

INFORME DE GERENCIA

ASAMBLEA ORDINARIA DE REPRESENTANTES DEL 28 DE MARZO DE 2026

Estimados representantes de la Asamblea General, Ing. Roxana Ochoa Roldán presidenta del Consejo de Administración, estimados vocales del Consejo de Administración, Ing. Verónica Siguenza Buestand presidenta del Consejo de Vigilancia y apreciados miembros del Consejo de Vigilancia, estimados colaboradores de la cooperativa: reciban un cordial y fraterno saludo.

Es para mí un honor y un deber asistir a esta asamblea general, no sin antes expresar un agradecimiento especial a ustedes por la colaboración y el compromiso asumido con la entidad en el año anterior.

Cumpliendo con el artículo 44 del Reglamento General de la Ley de Economía Popular y Solidaria, presento ante ustedes el informe administrativo y financiero correspondiente al año 2025. Este informe presenta los resultados financieros, gestión operativa y proyectos realizados en el año, enfocadas a cumplir con el Plan Operativo anual y nuestro plan estratégico institucional. El presente documento se divide en varios aspectos que se detallan a continuación.

INTRODUCCIÓN.

El año 2025 representó para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda. un período de gestión orientado al fortalecimiento de su estructura financiera y a la adaptación a los cambios presentados en el sistema cooperativo y financiero del país.

Durante este período se adoptaron decisiones estratégicas en materia de captaciones, entre ellas la disminución de las tasas de interés en los depósitos a plazo fijo, medida que se implementó en un contexto de ajustes en el mercado financiero y de acontecimientos relevantes dentro del sector cooperativo. A pesar de estos cambios, las cuentas de captación de la institución mantuvieron un comportamiento favorable, evidenciando la confianza de los socios en la cooperativa.

Paralelamente, la institución continuó ejecutando las actividades previstas en su planificación estratégica y en el Plan Operativo Anual, fortaleciendo los procesos internos, la gestión de riesgos y el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el organismo de control.

En los siguientes apartados se presenta el análisis de la situación financiera de la cooperativa, así como las principales actividades desarrolladas durante el ejercicio económico 2025.

GESTIÓN FINANCIERA.

La gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda. durante el ejercicio económico 2025 se desarrolló bajo criterios de prudencia financiera y control permanente de las cuentas institucionales, garantizando la estabilidad de la institución y el adecuado manejo de los recursos de los socios. Los estados financieros del período fueron revisados por los organismos de control interno de la cooperativa y presentados conforme a la normativa vigente, cumpliendo además con el envío oportuno de la información financiera diaria, mensual y anual a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria dentro de los plazos establecidos. Se detalla la evolución de las cuentas contables:

- Balance general: Al cierre del ejercicio económico 2025, el activo total de la cooperativa registró un crecimiento del **15,07%** en relación con el año anterior, reflejando el fortalecimiento de la

estructura financiera institucional. Este comportamiento estuvo impulsado principalmente por el incremento en **fondos disponibles (22,69%)** y **las inversiones (97,02%)**, evidenciando una adecuada gestión de liquidez y optimización de los recursos institucionales. En cuanto a la **cartera de crédito**, durante el año se evidenció una ligera disminución del **2,98%**, comportamiento que responde a las condiciones del mercado y a la gestión prudente del riesgo crediticio, observándose una recuperación en las colocaciones hacia el cierre del ejercicio.

Por su parte, las cuentas de **captaciones** mostraron un desempeño favorable, destacándose el crecimiento de los **depósitos a la vista en 41,52%** y de los **depósitos a plazo en 11,44%**, lo que refleja la confianza de los socios en la institución.

Finalmente, el **patrimonio institucional** registró un crecimiento del **3,16%**, consolidando la estabilidad financiera de la cooperativa y respaldando sus operaciones.

En el siguiente cuadro se presenta la evolución de las principales cuentas.

ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS

	DICIEMBRE-2024	DICIEMBRE-2025	INCREMENTO/ DECREMENTO
ACTIVO	62.489.040,42	71.907.866,03	15,07%
Fondos Disponibles	12.077.544,70	14.817.995,04	22,69%
Inversiones	7.373.000,00	14.526.077,37	97,02%
Cartera De Créditos	40.880.788,67	39.663.859,15	-2,98%
Cuentas Por Cobrar	548.132,26	654.505,87	19,41%
Bienes Realizables, Adjudicados Por Pago.	7.985,91	29.129,67	264,76%
Propiedades Y Equipo	1.390.260,75	1.921.135,72	38,19%
Otros Activos	211.328,13	295.163,21	39,67%
PASIVOS	55.821.650,85	65.029.780,53	16,50%
Depósitos a la vista	10.078.159,14	14.262.825,38	41,52%
Depósitos a plazo	44.495.834,82	49.584.072,85	11,44%
Cuentas por pagar	1.203.509,25	1.145.637,90	-4,81%
Otros pasivos	35.890,10	28.985,91	-19,24%
PATRIMONIO	6.667.389,57	6.878.085,50	3,16%
GASTOS	7.184.616,53	7.236.190,51	
INGRESOS	7.252.652,85	7.243.301,55	
UTILIDAD	68.036,32	7.111,04	

- Estado de Resultados: Se detallan las cuentas de los ingresos y los gastos, en las cuales se detallan sus valores y la participación dentro del mismo grupo de cuentas:

Dentro de la cuenta de gastos, la mayor proporción corresponde a los intereses pagados a los socios por los productos de captación, seguidos por los gastos operativos, entre los que se encuentran las remuneraciones del personal, honorarios profesionales, consultorías necesarias para el cumplimiento de regulaciones normativas, servicios de seguridad física, arriendos, aportes al COSEDE, impuestos y otros gastos administrativos propios de la operación institucional.

GASTOS		ANÁLISIS VERTICAL	
		DICIEMBRE 2025	% participación
4	GASTOS	\$7.236.190,51	100,00%
41	INTERESES CAUSADOS	\$4.337.111,78	59,94%
44	PROVISIONES	\$193.205,29	2,67%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	\$2.669.002,83	36,88%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$32.969,78	0,46%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	\$3.900,83	0,05%

Con respecto a los ingresos, la principal fuente corresponde a los intereses y descuentos ganados, dentro de los cuales se destacan los intereses generados por la cartera de créditos, que representan el 79,09% del total de ingresos, seguidos por los intereses obtenidos por concepto de inversiones y cuentas de ahorro.

INGRESOS		ANÁLISIS VERTICAL	
		DICIEMBRE	% participación
5	INGRESOS	\$7.243.301,55	100%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$6.737.127,02	93,01%
5101 - 5103	DEPÓSITOS - INTERESES EN INVERSIONES	\$1.008.254,73	13,92%
5104	Intereses de cartera de créditos	\$5.728.872,29	79,09%
52	COMISIONES GANADAS	\$13.356,09	0,18%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$38.618,21	0,53%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$2.288,33	0,03%
56	OTROS INGRESOS	\$451.911,90	6,24%

En comparación con el período anterior, los ingresos de la institución presentan una ligera disminución, comportamiento que responde principalmente a las condiciones del mercado financiero y al desempeño de la cartera de crédito durante el ejercicio económico analizado.

A pesar de este comportamiento, la cooperativa logró mantener un resultado positivo al cierre del ejercicio económico, evidenciando una adecuada gestión financiera y control de los gastos operativos, lo que permitió generar una utilidad de \$7.111,04, consolidando la estabilidad institucional.

EVOLUCIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS.

Los límites o metas de los indicadores financieros se han tomado de los límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración en base a recomendación de la Unidad de Riesgos, así como también se utiliza los valores óptimos de los indicadores que son monitoreados mes a mes por la UCACSUR, además de los indicadores que han sido planteados como metas en la nueva planificación estratégica. Detallo el valor de los índices financieros y su comparación con el año anterior.

1. CAPITALIZACIÓN	dic-24	dic-25	VALOR META DIC-2025
Cobertura Patrimonial de Activos	258,04%	253,16%	>=115%
Solvencia Patrimonial	14,01%	13,53%	>=15%

Capacidad de Endeudamiento	0,00%	0,00%	<=60%
2. ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS	dic-24	dic-25	VALOR META DIC-2025
Índice de morosidad ampliada	5,21%	5,14%	< 4,00%
Cobertura Cartera Global	77,93%	105,39%	>=100%
Cobertura de la Cartera en Riesgo según Res. JP 130	103,00%	108,00%	>=100%
Activo Improductivo Neto	6,34%	5,91%	<=5%
Razón de castigos	0,79%	-0,11%	<=0,5%

Dentro de los indicadores de capitalización existe:

- **Cobertura Patrimonial de Activos:** Presenta una ligera reducción del **4,88%**, comportamiento asociado al crecimiento de los activos institucionales. Sin embargo, el indicador se mantiene ampliamente por encima del umbral mínimo recomendado, evidenciando una adecuada fortaleza patrimonial.
- **El indicador de solvencia Patrimonial:** registra una variación al pasar de **14,01% a 13,53%**, ubicándose ligeramente por debajo de la meta establecida; esto se debe principalmente al crecimiento de los activos de la cooperativa, no obstante, refleja el respaldo patrimonial con el que cuenta la institución para el desarrollo de sus operaciones.
- **Índice de Morosidad Ampliada:** Presenta una ligera reducción, pasando de **5,21% en diciembre de 2024 a 5,14% en diciembre de 2025**, lo que evidencia las gestiones realizadas por la institución en el seguimiento y recuperación de la cartera de crédito.
- **Cobertura de Cartera Global:** Registra una mejora significativa, pasando de **77,93% a 105,39%**, superando el valor meta establecido y reflejando un fortalecimiento en la constitución de provisiones para cubrir riesgos crediticios.
- **Cobertura de la Cartera en Riesgo según Res. JP 130:** Se mantiene por encima del valor mínimo requerido, registrando un incremento de **103,00% a 108,00%**, lo que demuestra una adecuada cobertura frente a la cartera en riesgo.
- **Activo Improductivo Neto:** Presenta una reducción al pasar de **6,34% a 5,91%**, lo que evidencia una mejora en la calidad de los activos de la institución.
- **Razón de Castigos:** Muestra una disminución significativa, pasando de **0,79% a -0,11%**, reflejando una reducción en los niveles de castigo de cartera durante el período analizado.

Estos indicadores reflejan el desempeño financiero de la cooperativa y permiten identificar áreas de mejora para garantizar su estabilidad y crecimiento sostenido.

Análisis de la Mora

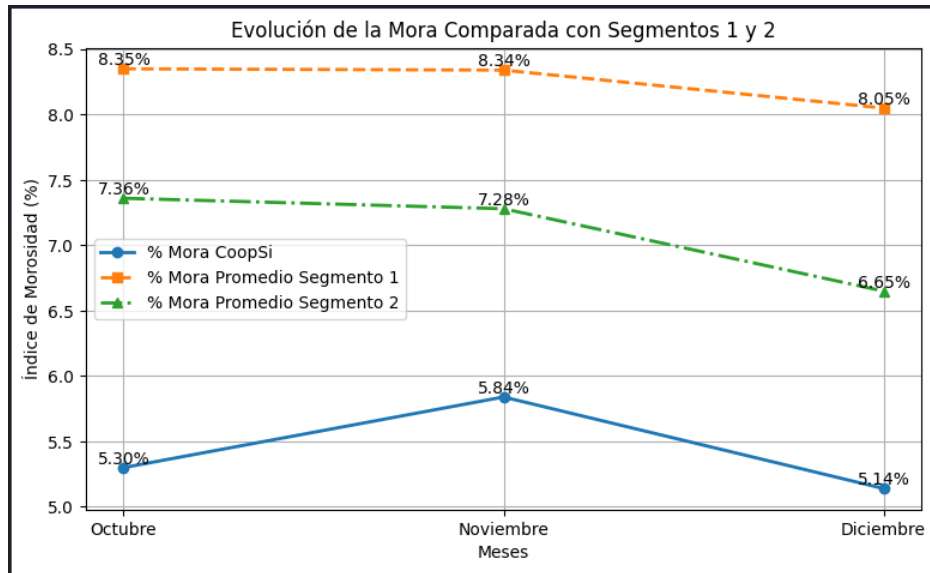
A pesar de que el índice de morosidad de la cooperativa para diciembre de 2025 (**5.14%**) no cumple con la meta establecida de **<4.00%**, es importante destacar que sigue por debajo del promedio de morosidad registrado en el sistema cooperativo, tanto en el segmento 1 como en el segmento 2.

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
% mora COOPSI	5,30%	5,84%	5,14%
% mora promedio segmento 1	8,35%	8,34%	8,05%
% mora promedio segmento 2	7,36%	7,28%	6,65%

Fuente: SEPS

- **Segmento 1:** Presenta una mora del **8.05%**, superior a la registrada por la CoopSi, lo que evidencia un mayor nivel de riesgo en la gestión crediticia del sistema en este segmento.
- **Segmento 2:** Reporta una mora del **6.65%**, que igualmente se ubica por encima del nivel de la cooperativa.

El comportamiento de la mora en los últimos tres meses muestra que, aunque hubo un **pico en noviembre (5.84%)**, al cierre de diciembre se registra una reducción de la mora institucional, reflejando las gestiones realizadas en el seguimiento y recuperación de la cartera de crédito.



Estos resultados evidencian que, pese a no alcanzar la meta establecida, la cooperativa mantiene un mejor desempeño relativo frente al sistema, consolidando una adecuada gestión del riesgo crediticio.

3. MANEJO ADMINISTRATIVO	dic-24	dic-25	VALOR META DIC-2025
Activos Productivos / Pasivos con Costo	107,23%	105,96%	>=100
Gastos de Absorción	108,35%	118,16%	<=98%
Gastos Operativos	4,59%	3,97%	<=5
4. RENTABILIDAD	dic-24	dic-25	VALOR META DIC-2025
ROA	0,11%	0,01%	>= 0,85%
ROE	1,04%	0,11%	>= 1,55%
Autosuficiencia Financiera	84,75%	80,10%	>= 98%

Dentro de los indicadores de manejo administrativo existe:

- **Activos Productivos / Pasivos con Costo:** Presenta una ligera reducción al pasar de **107,23% en diciembre de 2024 a 105,96% en diciembre de 2025**, manteniéndose por encima del nivel mínimo requerido, lo que evidencia un adecuado equilibrio entre los activos que generan ingresos y los pasivos con costo.
- **Gastos de Absorción:** Registra un incremento al pasar de **108,35% a 118,16%**, ubicándose por encima del nivel recomendado, comportamiento que refleja una mayor presión de los gastos financieros sobre los ingresos financieros generados por la institución.

- **Gastos Operativos:** Presentan una reducción al pasar de **4,59% a 3,97%**, lo que evidencia un mejor control y una priorización de los gastos administrativos durante el período analizado.

Con respecto a los indicadores de capitalización:

- **ROA (Rentabilidad sobre Activos):** Presenta una disminución al pasar de **0,11% a 0,01%**, reflejando un menor nivel de rentabilidad en relación con los activos de la institución.
- **ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio):** Registra una reducción al pasar de **1,04% a 0,11%**, comportamiento asociado al resultado del ejercicio económico del período.
- **Autosuficiencia Financiera:** Disminuye de **84,75% a 80,10%**, ubicándose por debajo del nivel recomendado, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la generación de ingresos frente a los gastos operativos.

5. LIQUIDEZ	dic-24	dic-25	VALOR META DIC-2025
Fondos Disponibles	39,73%	38,87%	>=18%
Cobertura de los 25 mayores depositantes	175,11%	203,04%	>=100%
Cobertura de los 100 mayores depositantes	123,78%	173,95%	>=80%
Liquidez de primera línea	39,73%	38,87%	>=18%
Liquidez de segunda línea	35,64%	45,61%	>=20%

Dentro de los indicadores de liquidez existe:

- **Fondos Disponibles:** Presenta una ligera reducción al pasar de **39,73% en diciembre de 2024 a 38,87% en diciembre de 2025**; sin embargo, se mantiene ampliamente por encima del nivel mínimo requerido, evidenciando una adecuada capacidad de respuesta para el cumplimiento de las obligaciones inmediatas de la institución.
- **Cobertura de los 25 mayores depositantes:** Registra un incremento significativo al pasar de **175,11% a 203,04%**, superando ampliamente la meta establecida, lo que refleja una sólida capacidad para cubrir posibles retiros de los principales depositantes.
- **Cobertura de los 100 mayores depositantes:** Presenta una mejora importante al pasar de **123,78% a 173,95%**, ubicándose por encima del nivel mínimo requerido y evidenciando un fortalecimiento en la estructura de liquidez institucional.
- **Liquidez de primera línea:** Se mantiene en niveles adecuados, registrando una ligera variación de **39,73% a 38,87%**, situándose por encima del nivel mínimo exigido y garantizando la disponibilidad inmediata de recursos.
- **Liquidez de segunda línea:** Muestra un incremento al pasar de **35,64% a 45,61%**, superando ampliamente el nivel requerido, lo que evidencia una adecuada gestión de los activos líquidos secundarios de la institución.

Estos indicadores reflejan que la cooperativa mantiene niveles altos de liquidez, garantizando la capacidad de atender oportunamente sus obligaciones y fortaleciendo la confianza de los socios en la institución.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La cooperativa mantuvo durante el año 2025 una gestión orientada al fortalecimiento del talento humano, enfocada en la actualización normativa de manuales y perfiles, la evaluación de desempeño, la capacitación continua y el bienestar de los colaboradores. Estas acciones estuvieron encaminadas a mejorar las competencias del personal y a respaldar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1. Evaluación y Desarrollo del Personal.

Durante el año 2025 se autorizó la contratación de una consultoría externa para la evaluación de desempeño aplicable a todos los colaboradores de la cooperativa, con el propósito de medir, analizar y valorar su rendimiento laboral, potenciar su desarrollo profesional y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales. La empresa contratada fue Externa Talent Hunters. Posteriormente, en noviembre se informó que la evaluación de desempeño ya había sido realizada a los empleados de las diferentes áreas, realizándose la retroalimentación individual en el mes de febrero de 2026, con lo cual se dio cumplimiento al proceso establecido.

2. Actualización de manuales y gestión organizacional

El Responsable de Talento Humano presentó una reforma al Manual de análisis y descripción de funciones y perfiles por competencias, correspondiente a la actualización de nombres y actividades de algunos cargos. Más adelante, en noviembre, se revisó la propuesta de reforma del Manual de Talento Humano, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración. Adicionalmente, en septiembre se revisó el Protocolo Interno de Prevención de la discriminación, violencia y acoso laboral, elaborado por Talento Humano con acompañamiento legal, en cumplimiento de la normativa correspondiente.

3. Capacitación y formación continua

Durante el 2025 se promovió la capacitación permanente del personal mediante cursos, Webinar, socializaciones y diplomados. Dentro de los temas de inducción y capacitación están los siguientes:

- Crédito y cobranzas: Habilidades y técnicas para una negociación y mediación efectiva en procesos de cobranzas, Análisis de crédito y recuperación de cartera, Administración y gestión de créditos para una mejor toma de decisiones, La cobranza: una mirada al socio estratégico, Crédito y Cobranzas estratégicas para una gestión eficiente.
- Gerencia de Riesgos ISO 31000 y metodología COSO, Riesgo Operativo.
- Reuniones gerenciales en UCACSUR: COOPARTIENDO.
- Talleres gerenciales, Escenarios Económicos 2025: Post Elecciones, Domina la inteligencia artificial y potencia tu trabajo, Diplomado en Inclusión y Educación Financiera, Dirección Financiera y Control de Riesgos en Entornos Cambiantes, Pasantía en Buen Gobierno, Gestión, Estrategia e Innovación Cooperativa.
- Aspectos contables: Actualización Tributaria.
- Gestión de conducta de mercado: Lineamientos éticos frente a la oferta de producto y servicios a los usuarios financieros, Gestión Comercial y Atención al Cliente en Gestión de Conducta de Mercado, Gestión de quejas y reclamos.
- Gestión Tecnológica: ITIL, Digitalización y Cyber Seguridad, Seguridad de la información: Teletrabajo y Malware, Ciclo de eventos de Seguridad Digital, IT Service Management, Gestión de

Riesgos en Seguridad Digital, Inteligencia Artificial y Machine Learning, Ciber Delitos, ISO 27005 Gestión de Riesgo Tecnológico & Seguridad de Información, Evaluación de Controles Internos Informáticos.

- Marketing: Herramientas digitales para creación de contenido, comunicación y enseñanza efectiva,
- Regulatorios: Cumplimiento De Protección De Datos Personales, Programa Profesional Para Delegados De Protección De Datos, Riesgo Operativo Nivel Avanzado, Auditoria con enfoque Basado en Riesgos, Norma de Buen Gobierno, Código de Ética y Conducta, Obligaciones Normativas Del Spar Laft 2025, Jornadas de Capacitación en Metodología de perfil de riesgo y Matriz de Riesgos de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (LA/FD) y Evaluación a Oficiales de Cumplimiento del Sistema Financiero Popular y Solidario, Saras como Enfoque Cooperativo y Normativo
- Capacitaciones SEPS: Reporte Anexo CRS – Sri, Modelo de Otorgamiento de Crédito, Seguro de depósitos, Fondo del seguro de depósito y liquidez, Aplicación de los escenarios de estrés para riesgo de crédito y riesgo de liquidez, Buen Gobierno, Metodología de Educación Financiera, Revisión del Plan Anual De Auditoría Interna Frente a las Resoluciones JPRF-T-2025-0158 - SEPS-IGT-2025-0113.

4. Bienestar y Clima Organizacional.

En diciembre se revisó y aprobó la renovación del seguro de asistencia médica para empleados, seleccionándose a BMI dentro del contrato corporativo administrado por UCACSUR. En el mismo mes se revisaron propuestas para la contratación de servicios de seguridad y salud ocupacional, seleccionándose a la empresa MEDILCORP GM; además, se organizó la cena de fin de año con representantes, miembros de los consejos y empleados, como un espacio de integración y reconocimiento al trabajo realizado durante el año.

5. Planificación para el 2026

En diciembre también se apoyó al área de Talento Humano en la revisión del Plan de Capacitación 2026, concebido como un plan integral para empleados y directivos, el cual fue conocido por la Comisión Especial de Educación y aprobado por el Consejo de Administración. Asimismo, se revisaron propuestas relacionadas con el fortalecimiento de la gestión institucional para el siguiente ejercicio.

Como conclusión en este aspecto, se menciona que las acciones desarrolladas durante el año 2025 reflejan el compromiso de la cooperativa con el fortalecimiento del talento humano, mediante procesos de evaluación, actualización normativa, formación continua y mejora de las condiciones institucionales para los colaboradores. Estas iniciativas aportan al desarrollo profesional del personal y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

DESARROLLO INTERNO Y SERVICIOS.

Durante el año 2025, la Cooperativa ejecutó diversas acciones orientadas al fortalecimiento de su gestión interna y a la mejora continua en la prestación de servicios, con énfasis en la eficiencia operativa, la optimización de procesos y la ampliación de la cobertura institucional.

En este contexto, se dio seguimiento permanente al funcionamiento de los sistemas informáticos institucionales, gestionando incidencias recurrentes y coordinando con el proveedor tecnológico la implementación de soluciones que permitan garantizar la continuidad y calidad del servicio a los socios.

De igual manera, se ejecutaron acciones orientadas a mejorar los procesos de atención en agencias, considerando observaciones levantadas a través de canales internos y mecanismos de retroalimentación, con el objetivo de fortalecer la experiencia del socio y reducir tiempos de respuesta en operaciones.

En el ámbito operativo, se impulsaron ajustes en la estructura y funcionamiento institucional, alineados al crecimiento de la cooperativa y a las exigencias regulatorias, lo que incluyó la coordinación entre áreas para el cumplimiento de procesos, entrega de información y fortalecimiento del control interno.

Asimismo, se gestionaron convenios institucionales que contribuyen a la ampliación de servicios financieros, destacándose la suscripción de acuerdos estratégicos para facilitar el acceso a productos de crédito a nuevos segmentos de socios, fortaleciendo la presencia de la cooperativa en su zona de influencia. Se firmó un convenio con el Registro de propiedad del cantón Santa Isabel, para la recaudación de los valores generados por aranceles de los servicios que esta institución presta al público.

Paralelamente, se promovieron espacios de educación financiera dirigidos a socios en las distintas agencias, fortaleciendo el uso adecuado de los productos institucionales y aportando al desarrollo de una cultura financiera responsable.

Estas acciones permitieron consolidar una gestión interna más eficiente, mejorar la calidad de los servicios prestados y fortalecer la capacidad operativa de la institución, en concordancia con los objetivos estratégicos establecidos.

Productos:

Se presenta un resumen de los resultados obtenidos en lo que respecta a nuestros productos financieros:

-	SANTA ISABEL	ABDÓN CALDERÓN	CUENCA	PASAJE	TOTALES
NUEVOS SOCIOS	356	43	239	204	842
CUENTAS INFANTILES	137	9	47	52	245
AHORRO PROGRAMADO	209	21	126	153	509

En lo que respecta a colocación de créditos en el año 2025 se colocaron 1282 solicitudes de crédito por un valor de \$15.831.353,18; que se desglosan en el siguiente cuadro:

PRODUCTO	TOTALES
Consumo	\$11.720.299,13
Microempresa	\$2.691.552,25
Comercial	\$156.900,00
Vivienda	\$1.262.601,80
Total	\$15.831.353,18

Como conclusión de este aspecto recalco que las acciones desarrolladas durante el año 2025 en el ámbito de desarrollo interno y servicios evidencian el compromiso de la cooperativa con la mejora continua, el fortalecimiento de su gestión operativa y la generación de valor para sus socios y la comunidad, mediante iniciativas que integran eficiencia institucional, responsabilidad social y educación financiera.

BALANCE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Durante el ejercicio económico 2025, la Cooperativa desarrolló diversas actividades orientadas al fortalecimiento del vínculo con la comunidad, la educación financiera, la responsabilidad ambiental y la integración social, las cuales se detallan a continuación:

- En el mes de enero se realizó la entrega del Punto Ecológico a la Unidad Educativa Isabel de Castilla, como reconocimiento a la implementación de un jardín ecológico desarrollado por la comunidad educativa.
- Participación en el desfile por la cantonización de Santa Isabel, con intervención institucional y presentación artística.
- Auspicio del evento “Chabela Bonita”, organizado por el GAD Municipal de Santa Isabel.
- En febrero se participó en el evento COOPARTIENDO 2025, organizado por la UCACSUR, fortaleciendo la integración del sector cooperativo.
- En el mes de marzo se ejecutaron actividades en el marco de la Global Money Week, desarrolladas los días 18 y 19 de marzo en las unidades educativas Víctor Manuel Albornoz y Benjamín Ramírez Arteaga, promoviendo la educación financiera en estudiantes.
- Desarrollo del taller “Liderazgo: de la inspiración a la acción”, orientado al fortalecimiento de habilidades personales y toma de decisiones, en el contexto de la conmemoración del Día de la Mujer.
- En el mes de abril se ejecutó la Colonia Vacacional “Chabelitos”, desarrollada del 09 al 11 de abril en la agencia matriz, dirigida a niños, integrando actividades recreativas, educación financiera y concientización ambiental.
- Firma de un convenio de auspicio con el Club Deportivo Especializado Santa Isabel F.C., con el objetivo de apoyar su participación en el torneo de ascenso de segunda categoría organizado por la AFA, así como en torneos juveniles e infantiles, fortaleciendo el compromiso institucional con el desarrollo deportivo y social de la comunidad.
- Se firman convenios de crédito con: Cooperativa de Transportes de pasajeros en Taxis Esmeralda, Compañía de Transportes Mixto doble cabina Trans Integrado Minauchu S.A, Cooperativa de Taxis del Austro, compañía de Transportes Mixto Llaushari C.A., compañía de Transporte de caga liviana Hermanos Barros Trans Barros S.A; Compañía de Taxis las Retamas Taxiretama C.A.; Compañía de Taxis Brisas del Jubones y Compañía Mixta de camionetas Transchantaco con el objetivo de facilitar el acceso a productos financieros a sus socios, fortaleciendo la inclusión financiera y la vinculación institucional con organizaciones del cantón Cuenca.
- En el mes de julio se la institución participó en las fiestas de parroquialización de Abdón Calderón, mediante el auspicio de programas locales, fortaleciendo la presencia de la cooperativa en la comunidad y la difusión de sus servicios.
- Donación de un sistema de vigilancia de seis cámaras a la Unidad Educativa Fernando de Aragón del cantón Santa Isabel, como parte del compromiso institucional con la seguridad y bienestar de la comunidad educativa.
- En Agosto la cooperativa participó en el desfile de la Caña de Azúcar en la parroquia Abdón Calderón, en el marco de su aniversario, brindando auspicio institucional y promoviendo la presencia de la entidad en eventos comunitarios.
- .

- En septiembre se revisó y aprobó el Informe Semestral de Educación Financiera, en el cual se detallan las actividades ejecutadas entre enero y junio, garantizando el cumplimiento de la normativa emitida por el organismo de control.
- En el mes de septiembre como parte del cumplimiento de las disposiciones de buen gobierno, se solicitó y aprobó la conformación de la Comisión Especial de Educación, orientada a fortalecer las actividades educativas y de vinculación con los socios y la comunidad.
- Durante el mes de octubre, la cooperativa desarrolló diversas actividades de carácter institucional, social y comunitario, destacándose la conmemoración del 47 aniversario de su fundación. En este marco, se ejecutaron eventos relevantes como el concurso de oratoria con la participación de estudiantes de las unidades educativas del cantón Santa Isabel, el develamiento de una placa de reconocimiento a los socios fundadores, la sesión solemne institucional con la participación de socios, directivos y comunidad, así como la celebración del día del socio en las agencias Matriz y Batán. Adicionalmente, se elaboró el video institucional presentado durante estos actos, fortaleciendo la identidad y posicionamiento de la cooperativa.
- De manera complementaria, se ejecutaron procesos de capacitación continua dirigidos al personal, fortaleciendo sus competencias técnicas, normativas y de gestión, en alineación con los objetivos institucionales.
- Durante el mes de noviembre, la cooperativa mantuvo su compromiso con la responsabilidad social a través de acciones de apoyo directo a la comunidad y fortalecimiento de su gestión institucional. Como parte del compromiso social de la institución, se realizó la donación de 100 camisetas a los estudiantes de la Unidad Educativa Santa Isabel, destinadas a su participación en los juegos intercolegiales del distrito educativo.
- Durante el mes de diciembre, la cooperativa fortaleció su compromiso social mediante acciones solidarias y actividades institucionales de cierre de gestión. En este contexto, se desarrolló una iniciativa de apoyo social en época navideña, a través de la donación de víveres, ropa y juguetes a familias vulnerables de dos comunidades de la parroquia Shaglli, actividad que contó con la participación de los colaboradores de la institución, fomentando la solidaridad y el compromiso social.
- Adicionalmente, la cooperativa recibió un reconocimiento en el aniversario de la UCACSUR, por el impulso a la innovación en la plataforma de educación financiera, evidenciando el compromiso institucional con la formación financiera de sus socios y la mejora continua de sus servicios.

CONTROL INTERNO

Durante el año 2025, la Cooperativa fortaleció su sistema de control interno mediante la ejecución de acciones orientadas al seguimiento de auditorías, cumplimiento normativo, gestión de riesgos y mejora continua de procesos institucionales.

En este contexto, se dio seguimiento permanente a las observaciones derivadas de auditorías internas y externas, elaborando y ejecutando planes de acción en coordinación con las diferentes áreas, con el objetivo de mitigar riesgos y fortalecer los controles institucionales.

Como parte de este proceso, se gestionó la carga y seguimiento de informes de auditoría externa en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), cumpliendo con los requerimientos establecidos por el organismo de control.

Adicionalmente, se atendieron requerimientos específicos de la SEPS relacionados con alertas tempranas, para lo cual se elaboraron y presentaron oportunamente planes de acción que permitieron subsanar los hallazgos identificados, en coordinación con las áreas de Riesgos, Negocios, Asesoría Legal y Gerencia.

Durante el año, se realizó el análisis periódico de la calificación de activos de riesgo y provisiones, así como la revisión de informes técnicos presentados a los comités institucionales y al Consejo de Administración, asegurando la adecuada toma de decisiones y cumplimiento de la normativa vigente.

En el ámbito de fortalecimiento normativo, se revisaron, actualizaron y aprobaron diversos manuales y políticas institucionales, entre ellos el Manual de Manejo y Control de Fondeo de Caja y el Manual de Políticas y Procedimientos de Tesorería, contribuyendo a mejorar la estructura de control interno de la entidad.

De igual manera, se ejecutaron acciones orientadas al cumplimiento de normativa en seguridad de la información, incluyendo la verificación de seguridades implementadas en los canales digitales institucionales, garantizando la protección de la información y la continuidad operativa.

Como parte del control institucional, se mantuvo la participación de gerencia en los comités de Cumplimiento, Administración Integral de Riesgos, TICs y Seguridad de la Información, asegurando el monitoreo permanente de los procesos críticos y el cumplimiento de los lineamientos regulatorios.

Durante el segundo semestre del año, se fortalecieron los mecanismos de control interno mediante la ejecución de auditorías y la atención de requerimientos de organismos de control. En este contexto, se realizó el examen preliminar de auditoría externa, así como la elaboración y presentación de planes de acción derivados de alertas tempranas emitidas por la SEPS.

Adicionalmente, se ejecutaron procesos de auditoría tecnológica, incluyendo pruebas de seguridad a la aplicación móvil (hacking ético) y la verificación de seguridades informáticas (hardening), así como la ejecución del Plan de Recuperación de Desastres (DRP), orientados a garantizar la continuidad operativa y la protección de la información institucional.

De igual manera, se dio seguimiento a los planes de acción derivados de auditoría interna, y se fortalecieron las capacidades del personal mediante capacitaciones en control interno y auditoría basada en riesgos.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS: Durante el año 2025, la gerencia cumplió con sus responsabilidades y obligaciones en el control para la prevención de lavado de activos.

Desde la gerencia existe el compromiso de establecer una cultura de prevención, operando bajo el principio de “Cero tolerancia” frente al riesgo de lavado de activos.

En el año anterior la administración analizó la nueva Ley Orgánica de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y de la Financiación de Otros Delitos que refuerza la obligación de documentar no solo el cumplimiento formal, sino la efectividad de las medidas basadas en el perfil de riesgo específico de cada cooperativa. Un cuerpo normativo macro de donde se iban a crear las resoluciones del organismo de control.

La resolución de la Junta de Política y Regulación financiera emitió la Resolución Nro. JPRF-T-2025-0158 es, quizás, el documento técnico más importante del año para el sector, en donde se crea el

Sistema de Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (SPARLAFD), que debe incorporarse en las entidades financieras. Además de establecer de forma rígida la estructura de Tres Líneas de Defensa: (1) Unidades operativas, (2) Cumplimiento y Riesgos, y (3) Auditoría.

Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la SEPS emitió la Resolución Nro. SEPS-IGT-2025-0113, en la que se dispone que todas las entidades deben adecuar sus manuales y procesos para alinearse al nuevo SPARLAFD. Además exige el uso de metodologías cuantitativas y cualitativas (matriz de riesgo) para segmentar factores de riesgo (clientes, productos, canales y jurisdicciones). La gerencia supervisó y exigió el cumplimiento del cronograma de implementación de las nuevas normativas.

En el año 2025 la administración garantizó que la Unidad de Cumplimiento cuente con las herramientas necesarias para realizar sus funciones. Se estableció dentro del presupuesto las partidas para el software de prevención, requerimientos y capacitación de la unidad. Desde mis funciones se aprobaron el ingreso de Personas Políticamente expuestas como socios de la cooperativa. Se ha informado a la Unidad de cumplimiento sobre la creación de nuevos productos y servicios.

Como vocal del comité de cumplimiento, se revisaron y analizaron los informes de la Oficial de cumplimiento, se solicitaron rectificaciones y se realizaron las observaciones correspondientes para que la información se presente de manera consistente.

CONCLUSIÓN: Las acciones ejecutadas durante el año permitieron fortalecer el sistema de control interno de la Cooperativa, mejorar la gestión de riesgos, supervisar el cumplimiento de la normativa de prevención de lavado de activos y asegurar el cumplimiento oportuno de las disposiciones emitidas por los organismos de control, contribuyendo a la transparencia, estabilidad y sostenibilidad institucional.

CUMPLIMIENTOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.

Durante el año 2025, la Cooperativa dio cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), mediante la entrega oportuna de información, atención a requerimientos regulatorios y ejecución de planes de acción orientados a fortalecer la gestión institucional.

En este contexto, desde inicios del año se realizó la recopilación, validación y envío de información relacionada con educación financiera, en coordinación con las áreas responsables, con el fin de cumplir con los requerimientos establecidos por el organismo de control.

Se realizó la carga de informes de auditoría externa en el portal de la SEPS, así como la elaboración y presentación de planes de acción derivados de los hallazgos identificados, asegurando el cumplimiento de las observaciones emitidas por el organismo de control.

Durante el año, se atendieron requerimientos específicos del organismo de control, incluyendo la entrega de información de respaldo sobre el cumplimiento normativo, así como la participación en procesos de validación solicitados por la SEPS.

En el mes de septiembre, la SEPS solicitó la elaboración y presentación de un plan de acción para el cierre del proceso de gestión de alertas tempranas, el cual fue desarrollado de manera conjunta entre

las áreas de Riesgos, Negocios, Asesoría Legal y Gerencia, y presentado dentro de los plazos establecidos.

Asimismo, se dio cumplimiento a disposiciones regulatorias relacionadas con la calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones, ejecutando acciones orientadas a atender los requerimientos establecidos mediante oficios circulares emitidos por la SEPS.

Se cumplió con la entrega de información requerida para otros organismos relacionados al control del sistema financiero, como la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE), mediante la ejecución de procesos de auditoría interna que respaldaron la información remitida.

En cumplimiento de las disposiciones normativas, se efectuó el envío de la Matriz de Balance Social – Formulario BS01 correspondiente al periodo 2024, a través del portal de la SEPS, dentro de los plazos establecidos.

Adicionalmente, durante el ejercicio se gestionó la presentación de información e informes institucionales por parte de las diferentes unidades, incluyendo cumplimiento, riesgos y auditoría, en atención a los requerimientos periódicos del organismo de control.

CONCLUSIÓN. Las acciones ejecutadas durante el año permitieron garantizar el cumplimiento oportuno de las disposiciones regulatorias, fortalecer la relación con el organismo de control y asegurar la transparencia en la gestión institucional, contribuyendo a la estabilidad y sostenibilidad de la Cooperativa.

PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2026

Para el año 2026, la Cooperativa orientará su gestión hacia el fortalecimiento integral de sus operaciones, priorizando el crecimiento sostenible, la eficiencia institucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el Plan Operativo Anual.

En el ámbito financiero, se proyecta fortalecer el crecimiento de la cartera de créditos y las captaciones, mediante la implementación de estrategias comerciales orientadas a la colocación responsable y la diversificación de productos financieros, asegurando la sostenibilidad y rentabilidad institucional.

En cuanto a la gestión de riesgos, se continuará fortaleciendo los mecanismos de control y monitoreo, con especial atención en la calidad de la cartera, la adecuada constitución de provisiones y el cumplimiento de los indicadores regulatorios establecidos por el organismo de control.

A nivel institucional, se prevé impulsar la modernización tecnológica y la mejora continua de los servicios digitales, con el objetivo de optimizar la experiencia del socio, fortalecer la seguridad de la información y garantizar la continuidad operativa de la entidad.

En el ámbito organizacional, se promoverá el desarrollo del talento humano mediante procesos de capacitación, evaluación y fortalecimiento de competencias, alineados a los objetivos institucionales y a la mejora del desempeño de los colaboradores.

Adicionalmente, se continuará promoviendo iniciativas de educación financiera, inclusión y responsabilidad social, consolidando el vínculo con la comunidad y reafirmando el compromiso de la Cooperativa con el desarrollo local.

CONCLUSIÓN.

Las perspectivas planteadas para el año 2026 permitirán a la Cooperativa consolidar su posicionamiento institucional, mejorar sus indicadores de gestión y avanzar de manera sostenida hacia el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, en un entorno dinámico y competitivo.

El año 2026 se desarrolla en un escenario complejo, donde la incertidumbre en los indicadores macroeconómicos y la crisis de seguridad impactan directamente en la capacidad de pago y el ahorro de la población. Ante este panorama, la cooperativa debe reafirmar su rol como ancla de estabilidad financiera. La cohesión interna y la toma de decisiones basada en datos serán los pilares que permitan navegar estas perturbaciones sociales, asegurando que la institución alcance sus objetivos estratégicos a pesar de las presiones del entorno. Solo mediante un trabajo articulado entre los niveles directivos y operativos, se podrá fortalecer la resiliencia institucional, permitiendo que la cooperativa no solo mitigue los riesgos externos, sino que continúe su senda de crecimiento hacia las metas establecidas.

Para concluir, deseo expresar un agradecimiento especial a la Ing. Roxana Ochoa, Presidenta de nuestra Cooperativa, por su liderazgo estratégico y la confianza depositada en nuestra gestión, así como por su inquebrantable compromiso con la institución durante el pasado ejercicio. De igual manera, extendo este reconocimiento a la Ing. Verónica Siguenza por su dedicada labor en el Consejo de Vigilancia.

Mi gratitud sincera a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, y a quienes integran las distintas comisiones, por su trabajo incansable en favor del bienestar y la solidez de nuestra entidad. Finalmente, a mis compañeros colaboradores: reciban mi más profunda consideración y gratitud. Su esfuerzo diario, apoyo y voluntad son el motor fundamental para consolidar a nuestra cooperativa como una institución grande, respetada y referente en el sector.

Estimados representantes, pongo a consideración mi informe para despejar dudas y observaciones, y su posterior aprobación.

Mgtr. Iván Sarmiento Arévalo.
GERENTE DE LA COAC SANTA ISABEL.