



Informe Anual de Riesgo 2023

Gerencia de Riesgo

Contenido

Resumen Ejecutivo	2
Gestión de Riesgos 2023	2
Actualidad y desafíos de la gestión	3
Modelo de gestión y control de riesgos	4
Principios sobre la gestión de riesgos	5
Perfil de Riesgo	6
Riesgo de Crédito	6
Riesgo de Precio	7
Riesgo de Liquidez	9
Riesgo de Cambiario	10
Riesgo de Tasa	10
Riesgo Operativo	11
Riesgo Legal	13
Riesgo Reputacional	14
Riesgo Tecnológico - Digital	14
Riesgo de Legitimación	16
Riesgo Estratégico	16
Riesgo de Solvencia	17
Riesgo de Grupo	18
Riesgo Ambiental – Social - Gobernanza	18

Resumen Ejecutivo

El 2023 fue un año muy positivo para Coopenae, denominado como un año de transición, donde al igual que otros se presentaron retos, cambios, actualizaciones, que le permitieron adaptarse y cerrar con resultados muy positivos.

La gestión integral de riesgo es parte de las prioridades de la Administración, buscando constantemente la mejora continua en la identificación y tratamiento de los riesgos actuales y emergentes para cubrir las necesidades de la entidad alineado el apetito de riesgo definido.

El objetivo de Coopenae no es eliminar todos los riesgos, sino, asumir un nivel de riesgos que le permita generar rendimientos y beneficios sin comprometer el capital y bienestar de sus asociados.



Actualidad y desafíos de la gestión

Actualmente en el ámbito internacional se presentan vicisitudes en la economía mundial donde se está experimentando una desaceleración debido a varios factores, como la guerra comercial entre las potencias económicas, la volatilidad en los mercados financieros y la incertidumbre geopolítica que ocasiona efectos sobre precios de contenedores con un posible repunte de la inflación. Nos encontramos en un entorno de política monetaria restrictiva, por consiguiente, un menor crecimiento es esperado por los efectos que tiene en consumo e inversión subir los tipos de interés.

Estos factores pueden afectar negativamente el flujo de capital y las tasas de interés internacionales, lo que a su vez influirá en las políticas monetarias y de crédito de Costa Rica.

Los cambios en las regulaciones financieras a nivel global, como Basilea III y las normativas del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, continúan evolucionando, lo que impone nuevos requisitos de capital y gestión de riesgos para las entidades financieras. En Costa Rica los cambios normativos se han considerado como todo un desafío para las instituciones financieras, especialmente en términos de cumplimiento y recursos.

La revolución tecnológica sigue transformando la industria financiera a nivel mundial, con la adopción creciente de fintech, blockchain, inteligencia artificial y servicios financieros digitales. Las instituciones financieras enfrentan el desafío de adaptarse rápidamente a estas tendencias para mantener su competitividad y relevancia en un entorno cada vez más digitalizado.

Es necesario dar seguimiento a los riesgos políticos y sociales, incluidos los cambios en política fiscal, monetaria, estabilidad política y seguridad pública. Los eventos políticos o sociales adversos pueden tener un impacto significativo en la confianza del

consumidor y por ende en el consumo. Todo esto con el potencial de afectar la estabilidad financiera.

Los márgenes de interés y los ingresos pueden verse afectados por la variedad de competencia en el sistema financiero costarricense con la presencia de bancos y de instituciones financieras no bancarias. Esto requiere que las instituciones financieras sean ágiles y eficientes en la gestión de costos y en la búsqueda de nuevas fuentes de ingresos.

En el horizonte del año 2024, el sistema financiero costarricense se enfrenta a un panorama complejo por varios elementos: la caída en el tipo de cambio, las tasas de interés se mantienen elevadas en un contexto donde la inflación es negativa. La recuperación en los salarios reales ha sido desigual y en el mercado laboral sigue cayendo la ocupación, aunado a los constantes cambios normativos.

En un entorno global marcado por la incertidumbre económica, la volatilidad financiera y la continua evolución tecnológica, se debe navegar con destreza para mantener la competitividad y estabilidad en el mercado.

La necesidad de cumplir con estándares regulatorios cada vez más estrictos, mientras se mantienen los márgenes de rentabilidad, plantea un desafío significativo.

La presencia de bancos locales, instituciones financieras extranjeras y fintechs, junto con la búsqueda constante de eficiencia y rentabilidad, requiere que las entidades financieras tradicionales sean innovadores y ágiles en su enfoque comercial y operativo.

Se debe mantener una estrategia sólida de gestión de riesgos, un enfoque en la innovación y una alta adaptabilidad a los cambios del entorno para enfrentar estos desafíos y prosperar en un medio dinámico y cambiante.

Modelo de gestión y control de riesgos

Coopenae cuenta con un modelo de gestión de riesgos apegado a las mejores prácticas y en cumplimiento de la normativa, la cual cuenta con una estructura vertical de acuerdo con su modelo de negocio y a su organización.

El modelo de gestión de riesgo se aplica de forma integral a todo Coopenae, debe ser revisado al menos anualmente y se compone del Gobierno, Marco de Apetito de Riesgo, metodologías, evaluación y seguimiento.

- **Gobierno**

El Consejo de Administración es la máxima autoridad, responsable de establecer la estrategia de gestión, determina el apetito de riesgo, aprueba políticas, procedimientos y metodologías para la gestión del riesgo, entre otros.

Se cuenta con un Comité de Riesgos encargado de monitorear las exposiciones a los riesgos de acuerdo con el perfil aprobado, propone planes de contingencia en materia de riesgos, recomienda estrategias, límites y políticas para una efectiva administración de riesgos, entre otros.

Como parte del gobierno corporativo se incorporan los siguientes comités que tienen una relación más directa con la gestión de riesgos:

- Comité de Activos y Pasivos,
- Comité Corporativo de Auditoría
- Comité Corporativo de Cumplimiento
- Comité Corporativo de Tecnologías de la Información
- Comité de Crédito

Asimismo, en su función de tercera línea de defensa se encuentra la Auditoría Interna para verificar el desarrollo de la gestión de riesgos de conformidad al

apetito de riesgo establecido, así como verificar que se implementen los sistemas de control interno.

- **Marco de Apetito de Riesgo**

Apetito de riesgo es el nivel y los tipos de riesgos que una entidad está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.

La declaración de apetito de riesgo de Coopenae indica lo siguiente:

“Coopenae desarrolla sus actividades sobre las líneas de negocio significativas definidas, por medio de un modelo de negocio cooperativo, donde su apetito de riesgo general es BAJO, cuenta con el personal adecuado, con herramientas de gestión integral y prospectivas de riesgos; incorporando en su gestión los factores ambientales, sociales y de gobernanza, para ofrecer servicios personalizados e innovadores, en procura de alcanzar sus objetivos estratégicos y mantener una solvencia adecuada.”

Para sustentar la declaración de apetito de riesgo Coopenae define indicadores basados en los principales riesgos de exposición:

Riesgos Relevantes	Apetito de Riesgo
Crédito	MEDIO
Tasas	BAJO
Liquidez	BAJO
Precio	BAJO
Cambiario	BAJO
Operativo	BAJO
Legal	BAJO
Reputación	BAJO
Tecnológico - Digital	BAJO
Grupo Financiero	BAJO
Legitimación de Capitales	BAJO
Solvencia	BAJO
Estratégico	MEDIO

El apetito de riesgo; su declaración e indicadores permiten tener una evaluación integral, que considera aspectos cuantitativos y cualitativos,

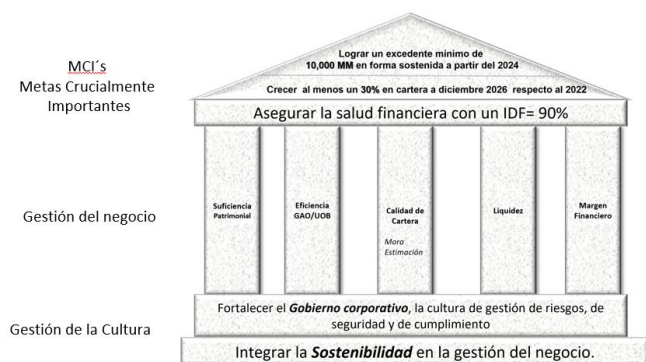
aplicados a todos los riesgos expuestos y que por ende arrojarán valoraciones globales y específicas.

La detección, gestión y control de los riesgos resulta crucial para poder anticipar los efectos de una medida económica específica, para minimizarlos y permitir que se continúe por el camino establecido en el plan estratégico.

- **Cultura de Riesgo**

La cultura de riesgos en Coopenae parte del conjunto de valores, normas, actitudes y comportamientos que se han definido en relación con la gestión de riesgos.

Coopenae está comprometido con promover la cultura de riesgos desde el establecimiento de la estrategia donde una de las prioridades estratégicas es *“Fortalecer el Gobierno Corporativo, la cultura de gestión de riesgos, de seguridad y cumplimiento”*.



La cultura de riesgos tiene como objetivo principal promover una conciencia y una mentalidad de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización, fomentando una cultura de prudencia, responsabilidad y transparencia.

Para fortalecer la cultura de riesgos en Coopenae se utiliza el enfoque de las líneas de defensa, donde se promueve la gestión de riesgo en todas las áreas de la cooperativa, en cada ámbito de acción donde todos los funcionarios son responsables de la gestión de riesgo.

- **Evaluación y seguimiento**

La evaluación, seguimiento y reporte es una función transversal que permite que el Modelo tenga una visión dinámica y anticipada que posibilite el cumplimiento del Marco de Apetito de Riesgo aprobado por el Consejo de Administración, incluso ante escenarios desfavorables.

La realización de este proceso está integrada en la actividad de la Gerencia de Riesgos; que cuenta con el personal en términos de capacidad, conocimientos y experiencia. Se desarrollan modelos y metodologías adecuados para la medición y gestión de todos los riesgos expuestos y se busca un adecuado gobierno de datos para lograr la exactitud, integridad, completitud y prontitud de la información.

Principios sobre la gestión de riesgos

La gestión de riesgos se rige por los siguientes principios básicos, los cuales están alineados con la estrategia y el modelo de negocio, y tienen en cuenta las recomendaciones de los órganos supervisores, reguladores y las mejores prácticas del mercado, de ahí que se han definido los siguientes principios:

- **Administración de riesgos independiente respecto de las unidades de negocio**

Coopenae cuenta con una Gerencia de Riesgos especializada en el proceso de administración integral de riesgo para una efectiva gestión de riesgos, evitando conflictos de interés y asegurando una adecuada separación de funciones y responsabilidades.

- **Visión global e integral**

La administración de los riesgos se realiza dentro de una visión integral, considerando los efectos e implicaciones en la planeación estratégica de Coopenae. Es integral cuando considera la totalidad de los riesgos relevantes a los que está expuesta Coopenae.

- **Cumplimiento de las políticas y procedimientos de riesgo**

Incluidas en la normativa interna de Coopenae, que define responsabilidades, niveles de delegación, estrategias, límites de exposición, planes de contingencia, etc.

- **Cumplimiento de normativas**

Compromiso por el estricto cumplimiento de normativas nacionales emitidas por SUGEF e internacionales, así como la aplicación de las mejores prácticas y estándares relacionados a la gestión del riesgo.

- **Diversificación**

Contar con una adecuada diversificación entre socios, productos y segmentos, gestionando la concentración de riesgo crediticio, a través del establecimiento de políticas y límites de crédito.

- **Monitoreo Continuo**

Mantener un control adecuado para cada riesgo y un continuo monitoreo de la cartera de crédito, inversiones, captaciones, riesgo operativo y exposición al riesgo de legitimación.

- **Cultura de administración de riesgos**

Para Coopenae es fundamental contar con una cultura de gestión de riesgos que contribuya a dar el apoyo necesario a los planes de desarrollo, donde deben estar incluidos todos los funcionarios, comités, Consejo de Administración y empresas que conforman el grupo.

- **Agilidad en la toma de decisiones**

La aplicación metódica y rutinaria de las herramientas, metodologías y balances estratégicos otorga una gran información sobre las principales exposiciones al riesgo de la Cooperativa; sin embargo, nunca se tendrá una información total de

las exposiciones y de la senda esperada de las variables relevantes. Por ello, es necesario determinar las acciones con la anticipación adecuada al momento esperado de la materialización del riesgo.

- **Coordinación entre áreas**

Es necesario que las gerencias coordinen sus operaciones y objetivos y es obligación de los encargados de cada una de dichas áreas conocer en profundidad la situación de liquidez de la entidad, el estado del riesgo de tasa de interés, la situación del margen financiero y el estado del riesgo crediticio de la entidad, con una periodicidad al menos mensual.

- **Comunicación**

Un principio básico de la operación del Sistema de Administración y Gestión de Riesgos es que toda la organización, sin excepción, debe estar informada acerca de los lineamientos y políticas generales en cuanto a la Administración Integral de Riesgos.

Perfil de Riesgo

Riesgo de Crédito

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo de crédito medio.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de crédito

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o un tercero. Para la gestión de este riesgo se han establecido porcentajes máximos de endeudamiento por deudor, montos máximos de operaciones y niveles de aprobación, tipos de garantías y sus respectivos porcentajes de aceptación, así como criterios varios para la gestión de recuperación, todo

incluido dentro de las políticas, procedimientos, manuales y controles sistematizados (por medio de módulo dentro del sistema QRSUITE), así como la incorporación de indicadores dentro de la declaración de apetito de riesgo. Las diferentes áreas involucradas en las distintas etapas del ciclo de crédito se encargan de la aplicación de estas.

Dentro de las metodologías que se aplican para el control del riesgo de crédito se destacan:

- **Morosidades:** la principal es la mora > 90 días, sin dejar de lado la mora ampliada, cartera vencida y fallo de colocación
- **Pérdida esperada (PD):** bajo los criterios del acuerdo de Basilea
- **Mora por cosechas:** para el monitoreo de la cartera a lo largo de la vigencia de los créditos
- **Matrices de transición:** evolución de la cartera de un mes a otro
- **Valor en Riesgo (VaR):** cálculo de la posible pérdida máxima de la cartera de crédito
- **Índice Herfindahl Hirschman:** representa el grado de concentración o diversificación de la cartera
- **Perfiles de deudor:** clasificación de deudor con metodología interna.

Seguimiento

El riesgo de crédito es uno de los más relevantes para la Cooperativa, por la naturaleza del negocio en el que se desarrolla y el porcentaje que este activo representa, la identificación y tratamiento de este riesgo se realiza a través de las distintas etapas del proceso de crédito: otorgamiento, seguimiento, control y cobranza. El alcance de la Gerencia de Riesgos será en la etapa de seguimiento (segunda línea de defensa), sin estar limitado a brindar acompañamiento en definición de metodologías, herramientas, revisiones, etc.

Se realiza un seguimiento de distintas variables y segmentaciones de la cartera y su relación con el

entorno (pruebas de estrés), del mismo modo se verifica la existencia y cumplimiento de las políticas correspondientes, así como la verificación de distintos lineamientos indicados en la norma SUGEF 2-10. Cabe mencionar que se realizan evaluaciones periódicas de los modelos utilizados (*backtesting*), de forma que se pueda validar la capacidad predictiva.

- Seguimiento de indicadores de riesgo y de calidad de la cartera
- Seguimiento de variaciones en el portafolio y sus componentes (colocación, cancelación, incobrables, etc)
- Concentraciones de cartera y segmentaciones
- Seguimiento del proyecto interno de cálculos de estimaciones de crédito bajo método estándar de la SUGEF (normativa 14-21)
- Seguimiento de alertas tempranas, vistos buenos y bienes adjudicados
- Seguimiento de planes de acción que atienden el área de Crédito

Logros y resultados obtenidos

Durante el año 2023 la cooperativa registró resultados de indicadores de riesgo de crédito que estuvieron por debajo de apetito y tolerancia definida, el indicador de mora > 90 se ubicó en un promedio de 2,1% y la mora ampliada en 4,1% con saldos de estimación que cubrían las posibles pérdidas; esto bajo un crecimiento de cartera del 4,2% (el promedio de crédito interno a nivel país fue de 6,7%).

Se realizó el ejercicio de pruebas de estrés tipo BUST, con resultados satisfactorios para Coopenae.

Como parte de los ajustes de acuerdo con cambios normativos, se inició el desarrollo de la primera fase del modelo interno de pérdidas esperadas según NIIF9, así normado en CONASSIF 14-21.

Riesgo de Precio

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo de precio bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de precio.

El riesgo de precio es la posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance como consecuencia de fluctuaciones adversas en los precios de mercado de los activos. El indicador está compuesto por los riesgos inherentes a los instrumentos financieros conservados para negociación (cartera de negociación). Para la gestión de este riesgo se han establecido políticas, procedimientos, manuales y controles sistematizados (por medio de módulo dentro del sistema QRSUITE), así como la incorporación de indicadores dentro de la declaración de apetito de riesgo. Las diferentes áreas involucradas en las distintas etapas del ciclo de riesgo de precio se encargan de la aplicación de estas. Dentro de las metodologías que se aplican para el control del riesgo de precio se destaca:

- **Cálculo de Valor en Riesgo Regulatorio:** La máxima pérdida que podría tener la Cooperativa, a un nivel de confianza y un horizonte dado.
- **VaR Paramétrico:** La metodología de este VaR está basada en varianza y covarianza histórica de rendimiento de los activos. Asume que los retornos se distribuyen de acuerdo con función de distribución de probabilidad normal.
- **CVaR:** es el promedio de pérdidas por encima del VaR, a cierto nivel de confianza.
- **VaR Ajustado por Liquidez:** Es la posibilidad de vender los títulos y que no reciba el precio de mercado, sino un precio inferior. Este factor se suma al VaR paramétrico.
- **Reporte de Sensibilidad:** Son tres indicadores de sensibilidad por plazo; corto, mediano y largo. Su interpretación es similar a la de duración, excepto que el cambio empleado no

es una subida paralela de las tasas para todos los plazos, sino que se suben selectivamente.

- **Duración Macaulay, para el portafolio global:** La duración viene a ser una estimación de la “sensibilidad” del precio ante cambios en la tasa de descuento. La duración sería, entonces la tasa de cambio en el precio del instrumento al pasar de un rendimiento y_1 , a una tasa de descuento de y_2 .
- **Convexidad por Cartera:** Toma en cuenta el cambio de la duración a medida que la TIR cambia. Permite conocer cuál de los portafolios por moneda es más sensible a los cambios en las tasas de interés.
- **Matrices de covarianza y correlación:** Estas matrices se reportan por factor de riesgo y por instrumento, en el cálculo que se realiza para el cálculo del VaR Paramétrico. La interpretación de la matriz de correlación indica que valores cercanos a cero muestran independencia de las variables, los valores cercanos a uno muestran alta dependencia donde ambas variables se mueven en el mismo sentido y valores cercanos a menos uno muestran dependencia, pero en este caso las variables se mueven en sentido opuesto.
- **RAROC Global y por Moneda:** Se interpreta como el retorno que se recibe por cada unidad monetaria que se pone en riesgo. Un valor más alto indicaría un portafolio más rentable o menos riesgoso.
- **Rendimiento global y segmentado por moneda:** Es la tasa de exigencia a la cual la Cooperativa espera que crezca su portafolio de inversión para el plazo de vencimiento de la operación financiera que se analiza.

Seguimiento

El seguimiento de estos indicadores se realiza diariamente por día hábil y el indicador mensual, forma parte del Perfil de Riesgo, durante el año

estuvo fuera de la tolerancia debido a volatilidad en el precio y bajas en los rendimientos.

Logros y resultados obtenidos

Se realizaron las proyecciones e informes solicitados por la SUGEF para los cambios en suficiencia que rigen en enero 2025.

Riesgo de Liquidez

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo de liquidez bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de liquidez

Es la posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados. El riesgo de liquidez también puede asociarse a un instrumento financiero particular, y está relacionado a la profundidad financiera del mercado en el que se negocia para demandar u ofrecer el instrumento sin afectación significativa de su valor. Para la gestión de este riesgo se han establecido políticas, procedimientos, manuales y controles sistematizados (por medio de módulo dentro del sistema QRSUITE), así como la incorporación de indicadores dentro del Perfil del Riesgo. Las diferentes áreas involucradas en las distintas etapas de la administración del efectivo se encargan de la aplicación de estas, para garantizar la solvencia y la atención oportuna del asociado en cuanto a la disponibilidad de los recursos cuando los requiera. Dentro de las metodologías que se aplican para el control del riesgo de liquidez se destaca:

- **Cálculo diario del ICL** tanto en moneda nacional y extranjera.
- **Módulo Sistema QR Plan Contingente**, el cual tiene un panel completo que le permite a la

tesorería tener control de las cuentas corrientes, pasivos (obligaciones con el público y entidades provistas para los próximos 30 días), además de los ingresos, permite hacer escenarios de forma inmediata, modificando las partidas del balance.

- **Módulo ALM** permite visualizar concentraciones de pasivos y activos, estadísticas y otros instrumentos para monitorear el comportamiento de la liquidez.
- **Panel de indicadores diarios y semanales**, para el monitoreo de la liquidez operativa y estructural.
- **Módulo QR Presupuesto**: permite proyectar las necesidades futuras de la Cooperativa en el horizonte que sea requerido.
- **Modulo proyección del efectivo** por puntos de servicio.

Seguimiento

El seguimiento de los indicadores se realiza de forma diaria y las pruebas al plan de contingencia de liquidez, se realiza al menos una vez al año.

Logros y resultados obtenidos

Incorporar los cambios regulatorios al Indicador de Cobertura de Liquidez incluyendo los depósitos establecidos en el Fondo de Garantía, y medir el impacto en el indicador, con las nuevas ponderaciones en las salidas.

Generar y dimensionar los cambios a nivel de base de datos, para incorporar el IFNE, a partir de agosto-2024.

Se realizó un ejercicio de bandas temporales, con el fin de remitir a la SUGEF los impactos de los cambios en la normativa SUGEF 03-06.

Creación de un inventario de las diferentes variables y opciones que tiene el Sistema QR Suite, con el fin de tener un resumen por módulo de la información que se genera en los reportes y la periodicidad con que se circula a las partes interesadas.

Riesgo de Cambiario

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo cambiario bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo cambiario.

Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio. El indicador está compuesto por los riesgos de conversión, riesgos de posición en moneda extranjera y riesgos de transacciones. Este riesgo también se manifiesta cuando el resultado neto del ajuste cambiario no compensa proporcionalmente el ajuste en el valor de los activos denominados en moneda extranjera, ocasionando una reducción en el indicador de suficiencia patrimonial. Para la gestión de este riesgo se han establecido políticas, procedimientos, manuales y controles sistematizados (por medio de módulo dentro del sistema QRSUITE), así como la incorporación de indicadores dentro de la declaración de apetito de riesgo. Las diferentes áreas involucradas en las distintas etapas en la administración del tipo de cambio se encargan de la aplicación de estas. Para monitorear la posición en moneda extranjera y estimar de forma oportuna la exposición por riesgo de tipo de cambio. Dentro de las metodologías que se aplican para el control del riesgo de liquidez se destaca:

- **Cálculo de la posición en moneda extranjera** y su exposición con respecto al capital base dolarizado.
- **Seguimiento diario de la posición en moneda extranjera** en el Mercado de negociación Monex.

Seguimiento

El seguimiento del riesgo cambiario, se realiza de forma diaria a través del monitoreo del MONEX y de

forma mensual, a través del seguimiento de la posición en moneda extranjera e indicadores de riesgo cambiario.

Logros y resultados obtenidos

Se realizó la automatización del modelo interno de tipo de cambio, incorporando variables de sensibilidad y del entorno.

Automatización de la parte operativa correspondiente al MONEX, a través de un *dashboard* en conjunto con la Gerencia de tesorería, con esta implementación se puede dar seguimiento al límite promedio de la posición en moneda extranjera en relación con el capital base dolarizado, además del indicador de riesgo cambiario.

Riesgo de Tasa

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo de tasa bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de tasa

Se define como la posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de una entidad ante fluctuaciones en la tasa de interés dentro del libro bancario (cartera de inversión), generando efectos negativos en el margen financiero y el valor económico de la entidad. Para la gestión de este riesgo se han establecido políticas, procedimientos, manuales y controles sistematizados (por medio de módulo dentro del sistema QRSUITE), así como la incorporación de indicadores dentro del Perfil de Riesgo. Las diferentes áreas involucradas en las distintas etapas en la administración del riesgo de tasas de interés se encargan de la aplicación de la tasa mínima a cobrar por productos tanto del activo como del pasivo, con el fin de optimizar y buscar el margen de intermediación que convenga más a la Cooperativa. Dentro de las metodologías que se

aplican para el control del riesgo de tasa de interés, se destaca:

- **Margen financiero en riesgo:** Muestra la variación que se obtendría en el margen si se materializara un traslado paralelo en la curva de descuento del 1%.
- **Valor Económico (EVE):** Se realizan a partir de seis escenarios de movimiento de tasas, de los cuales se toma el peor escenario para obtener un indicador. Contiene el valor económico de la entidad, utilizando la curva soberana actual sin ningún tipo de modificación. Este valor económico se estima como el valor presente de los activos menos el valor presente de los pasivos.
- **Modulo Interactivo de tasas:** Permite medir por moneda y de forma consolidada a través de la composición de las diferentes bandas temporales, el valor presente de las diferentes partidas (crédito, inversiones, obligaciones con el público y obligaciones con entidades) y validar los cambios en tasas, según el esquema de brechas y ver el impacto en el indicador de riesgo de tasas, adicional a lo anterior, permite hacer análisis de sensibilidad tomando en cuenta diferentes variables que pueden cambiar y el impacto en el indicador.

Seguimiento

El seguimiento del indicador de riesgo de tasas se realiza de forma mensual a través del modelo interno de tasas y a través del seguimiento del margen de intermediación.

Logros y resultados obtenidos

Se concluye la automatización de los modelos internos de tasas de interés y tipos de cambio, incorporando variables de gran utilidad para realizar análisis de sensibilidad a la cartera de crédito, tales como sector, institución convenio, rango de mora, rango de CSD, perfil de crédito y categoría de riesgo

según SUGEF, con esta modificación se puede incrementar la tasa según el criterio seleccionado y ver el impacto en el margen financiero y en el indicador de riesgo de tasas.

Se realizó un inventario de los diferentes variables y opciones que tiene el Sistema QR Suite, con el fin de tener un resumen por módulo de la información que se genera en los reportes y la periodicidad con que se circula a las partes interesadas.

Riesgo Operativo

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo operativo bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de operativo

La gestión de riesgo operativo se realiza en el entendido de que es un riesgo inherente a todos los procesos, productos, actividades y sistemas, siendo responsabilidad de todos los colaboradores la gestión y control del riesgo dentro del modelo de las tres líneas de defensa.

Para gestionar el riesgo operativo se tienen políticas, procedimientos y metodologías cualitativas y cuantitativas.

- **Políticas**

Todos los colaboradores de Coopenae son responsables de la administración del riesgo operativo, ejerciendo controles internos en los procesos que ejecutan, de acuerdo con sus funciones dentro de las tres líneas de defensa.

- **Metodologías**

La entidad identifica, analiza, evalúa y da tratamiento al riesgo operativo, mediante la aplicación de las siguientes metodologías:

- Modelo de pérdidas materializadas

- Modelo de pérdidas por reprocesos o cuasi pérdidas
- Valor en riesgo por medio de regresión logarítmica
- Modelo de frecuencia y severidad
- Mapeos de riesgo operativo por medio de matrices de procesos
- Herramienta para reporte de eventos de riesgo: base de datos de incidencias y eventos potenciales
- Evaluación de riesgos de proveedores
- Sistema de gestión de continuidad de negocio

Seguimiento

Dentro de los procedimientos aprobados para la gestión del riesgo operativo se incorporan las periodicidades de las revisiones a cada una de las áreas involucradas en el riesgo operativo, dentro de estas revisiones se observan los comportamientos de los límites de indicadores de acuerdo con el perfil de riesgo establecido, así mismo se realizan reportes e informes sobre desviaciones, comportamientos inusuales o que presenten pérdidas materializadas a la cooperativa, se da seguimiento a controles y planes de acción para mitigar riesgos identificados y se comunica a la administración.

En Coopenae se cuenta con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) cuyo objeto es implementar y mantener un sistema que brinde respuestas efectivas, que permitan continuar con la operativa de una manera razonable, ante la ocurrencia de eventos que pueden crear una interrupción o inestabilidad en las operaciones.

El SGCN considera el Plan de Continuidad de Negocio, determinación de los procesos críticos, análisis de riesgo de continuidad, análisis de impacto de negocio, definición de estrategias, establecimiento de un equipo de trabajo, capacitaciones, establecimiento de planes de contingencia y recuperación, ejecución de pruebas, entre otros.

Logros y resultados obtenidos

Actualización de las matrices de riesgo de procesos, proveedores y proyectos, en cumplimiento con la política y procedimientos. Se realiza una revisión trimestral de los riesgos fuera de tolerancia y se da seguimiento a los planes de acción establecidos por los dueños de procesos

Mantenimiento y envío a la SUGEF trimestralmente de la base de datos sobre incidencias y eventos potenciales, en cumplimiento de la normativa vigente.

Seguimiento del 100% de los incidentes de riesgo reportados con las áreas responsables. Donde se les solicita a los responsables de los eventos planes de acción para minimizar los riesgos identificados, en procura de la mejora continua de los procesos. Se realizan análisis y estadísticas de los principales factores de riesgo para que en conjunto con las áreas involucradas se ejecuten controles mitigantes.

Culturización en la gestión de riesgo a todo el personal de Coopenae. Se realizan capacitaciones a los colaboradores de nuevo ingreso sobre la gestión de riesgo en la cooperativa y sus responsabilidades como parte de las líneas de defensa. Así mismo se realiza una capacitación anual a todo el personal para refrescar nuestras responsabilidades en la gestión de riesgo.

Se aplica el SGCN a todas las áreas para definir los procesos BIA de Coopenae, se identifican los procesos con mayor impacto financiero para finalmente aprobar los procesos BIA.

Identificación de una serie de escenarios que podrían impactar de manera significativa la operativa e imagen de la organización en caso de que se lleguen a materializar.

Se realizaron pruebas a los planes contingentes de sucursales y se ejecutaron pruebas al Plan de Ejecución de Recuperación ante Desastre de TIC.

Riesgo Legal

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo legal bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo legal

El riesgo legal es la probabilidad de que Coopenae sufra pérdidas directas o indirectas que deriven de: la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario de negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipulados.

La gestión del riesgo legal se encuentra contenida en una política procedimiento y metodología para su cálculo.

Los tipos de riesgo legal incluyen:

Riesgo de cumplimiento: este riesgo se relaciona con el cumplimiento de leyes, normativas y posibles cambios en la legislación. Asimismo, considera las políticas y prácticas internas necesarias para el adecuado funcionamiento de la empresa. El incumplimiento de estos requisitos puede generar inconsistencias y errores que afectan la operación, la reputación y la integridad de la organización.

Riesgo de incumplimiento de contratos y acuerdos comerciales con terceras partes: este riesgo se refiere a la posibilidad de que una empresa se enfrente a litigios con clientes, proveedores o

colaboradores debido a diversas razones, como insatisfacción de productos o servicios, lesiones o daños causados por un producto, despidos injustificados, entre otros. Estas demandas pueden no solo impactar los estados financieros de la empresa y su productividad, sino también dañar su reputación y credibilidad en el mercado.

La gestión del riesgo de cumplimiento legal recae en el área de Cumplimiento Normativo, la cual cuenta con políticas, procedimientos y sistemas de gestión propios para mantener la adecuada gestión de este riesgo.

Mientras que para el riesgo de incumplimiento de contratos y acuerdos con terceros es fundamental evaluar la exposición a este para determinar la necesidad de crear provisiones para posibles pérdidas futuras.

Para identificar la exposición al riesgo legal, utilizamos el método definido por Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), específicamente la NIC 37 "Provisiones, pasivos y activos contingentes"

La metodología considera la suma de todas las provisiones, se aplica la siguiente fórmula para calcular el porcentaje de exposición de riesgo legal con respecto al capital base.

$$\text{Exposición de riesgo legal: } \frac{\text{Provisión}}{\text{Capital Base}}$$

Seguimiento

La exposición del riesgo legal se evalúa mensualmente y es expuesta ante la Alta Gerencia, Comité de Riesgo y Consejo de Administración de acuerdo con el apetito de riesgo determinado y a la exposición dada se aprovisionará el monto expuesto, según lo recomienda la NIC 37.

Logros y resultados obtenidos

Se actualiza metodología de cálculo de pérdidas por riesgo legal (aprovisionamiento).

Se mantiene un indicador de riesgo legal dentro del apetito establecido.

Se realizan revisiones de los procesos legales para identificar patrones y prospectar posibles comportamientos.

Riesgo Reputacional

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo reputacional bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de reputación

La gestión del riesgo de reputación se encuentra contenida en una política, se mantiene un procedimiento y una metodología para el cálculo.

La administración del riesgo de reputación se basa en los siguientes indicadores:

- Indicador de comentarios negativos en redes sociales
- Matriz de quejas, consultas y reclamos
- Indicador Voz del asociado

Siendo este último el utilizado en nuestro perfil de apetito de riesgo y que presenta la siguiente metodología.

El indicador de Voz del asociado busca capturar el nivel de deleite y las oportunidades de mejora a través de la opinión de los asociados por medio de encuestas que se realizan posterior a una gestión con la cooperativa.

Las dimensiones que se buscan medir dentro de la voz del asociado son las siguientes:

- Satisfacción: puntuación de satisfacción del cliente.
- Esfuerzo: nivel de esfuerzo de un cliente.

- Recomendación: conocida como Net Promoter Score (NPS).

Seguimiento

Mensualmente se monitorean los resultados de los indicadores para asegurarse la permanencia de estos dentro de los límites establecidos en apetito de riesgo.

Así mismo se cuenta con la gestión de diferentes áreas para mejorar y conservar la reputación corporativa.

Logros y resultados obtenidos

Monitoreo mensual de los comentarios en redes sociales; seguimiento a los comentarios de los usuarios.

Seguimiento a las quejas, consultas y reclamos de los asociados y asociados potenciales, dando respuesta dentro del acuerdo de servicio definido.

Identificación y gestión de procesos y productos con más quejas para ejecutar planes de acción de causa raíz a fin de contribuir con la mejora continua de los procesos.

Riesgo Tecnológico - Digital

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo tecnológico bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de tecnológico - Digital

La gestión del riesgo tecnológico-digital es una preocupación estratégica fundamental para las organizaciones modernas, ya que abarca la protección de activos críticos, la preservación de la confidencialidad de la información, la continuidad del negocio y la capacidad de adaptarse a un entorno digital en constante evolución. Su enfoque proactivo

y preventivo busca minimizar las amenazas y maximizar la resiliencia tecnológica de una organización frente a posibles incidentes.

Coopenae cuenta con políticas y metodologías de gestión de riesgo tecnológico-digital claras, actualizadas y alineadas con las normativas y mejores prácticas, con el objetivo de identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con el uso de la tecnología en todas las áreas de la Cooperativa.

Además, las políticas y metodologías son aplicadas de manera sistemática y periódica, adaptándose a los cambios en el entorno tecnológico y las nuevas amenazas emergentes.

Seguimiento

Se realizaron las gestiones necesarias establecidas en la Metodología de Riesgo Operativo, con el objetivo de analizar el entorno operativo y tecnológico que soporta los servicios de la Cooperativa, identificando y evaluando los posibles riesgos, amenazas y vulnerabilidades relacionados con la tecnología, en línea con las mejores prácticas internacionales (ISO27005, Magerit, NIST y COBIT), así como al cumplimiento de la legislación vigente CONASSIF 5-17.

Se realizó el análisis de impacto y probabilidad sobre los riesgos tecnológicos identificados en las matrices de riesgos, evaluando en conjunto con cada uno de los propietarios las consecuencias para la Cooperativa en términos de interrupción de servicios, pérdida de datos, pérdida de imagen y otros factores relevantes.

Se efectuaron las gestiones necesarias para valorar los riesgos, amenazas y vulnerabilidades asociados a la operativa diaria y componentes tecnológicos que soportan los procesos de la Unidad de Procesamiento de Tarjetas, con el fin de apoyar y mantener el cumplimiento de la certificación PCI DSS.

Participación en *Webinar*, conferencias, grupos de discusión y comunidades en línea con el fin de

intercambiar ideas, además de desarrollar y mantener las habilidades técnicas actualizadas sobre las últimas tendencias y las mejores prácticas relacionadas con la gestión del riesgo tecnológico.

Logros y resultados obtenidos

Se actualizó el indicador de riesgo tecnológico-digital "Disponibilidad de la Infraestructura" para alinearlo con los procesos y estrategias actuales de la cooperativa, en consonancia con el nuevo enfoque estratégico para el período 2024-2026.

Participación en ejercicios de simulación y pruebas de continuidad de TI, con el objetivo de identificar riesgos que podrían afectar el proceso, implementando medidas preventivas y correctivas para mitigar los impactos adversos en la continuidad operativa.

Seguimiento y cumplimiento de los indicadores establecidos sobre la Gestión del Gobierno de TI.

Durante el año se realizaron exposiciones a la Gerencia de Tecnología de Información sobre el estado actual del riesgo tecnológico, con el fin de que le permita visualizar el impacto que tendrían aquellos riesgos que se encuentren fuera del nivel de tolerancia establecido por la Administración y así tomar las medidas necesarias para su mitigación.

Se trabajó en conjunto con la Gerencia de Proyectos en la mejora de la identificación y análisis de los posibles riesgos internos y externos asociados a los proyectos, considerando factores como los requisitos tecnológicos, disponibilidad de recursos técnicos, integración con sistemas existentes entre otros y de esta forma poder realizar los planes de acción necesarios reduciendo el posible impacto.

La reciente evaluación llevada a cabo por la Auditoría Externa sobre el Marco de Gestión de TI Conassif 5-17 refleja una mejora en la calificación a 'Aceptable' en las dos prácticas de gestión: EDM03 Asegurar la Optimización del Riesgo y APO12: Gestionar el

Riesgo, las cuales están relacionadas directamente con la Gestión de Riesgo Tecnológico-Digital, lo que representa nuestro compromiso en la mejora continua.

Riesgo de Legitimación

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo de legitimación bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM

El riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), es la posibilidad de pérdidas económicas debido al involucramiento en transacciones o relaciones comerciales con negocios ilícitos y por sanciones derivadas de incumplimientos a la Ley 7786, ante esto la cooperativa desarrolla e implementa la gestión del riesgo LC/FT/FPADM aplicando un enfoque dinámico, participativo y transversal. Esto implica gestionar aspectos como: política para el conocimiento del cliente (asociado) y de sus operaciones, política conozca a su empleado, corresponsales y proveedores, evaluación de riesgo de los clientes y productos, así como las relacionadas a evaluar los procesos de este riesgo, sin dejar de lado la capacitación continua a los funcionarios; asimismo, garantiza el cumplimiento oportuno de reportes de operaciones sospechosas a las autoridades.

Coopenae dispone de una estructura organizativa valorada por el Consejo de Administración para la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM, misma que presentó ajustes desde el 2022 incorporando la Gerencia de Cumplimiento Normativo, con centralización en la Oficialía de Cumplimiento, quien dicta las políticas, procedimientos, manuales y metodologías para prevenir el riesgo de LC/FT/FPADM, documentos ajustados según la norma 12-21. El rol de la Gerencia de Riesgos estará

dirigido hacia realizar revisiones y evaluaciones de los procesos, principalmente los vinculados con los artículos 24, 25 y 26 de la norma SUGEF 12-21.

Seguimiento

La Gerencia de Riesgos realiza evaluaciones independientes sobre el proceso de autoevaluación de riesgo de LC/FT/FPADM, planes de acción, herramientas, metodologías y resultados de su aplicación, así como revisiones independientes sobre la metodología de clasificación de riesgo de clientes, productos y servicios, y los resultados de su aplicación.

Así mismo participa activamente en reuniones sobre temas del riesgo de LC/FT/FPADM.

Logros y resultados obtenidos

De forma general el riesgo de LC/FT/FPADM se mantuvo estable en el 2023, se avanzó en la calibración del modelo de clasificación de asociados, incorporando variables transaccionales.

La Gerencia de Riesgo formó parte del proceso de autoevaluación, asesorando en aspectos de metodologías de identificación y ponderación de los riesgos; como parte de los insumos finales se generó informe evaluativo de este tema.

A nivel de corresponsalía, en el último trimestre del año se presentaron ajustes e incorporación de personas, con el fin de mejorar en el enfoque del negocio, así como en los procesos (principalmente lo referente a actualización de expedientes).

Riesgo Estratégico

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo estratégico medio.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de crédito

El riesgo estratégico se deriva de las pérdidas ocasionadas por las definiciones estratégicas inadecuadas y errores en el diseño de planes, programas, estructura, integración del modelo de operación con el direccionamiento estratégico, asignación de recursos, estilo de dirección, además de ineficiencia en la adaptación a los cambios constantes del entorno empresarial, entre otros.

En este sentido Coopenae ha establecido una estrategia analizando las variables externas, internas y de cambios en normativas de la SUGEF para garantizar un crecimiento óptimo de la cooperativa en base a nuestro centro de negocio.

Seguimiento

Para dar seguimiento al riesgo estratégico se aprueba por parte del Consejo de Administración el Perfil de Riesgo, el cual está dirigido a establecer indicadores acordes al apetito para el cumplimiento de la estrategia definida. Así mismo, las diferentes áreas encargadas de gestionar los indicadores del Perfil de Riesgo dan seguimiento diario para observar posibles desviaciones y establecer medidas de acción referentes a alcanzar las metas crucialmente importantes en consecución de la estrategia definida.

Logros y resultados obtenidos

Indicador de desempeño financiero que se desprende de la planeación estratégica aprobada por el Consejo de Administración para el periodo 2024-2026, el cual incluye las tres metas crucialmente importantes.

Creación del Perfil de Riesgo, basado en la estrategia, seguimiento y análisis del entorno externo / interno para establecer medidas de acción complementarias o adicionales, en caso de necesitarse para el éxito de la estrategia.

Riesgo de Solvencia**Perfil**

Coopenae mantiene un perfil de riesgo de solvencia bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de crédito

El riesgo de solvencia se presenta cuando el nivel de capital es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial. La determinación de las pérdidas estimadas se basa en la calidad y estructura de los activos de los intermediarios financieros, por lo tanto, este riesgo incluye el riesgo de los activos.

Se cuenta con una política para gestionar el riesgo de solvencia la cual se enfoca en mantener un indicador de suficiencia patrimonial sano, que no ponga en riesgo la solvencia de la cooperativa, incluyendo gestiones para mantener una rentabilidad sobre el patrimonio por encima de cero y manteniendo un gasto de administración controlado, dentro del apetito propuesto en el indicador de desempeño financiero.

La gestión de riesgo involucra muchas variables por lo cual las diferentes áreas involucradas en las distintas etapas en la administración del riesgo de solvencia se encargan de la aplicación de políticas aprobadas para mantener el apetito de riesgo aprobado en el Perfil de Riesgo.

Seguimiento

La gerencia de Riesgo vigila el cumplimiento del apetito de riesgo aprobado, dando seguimiento a las diferentes variables involucradas y participando activamente en acciones que contribuyan a alcanzar las metas estratégicas dispuestas para este riesgo.

Logros y resultados obtenidos

Cambio de las ponderaciones de riesgo, incluyendo la exposición de riesgo de deudor, la ponderación por plazo; se ajusta la tabla de los rangos para determinar los rangos de la exposición para la cartera de crédito hipotecario.

Se ejecutan pruebas dentro del sistema Infobanca para proyectar los cambios del cálculo a nivel de la Suficiencia Patrimonial que entran en vigor en 2025.

Ajuste de políticas de identificación de deudores con exposición a riesgo cambiario para ejecutar el seguimiento del riesgo de exposición de deudor.

Envío a la SUGEF de informes semestrales referentes al impacto de la nueva estructura de capital.

Se definió el capital base no redimible por medio de la metodología de Importe Mínimo de Certificados de Aportación (IMCA).

Definición de nueva metodología de proyección de indicadores de Capital.

Riesgo de Grupo

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo de grupo bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo de grupo

Se entiende por grupo todas las empresas en las cuales Coopenae tiene participación accionaria; el riesgo de grupo es la posibilidad de pérdidas económicas debido al traslado no esperado de riesgos, producto de la interdependencia entre la entidad y el resto de las empresas integrantes del grupo.

La administración deberá emitir una justificación de las inversiones que realice en otras empresas, la participación total en las empresas no debe ser mayor al 10% del activo de Coopenae, ni mayor al 10% del capital social. La gerencia de Riesgos mantendrá un

seguimiento y gestión en cada una de las empresas en las cuales tenga participación accionaria.

La gestión del riesgo de grupo tiene como propósito mantener la solidez financiera en el corto, mediano y largo plazo, en la medida en que procura identificar los riesgos a los que está expuesto de forma conjunta las empresas que componen el grupo.

Seguimiento

Toda vez que se integre una empresa al grupo debe completar el archivo del perfil de la empresa, con periodicidad anual se realizará un análisis de rentabilidad y FODA en cada una de las empresas en las cuales tiene participación, todo con base en la información de estados financieros y otra que sea proporcionada por las empresas.

Mensualmente se monitorea la existencia de operaciones de las empresas referidas con anterioridad.

Logros y resultados obtenidos

Para el informe de Grupo se realizó una ampliación en cuanto a referencias y temas: se incluyó un detalle FODA para cada empresa, a su vez se generaron referencias comerciales y se incorporó una matriz de posibles riesgos identificados en cada empresa que puedan tener repercusión en la cooperativa.

Riesgo Ambiental – Social - Gobernanza

Perfil

Coopenae mantiene un perfil de riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza bajo.

Políticas y metodologías para la gestión del riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza

Actualmente enfrentamos una serie de retos significativos ante las nuevas normativas relacionadas con los riesgos ambientales, sociales y de gobierno (ASG). Estas regulaciones emergen

como respuesta a la creciente conciencia sobre la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa en el sector financiero

En Coopenae se ha venido trabajando para alinear los procesos ya existentes en cuanto a sostenibilidad y ambiente con las nuevas exigencias normativas. Existen políticas y procedimientos, así como metodologías para administrar el riesgo ambiental, social y de gobernanza

Seguimiento

Se cuenta con un área de Sostenibilidad que se encarga de introducir en la cultura de Coopenae los conceptos ambientales y de sostenibilidad, así como gestionar los procesos relacionados.

El área de Bienestar Laboral se encarga de procesos relacionados a temas ambientales y prácticas laborales.

La gerencia de Riesgo da seguimiento a la incorporación de las metodologías relacionadas con aspectos ambientales y sociales en la cartera crediticia y cartera de inversiones.

Logros y resultados obtenidos

En la gestión en general:

Creación de matriz de riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza de Coopenae.

Establecimiento de metodología para gestión de los de riesgos ambientales y sociales a las carteras crediticias.

Modificación de Reglamento de Inversiones para la inclusión de los bonos verdes dentro de la cartera de inversiones.

En la Gestión Ambiental:

Contratación de un proveedor para desecho de materiales tecnológicos y especiales.

Programa de reforestación: proyecto estratégico que busca aumentar la cobertura forestal y resiliencia ante los cambios a nivel medioambiental.

En la Gestión Social:

Actualización de políticas para el cumplimiento del Código de Trabajo.

Actualización de políticas para cumplimiento de las leyes sobre derechos humanos del país.

Programa en conjunto con la Fundación Partir con Dignidad; prestación de equipo médico, acompañamiento psicológico, entre otras actividades.

En la Gestión de Gobernanza:

Actualización de Código de Gobierno Corporativo.

Actualización de Reglamentos para el funcionamiento de Órganos en el Gobierno Corporativo.

Actualización de Código de ética y Código de conducta.