

COOPERATIVA
EL BIENESTAR

Tu bienestar financiero
es nuestro compromiso



INFORME
**GOBIERNO
COOPERATIVO**
2 0 2 5



Finanzas humanas
que acompañan *tu Bienestar.*



I. INTRODUCCIÓN

Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral El Bienestar, R.L, es una institución comprometida con el desarrollo financiero de sus asociados y con la implementación de prácticas de buen gobierno cooperativo. Este informe, correspondiente al año 2025, tiene como propósito exponer de manera transparente las actividades y decisiones tomadas por los diferentes órganos de gobierno de la cooperativa.

El gobierno cooperativo es un componente esencial en la estructura organizativa de Cooperativa El Bienestar, orientado a garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la equidad, en beneficio de todas las partes interesadas: asociados, directivos, colaboradores y la comunidad en general.

En cumplimiento con las mejores prácticas y normativas vigentes, se incluye un detalle de las acciones, políticas y resultados alcanzados durante el año 2025, con el objetivo de consolidar un modelo de gobierno que fortalezca la sostenibilidad y la efectividad de la organización. El documento está estructurado para detallar la composición y funciones de la Asamblea General, el Consejo de Administración, la Comisión de Vigilancia y los comités de apoyo. Asimismo, se incluye información sobre la administración de riesgos, la relación con asociados y proveedores, y los logros alcanzados durante el período evaluado. En este informe, Cooperativa El Bienestar, reafirma su compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y la creación de valor para sus asociados, promoviendo la confianza y la participación de todos los miembros en la toma de decisiones.

OBJETIVO:

El presente informe tiene como finalidad establecer y documentar de manera integral las acciones realizadas por la Cooperativa para el fortalecimiento de sus prácticas de gobernanza durante el ejercicio anual comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. Este documento se constituye como un instrumento técnico esencial de transparencia y rendición de cuentas que evidencia la implementación de la estructura de gobierno en concordancia con la normativa prudencial vigente, reforzando la cultura de riesgos para asegurar la estabilidad y sostenibilidad institucional. El reporte se sustenta legalmente en el Artículo 28 de la Norma Específica de Gobierno Cooperativo y se alinea formalmente al primer componente regulatorio del pilar de "Basada en Riesgos" definido por el Fondo de Garantía, MICOOPE.

II. ESTRUCTURA DE GOBIERNO COOPERATIVO

La buena gobernanza se fundamenta en una estructura organizacional sólida, ordenada y transparente, que permite identificar claramente las líneas jerárquicas, responsabilidades y acciones de cada área de la cooperativa.

Este enfoque asegura que todas las decisiones y procesos se alineen con los principios y objetivos estratégicos de la organización. En Cooperativa El Bienestar, se han mantenido clara las líneas de jerarquía y responsabilidades, respetando en todo momento el principio de alternabilidad en los niveles directivos. Esta práctica garantiza que las decisiones estratégicas y operativas reflejen la diversidad de perspectivas y la rotación de liderazgos, promoviendo un gobierno participativo y dinámico.

Como parte del fortalecimiento del gobierno cooperativo, los órganos directivos trabajaron de manera coordinada en la supervisión y cumplimiento de la normativa interna. Durante el período, conocieron y resolvieron, conforme a los reglamentos aplicables, diversas situaciones que surgieron en el ejercicio de sus funciones, garantizando que dichas resoluciones se alinearan con los principios de ética, transparencia y buenas prácticas cooperativas. En el ámbito de la Gerencia General y los funcionarios que le reportan, la revisión y actualización periódica de los descriptores de puesto ha sido clave para la adaptación y transición hacia un modelo de gobernanza moderno.

Este proceso asegura que las funciones y responsabilidades estén alineadas con los requerimientos actuales, fortaleciendo la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta ante los desafíos del entorno.

A través de esta estructura organizacional y su constante perfeccionamiento, la Cooperativa reafirma su compromiso con una gestión eficiente, participativa y transparente, que beneficia a sus asociados y fomenta la confianza en sus órganos de gobierno.



En Cooperativa El Bienestar, se cuenta con un equipo altamente calificado, con amplia experiencia y reconocida credibilidad en la región. Estas características no solo proyectan transparencia y generan confianza entre los asociados, sino que también fortalecen la gestión integral de riesgos, fomentan una sólida cultura de cumplimiento normativo y refuerzan la estabilidad organizacional. Cada órgano e integrante del gobierno cooperativo desempeña funciones específicas bajo una estructura formal que distribuye responsabilidades entre la **Asamblea General, el Consejo de Administración, la Comisión de Vigilancia y la Gerencia General**.

Para garantizar que cada decisión sea verificable y profesional, la Cooperativa aplica rigurosamente los procedimientos de documentación y formalización de acuerdos establecidos en la **Norma Especifica de Gobierno Cooperativo**. Esto asegura que la actuación de los órganos de dirección y gestión sea trazable, cuente con responsables definidos y esté sujeta a los mecanismos de control interno, garantizando así el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos en beneficio de los asociados.

A continuación, se detallan los componentes clave de la estructura de gobierno y su contribución al buen desempeño de la organización:

a) Consejo de Administración

Durante el año 2025, el Consejo de Administración mantuvo una **periodicidad de sesiones ordinarias de carácter semanal**, además de su participación en la Asamblea General Anual Ordinaria, en estricto cumplimiento de lo establecido en el reglamento respectivo. Se mantiene esta frecuencia constante para garantizar una gestión eficaz de los asuntos estratégicos y financieros de la cooperativa, en concordancia con sus atribuciones y responsabilidades.

Todas las resoluciones, acuerdos y temas abordados fueron debidamente documentados en actas conforme a los procedimientos de buenas prácticas. Estas incluyen los antecedentes y fundamentos legales para respaldar la toma de decisiones, asegurando un proceso transparente, trazable y alineado con las mejores prácticas de gobernanza. En marzo de 2025, se realizó una reorganización de la directiva, cuyos detalles se encuentran en el acta correspondiente.

El Consejo de Administración está formado por cinco integrantes; a continuación, se mencionan los nombres.



b) Comisión de Vigilancia

En cumplimiento de su rol de fiscalización y supervisión, la Comisión de Vigilancia mantuvo una periodicidad de sesiones ordinarias de carácter semanal durante el año 2025, y participación activamente en la Asamblea General Anual Ordinaria. De acuerdo con lo establecido en su reglamento interno, se garantizó que la frecuencia de estas reuniones fuera la adecuada para atender eficazmente la supervisión de las

actividades financieras y operacionales llevadas a cabo por el órgano de dirección y la administración de la cooperativa.

Los temas abordados en cada sesión fueron documentados mediante actas que recopilan los antecedentes, fundamentos legales y otros aspectos relevantes que respaldan las conclusiones y resoluciones emitidas, asegurando que el proceso de vigilancia sea verificable y trazable.

Como parte fundamental de la estructura de Gobierno Cooperativo, la Comisión de Vigilancia vela por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, asegurando que el sistema de control interno funcione de manera efectiva y alineada con los principios de transparencia, rendición de cuentas y buenas prácticas institucionales.

Integrantes de la Comisión de Vigilancia.

COMISIÓN DE VIGILANCIA



c) Gerencia General y Equipo Gerencial

El Equipo Gerencial constituye el órgano ejecutivo responsable de la gestión operativa y la implementación de las decisiones estratégicas de la Cooperativa. Bajo el liderazgo del Gerente General, este equipo asegura que el funcionamiento diario de la institución se realice en estricto apego a las políticas de gobernanza y las directrices emanadas del Consejo de Administración.

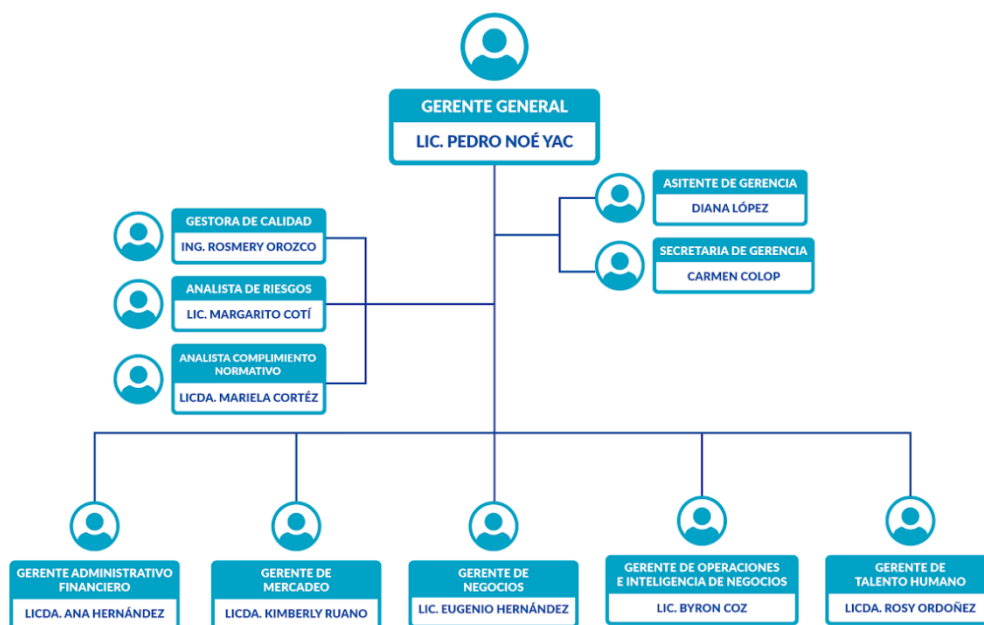
Funciones Clave y Responsabilidades:

- **Gestión Operativa:** Dirigir y supervisar las operaciones diarias, asegurando el uso eficiente de los recursos institucionales.
- **Ejecución Normativa:** Implementar las políticas, reglamentos y procedimientos de gobierno cooperativo y control interno.
- **Alineación Estratégica:** Ejecutar los planes de crecimiento y desarrollo conforme a la visión de la institución dictada por del Consejo de Administración.
- **Gestión de Riesgos:** Supervisar y evaluar el desempeño institucional en las áreas de administración, finanzas y operaciones bajo un enfoque de mitigación de riesgos.

Estructura y Toma de Decisiones: La estructura jerárquica y los funcionarios que reportan directamente a la Gerencia General se detallan en el organigrama vigente de la Cooperativa. El equipo gerencial mantiene una **periodicidad de sesiones de trabajo constantes** para analizar indicadores, evaluar el entorno y tomar decisiones técnicas informadas. Estas reuniones fomentan la coordinación interdisciplinaria y garantizan que cada acuerdo sea trazable y esté alineado con el marco de cumplimiento normativo.

Rendición de Cuentas: En cumplimiento con el sistema de pesos y contrapesos de la gobernanza, el Equipo Gerencial rinde cuentas de forma periódica ante el Consejo de Administración. Esta transparencia se materializa mediante la presentación de informes detallados sobre el desempeño financiero, operativo y el nivel de avance en los objetivos estratégicos, asegurando así la sostenibilidad y el crecimiento institucional.

EQUIPO GERENCIAL



III. COMITÉS DE SOPORTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

a) Naturaleza y Marco Operativo de los Comités

De conformidad con la normativa de Gobierno Cooperativo y lo dispuesto en la Resolución JD-008-2021 del Fondo de Garantía MICOOPE, la Cooperativa ha establecido comités especializados como instancias de gobernanza técnica que apoyan al Consejo de Administración en la supervisión efectiva y la gestión de riesgos. Estos comités actúan bajo un marco de funcionamiento formal donde el Consejo de Administración define con claridad su propósito, alcance y normas de organización.

En este sentido, Cooperativa El Bienestar cuenta con comités debidamente establecidos, cuya integración y frecuencia de sesiones responden al tamaño y complejidad de nuestras operaciones. Cada comité opera bajo reglamentos internos

aprobados, los cuales regulan sus mecanismos de convocatoria, quórum y funcionamiento operativo, asegurando que sus actuaciones contribuyan al fortalecimiento del sistema de control interno.

La gestión de estos comités se caracteriza por un proceso formal de documentación, donde cada sesión es debidamente asentada en actas y se generan reportes periódicos hacia el Consejo de Administración. Este flujo de información garantiza que la toma de decisiones sea técnica, informada, verificable y plenamente trazable.

- **Comité de Gestión de Riesgo de Liquidez.**
 - **Justificación Técnica:** Actúa como una instancia de gobernanza especializada encargada de fortalecer el análisis técnico para la toma de decisiones informadas sobre la estructura financiera de la Cooperativa.
 - **Función Principal:** Brindar asesoría estratégica y formular recomendaciones técnicas al Consejo de Administración y a la Gerencia General en la gestión integral de activos y pasivos. Su enfoque prioritario es asegurar una administración eficiente y prudente de la liquidez, garantizando en todo momento el equilibrio financiero y la sostenibilidad operativa institucional.
 - **Marco de Actuación:** Su labor se desarrolla en estricto cumplimiento de la normativa prudencial vigente y los reglamentos internos aprobados.
 - **Documentación y Seguimiento:** Todas las sesiones, análisis de brechas de liquidez y recomendaciones emitidas son debidamente documentadas en actas y reportadas periódicamente al Consejo de Administración, asegurando la trazabilidad de la gestión financiera.

Este comité está integrado de la siguiente manera:

Nombre del Comité	Comité de Liquidez
Presidente:	• Gerente General, y como Representante del Consejo de Administración
Secretario:	• Analista de Riesgos
Integrantes:	• Gerente de Negocios • Tesorera • Gerente Administrativa Financiera

- **Comité de Prevención de Riesgos de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT)**
 - **Justificación Técnica:** Constituye la instancia especializada encargada de velar por la integridad de la Cooperativa ante riesgos de cumplimiento y legales, asegurando que la institución no sea utilizada para actividades ilícitas.
 - **Función Principal:** Definir, supervisar y garantizar el estricto cumplimiento de las políticas, programas y procedimientos orientados a la prevención, control y detección de actividades vinculadas al lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
 - **Marco de Actuación:** Su labor se ejecuta en total alineación con la normativa nacional vigente (Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos) y las directrices específicas del sistema MICOOPE, fortaleciendo el sistema de control interno y mitigando riesgos reputacionales y operativos.
 - **Documentación y Seguimiento:** El comité sesiona con la frecuencia establecida en su reglamento, documentando sus análisis, la evaluación de alertas y el seguimiento del plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento en actas formales que son reportadas al Consejo de Administración.

Este comité está integrado de la siguiente manera:

Nombre del Comité	Comité de Riesgos de Prevención de LD/FT
Presidente:	• Oficial de Cumplimiento, y como Representante del Consejo de Administración
Secretaria:	• Gerente Administrativa Financiera
Integrantes:	• Gerente de Negocios • Jefe de Informática • Analista de Riesgos

○ **Comité de Seguridad de la Información**

- **Justificación Técnica:** Es la instancia responsable de la gobernanza de datos y la Seguridad de la Información, encargada de alinear las estrategias tecnológicas con la gestión de riesgos para proteger la continuidad del negocio.
- **Función Principal:** Fomentar y vigilar la implementación de políticas que garantizan los tres pilares de la seguridad de la información: confidencialidad, integridad y disponibilidad. Es responsable de desarrollar y supervisar la aplicación de estrategias de seguridad informática, asegurando una adecuada mitigación de riesgos tecnológicos y una capacidad de respuesta efectiva ante incidentes.
- **Marco de Actuación:** Su labor se desarrolla en concordancia con los estándares de seguridad adoptados por la Cooperativa y las exigencias de supervisión externa, velando por el resguardo de la información sensible de los asociados y de la institución.
- **Documentación y Seguimiento:** Todas las evaluaciones de vulnerabilidades, planes de tratamiento de riesgos informáticos y acuerdos alcanzados se registran en actas formales, proporcionando al Consejo de Administración una visión clara sobre la postura de seguridad y el cumplimiento de la hoja de ruta tecnológica.

Este comité está integrado de la siguiente manera:

Nombre del Comité	Comité Seguridad de la Información
Presidente:	• Jefe de Informativa, y como Representante del Consejo de Administración
Secretaria:	• Gestora de Calidad
Integrantes:	• Gerente Administrativa Financiera • Jefe de Informática • Analista de Riesgos

○ **Comité de Ética**

- **Justificación Técnica:** Constituye la instancia superior encargada de salvaguardar la cultura de integridad y los valores institucionales, asegurando que la conducta de todos los integrantes de la Cooperativa se alinee con los principios del cooperativismo y la ética profesional.
- **Función Principal:** Fomentar y garantizar el estricto cumplimiento de las normas establecidas en el **Código de Ética** y las políticas de conducta institucional. Es responsable de evaluar y gestionar de manera objetiva posibles infracciones, así como de administrar los canales de denuncia y resolución de conflictos éticos. Además, promueve activamente el reconocimiento de comportamientos que reflejen los valores y el compromiso ético de la organización.
- **Marco de Actuación:** Su labor se orienta a la transparencia y la equidad, actuando como un órgano de consulta y mediación que fortalece la confianza de los asociados y la reputación de la Cooperativa ante terceros.
- **Documentación y Seguimiento:** El comité documenta sus sesiones, evaluaciones y recomendaciones en actas formales, asegurando la confidencialidad de los casos tratados y reportando periódicamente al Consejo de Administración sobre el estado del clima ético y el cumplimiento del plan de capacitación en valores.

Este comité está integrado de la siguiente manera:

Nombre del Comité	Comité de Ética
Presidente:	• Licda. Rosa Bonifacia Macario Colop, Representante del Consejo de Administración
Secretaria:	• Licda. Catarina Garcia Salanic, Representante de Comisión de Vigilancia
Integrantes:	• Gerente de Talento Humano • Gerente General

○ **Comité Técnico de Crédito**

- **Justificación Técnica:** Constituye la instancia de gobernanza especializada responsable de la calidad del activo crediticio, encargada de asegurar que la concesión de préstamos se realice bajo criterios de prudencia financiera y mitigación de riesgos.
- **Función Principal:** Analizar, evaluar y dictaminar sobre la aprobación de todas las propuestas de crédito, siempre en estricto apego a las políticas y normativas establecidas por el Consejo de Administración. Su responsabilidad central es garantizar una gestión técnica del riesgo de crédito, velando por la solvencia, la sana recuperación y la sostenibilidad de la cartera institucional.
- **Marco de Actuación:** Su labor se fundamenta en la aplicación de criterios técnicos y financieros objetivos, asegurando que cada operación cumpla con los requisitos de garantía, capacidad de pago y destino del crédito, protegiendo así el patrimonio de los asociados.
- **Documentación y Seguimiento:** El comité documenta cada resolución y dictamen en actas debidamente foliadas, donde constan los fundamentos del análisis realizado. Estos registros permiten la trazabilidad de las aprobaciones y facilitan la labor de supervisión de la Comisión de Vigilancia y las auditorías.

Este comité está integrado de la siguiente manera:

Nombre del Comité	Comité Técnico de Créditos
Presidente:	• Analista de Créditos Senior
Secretario:	• Analista de Créditos Junior
Integrantes:	• Analista de Créditos Junior • Auxiliar de Comité de Créditos

- **Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)**
 - **Justificación Técnica:** Constituye la instancia de gobernanza de mayor jerarquía técnica en materia de gestión de riesgos, encargada de asegurar que la estrategia institucional sea congruente con la capacidad y el apetito de riesgo definido por el Consejo de Administración.
 - **Función Principal:** Supervisar, evaluar y gestionar de manera holística los riesgos a los que está expuesta la Cooperativa. Es responsable de dirigir el proceso de **identificación, medición, control y mitigación** de los riesgos financieros, operativos, de mercado, de liquidez, estratégicos y de cumplimiento, fortaleciendo así la solidez patrimonial y la sostenibilidad de la institución.
 - **Marco de Actuación:** Su labor se desarrolla bajo los estándares de la Supervisión Basada en Riesgos del Fondo de Garantía MICOPE, asegurando que existan límites operativos claros y planes de contingencia ante escenarios adversos.
 - **Documentación y Seguimiento:** El comité registra en actas formales el monitoreo de los indicadores de riesgo (KRI), la efectividad de los controles implementados. Estos informes son elevados trimestralmente al Consejo de Administración para la toma de decisiones estratégicas informadas.

Este comité está integrado de la siguiente manera:

Nombre del Comité	Comité de Administración Integral de Riesgos
Presidente:	• Gerente General
Secretario:	• Analista de Riesgos y como Representante del Consejo de Administración
Integrantes:	• Gerente Administrativa Financiera • Gerente de Talento Humano • Gerente de Negocios

- **Comité de Ventas de Activos Extraordinarios.**
 - **Justificación Técnica:** Constituye la instancia especializada responsable de la gestión eficiente de los bienes adjudicados o recibidos en pago. Su existencia asegura que la recuperación del capital inmovilizado se ejecute bajo una estrategia técnica que minimice el impacto financiero y optimice la liquidez institucional.
 - **Función Principal:** Garantizar que la venta de los activos extraordinarios se realice de manera ordenada, transparente y justa, asegurando que cada transacción esté estrictamente orientada al beneficio colectivo de los asociados. Su responsabilidad central es administrar los procesos de oferta, valuación y adjudicación, velando por que se obtengan las mejores condiciones de mercado y se eviten conflictos de interés, protegiendo así la integridad del patrimonio de la Cooperativa.
 - **Marco de Actuación:** Su labor se fundamenta en el estricto cumplimiento del Reglamento Interno de Funcionamiento y las políticas dictadas por el Consejo de Administración. Actúa bajo criterios de objetividad financiera, asegurando que los activos recuperados se conviertan nuevamente en recursos productivos para la cartera de préstamos, fortaleciendo los indicadores de solvencia y estabilidad patrimonial.
 - **Documentación y Seguimiento:** El comité documenta cada proceso de venta, desde la convocatoria hasta la resolución final, en actas debidamente foliadas y expedientes técnicos. Estos registros garantizan la trazabilidad y transparencia de las operaciones, facilitando la fiscalización por parte de la

Comisión de Vigilancia, el Fondo de Garantía MICOOPE y las auditorías internas y externas.

Este comité está integrado de la siguiente manera:

Nombre del Comité	Comité de Administración Integral de Riesgos
Presidente:	Gerente General
Secretario:	Gerente de Negocios
Integrantes:	Analista de Créditos

- **Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional**
- **Justificación Técnica:** Constituye el órgano de prevención y vigilancia encargado de velar por la integridad física y mental del capital humano de la Cooperativa. Su existencia es fundamental para mitigar los riesgos operativos derivados de incidentes laborales, asegurando el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de previsión social.
- **Función Principal:** Proteger a todos los colaboradores de los riesgos asociados con sus funciones laborales, garantizando un entorno de trabajo seguro y saludable. Su responsabilidad central es la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la implementación de medidas preventivas que reduzcan la siniestralidad.

Marco de Actuación: Su labor se fundamenta en las políticas de Salud y Seguridad Ocupacional aprobadas por el Consejo de Administración y en la legislación nacional aplicable. Actúa de manera equilibrada (bipartita) para coordinar esfuerzos entre la parte empleadora y los colaboradores, asegurando que las instalaciones, procesos y equipos cumplan con los estándares de higiene y seguridad requeridos para la protección de la vida y la salud.

Documentación y Seguimiento: El comité documenta sus sesiones periódicas, inspecciones y capacitaciones en actas debidamente registradas y foliadas. Estos registros permiten monitorear la efectividad de los planes de prevención, facilitando la trazabilidad ante inspecciones de autoridades competentes y garantizando que las condiciones de seguridad sean auditables y sostenibles en el tiempo.

Este comité está integrado de la siguiente manera:

Nombre del Comité	Comité Bipartito de Salud, Seguridad Ocupacional
Coordinador:	Programador
Monitor:	Especialista de Soporte TH y SSO
Secretaria:	Secretaria de Créditos Agencia Central
Integrantes:	<ul style="list-style-type: none">• Gerente de Talento Humano• Contadora General• Gestora de Calidad, y• Otros

IV. ÉTICA, CONFLICTOS DE INTERÉS Y PERSONAS VINCULADAS

En **Cooperativa El Bienestar**, la integridad es el pilar fundamental que sustenta la confianza de nuestros asociados y la solidez institucional. El presente apartado tiene como propósito detallar los mecanismos y políticas implementados para garantizar que el comportamiento de todos los integrantes de la organización se mantenga bajo los más altos estándares éticos. Asimismo, se informa sobre la gestión de conflictos de interés y el control riguroso de las operaciones con personas vinculadas, asegurando que cada decisión sea tomada con total objetividad, transparencia y en estricto cumplimiento del marco legal y los principios cooperativos.

- **Código de Ética y Capacitación** Durante el ejercicio 2025, la Cooperativa reafirmó su compromiso con la integridad mediante la difusión constante del Código de Ética entre directivos, colaboradores y terceros vinculados. Se ejecutó un plan de capacitación integral que cubrió al 100% de colaboradores, abordando temas de cultura organizacional, valores cooperativos y normas de conducta, asegurando que el comportamiento institucional sea ejemplar.
- **Marco Normativo y de Control** Las políticas de aprobación, control y divulgación de operaciones con personas vinculadas, así como las de transparencia y conflicto de intereses, establecen que la Cooperativa debe identificar, gestionar y reportar a las altas autoridades los casos relevantes. En

cumplimiento de estas disposiciones, se presenta la siguiente información correspondiente al cierre del ejercicio 2025:

- **a) Seguimiento de Conflictos de Interés:** Al cierre del año 2025, el seguimiento realizado indica que no existen contratos de servicio ni suministro de productos o insumos entre la Cooperativa y sus directivos, Gerente General, equipo gerencial o funcionarios de confianza.
- **b) Independencia de Colaboradores y Directivos:** Ningún colaborador o directivo presta servicios profesionales ni actúa como proveedor de productos o insumos para la Cooperativa, garantizando la ausencia de beneficios particulares que comprometan la integridad institucional.
- **c) Operaciones Vinculadas:** En cuanto a las operaciones vinculadas bajo este concepto (créditos u otros servicios financieros), la información se detalla y consolida en el siguiente cuadro técnico:

Cargo	Operaciones de Captación	Operaciones de Créditos	Servicios
Directivos	✘	✘	✘
Gerencia General	✘	✘	✘
Equipo Gerencial	✘	✘	✘

V. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

De conformidad con el numeral 5 del Artículo 28 de la Norma Específica de Gobierno Cooperativo, se presenta la descripción del sistema de administración de riesgos implementado en la Cooperativa, el cual se fundamenta en los siguientes pilares:

- **Estructura Organizacional y Objetivos:** La Cooperativa cuenta con una Unidad de Gestión Integral de Riesgos (UGIR), la cual goza de la independencia funcional necesaria para el ejercicio de sus labores. Su objetivo principal es identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos a los que está expuesta la Cooperativa, asegurando que el perfil de riesgo se mantenga dentro de los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.

- **Proceso de Fortalecimiento y Capacitación:** Tras su creación, durante el ejercicio **2025** se consolidó el fortalecimiento de la UGIR mediante:
- **Especialización Técnica:** El responsable de la unidad ha participado en programas de capacitación especializada impartidos por el Fondo de Garantía MICOPE y entidades externas, enfocados en metodologías de Supervisión Basada en Riesgos.
- **Marco Normativo:** Se desarrolló e implementó una normativa específica, junto con modelos, herramientas y políticas que robustecen la gestión y aseguran el cumplimiento del Plan Estratégico.
- **Metodología y Resultados Obtenidos:** El proceso adoptado se ajusta al nivel de apetito y tolerancia al riesgo de la Cooperativa. Durante el año, se han generado informes mensuales de monitoreo y alertas tempranas sobre los riesgos de Crédito, Liquidez, Mercado, Operativo y Cumplimiento. Estos insumos técnicos son presentados periódicamente al Equipo Gerencial y al Comité de Riesgos, permitiendo una toma de decisiones proactiva y basada en evidencia técnica.
- **Visión de Futuro y Mejora Continua:** Para continuar con la consolidación del sistema, la Cooperativa tiene proyectadas las siguientes acciones estratégicas:
Automatización: Implementación de herramientas tecnológicas para el monitoreo e identificación de riesgos en tiempo real. **Enfoque Preventivo:** Fortalecimiento del análisis predictivo para mejorar la capacidad de respuesta ante escenarios adversos, garantizando la sostenibilidad financiera y la protección del patrimonio de los asociados.

MARCO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

En **Cooperativa El Bienestar**, la Administración Integral de Riesgos se concibe como un proceso dinámico y transversal, alineado estrictamente con los objetivos estratégicos y el perfil de riesgo institucional. Para garantizar la seguridad y solvencia, hemos consolidado una Cultura de Gestión de Riesgos en todos los niveles de la organización, promoviendo la identificación temprana, la evaluación cuantitativa/cualitativa y la mitigación efectiva de amenazas en cada una de las unidades de negocio y apoyo.

Este enfoque se sustenta en un robusto cuerpo de políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración, los cuales establecen los límites de tolerancia y las directrices para una toma de decisiones informada y estructurada. Nuestro marco de gestión se fundamenta en las mejores prácticas del sector financiero, integrando las recomendaciones de los órganos supervisores y los requerimientos de los entes reguladores.

Pilares del Fortalecimiento Institucional:

- **Capacidad de Respuesta:**

La adopción de metodologías especializadas ha permitido fortalecer la anticipación ante eventos adversos, contribuyendo directamente a la estabilidad financiera y continuidad operativa.

- **Monitoreo y Mejora Continua:**

Contamos con un sistema de reportes periódicos y tableros de control que permiten evaluar en tiempo real la efectividad de las estrategias de mitigación, facilitando ajustes dinámicos conforme a la evolución del entorno económico y social.



A continuación, se presentan los principales hitos, logros y actividades que evidencian la solidez de nuestra gestión de riesgos durante el ejercicio 2025:

RIESGO DE CAPITAL

La Gerencia Administrativa Financiera y la Unidad de Riesgos, realiza un monitoreo sistemático de la adecuación de capital y la posición patrimonial de la Cooperativa. Este análisis se centra en evaluar la capacidad de los recursos propios para absorber pérdidas inesperadas y sustentar el crecimiento institucional. Al cierre del ejercicio, la posición patrimonial alcanzó un sólido 103.77%, resultado que se sitúa por encima del

nivel óptimo requerido, lo que ratifica la solvencia y estabilidad financiera de la institución.

RIESGO DE CRÉDITO

La gestión del riesgo de crédito se enfocó en mantener la alta calidad de los activos mediante un monitoreo riguroso de la exposición y el comportamiento de pago de la cartera. Al cierre del ejercicio 2025, el índice de morosidad se situó en un **3.51%**, mostrando una tendencia a la baja y manteniéndose significativamente por debajo de los límites de alerta temprana establecidos.

Acciones Estratégicas y Resultados:

- **Calidad de Cartera:** Los resultados obtenidos reflejan una administración eficiente del riesgo, asegurando que la colocación de recursos sea sostenible y esté alineada con la capacidad de pago real de nuestros asociados.
- **Mitigación Proactiva:** Se fortalecieron las estrategias de seguimiento y recuperación, integrando análisis periódicos, ajustes dinámicos a las políticas de crédito para adaptarse a las condiciones del mercado.

Este desempeño no solo garantiza la solvencia de la Cooperativa, sino que respalda la confianza de la membresía en la administración de sus recursos.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Durante el ejercicio 2025, la gestión de liquidez se centró en garantizar la disponibilidad inmediata de fondos para honrar los compromisos con los asociados y mantener la continuidad operativa. Se realizó un monitoreo al encaje cooperativo y de los flujos de caja, confirmando que la Cooperativa mantiene niveles de liquidez superiores a los requerimientos normativos.

- **Análisis de Disponibilidad:** El monitoreo del comportamiento de la liquidez mediata e inmediata evidenció una tendencia positiva y estable. Esto asegura que la institución posea la capacidad de respuesta necesaria ante eventos inusuales de retiros o incrementos en la demanda de crédito.

- **Equilibrio Financiero:** Los resultados reflejan una administración eficiente de los recursos, logrando un equilibrio óptimo entre la rentabilidad de las inversiones y la liquidez necesaria para la operación diaria.
- **Resiliencia ante Contingencias:** Se han fortalecido las estrategias de planificación financiera y la diversificación de fuentes de fondeo. El análisis de brechas de liquidez permite a la Cooperativa anticiparse a posibles descalces, mitigando riesgos y garantizando una respuesta sólida ante cualquier escenario de estrés financiero.

RIESGO OPERACIONAL

Durante el ejercicio 2025, la Cooperativa ha avanzado de manera sistemática en la consolidación de un marco de gestión de riesgo operacional orientado a la resiliencia de los procesos y la mitigación de errores. Este enfoque garantiza que el crecimiento institucional esté respaldado por controles internos robustos y procesos estandarizados.

Logros y Acciones Relevantes:

- **Optimización de Procesos:** Se ha trabajado en la mejora continua de los procesos clave, enfocándose en la identificación de puntos críticos de control para minimizar la probabilidad de errores operativos en la prestación de servicios.
- **Monitoreo Transaccional:** Se ejecutó un seguimiento exhaustivo de las actividades y transacciones directas con los asociados, verificando el estricto cumplimiento de los manuales, políticas y procedimientos internos.
- **Fortalecimiento del Control Interno:** Como parte de un esfuerzo institucional y sistemático, se han reforzado los mecanismos de supervisión para mitigar el riesgo de fraudes, fallos tecnológicos o deficiencias en el procesamiento de datos, asegurando la eficiencia y el funcionamiento seguro de todas las dependencias de la Cooperativa.

RIESGO LEGAL

La gestión se enfocó en asegurar la certeza jurídica de las actuaciones institucionales y la mitigación de contingencias contractuales.

- **Validación de Instrumentos:** Se verificó la conformidad legal de los contratos de arrendamiento, servicios profesionales y títulos de crédito, garantizando que cumplan con la normativa del sistema MICOOPE.
- **Custodia y Seguridad:** La documentación legal se encuentra centralizada y bajo medidas de seguridad, asegurando su confidencialidad y plena validez ante auditorías o requerimientos regulatorios.
- **Resultado:** Estas acciones garantizan el cumplimiento normativo y minimizan la exposición a sanciones o litigios, protegiendo el patrimonio y la operatividad de la Cooperativa.

RIESGO REPUTACIONAL

Se mantiene un monitoreo activo de canales digitales y redes sociales para salvaguardar la imagen institucional y garantizar la transparencia hacia los asociados.

- **Resultados:** Al cierre del ejercicio, no se identificaron eventos que afecten la percepción pública de la Cooperativa, reflejando una gestión de comunicación efectiva.
- **Prevención y Ética:** La promoción del Código de Ética entre directivos y colaboradores, junto con protocolos de actuación definidos, asegura que las interacciones institucionales se basen en la integridad y las buenas prácticas, mitigando riesgos de imagen.

RIESGO TECNOLÓGICO

La gestión se basa en un ciclo de evaluación integral sobre cuatro pilares: aplicaciones, infraestructura, proyectos y servicios, permitiendo priorizar riesgos según su impacto en la continuidad del negocio.

- **Adaptación Tecnológica:** Durante el ejercicio, se gestionó con éxito la adaptación a un nuevo Core Financiero, asegurando que la transición cumpliera con los estándares de seguridad y controles internos requeridos.
- **Fortalecimiento:** Se robusteció la estructura técnica y operativa para mejorar la capacidad de mitigación de amenazas, garantizando la integridad de la información institucional y la de nuestros asociados.

RIESGO DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (LD/FT)

En estricto cumplimiento del Decreto 67-2001, el Decreto 58-2005 y las instrucciones de la IVE (Intendencia de Verificación Especial), la Cooperativa gestiona los riesgos de LD/FT mediante una metodología alineada a estándares internacionales.

- **Identificación de Factores:** Se evalúan permanentemente los eventos de riesgo asociados vinculados a asociados, productos y servicios, canales de distribución y ubicación geográfica, permitiendo un enfoque de supervisión preventivo.
- **Estrategias de Mitigación:** Bajo la dirección de la Oficial de Cumplimiento, se han implementado controles específicos para reducir la probabilidad de materialización de riesgos. Esto incluye la actualización constante de perfiles transaccionales y la ejecución de mecanismos de monitoreo que garantizan la detección oportuna de actividades inusuales.
- **Resultado:** Estas acciones fortalecen la integridad institucional, asegurando que la Cooperativa no sea utilizada para fines ilícitos y cumpliendo con el 100% de los reportes y normativas regulatorias vigentes.

VI. CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO

a) Evaluación de Desempeño de los Órganos de Gobierno

Durante el ejercicio 2025, se realizó la evaluación de desempeño de los órganos directivos, analizando tanto factores cualitativos (competencias y gestión) como cuantitativos (cumplimiento de metas y asistencia). Los resultados obtenidos consolidan una gestión institucional orientada a resultados:

- **Consejo de Administración:** El órgano obtuvo una calificación promedio de 81.55 puntos, situándose en la categoría de "Parcialmente Efectivo". Se destaca una evaluación cuantitativa uniforme entre todos sus integrantes, lo que refleja un trabajo en equipo alineado y un cumplimiento sólido de los objetivos estratégicos.
- **Comisión de Vigilancia:** Este órgano alcanzó una calificación promedio de 83 puntos, también bajo la categoría de "Parcialmente Efectivo". Los resultados individuales muestran una consistencia notable, con notas finales que oscilan

entre 82 y 83 puntos, evidenciando un ejercicio de supervisión y fiscalización robusto y objetivo.

Estos resultados demuestran que los órganos de gobierno de Cooperativa El Bienestar mantienen un estándar de desempeño superior al 80%, cumpliendo con sus facultades legales y estatutarias, y manteniendo un enfoque de mejora continua para alcanzar la máxima efectividad institucional.

b) Opinión de la Comisión de Vigilancia respecto al Gobierno Cooperativo

La Comisión de Vigilancia, en cumplimiento de sus funciones de supervisión y de acuerdo con su Informe, manifiesta lo siguiente:

- **Cumplimiento de la Normativa de Gobierno:** Se verificó que el informe de Gobierno Cooperativo presentado al Consejo de Administración cumple con los estándares mínimos exigidos por el Fondo de Garantía.
- **Gestión Documental y Normativa:** Durante el trimestre, se validó la creación y actualización de instrumentos clave para la gobernanza, tales como la Política de Inducción para nuevos directivos, el Reglamento del Comité de Ética y el Reglamento del CAIR.
- **Transparencia en Procesos de Elección:** Se brindó acompañamiento a la Comisión de Selección para asegurar que la convocatoria y validación de candidatos a cargos directivos se realizara bajo principios de idoneidad y transparencia.
- **Supervisión Financiera y Estratégica:** A través de 12 reuniones (ordinarias y conjuntas), se dio seguimiento a los estados financieros y al cumplimiento de los acuerdos de Asamblea General y Consejo de Administración, asegurando el control institucional.
- **Planificación de Auditoría:** Se participó en la definición del alcance de la Auditoría Externa 2025, priorizando la evaluación de riesgos y el cumplimiento de la Normativa Prudencial del Fondo de Garantía.
- **Conclusión del Órgano:** Las actividades realizadas reflejan un compromiso con la eficiencia operativa y la transparencia, asegurando que la gestión se ejecute bajo el marco del "Triángulo de la Ecuanimidad"

c) Opinión de Auditoría Interna sobre el Gobierno Cooperativo

La Unidad de Auditoría Interna, como tercera línea de defensa, ha evaluado la eficacia de los controles y el cumplimiento de las políticas de gobernanza durante el ejercicio 2025. Con base en los informes técnicos emitidos, se presenta el siguiente extracto:

- **Supervisión de Órganos de Soporte (Informe BNT-01-2025):** Se evaluó el funcionamiento del Comité de Riesgos de LD/FT, confirmando la vigencia de su marco normativo (Versión 5, Acta 43-2024). No obstante, Auditoría identificó una oportunidad de mejora en la periodicidad de la rendición de cuentas, recomendando al Oficial de Cumplimiento la presentación estricta y trimestral de los informes de actividades ante el Consejo de Administración para garantizar una supervisión continua y oportuna.
- **Gestión y Estructura de Riesgos (Informe BNT-04-2025):** Se realizó un análisis exhaustivo del desempeño de la Unidad de Riesgos Integrales. Auditoría Interna determinó que el área atiende con oportunidad los requerimientos de la Gerencia General; no obstante, se recomendó realizar una actualización integral de la planificación operativa. Esta mejora busca formalizar procesos técnicos que ya se ejecutan, asegurando que el cronograma de actividades esté plenamente alineado con el descriptor de puestos para garantizar una cobertura total de los riesgos institucionales.
- **Cultura de Control y Seguimiento:** Auditoría Interna destaca que la administración muestra una disposición proactiva hacia la implementación de medidas correctivas. El seguimiento de los hallazgos refleja que la Cooperativa prioriza la mitigación de riesgos de alto impacto, fortaleciendo la transparencia y la seguridad en la toma de decisiones por parte de los órganos de gobierno.
- **Conclusión de Auditoría:** El sistema de Gobierno Cooperativo se considera sólido y funcional; sin embargo, la efectividad total depende de la disciplina en la rendición de cuentas de los comités de apoyo y la correcta alineación de las funciones técnicas con la planificación estratégica.

d) **Resultado de la Evaluación del Fondo de Garantía MICOOPE**

La Cooperativa se somete periódicamente al diagnóstico integral de gobernanza por parte del Fondo de Garantía MICOOPE, obteniendo un resultado que valida la alta calidad de su gestión institucional:

Evaluación de Gobierno Cooperativo (Clasificación A+): La Cooperativa ha sido calificada con la categoría A+, la máxima distinción otorgada por el Fondo de Garantía en materia de gobernanza. Esta calificación de excelencia certifica que la institución posee una normativa interna y una estructura de toma de decisiones robusta, transparencia absoluta en su rendición de cuentas y un alineamiento total con los estándares éticos y normativos del sistema MICOOPE.

Fortaleza Institucional: El distintivo A+ confirma que los órganos de dirección y control (Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia) operan con un alto nivel de madurez, garantizando que el modelo cooperativo sea sostenible y que los intereses de los asociados estén protegidos bajo las mejores prácticas de gobierno cooperativo.

Capacitación Continua:

Como parte de los procesos de mantenimiento de esta categoría, los órganos directivos participaron activamente en el fortalecimiento técnico sobre "Roles y Atribuciones del Consejo de Administración y de la Comisión de Vigilancia", asegurando una dirección y supervisión técnica y profesional según los lineamientos de los entes reguladores.



Integrantes del Consejo de Administración y la Comisión de Vigilancia durante la jornada de actualización técnica sobre 'Roles y Atribuciones', fortaleciendo las competencias que sustentan nuestra Clasificación A+ en Gobierno Cooperativo.

VII. TRANSPARENCIA Y DECLARACIÓN FINAL DE CUMPLIMIENTO

Divulgación de Información

Cooperativa El Bienestar reafirma su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas oportuna hacia sus asociados y entes reguladores. Durante el ejercicio correspondiente, la gestión de la información se ha fundamentado en:

- **Rendición de Cuentas en Asamblea:** La Memoria de Labores 2025, presentada en la 61ª Asamblea General Anual Ordinaria, constituye el pilar de divulgación institucional, integrando los estados financieros, indicadores de crecimiento, informes de actividades del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia, así como los dictámenes de Auditoría Externa.
- **Transparencia Digital:** Se mantiene una actualización constante en la página web oficial, garantizando el acceso público a información sobre productos, servicios, canales de comunicación y cualquier dato relevante para las partes interesadas.
- **Gestión Ética:** Se hace constar que no se detectaron conflictos de intereses ni faltas graves al Código de Ética. El Comité de Ética actuó con diligencia en la resolución oportuna de situaciones preventivas, resguardando la integridad y los valores fundamentales de la institución.

Avances y Fortalezas

- **Excelencia Institucional:** Obtención de la Clasificación A+ en la Evaluación de Gobierno Cooperativo emitida por el Fondo de Garantía MICOOPE, el grado más alto de cumplimiento.
- **Innovación Operativa:** Adaptación exitosa al nuevo Core Financiero T24, elevando los estándares de seguridad y eficiencia.
- **Liderazgo Evaluado:** Resultados sólidos en la evaluación de desempeño, con calificaciones de 81.55 para el Consejo de Administración y 83.00 para la Comisión de Vigilancia.

Brechas y Acciones de Mejora

- **Disciplina en Reportes:** Se establecerá un cronograma estricto para garantizar que el Comité de Riesgos LD/FT cumpla con la periodicidad trimestral de informes ante el Consejo.

- **Alineación Técnica:** Actualización del cronograma del Analista de Riesgos para cubrir el 100% de las actividades descritas en su perfil de puesto, según recomendación de Auditoría Interna.

Declaración del Consejo de Administración

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral El Bienestar, R.L., declara que:

1. La información contenida en este informe es verídica, íntegra y refleja fielmente la gobernanza institucional.
2. Se ha dado cumplimiento a la Norma Específica de Gobierno Cooperativo.
3. Ratificamos nuestro compromiso con la ética y la transparencia en beneficio de todos nuestros asociados.

Cooperativamente,

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN