcentuales a la dependencia de la captación a plazo, y que además logró que la afectación de la disminución de tasas se transmitiera de una forma más rápida al costo financiero de la entidad y esto ayudara a la gestión del pasivo durante dicho periodo.

Patrimonio

Al 31 de diciembre 2024 el Capital Social asciende a ¢88,5 mil millones, mostrando un decrecimiento de ¢4,7 mil millones de colones (5,0%). Esta disminución se debe puntualmente al traslado de aproximadamente del 5% de capital que debe estar disponible para su devolución; este monto en el pasivo ascendió alrededor de los ¢4,5 mil millones de colones.

Comportamiento del Patrimonio Total: Años 2023 y 2024

Patrimonio	2023	%	2024	%	Variación	Var.%
Capital Social	93.186.833.921	67.78%	88.483.998.377	65.44%	(4.702.835.545)	-5.05%
Ajustes al Patrimonio	4.619.221.787	3.36%	4.288.223.601	3.17%	(330.998.186)	-7.17%
Reservas Patrimoniales	38.060.637.001	27.69%	40.965.382.540	30.30%	2.904.745.539	7.63%
Resultado del Periodo	1.608.992.335	1.17%	1.468.903.136	1.09%	(140.089.199)	-8.71%
Total Patrimonio	137.475.685.044	100.00%	135.206.507.654	100.00%	(2.269.177.391)	-1.65%

Las reservas patrimoniales al cierre de diciembre 2024 muestran un saldo de ¢41,0 mil millones, un incremento del 7,6% con respecto al periodo anterior.

El excedente neto del año 2024 fue de ¢1,5 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 2023, dados los ajustes macroeconómicos que se enfrentaron más otros aspectos que se presentaron en este periodo.

Estado de Resultados

Durante el 2024 el total de ingresos ascendió a ¢129,7 mil millones para un crecimiento de ¢4,9 mil millones (3,9%) con respecto al año 2023. Este incremento se respalda principalmente por el crecimiento observado en la cuenta de recuperación de créditos liquidados; la cuenta por ingresos financieros se disminuye en 1,5% principalmente en la generación de intereses de la cartera de crédito.

El gasto total del 2024 fue de ¢124,4 mil millones, el cual es superior en ¢4,9 mil millones (4,0%) al 2023. Dicho incremento tuvo su concentración en la evolución de gastos por incobrables y desvalorización de activos, que se incrementó en un 69,6% a raíz de la entrada en vigor de la normativa SUGEF 14-21 Reglamento sobre cálculo de Estimaciones Crediticias. El gasto financiero se redujo en ¢2,5 mil millones (2,9%) a consecuencia del decrecimiento del pasivo con costo. Alineado a esto, las tasas pasivas durante el 2024 mostraron una tendencia a la baja por decisiones de política monetaria del BCCR, A pesar de que el gasto administrativo es superior al registrado en el mismo período del año anterior en ¢ 1.023 millones, el mismo corresponde a que ya para el 2024 se están registrando gastos por la implementación del ERP. No obstante, se están aplicando estrategias de control y contención del gasto operativo y administrativo.

Comparativo y composición del Estado de Excedentes y Pérdidas
Periodo diciembre 2023 y diciembre 2024

Cuentas del estado de Resultados	2023	2024	Variación	Var. %
Ingresos Financieros	117,504,362,641	115,694,611,891	-1,809,750,750	-1.54%
Ingresos por Recuperación Activos Financieros	4,258,822,725	10,439,348,314	6,180,525,588	145.12%
Ingresos Operativos Diversos	3,077,183,580	3,588,648,196	511,464.616	16.62%
Total Ingresos	124,840.368,947	129,722,608,401	4,882,239,454	3.91%
Gastos Financieros	85,329,117,432	82,842,999,776	-2,486,117,656	-2.91%
Gastos por Incobrables y Desvalorización	9,487,322,939	16,092,828,940	6,605,506,002	69.62%
Gastos Operativos Diversos	5,381,573,205	5,098,329,346	-283,243,859	-5.26%
Gastos Administrativos	20,352,174,839	21,375,549,938	1,023,375,098	5.03%
Total Gastos	120,550,188,416	125,409,708,000	4.859.519.584	4.03%
Excedente Operativo	4,290,180,531	4,312,900,401	22,719,869	0.53%
Efecto (ajuste) por reconocimiento NIIF 9	-	-	-	0.00%
Exc. Operativo antes de partic. sobre Utilidad.	4,290,180,531	4,312,900,401	22,719,869	0.53%
Retenciones (Ley Asociaciones Cooperativas)	195,451,856	194,082,142	-1,369,715	-0.70%
Excedentes antes de Reservas	4,094,728,675	4,118,818,259	24,089,584	0.59%
Reservas Legales y Estatutarias	2,831,519,149	2,846,514,264	14,995,115	0.53%
Excedente Neto del Periodo	1,263,209,526	1,272,303,995	9,094,469	0.72%
Traslado de Reservas al Excedente Neto	345,782,809	196.599.141	-149,183,668	0.00%
Excedente Neto	1,608,992,335	1,468,903,136	-140,089,199	-8.71%

Aspectos relevantes de la Gestión Financiera durante el 2024

En síntesis, este 2024, fue un año con elementos críticos del entorno que afectaron la gestión de la organización, especialmente elementos asociados a la gestión financiera, donde el ciclo de tasas de interés decrecientes debilitó el crecimiento de los ingresos financieros, pero también agregó una tendencia decreciente del gasto financiero.

Por otra parte, durante el 2024, la Cooperativa enfrentó importantes desafíos relacionados con la gestión de la liquidez, derivados del

impacto generado por el cierre de Coopeservidores R.L. y Desyfin. Estas situaciones provocaron un ambiente de incertidumbre en el sistema financiero cooperativo, afectando la confianza de los asociados y generando un aumento en la demanda de liquidez inmediata por parte de los ahorrantes.

Adicionalmente, el efecto cascada de estas intervenciones repercutió en mayores costos de fondeo y en la necesidad de reforzar las políticas internas de gestión de riesgos. La Cooperativa tuvo que implementar estrategias como la diversificación de fuentes de financiamiento, el

fortalecimiento de los controles sobre el gasto operativo y la reestructuración de los flujos de caja para garantizar la sostenibilidad operativa.

Asimismo, las medidas adoptadas incluyeron la revisión de los indicadores de suficiencia patrimonial y la redefinición de algunas estrategias para mantener niveles adecuados de liquidez en un entorno económico más restrictivo. Este contexto exigió un enfoque ágil y estratégico para proteger los intereses de los asociados y mantener la estabilidad financiera de la entidad.



4. Comprometidos con los grupos de interés

4.1 Comité de Educación y Bienestar Social

Les presentamos el Informe de Labores del Comité correspondiente al periodo 2024, conforme lo establece

el Artículo 55 del Estatuto Social: Deberes y atribuciones específicas del Comité de Educación y Bienestar

Social, en su inciso f): Presentar a la Asamblea General un informe anual de labores realizadas y resultados.



Únase a nuestro
I Módulo de Formación
para Delegados(as) 2024
con los siguientes temas:

Fechas:
26 y 27 febrero

Horas:
4:00 PM

Plataforma:
ZOOM

Tips para la óptima
gestión de los
DELEGADOS
Capacitador:
Pedro Aguilar Moya

Transformación
ORGANIZACIONAL
Capacitador:
Luis Castro Gamboa

IMPORTANTE

Para su comodidad puede seleccionar uno de los días propuestos. La capacitación es igual para ambos días.

Te invitamos a participar
II Módulo de Formación
Delegados
2024
Con los siguientes temas

Fechas
16 y 17 mayo

Horas
4:00 pm

Plataforma
ZOOM

Liderazgo

Finanzas para no
financieros

Para su comodidad puede seleccionar uno de los dos días propuestos. La capacitación es la misma para ambos días

Te invitamos a participar
III Módulo de Formación
Delegados
2024
Con el tema
Sostenibilidad: la única
apuesta para el futuro

Fechas
17 y 18 setiembre

Horas
4:00 pm

Plataforma
ZOOM

Expositoras:
Cecilia Mora
Ivannia Alfaro
Silvia Fonseca

Para su comodidad puede seleccionar uno de los dos días propuestos. La capacitación es la misma para ambos días

I Módulo de Formación
26 y 27 febrero

Temas:

Tips para la óptima gestión de delegados
Pedro Aguilar Moya

Transformación Organizacional
Luis Castro Gamboa

II Módulo de Formación
16 y 17 mayo

Temas:

Liderazgo
WISE HUMAN

Finanzas para no financieros
SIRÚ FINANCIERO

III Módulo de Formación
17 y 18 setiembre

Temas:

Sostenibilidad:
La única apuesta para el futuro:
- Cecilia Mora
- Ivannia Alfaro
- Silvia Fonseca

Capacitación dirigida a los Directores de los Órganos Sociales

Con el propósito de cumplir con las capacitaciones de los Órganos Sociales, este año se brindaron módulos de capacitación para los Directores, con el propósito de ajustar las brechas en algunos temas y alinearse a la normativa vigente.

Consejo de Administración.
Total 56 horas

Gestión de la Estrategia y

planificación, 18 y 19 de abril

Gestión de Riesgo, 13 y 14 de junio

Gestión de Proyectos, 12 y 13 de agosto

Especialización PLC y Banca Digital, 21 de octubre

Comité de Vigilancia y CEBS.
Total 16 horas 8 y 9 de agosto

Corte Macroeconómico al primer semestre, 2024

Introducción a la Gestión de Proyectos

Actualización Oficialía de

Cumplimiento (PLC)

Liderazgo y toma de decisiones

Normativa actualizada que impacta a la Cooperativa

Seguridad de la información

Capacitaciones impartidas a las diferentes Instituciones

El Comité de Educación y Bienestar Social, durante el periodo 2024, atendió solicitudes que se recibieron a través de las diferentes agencias y del área de Segmento Empresarial, para ser impartidas a los funcionarios de diferentes instituciones.

Capacitaciones solicitadas a través de las Agencias y/o áreas

Institución	Agencia o Área
CTP Carlos Pascua San Rafael Heredia	Heredia
Escuela Delia Oviedo- Las Juntas Abangares	Cañas
Escuela San Ramón-Turrialba	Turrialba-Cartago
Escuela Carmen Lyra - Turrialba	Turrialba
Urcozón, Zona Norte	San Carlos
Colegio Ciencias Económicas	Segmento Empresarial
Escuela Montes de Oro-Puntarenas	Puntarenas
Escuela Barrio Las Palmas- Cañas	Cañas
Liceo Nocturno Maurilio Alvarado Vargas-Cañas	Cañas

Capacitaciones Campus Virtual Coope Ande

En los cupos comerciales participaron: Accenture, APM Terminals (que se continuó con el convenio), Asealing, Asecoande, Asecooprole, ASOAMAZON, AsoAPMT, Asoel, CoopeSalud, Coopesana, Establishment Lab y WKC.

Durante todos los meses del 2024 se realizaron lanzamientos dirigidos a cupos comerciales y cupos sociales. Se capacitó a 680 personas para un total de 1484 horas de capacitación.

En los cupos sociales participaron:

C.T.P Los Chiles, FEITEC, Poder Judicial, Surí.

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

Clasificación de solicitudes recibidas y completadas Campus Virtual de Asociados y No asociados Coope Ande 2024

Tipo de solicitudes	Solicitudes recibidas	Solicitudes recibidas
Asociados	347	181
No asociados	1076	499
Total	1423	680

Distribución por curso de las personas capacitadas
Campus Virtual
Coope Ande

Programa	Curso	Personas capacitadas
Educación Ambiental	Impacto ambiental de la sociedad	18
	Mejorando mi relación con el ambiente	15
Educación Cooperativa	Fundamentos del cooperativismo	16
	Valores y principios cooperativos	9
	Ley 7786 y su aplicación para cooperativas	1
	Gestión de riesgos financieros	1
	Finanzas Cooperativas	1
	Gobierno Corporativo	2
	Empresas cooperativas	1
Educación Financiera	Finanzas para no financieros	42
	Emprendedurismo	0
	Educación Financiera I	33
	Educación Financiera II	16
	Educación Financiera (R)	11
Educación Tecnológica	Mejores prácticas en el uso de Internet	17
Habilidades Blandas	Administración efectiva del tiempo	51
	Atención al cliente en las organizaciones	86
	Autoconfianza y Motivación	61
	Gestión del cambio en las organizaciones	51
	Hablar en público	44
	Inteligencia Emocional	98
	Liderazgo	57
	Trabajo en equipo	49
	Total	680

Virtuales

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

Actividad	Fecha	Participantes
1. Buen Uso del Aguinaldo/Liberty	5 de diciembre	19
2. Consejos para aumentar el ahorro/Claro	27 de diciembre	6
		25

Presenciales

Capacitaciones Presenciales externas de Educación Financiera, 2024

Actividad	Fecha	Participantes
1. Taller de Educación Financiera/SURI	16 de setiembre	28
2. Taller de Educación Financiera/Municipalidad de Mora	20 de noviembre	14
		42

Capacitaciones de Educación Cooperativa
Con respecto al tema de Educación cooperativa, se realizó una capacitación. Se detalla a continuación:

Capacitaciones Presenciales-Educación Cooperativa, 2024

Actividad	Fecha	Participantes
1. ¿Qué es una cooperativa? Diferencia entre una empresa y una cooperativa/ Coopesalud Pavas	26 de abril	14
		14

Capacitaciones de Responsabilidad Social
Dentro de los proyectos elaborados por los Centros Cívicos por la Paz, se acompañó a cada grupo con una capacitación para empezar un proyecto. Dicha capacitación se ejecutó en cada Centro Cívico.

Capacitaciones Presenciales-Responsabilidad Social, 2024

Actividad	Fecha	Participantes
1. Taller: ¿Cómo elaborar un proyecto? /Desamparados	25 de mayo	13
2. Taller: ¿Cómo elaborar un proyecto? /Heredia	31 de mayo	11
3. Taller: ¿Cómo elaborar un proyecto? /Desamparados	1 de junio	10
4. Taller: ¿Cómo elaborar un proyecto? /Pococí	4 de junio	9
5. Taller: ¿Cómo elaborar un proyecto? /Garabito	8 de junio	9
6. Taller: ¿Cómo elaborar un proyecto? /Santa Cruz	12 de junio	9
7. Taller: ¿Cómo elaborar un proyecto? /Agua Zarcas	15 de junio	12
		73



Área 2. Bienestar Social

• Reserva de Bienestar Social

Coope Ande ha reforzado su compromiso con las comunidades a través de diversas iniciativas diseñadas para brindar apoyo a nuestros asociados y sus familias que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad. Durante el año 2024, hemos distribuido la suma significativa de **₡92.829.735,5**, como respuesta a un total de **1.482 solicitudes** recibidas a lo largo de las 7 provincias de Costa Rica. Esta respuesta contundente refleja no solo el compromiso de nuestra Cooperativa, sino también los valores que la sustentan, como la Responsabilidad Social y la Solidaridad, los cuales son pilares fundamentales en la misión de Coope Ande.

Es esencial resaltar que la atención a las necesidades de las personas que se encuentran en situaciones

difíciles, no solo contribuye al bienestar inmediato de estas familias, sino que también fortalece el tejido social de nuestras comunidades. Al brindar este tipo de apoyo, promovemos un ambiente donde la convivencia es más equitativa y solidaria, fomentando el desarrollo de la cohesión social y el apoyo mutuo entre nuestros miembros y la comunidad en general.

Es nuestro compromiso seguir colaborando y participando activamente en iniciativas sociales, asumiendo juntos la responsabilidad de generar un impacto positivo en nuestras comunidades.

A continuación, el detalle de los Pilares de Bienestar Social entregados:

Pilar	Cantidad	Monto
Salud	502	₡24.473.035
Educación	428	₡34.246.700
Alimentación	434	₡26.010.000
Solidario	96	₡4.800.000
Vivienda	22	₡3.300.000
Empleo	0	₡0
Total	1.482	₡92.829.735

Salud			Educación		Alimentación		Solidario		Vivienda		Empleo	
Mes	Pilares	Monto	Pilares	Monto	Pilares	Monto	Pilares	Monto	Pilares	Monto	Pilares	Monto
Enero	79	₡3.878.457	73	₡5.840.000	36	₡2.160.000	7	₡350.000	0	₡0	0	₡0
Febrero	75	₡3.601.214	128	₡10.246.700	48	₡2.880.000	12	₡600.000	0	₡0	0	₡0
Marzo	49	₡2.414.350	63	₡5.040.000	47	₡2.820.000	10	₡500.000	1	₡150.000	0	₡0
Abril	51	₡2.430.847	37	₡2.960.000	51	₡3.060.000	12	₡600.000	1	₡150.000	0	₡0
Mayo	42	₡1.973.735	23	₡1.840.000	44	₡2.640.000	13	₡650.000	1	₡150.000	0	₡0
Junio	36	₡1.753.842	18	₡1.440.000	34	₡2.040.000	4	₡200.000	0	₡0	0	₡0
Julio	56	₡2.776.939	22	₡1.760.000	44	₡2.640.000	8	₡400.000	1	₡150.000	0	₡0
Agosto	25	₡1.239.000	20	₡1.600.000	41	₡2.440.000	10	₡500.000	2	₡300.000	0	₡0
Setiembre	27	₡1.341.650	15	₡1.200.000	24	₡1.430.000	4	₡200.000	1	₡150.000	0	₡0
Octubre	20	₡968.000	10	₡800.000	30	₡1.800.000	6	₡300.000	0	₡0	0	₡0
Noviembre	22	₡1.095.000	5	₡400.000	16	₡960.000	2	₡100.000	7	₡1.050.000	0	₡0
Diciembre	20	₡1.000.000	14	₡1.120.000	19	₡1.140.000	8	₡400.000	8	₡1.200.000	0	₡0

• Patrocinios otorgados

Durante este periodo 2024, 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:

Institución	Agencia	Detalle
Coope Monterre, Colegio Monterrey	San José	Bolsos alusivos al 10° aniversario de la Cooperativa para sus asociados
Coopelapiz, Escuela San Cayetan	San José	Caja de metal para guardar el dinero
Uncoosur	Pérez Zeledón	Refrigerio actividad tarde de mujeres Día de la Mujer
CoopeAurora, Escuela La Aurora	Pérez Zeledón	Refrigerio semana cooperativismo
Dirección Regional de Santa Cruz	Santa Cruz	Refrigerio para la carrera campo travesía
Colegio Técnico Profesional de Santa Cruz	Santa Cruz	Material para los estudiantes de Secretariado
Centros Cívicos por la Paz	Responsabilidad Social	Refrigerio del Foro de Juventudes
Municipalidad de Guácimo	Guápiles	Pancarta para la Banda
CTP Nocturno, Santa Cruz	Santa Cruz	Premiación de la actividad Expotécnica y Capacidades Emprendedoras
Universidad Estatal a Distancia (Puntarenas)	Puntarenas	Actividad el VII Seminario de Ciencia y Tecnología
Urcozón R.L.	San Carlos	Impresión 1.000 ejemplares del libro Cooperativismo Joven
Agencia de Heredia	Heredia	Promocionales
Bebecoop Escuela Bebedero de Cañas	Cañas	Promocionales

Institución	Agencia	Detalle
CoopeTilawa Escuela José María Calderón Mayorga	Cañas	Promocionales
Coopeprogreso	Ciudad Neilly	Promocionales Asamblea General
Dirección Regional de Educación Grande Térraba	Ciudad Neilly	Promocionales Actividad Salud Ocupacional
Coopebellavista , Escuela San Luis	Liberia	Promocionales Asamblea General
Coope Lago , Escuela Tronadora	Liberia	Promocionales Asamblea General
CoopeTesoro, Escuela Sagrada Familia	Buenos Aires	Refrigerio II Asamblea de Socios
Coopejoven CTP Carlos Manuel Vicente Castro	Puntarenas	Promocionales Asamblea General
Liceo de Cariari	Responsabilidad Social	Programa Women Leading Program Multigenerational Upskilling del INCAE Participación de 4 estudiantes
Cooperativa Escolar Cerro La Cruz Escuela El Carmen de Tilarán	Cañas	Promocionales para la Asamblea Constitutiva
Dirección Regional de Educación Pérez Zeledón	Pérez Zeledón	Refrigerio Actividad Identidad Generaleña
Escuela Holanda, Alajuela	Alajuela	Electrodomésticos Bingo Escolar

• Inversión social en Comunidad

Coope Ande ha reforzado su 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.

Proyectos en Centros Cívicos por la Paz

Uno de los enfoques destacados es la

colaboración con los Centros Cívicos por la Paz, en alianza con el Ministerio de Justicia y Paz, el Ministerio de Cultura y Juventud, y el Consejo de la Persona Joven. Este esfuerzo busca motivar a siete Foros de Juventudes de dichos centros a convertirse en agentes de cambio e implementar iniciativas que beneficien el desarrollo social de sus comunidades.

Los logros de este programa en el 2024 son significativos: se han beneficiado directamente **30.707 personas**, de las cuales el 61% son mujeres. Asimismo, se han impactado indirectamente a 138.114 personas. El programa ha contado con la participación de 306 voluntarios, quienes sumaron un total de 634 horas de trabajo voluntario.

Más de 105 jóvenes líderes, provenientes del Foro de Juventudes, han llevado a cabo los siguientes proyectos:

Proyectos Centros Cívicos por la Paz / Detalle de proyectos

Proyecto	Provincia	Categoría
Festival Juventud, Mejoras en el Skate Park y Proyecto de Salud Mental	Agua Zarcas	Alajuela
Sana Sana	Cartago	Cartago
Epifest 2024	Garabito	Puntarenas
Entornos Saludables	Heredia	Heredia
Nuevas Raíces	Santa Cruz	Guanacaste
Zona de Paz	Pococí	Limón
Semillas de Esperanza	Desamparados	San José



Niñas Supercientíficas

Incentivar la vocación de las niñas en el estudio de carreras relacionadas con matemática, ciencias y tecnologías es el objetivo de Coope Ande, Patrocinador Oficial del Programa “Niñas Supercientíficas”, organizado por el Instituto Tecnológico (TEC).

El objetivo principal es motivar, apoyar e incentivar en las niñas una vocación hacia la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM), por medio de acciones afirmativas, entre ellas el desarrollo de diferentes actividades para empoderar a las niñas, estimulando la curiosidad y el pensamiento crítico y científico en estas áreas. Según información del TEC, el 30% de su matrícula general la conforman mujeres y solo un 20% estudian carreras STEM.

Las actividades se llevaron a cabo el 9 de marzo en la sede del TEC en Santa Clara, San Carlos, y el 26 de octubre 2024 en la sede del TEC en Cartago, con la participación de 220 niñas escolares seleccionadas previamente, sus padres madres o persona cuidadora, personal docente y estudiantes del TEC, estudiantes del Colegio Científico de Costa Rica, invitados especiales, directores y colaboradores de Coope Ande y la comunidad en general.



Campañas de Bienestar Social

Campañas “SANAMENTE”

De acuerdo con la Encuesta Financiera de Hogares 2022 del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), según percepción de suficiencia de ingresos al 48,7% de las familias que viven en nuestro país les alcanza justo, al 21,1% de las familias nos les alcanza y tienen algunas dificultades, al 13,8% no les alcanza y tienen grandes dificultades. Solamente un 16,4% de familias pueden ahorrar.

La relación entre la salud mental y el endeudamiento de las familias en Costa Rica es un tema complejo y multifacético, que refleja un fenómeno observado también en muchas otras sociedades a nivel global.

El endeudamiento puede generar un alto nivel de estrés y ansiedad en las personas endeudadas. La preocupación constante por pagar las deudas y la presión financiera puede llevar a un estado de ansiedad crónica, lo cual afecta la calidad de vida y las relaciones familiares. Por esta razón, es crucial para Coope Ande como Cooperativa de Ahorro y Crédito el trabajo articulado para abordar este problema multifacético, apoyando al Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (CPPCR), Ministerio de Salud y la Organización Panamericana de la Salud, por medio de la Campaña “Sanamente”.

Para el lanzamiento de la campaña se realizó un evento virtual en vivo el 9 de mayo 2024, donde expertos abordaron las diferentes aristas desde el punto de vista profesional y técnico. En la segunda fase se desarrolló la campaña educativa con la información y recomendaciones.

Una de las herramientas más efectivas utilizadas en la campaña fue la promoción a través de redes sociales. La página oficial del CPPCR en Facebook logró alcanzar 479.333 reacciones, mientras que en Instagram se registraron 140.330 reacciones. Este alcance evidencia el interés y la interacción del público con los contenidos publicados, lo que subraya la relevancia del mensaje transmitido sobre la salud mental. Las redes sociales son una vía fundamental para conectar con la población, especialmente con

los jóvenes, quienes tienden a ser más activos en estas plataformas. Además, de las redes sociales, la campaña incluyó pautas en medios de comunicación tradicionales: en el cine, se realizaron 1,064 cuñas publicitarias; en radio, la Cadena Radial Costarricense (CRC) emitió 300 cuñas en las estaciones 94.7 y 103, a través de programas como “Desayuno Azul” en 99.9 y “Al derecho y al revés” en 94.7. En estos espacios se llevaron a cabo entrevistas que abordaron temas cruciales de la salud mental, promoviendo una conversación abierta y educativa al respecto.

Campaña “CUIDEMONOS NUTRITIVAMENTE”

Esta campaña asumió 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 entre el 6 de agosto y el 5 de setiembre y contó con el apoyo del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (CPPCR) en conjunto con el Ministerio de Salud (MINS) y el Colegio de Profesionales en Nutrición de Costa Rica. Su página informativa es: <https://cuidemonosnutritivamente.com/>



Material de la campaña. “Cuidémonos Nutritivamente”.

Campaña Alto al Bullying y al Cyberbullying

Esta campaña busca crear conciencia y contribuir a prevenir el Bullying y Cyberbullying en niñas, niños y adolescentes.

Entre los aliados se encuentran el

Colegio Profesionales de Psicología de Costa Rica, Ministerio de Salud, Ministerio de Justicia y Paz y varias organizaciones privadas, entre ellas Coope Ande.

La campaña se realizó entre finales de setiembre y principios de noviembre del 2024 y cuenta con una página de

consulta: <https://bullyingcr.com/>

Dentro de alguno de sus resultados, se comunicaron los mensajes en 640 cuñas de radio, ocho notas de televisión como: canal 7, canal 2, canal 13, Extra TV y TV San José.



Área 3. Publicaciones

Uno a uno en Conexión

En el año 2024 el Vocero Coopeandino evolucionó a un nuevo nivel, para convertirse en una

cápsula informativa de 1 minuto, con periodicidad cuatrimestral, para informar a los asociados sobre lo más importante del quehacer de la cooperativa.





Fueron lanzadas 3 cápsulas informativas con el siguiente detalle:

Proyecto		Categoría
Abril	• Proyectos Comunales	
	• Mural Comunitario Sarchí	
	• Primera Edición Niñas Super Científicas	
	• Asamblea General. Galardón Bandera Azul	
Agosto	• Campaña Cuidémonos Nutritivamente	
	• Centros Cívicos por la Paz	
	• Reconocimientos de la Gerencia General. Valor de la confianza	
	• Apertura Agencia Sabana	
Diciembre	• Segunda Edición de Niñas Supercientíficas	
	• Patrocinio Incae programa: WOMEN LEADING PROGRAM Multigenerational Upskilling	
	• 59 aniversario Coope Ande	
	• Actividad Vivan los Niños	

Sesiones del CEBS

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

Ordinarias	20
Extraordinaria	1
conjunta	2
Total Sesiones	23



4.2.Responsabilidad Social

Gestión sostenibilidad

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

MERCO ESG

Coope Ande destaca en ranking de las empresas más responsables de Costa Rica en los subrankings Medioambiental, Social y Gobernanza ((E, S y G).

Por segundo año consecutivo Coope Ande es considerado en dicha medición, la cual se realiza por octava vez en el país.

La Cooperativa obtiene el segundo lugar en el sector de servicios financieros (no incluye bancos).

Recientemente, la misma firma Merco publicó un ranking de Reputación Corporativa en el que Coope Ande figuró en el lugar 29 entre 100 empresas. Mientras, nuestra Gerente General, Alexandra Márquez-Massino, se ubicó en el lugar 87 entre el grupo de 100 líderes mejor evaluados del país.



El valor de la confianza. Revista E&N

La Revista Estrategia & Negocios (E&N), DATOS Group y PIZZOLANTE presentó este 2024 el estudio más completo sobre confianza en la región: ‘Reputación en Centroamérica 2024: El Valor de la Confianza’.

El objetivo de este estudio es evaluar el nivel de confianza que tienen los consumidores y los stakeholders en las empresas, los líderes empresariales



y en las marcas de la región centroamericana, aporta cifras sobre cómo la confianza incide en aspectos económicos y de comportamiento hacia las marcas, las cuales construyen reputación a partir de sus relaciones con colaboradores, clientes y comunidades.

Liderando en Costa Rica el sector cooperativo, Coope Ande destacó en el ranking de marcas de alta confianza en Costa Rica, en el segundo lugar.

La estabilidad, el prestigio y la experiencia se erigen como pilares fundamentales para la confianza en las empresas, mientras que la trayectoria, los valores y la calidad humana son cruciales para los líderes empresariales.

Por su parte, en el Top de Mujeres empresarias y ejecutivas de alta confianza en Centroamérica 2024, destacó la presencia de doña Alexandra Márquez-Massino Rojas, así como en el TOP de Empresarios de Alta Confianza.

Consejo Nacional Para la Sostenibilidad CNS

En 2024 Coope Ande continuó aportando desde esta plataforma la búsqueda de soluciones desde una perspectiva colaborativa, la cual propicia con ello una maximización de los recursos y esfuerzos de los distintos actores para el desarrollo sostenible del país.

Estos esfuerzos compartidos permitieron articular, mediante una visión común, mecanismos que potenciaron la voluntad de las partes de dar sostenibilidad y garantizar el impacto de las acciones que se implementaron durante este 2024. Entre otras, se pueden citar ‘Gira de la Confianza’, tema clave en el 2024, según lo dictó el Foro Económico Mundial, en su más reciente evento de Davos. Adicionalmente, como parte del Consejo Asesor de Sostenibilidad CAS, se ejecutó el primer Programa: Gestión en la Sostenibilidad para PYMES Edición 2024, en el cual participaron 50 PYMES de todo el territorio nacional. En las sesiones Coope Ande participó como facilitador.



Foro Interbancario de Sostenibilidad "Protocolo de Sostenibilidad para la Banca". Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Costa Rica.

Este 2024 Coope Ande participó en las Mesas Sectoriales como parte del grupo de expertos técnicos que colaboraron con los entes de regulación en la creación de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Costa Rica. Este es un sistema de clasificación que define criterios claros y basados en ciencia para identificar las actividades económicas, activos y/o proyectos que contribuyen a la consecución de los objetivos medioambientales y sociales del país.

En otras palabras, la Taxonomía

de Finanzas Sostenibles de Costa Rica define lo que es una inversión ambientalmente sostenible para Costa Rica y establece un entendimiento común de las actividades económicas que contribuyen sustancialmente a los objetivos medioambientales del país.



La Alianza para la Acción Climática

Coope Ande participa un año más como socio de la Alianza para la Acción Climática, la cual es una alianza público privada que trabaja en aumentar la ambición y participación del sector empresarial en acciones climáticas.

Acciones de la Alianza para la Acción 2024:

- Curso de Finanzas Climáticas en el cual participan 43 personas de 33 empresas
- Webinar sobre movilidad y electrificación
- Desarrollo del documento de Buenas Prácticas con un 90% de avance

- Summit de Acciones climáticas

Adicionalmente, la Cooperativa participó activamente en diálogo auspiciado por la Alianza para la Acción Climática. Los retos y oportunidades que ofrece el financiamiento de la sostenibilidad desde la perspectiva de la banca fue el tema que se discutió en una mesa de diálogo con la participación de representantes de distintas entidades financieras, entre las que se incluyó Coope Ande.

El diálogo se enmarcó como parte del curso de Finanzas Climáticas con el auspicio de la Alianza para la Acción Climática.

Por parte de Coope Ande se contó

con la participación de Ivannia Alfaro, jefa de Sostenibilidad, quien en su exposición abordó los siguientes temas:

- Protocolo de Sostenibilidad para la Banca.
- Productos Sostenibles.
- Participación en la creación de la taxonomía de las finanzas sostenibles.
- Construcción de doble materialidad y consultas a partes interesadas en ejecución.

Se contó también con la presencia de otras ponentes, como Michelle Libby, directora de la Dimensión Ambiental de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), Rebeca Madrigal, de la Dirección de Cambio Climático, Carolina Reyes, directora de Cambio Climático y Ambiente de ALIARSE y Johnny Aguilar Madrigal, economista ambiental del Banco Central de Costa Rica.

La actividad forma parte de las iniciativas del Proyecto Metas de Contribución Nacional determinadas NDC Action Costa Rica.

Coope Ande, por su parte, se distingue porque todas sus 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.



Alianza Empresarial para el Desarrollo AED

Coope Ande se une al propósito de la Alianza Empresarial para el Desarrollo, de contribuir a una sociedad próspera, inclusiva, digna y en armonía con el ambiente.

Este 2024 la Cooperativa participó en diferentes espacios colectivos de capacitación, intercambio de experiencias y acompañamiento en la implementación de herramientas. Además, brindó elementos para acelerar y profundizar el trabajo y resultados en el tema priorizado, por lo que se trabajó, por un lado, en el fortalecimiento de capacidades y, por otro, la implementación como participante en la Aceleradora Construcción de Relaciones Sostenibles con la Comunidad.

Foro Interbancario de Educación Financiera

Con el objetivo de llevar la educación financiera a todas las personas, la Cámara de Bancos impulsó la 15ª Feria Nacional de Educación Financiera este 2024, con el fin de promover a la educación financiera como una herramienta clave para enfrentar los cambios económicos de los tiempos actuales y para dotar de los conocimientos necesarios a la población costarricense de manera que puedan encarar exitosamente estos desafíos.

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

Coope Ande participó en la feria por medio de las siguientes actividades:

- Webinar: "Como viajar y disfrutar sin quebrar en el intento". Lo que no te dicen de la planificación financiera.
- Webinar: "Hablemos sobre el cooperativismo como modelo de ahorro, inversión y gestión del patrimonio"
- Webinar: "El ABC de las buenas prácticas en el uso de tarjetas de crédito"
- Webinar: "Las bondades del crédito sostenible"

OCF (Oficina del Consumidor Financiero)

La OCF cuenta con una trayectoria reconocida a nivel nacional e internacional y adicionalmente trabaja de la mano con las Entidades de Regulación, donde las personas asociadas tienen una instancia de atención a su queja o conflicto. Consultan principalmente por temas como: deuda, cobro judicial, inversión, ahorros, entre otros, donde los abogados de la OCF de forma imparcial, dan respuesta para la persona asociada.

Lo anterior forma parte de los esfuerzos que la Cooperativa realiza alineados a las mejores prácticas nacional e internacionalmente reconocidas, para la resolución de quejas y reclamos.

Adicionalmente, este 2024 se participó por segunda ocasión en el

Protocolo de Buenas Prácticas en Servicios Financieros, el cual, fue elaborado por la OCF, con el fin de establecer una base de principios de autorregulación en la prestación de los servicios financieros, para ser adoptados por las entidades financieras suscritas en relación con sus clientes, mejorando así las relaciones entre ambos actores y promoviendo la estabilidad del sistema financiero a largo plazo.

Coope Ande logró una mejora considerable, al aumentar su cumplimiento pasando de categoría Bronce en el 2021 a la categoría Plata 2024. Este avance es un testimonio del compromiso de nuestro talentoso equipo hacia la práctica de servicios financieros responsables y transparentes, por el avance logrado.

Herramienta de Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS- COOP

Este 2024, Coope Ande participó, junto a la DGRV e INFOCOOP facilitando la información de indicadores, sobre la contribución del aporte del sector Cooperativo a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) para la Secretaría Técnica Nacional, basados en la Herramienta ODS-COOPS.

La herramienta es un instrumento para facilitar que las cooperativas midan y analicen su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, promueve que las cooperativas fortalezcan su compromiso con la Agenda 2030 mediante la definición de compromisos y planes de acción concretos para aumentar su aporte a la solución de los desafíos globales. En este marco, hoy la Cooperativa cuenta con los resultados de la herramienta como un insumo para comunicar y construir relaciones sólidas con sus

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



partes interesadas, posicionándose como una organización consciente de que la responsabilidad social es el camino hacia la democratización de la sostenibilidad.

A continuación, se detalla la contribución de Coope Ande a los ODS:

Balance Social

El Balance Social se presenta como una herramienta de gestión que reúne tanto resultados cuantitativos como cualitativos acerca del cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas. Para el año 2024, hemos logrado un notable puntaje de 4,31. Esto refleja la excelencia de nuestra Cooperativa, ya que este

resultado está muy cerca del máximo de 5, lo que resalta las significativas iniciativas implementadas por Coope Ande para asegurar que la Responsabilidad Social Cooperativa esté alineada con nuestros principios cooperativos fundamentales.

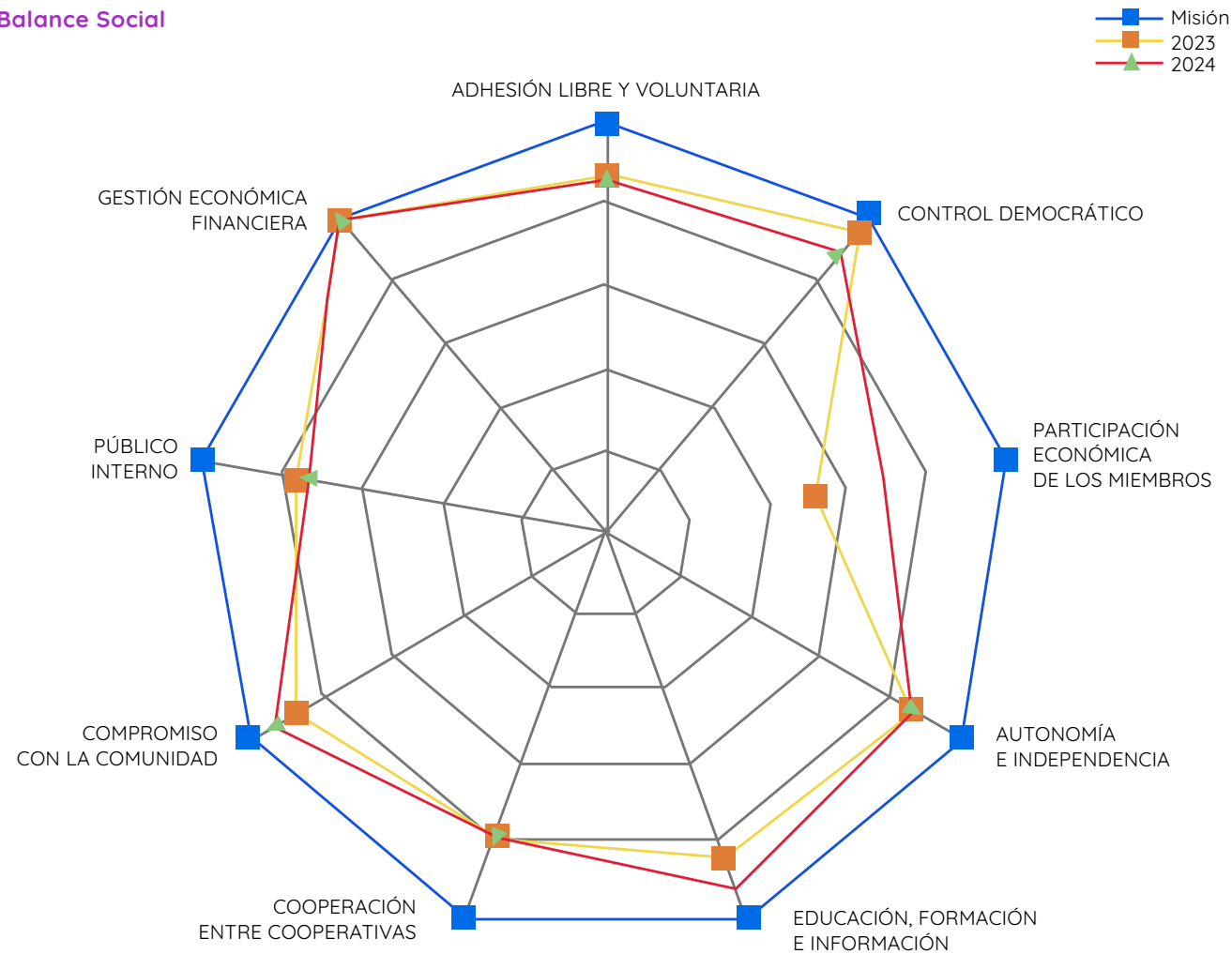
Este ejercicio de Balance Social pone de manifiesto la correspondencia entre la estrategia de Coope Ande y el nivel

de aplicación de prácticas sostenibles, considerando aspectos ambientales, sociales y de gobernanza que son intrínsecos a nuestra misión. Nos enorgullece ser, según los registros de la DGRV, la única cooperativa en Costa Rica que ha llevado a cabo ininterrumpidamente el ejercicio anual de Balance Social durante más de una década.

Cuadro N° X. Principios Cooperativos

Referencia	Principios	Misión	2023	2024
P1	Adhesión libre y voluntaria	5	4.61	4.56
P2	Control democrático	5	4.83	4.50
P3	Participación económica de los miembros	5	2.60	3.40
P4	Autonomía e independencia	5	4.33	4.33
P5	Educación, formación e información	5	4.33	4.67
P6	Cooperación entre cooperativas	5	4.00	4.00
P7	Compromiso con la comunidad	5	4.37	4.58
PI	Publico interno	5	3.82	3.73
GES	Gestión económica-financiera	5	5.00	5.00
Total			4.21	4.31

• Balance Social



En el 2024, hemos sido una Cooperativa que se adapta al cambio y este resultado de 4.31 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, este en cumplimiento de los principios cooperativos.

Coope Ande se ha distinguido a lo largo de estos 59 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.

5. Comprometidos con el Medio Ambiente

5.1 Resultados Sistema Integrado de Gestión, 2022

Certificación ISO 14001:2015

Coope Ande cuenta con Sistema de Gestión Ambiental, ISO 14001 desde el año 2015, el cual permite identificar y gestionar los impactos ambientales de la organización, siempre en alineamiento a los principios cooperativos.

En el 2024 Coope Ande ratifica la certificación de sus Sistemas de Gestión Ambiental, con la evaluación de la conformidad, realizada por LSQA TRAINING, AUDITING AND CERTIFICATION OPERATIONS COSTA RICA S.A. durante el mes de agosto, con lo cual se logra el mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental.



CoopeAnde mantiene su compromiso con la sostenibilidad ambiental, gestionando sus impactos ambientales y promoviendo la optimización en el consumo de los recursos, además asegura el cumplimiento de la legislación en materia ambiental. El Sistema de Gestión Ambiental es una herramienta robusta que le permite a la organización:

- Controlar y optimizar el consumo de recursos naturales utilizados en

las actividades de prestación de servicios, así como minimizar los impactos al ambiente

- Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los asociados, colaboradores y proveedores

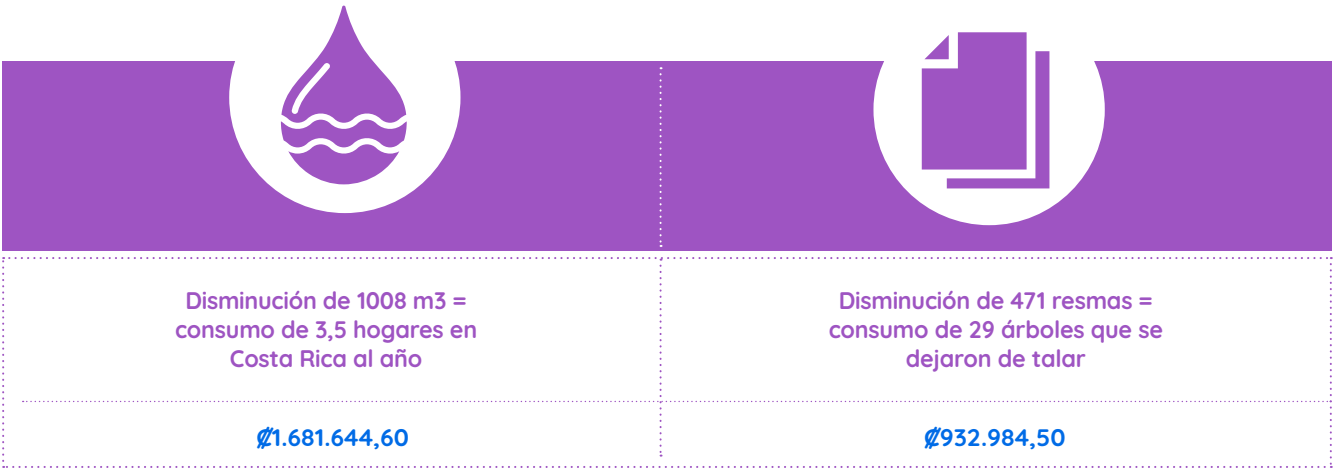
Evaluación de Cumplimiento Legal

Durante el mes de setiembre y con el apoyo del proveedor Asesoría Nairí se llevó a cabo el proceso

de evaluación de los requisitos legales aplicables a Coope Ande en las materias de Ambiente, Salud Ocupacional, Responsabilidad Social y Laboral.

Desempeño Ambiental

El seguimiento a los objetivos ambientales planteados para el 2024 permite a la organización obtener ahorros importantes relacionados con:



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



Se compostaron 1.493 kilogramos de residuos orgánicos*

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 compostaje de los residuos orgánicos generados en las instalaciones de oficinas centrales, así como la implementación del proceso de compostaje in situ en la agencia de Puntarenas.

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 quinto año consecutivo la renovación del máximo reconocimiento: Carbono Neutralidad Plus.



Acción Climática

Se logra la Adhesión de Coope Ande al Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), una coalición global de instituciones financieras dedicadas a medir y reportar emisiones de carbono asociadas a sus actividades. Con esta iniciativa, se busca mejorar la calidad y precisión de la medición de las emisiones en las operaciones financieras, ajustándose a las demandas del sector. Entre los beneficios obtenidos a través de esta adhesión se pueden mencionar:

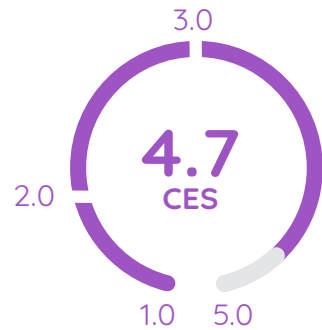
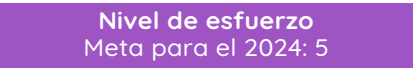
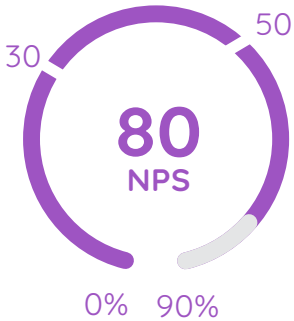
- Capacitación profesional mediante una academia E-learning.
- Acompañamiento técnico para implementar la metodología PCAF.
- Acceso a bases de datos especializadas.
- Reconocimiento internacional y participación en foros sectoriales.

VOZ DEL ASOCIADO

Encuestas de satisfacción del servicio

Encuesta transaccional:

Es la encuesta que los asociados llenan una vez que terminan con su trámite en las agencias. Para el 2024 se registró un total de veinticuatro mil ochocientos cuarenta respuestas (24.840) con los siguientes resultados:



"Se recibieron 2.184 felicitaciones"

1. Encuesta relacional 2024:

Es la encuesta que se hace para medir la relación que tienen los asociados con la Cooperativa y, además cuántos años se mantendrán siendo parte de la Cooperativa. Para el 2024, se realizaron 2 estudios relacionales (I y II semestre) cuyos resultados globales son los siguientes:



"En ambos estudios se recibieron 6.320 respuestas"

Con respecto al 2023, el CSAT bajó 3% y el NPS bajó 9 puntos, motivado especialmente por el entorno del sector financiero.

6. Estados Financieros Auditados



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre de 2024
(Con cifras correspondientes de 2023)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2024	2023
ACTIVOS			
Disponibilidades	3, 6	37.987.221.400	11.884.457.776
Efectivo		1.204.568.459	1.331.072.431
Banco Central de Costa Rica		404.311.507	1.020.220.655
Entidades financieras del país		20.317.666.219	9.358.408.974
Entidades financieras del exterior		86.490.971	174.755.716
Disponibilidades restringidas		15.974.184.244	-
Inversiones en instrumentos financieros	3	212.130.460.674	268.759.993.862
Al valor razonable con cambios en resultados		374.637.831	1.333.702.389
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		169.021.990.555	226.793.334.288
Al costo amortizado		40.066.736.066	36.666.728.478
Productos por cobrar		2.767.888.197	4.522.768.626
(Estimación por deterioro)		(100.791.975)	(556.539.919)
Cartera de créditos	3	466.816.326.394	469.953.176.357
Créditos vigentes		445.773.172.551	453.827.429.859
Créditos vencidos		38.833.899.400	32.162.559.506
Créditos en cobro judicial		5.247.340.543	9.098.748.944
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(8.758.396.234)	(9.786.343.436)
Productos por cobrar		4.592.339.160	4.838.888.734
(Estimación por deterioro)		(18.872.029.026)	(20.188.107.250)
Cuentas y comisiones por cobrar	7	483.067.823	746.923.829
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	5	500.635	-
Otras cuentas por cobrar		482.567.188	796.423.145
(Estimación por deterioro)		-	(49.499.316)
Bienes mantenidos para la venta	9	30.493.551	589.303.874
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		45.740.327	1.048.824.096
(Estimación por deterioro)		(15.246.776)	(459.520.222)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	8	556.487.371	556.487.371
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	10	9.905.767.444	10.756.660.237
Otros activos	11	4.608.886.750	4.589.462.682
Activos intangibles		593.921.237	52.013.001
Otros activos disponibles para la venta fuera del alcance de NIIF 5		408.088.330	-
Otros activos		3.606.877.183	4.537.449.681
TOTAL DE ACTIVOS		732.518.711.407	767.836.465.988

(Continúa...)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre de 2024
(Con cifras correspondientes de 2023)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2024	2023
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público	12	487.532.459.299	513.448.219.511
A la vista		41.715.244.600	31.842.487.113
A plazo		435.216.166.445	469.095.815.160
Cargos financieros por pagar		10.601.048.254	12.509.917.238
Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica		13.605.456.388	14.468.301.983
A plazo	13	13.178.636.744	14.468.301.983
Cargos financieros por pagar		426.819.644	-
Obligaciones con entidades	14	83.625.040.243	85.750.875.848
A la vista		406.042.670	122.732.204
A plazo		76.870.410.386	76.136.395.892
Otras obligaciones con entidades		5.985.486.135	8.701.585.261
Cargos financieros por pagar		363.101.052	790.162.491
Cuentas por pagar y provisiones		7.542.308.279	9.785.529.508
Provisiones	15	-	100.000.000
Otras cuentas por pagar	16	7.542.308.279	9.685.529.508
Otros pasivos		518.462.123	2.019.131.894
Ingresos diferidos	17	205.935.678	-
Otros pasivos		312.526.445	2.019.131.894
Aportaciones de capital por pagar		4.488.477.422	4.890.107.328
TOTAL DE PASIVOS		597.312.203.754	630.362.166.072
PATRIMONIO			
Capital social		87.003.124.500	92.912.039.226
Capital pagado	17	87.003.124.500	92.912.039.226
Aportes patrimoniales no capitalizados		1.480.873.877	274.794.695
Aportes patrimoniales no capitalizados	17	1.480.873.877	274.794.695
Ajustes al patrimonio		4.288.223.599	4.617.836.659
Superávit por revaluación de inmuebles	17	3.483.553.067	3.483.553.067
Ajuste por deterioro y valuación de inversiones al valor razonable		225.598.166	693.262.680
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		90.298.845	826.356.972
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		348.422.193	(525.687.388)
Ajuste por revaluación de otros activos		140.351.328	140.351.328
Reservas patrimoniales		40.965.382.541	38.060.637.001
Resultado del año		1.468.903.136	1.608.992.335
TOTAL DEL PATRIMONIO		135.206.507.653	137.474.299.916
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		732.518.711.407	767.836.465.988
Cuentas Contingentes Deudoras			
Otras Cuentas de Orden Deudoras	27	13.744.115.807	10.223.721.082
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		787.965.165.919	792.754.518.852
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	27, 28	787.622.161.061	792.572.347.268
		343.004.858	182.171.584

ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
Fecha: 2025.03.03 14:18:54 -06'00'

Alexandra Márquez - Massino Rojas
Gerente General

LUIS ENRIQUE CASTILLO RETANA (FIRMA)
Firmado digitalmente por LUIS ENRIQUE CASTILLO RETANA (FIRMA)
Fecha: 2025.03.03 12:22:25 -06'00'

Luis Castillo Retana
Contador General

KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
Fecha: 2025.03.03 13:36:30 -06'00'

Karolina E. Vargas Arguedas
Auditora Interna General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDE No.1, R.L.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
Año terminado el 31 de diciembre de 2024
(Con cifras correspondientes de 2023)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2024	2023
Ingresos financieros			
Por disponibilidades		312.294.977	151.169.830
Por inversiones en instrumentos financieros	19	13.784.454.162	13.781.871.515
Por cartera de créditos	20	64.175.660.569	65.141.500.563
Por ganancia por diferencias de cambios	21	450.640.678	1.304.192.798
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados	22	63.096.076	-
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral	22	2.845.245.575	3.423.755.561
Total de ingresos financieros		81.631.392.037	83.802.490.267
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	23	41.242.642.973	43.737.887.170
Por obligaciones con el Banco Central de Costa Rica	24	123.489.016	178.364.039
Por obligaciones con entidades financieras	24	4.991.035.766	5.556.858.821
Por obligaciones con entidades no financieras	24	2.298.852.805	1.276.494.320
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		2.464.443	673.837.503
Por otros gastos financieros		121.294.919	203.803.205
Total de gastos financieros		48.779.779.922	51.627.245.058
Por estimación de deterioro de activos		16.092.828.940	9.487.322.939
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		9.689.348.314	4.058.822.725
RESULTADO FINANCIERO		26.448.131.489	26.746.744.995
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		2.107.178.968	1.677.090.947
Por bienes mantenidos para la venta		24.685.691	438.886.578
Por cambio y arbitraje de divisas		44.670.224	44.734.487
Por otros activos disponibles para la venta fuera del alcance de NIIF 5		52.646.992	-
Por otros ingresos operativos		2.109.466.321	1.116.471.568
Total de ingresos de operación		4.338.648.196	3.277.183.580
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		651.342.426	392.968.345
Por bienes mantenidos para la venta		21.279.860	715.586.129
Por otros activos disponibles para la venta fuera del alcance de NIIF 5		79.572.350	-
Por cambio y arbitraje de divisas		147.338.403	197.163.582
Por otros gastos operativos		4.198.796.307	4.075.855.149
Total otros gastos de operación		5.098.329.346	5.381.573.205
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		25.688.450.339	24.642.355.370
Gastos administrativos			
Por gastos de personal	25	12.825.507.470	12.181.400.429
Por otros gastos de administración	26	8.550.042.468	8.170.774.411
Total gastos administrativos		21.375.549.938	20.352.174.840
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		4.312.900.401	4.290.180.530
Participaciones sobre la utilidad		194.082.142	(195.451.856)
RESULTADO DEL AÑO		4.118.818.259	4.094.728.674
OTROS RESULTADOS INTEGRALES			
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(467.664.514)	4.931.937.153
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo a la reserva de liquidez		(736.058.127)	3.440.105.670
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		874.109.581	2.910.923.748
Total otros resultados integrales		(329.613.060)	11.282.966.571
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		3.789.205.199	15.377.695.245

ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por ALEXANDRA MARQUEZ MASSINO ROJAS (FIRMA)
Fecha: 2025.03.03 14:16:42 -06'00'

Alexandra Márquez - Massino Rojas
Gerente General

LUIS ENRIQUE CASTILLO RETANA (FIRMA)
Firmado digitalmente por LUIS ENRIQUE CASTILLO RETANA (FIRMA)
Fecha: 2025.03.03 12:22:45 -06'00'

Luis Castillo Retana
Contador General

KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por KAROLINA ELENA VARGAS ARGUEDAS (FIRMA)
Fecha: 2025.03.03 13:37:11 -06'00'

Karolina E. Vargas Arguedas
Auditora Interna General



EVOLUCIÓN UNO A UNO EL ÉXITO COMO DESTINO



 **Coope Ande**

