

Informe 2025
**de Gobierno
Cooperativo**



COOPERATIVA
SALCAJA

es **M**
MICOOPER

Índice

- 1** Carta del Consejo de Administración
- 2** Resumen Ejecutivo
- 3** Modelo de Gobierno Cooperativo
- 13** Transparencia
- 14** Informe de Conflictos de Interés, Cumplimiento de Código de Ética
- 14** Informe de Resultados de la Gestión del Talento Humano
- 15** Informe de Gestión Integral de Riesgos
- 16** Informe Condensado del Sistema de Control Interno y Auditoría
- 18** Informe de Servicio y Relación con Asociados, Logros y Alcances
- 21** Informe de Desempeño Plan Estratégico

Carta del Consejo de Administración

Cooperativa Salcajá en cumplimiento de su compromiso con la gestión responsable y la sostenibilidad institucional, presenta su segundo Informe de Gobierno Cooperativo, correspondiente al período 2025.

Durante el año, se consolidaron las bases del modelo de Gobierno Cooperativo implementado, fortaleciendo la claridad en los roles de los órganos de dirección, así como los mecanismos de supervisión y control. El Consejo de Administración mantuvo una participación activa en la toma de decisiones estratégicas y en el seguimiento de los principales riesgos que enfrenta la Institución.

Se continuó avanzando en la adopción de buenas prácticas orientadas a la transparencia, la gestión ética y la rendición de cuentas, reconociendo que el nivel de madurez del modelo esta en desarrollo. En este contexto, se han identificado oportunidades de mejora relacionadas con la medición del desempeño de gobernanza, la evaluación y fortalecimiento de la gestión de conflicto de intereses y ética.

Estos avances representan pasos relevantes en el crecimiento ordenado de La Cooperativa y contribuyen a fortalecer la claridad operativa, la confianza institucional y la relación con los Asociados y demás grupos de interés.

El Consejo de Administración reafirma su compromiso con el fortalecimiento progresivo del Gobierno Cooperativo, como un elemento fundamental para consolidar la confianza de los Asociados, el asegurar el cumplimiento regulatorio y promover la sostenibilidad de La Cooperativa.

Resumen Ejecutivo

El presente informe describe el estado del Gobierno Cooperativo en Cooperativa Salcajá durante el año 2025, evidenciando avances en la implementación del modelo y las principales áreas de mejora identificadas.

La Cooperativa mantiene una estructura formal, sostenible y madura de gobernanza, alineada con la normativa aplicable al sector cooperativista de ahorro y crédito, así como la adopción de referentes y buenas prácticas internacionales. Los órganos de dirección y administración han actuado conforme sus atribuciones, asegurando la supervisión de la gestión institucional y la toma de decisiones relevantes.

Durante el período en mención, se fortalecieron los mecanismos de control y la gestión de riesgos, con la participación activa del Consejo de Administración, Comités de Apoyo y Gerentes. Asimismo, se dio continuidad a la aplicación del Código de Ética, lineamientos de transparencia, conflicto de intereses, sin registrarse situaciones que comprometieran la integridad institucional.

No obstante, el análisis realizado evidencia que el modelo de gobernanza se encuentra en una etapa inicial de madurez, con oportunidades de mejora en aspectos como la evaluación formal de los órganos de gobierno, reestructuración de normativas internas, inclusión de mecanismos de monitoreo de los aspectos relacionados a la gobernanza.

En ese sentido, La Cooperativa ha definido acciones orientadas a fortalecer progresivamente su modelo de gobierno, con énfasis en la mejora continua, la gestión de riesgos y la generación de valor para sus Asociados.

Modelo de Gobierno Cooperativo

La Cooperativa ha venido fortaleciendo de manera progresiva su modelo de Gobierno Cooperativo, en respuesta a la necesidad de consolidar mecanismos adecuados de dirección, supervisión y control, acordes a su naturaleza financiera y cooperativa.

En este proceso se ha desarrollado el marco de la regulación aplicable al Sistema MICOOPE, particularmente a partir de la emisión de la Resolución JD-008-2021, la cual establece lineamientos específicos para la adopción de buenas prácticas de gobernanza en las Cooperativas que forman parte del Sistema.

Entre ellos, se enumeran los siguientes:

Resolución JD-008-2021, Norma Específica de Gobierno Cooperativo del Sistema MICOOPE.

Principios de gobierno corporativo para instituciones financieras del Comité de Basilea, en aspectos relacionados con la responsabilidad del Consejo de Administración, la supervisión de la gestión y control interno.

Lineamientos de gobernanza establecidos en la Norma ISO 37000:2021, particularmente lo relativo a liderazgo ético, la generación de valor y la rendición de cuentas.

Disposiciones de los entes reguladores aplicables al sector cooperativista.

A nivel interno, La Cooperativa cuenta con un conjunto de normativas y documentos institucionales que regulan su funcionamiento, entre los cuales se nombran:

▶ Estatutos de La Cooperativa.

▶ Manual de Gobierno Cooperativo.

▶ Reglamentos del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia.

▶ Código de Ética y Régimen Disciplinario.

▶ Reglamentos de Comités.

Este marco permite establecer una base estructurada para la gestión del gobierno cooperativo, en coherencia con las características propias del modelo cooperativo. El modelo adoptado por La Cooperativa se orienta a garantizar una gestión responsable, transparente y alineada con los intereses de los Asociados.

Su implementación se fundamenta en:

- La definición clara de roles y responsabilidades de los órganos de gobernanza.
- La supervisión efectiva de la gestión por parte del Consejo de Administración, con el apoyo de la Comisión de Vigilancia.
- La integración de la gestión de riesgos en la toma de decisiones.
- La promoción de una cultura ética y de cumplimiento.
- La atención a los grupos de interés, con énfasis en los Asociados.

La Cooperativa reconoce que su modelo de gobierno se encuentra en proceso de consolidación, por lo que continúa desarrollando acciones orientadas a fortalecer su efectividad y alineación con buenas prácticas.

Estructura y Funcionamiento

La Cooperativa cuenta con una estructura de Gobierno establecida, la cual define de manera clara los órganos de dirección, administración y control, así como sus respectivas funciones y niveles de responsabilidad.

Dicha estructura se fundamenta en los principios cooperativos y el marco normativo aplicable, permitiendo asegurar una adecuada toma de decisiones, la supervisión de la gestión institucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de La Cooperativa.

La Asamblea General de Asociados constituye el órgano supremo de La Cooperativa, responsable de la toma de decisiones fundamentales y de la definición de lineamientos generales que orientan la gestión institucional.

El Consejo de Administración, como órgano de dirección, tiene a su cargo la definición de políticas, la supervisión de la gestión administrativa y el seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, actuando en representación de los intereses de los Asociados.

Por su parte, la Gerencia General es responsable de la ejecución de las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración, así como de la gestión administrativa, operativa, de negocios, estratégica en apego a las políticas y lineamientos institucionales establecidos.

La Comisión de Vigilancia, ejerce funciones de control y fiscalización, velando por el cumplimiento de las disposiciones normativas, la adecuada utilización de los recursos y la transparencia en la gestión.

La estructura de gobernanza se complementa con Comités de Apoyo, los cuales contribuyen al análisis técnico y al seguimiento de temas específicos, tales como riesgos, cumplimiento, créditos y otros aspectos relevantes para la gestión institucional y que serán enumerados más adelante.

Durante el año 2025 los órganos de gobierno han desarrollado sus funciones conforme a lo establecido en la normativa interna, manteniendo una dinámica de trabajo orientada a la supervisión, control y toma de decisiones, en concordancia con las necesidades y expectativas de La Cooperativa.

Consejo de Administración

La conformación, nombres y cargos de los miembros del Consejo de Administración al 31 de diciembre de 2025 es la siguiente:

Nombre	Cargo Dentro del Consejo de Administración
Adelso Rafael de León de León	Presidente
Juana Lucrecia García Sic	Vicepresidenta
Edelmerita Lourdes Tajiboy Sapón	Secretaria
Marc Anthony Vitelio Cifuentes Barrios	Vocal I
Marvin Emeterio Tizol Cuc	Vocal II

Comisión de Vigilancia

La conformación, nombres y cargos de los miembros de la Comisión de Vigilancia al 31 de diciembre de 2025 es la siguiente:

Nombre	Cargo Dentro de Comisión de Vigilancia
Carlos René Ovalle Barrios	Presidente
Sucely Julieta Rodas Tzoc	Secretaria
Luisa María Avila Mazariegos	Vocal

Comité de Selección y Capacitación de Aspirantes a Cargos Directivos

La conformación, nombres y cargos de los miembros del Comité de Selección y Capacitación de Aspirantes a Cargos Directivos al 31 de diciembre de 2025 es la siguiente:

Nombre	Cargo Dentro del Comité de Selección
Marolidia del Carmen Sosa Ovalle	Presidente
Juan Carlos Espino de León	Secretario
Otto Raúl Gramajo Ramírez	Vocal

Gerente General y Funcionarios que le Reportan

Nombres y cargos del Gerente General y de los funcionarios que le reportan al 31 de diciembre de 2025:

Nombre	Puesto Dentro de la Cooperativa
José Rafael Ovalle Manrique	Gerente General Interino
Rolando Gerardín Argueta Gramajo	Gerente Financiero y Compliance Interino
Nery Estuardo Estrada López	Gerente Administrativo
Santos Rigoberto Chán Pu	Gerente de Operaciones
Edvin Steven de León Palacios	Gerente de Negocios

Descripción de la organización y funcionamiento de los Comités que apoyan al Consejo de Administración:

Comité de Créditos

Organización: El Comité será designado por el Consejo de Administración y estará compuesto inicialmente por un miembro de la Junta Directiva, tres integrantes de la Alta Gerencia y un Jefe de Área, quienes deben contar con experiencia en finanzas, gestión de riesgos y procesos de créditos. La composición del Comité se define de la siguiente manera:

Nombre	Cargo Dentro del Comité
Adelso Rafael de León de León	Presidente
José Rafael Ovalle Manrique	Vicepresidente
Santos Rigoberto Chán Pu	Secretario
Edvin Steven de León Palacios	Vocal I
Leonardo Javier Sosa Sosa	Vocal II

El tiempo en que se desempeñará el cargo será por un periodo de un año, a menos que las condiciones y necesidades requieran un periodo diferente.

Funciones:

- El comité deberá analizar los reportes e indicadores de calificación de riesgos de créditos para evaluar su comportamiento, eficiencia financiera y rentabilidad para generar planes de mejora.
- El comité analizará el nivel de concentración de créditos en sectores económicos, segmentos de Asociados, actividad económica, destino de los créditos, entre otros para establecer límites prudenciales.
- El comité supervisará el rendimiento de la cartera de crédito, identificando tendencias, evaluando las estrategias de recuperación de créditos y la eficiencia financiera del proceso de otorgamiento de crédito para aplicar medidas efectivas de eficiencia.
- El comité contribuye a la optimización del portafolio de crédito, implementando medidas que reduzcan los riesgos y aseguren la rentabilidad sostenible de La Cooperativa.
- El comité se mantiene actualizado sobre las nuevas tendencias del mercado financiero, adaptando sus estrategias para responder a las necesidades cambiantes de la comunidad.
- El comité analizará y validará las políticas de crédito asegurando que sean coherentes con los objetivos estratégicos de La Cooperativa.
- El comité deberá promover el cumplimiento de las leyes y regulaciones financieras aplicables, evitando sanciones y mejorando la imagen de La Cooperativa.

Comité de Administración de Riesgos

Organización: El Comité de Administración de Riesgos estará conformado por los siguientes miembros:

Nombre	Cargo Dentro del Comité
José Rafael Ovalle Manrique	Presidente
Juana Lucrecia García Sic	Vicepresidente
Diana Lourdes Estrada de León	Secretario
Rolando Gerardín Argueta Gramajo	Vocal I
Edvin Steven de León Palacios	Vocal II
Santos Rigoberto Chán Pu	Vocal III

Funciones:

- Proponer políticas, procesos, estrategias y sistemas para la administración de riesgos; así como conocer y resolver sobre las propuestas de actualización.
- Conocer y vigilar la infraestructura de la administración del riesgo.
- Abordar simultáneamente el riesgo y la estrategia.
- Proponer políticas y mecanismos de tratamiento para situaciones de excepción temporal, a los límites aprobados.
- Determinar el apetito y la tolerancia al riesgo para evitar escenarios de alto riesgo.
- Monitorear y medir los riesgos.
- Conocer el perfil de riesgos de La Cooperativa.
- Verificar frecuentemente los límites de exposición a las amenazas internas y externas.
- Implementar efectiva y oportunamente acciones correctivas para abordar los riesgos detectados.
- Determinar los riesgos que puede asumir cada área de La Cooperativa, así como los límites que se deben respetar.
- Proponer sistemas de información gerencial que contemple reportes de exposición a cada uno de los riesgos, y reportes de cumplimiento a los límites establecidos.
- Analizar, proponer, revisar y actualizar el plan de contingencia y de continuidad de negocios, asegurando que responda a los escenarios de riesgos.
- Informar al Consejo de Administración sobre los riesgos que pueden afectar los activos de La Cooperativa, así como los planes de acción que se deben implementar para minimizarlos.
- Proponer al Consejo de Administración los niveles de tolerancia y límites prudenciales de exposición de los diferentes tipos de riesgos.
- Informar al Consejo de Administración sobre los riesgos respecto a nuevos productos y servicios que implementará La Cooperativa, así como las modificaciones que se implementarán en dichos productos y servicios.
- Proponer la matriz de riesgos institucional, y someterla a la aprobación del Consejo de Administración.
- Analizar y proponer el Manual de Administración de Riesgos y los Manuales para la administración de cada tipo de riesgo.
- Fomentar una cultura corporativa de riesgos.
- Realizar todas aquellas actividades delegadas o solicitadas por el Consejo de Administración en materia de gestión de riesgos.

Comité de Gestión de Liquidez

Organización: El Comité de Gestión de Liquidez es un órgano colegiado, el cual esta conformado por:

Nombre	Cargo Dentro del Comité
Marc Anthony Vitelio Cifuentes Barrios	Presidente
Rolando Gerardín Argueta Gramajo	Vicepresidente
Luis Fernando López Mazariegos	Secretario
José Rafael Ovalle Manrique	Vocal

Funciones:

- a) Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración de riesgo de liquidez o reformas, y, someterlos a la aprobación del Consejo de Administración de La Cooperativa.
- b) Asegurarse de la correcta ejecución tanto de la estrategia, como de la implantación de políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración del riesgo de liquidez.
- c) Proponer al Consejo de Administración los límites específicos apropiados por exposición del riesgo de liquidez.
- d) Aprobar, cuando sea pertinente, los excesos temporales de los límites, tomar acción inmediata para controlar dichos excesos e informar inmediatamente tales asuntos al Consejo de Administración.
- e) Analizar y aprobar los planes de contingencia frente a los riesgos de liquidez, considerando distintos escenarios, y evaluar su efectividad y rapidez de respuesta.
- f) Poner en conocimiento del Consejo de Administración, cambios repentinos en el entorno económico que genere un aumento en la exposición del riesgo de liquidez, por cualquier asunto que en criterio del comité de Gestión de Liquidez sea necesario tratar en dicho cuerpo colegiado.
- g) Establecer planes de difusión y capacitación de las políticas, estrategias y procedimientos establecidos por el Consejo de Administración y vigilar su cumplimiento.
- h) Establecer sistemas de control central de la liquidez y de medición de los riesgos de liquidez, respecto de posiciones o negocios individualmente considerados, así como del riesgo consolidado de La Cooperativa. En la medición del riesgo de liquidez se deberán contemplar análisis retrospectivos y escenarios posibles.
- i) Reportar oportunamente al Consejo de Administración, respecto de la efectividad, aplicabilidad y conocimiento, por parte del personal y funcionarios, así como del cumplimiento y cualquier otro aspecto relacionado a las políticas, estrategias y procedimientos.
- j) Establecer procesos para medir y monitorear los requerimientos netos de fondos, considerando diferentes escenarios.
- k) Supervisar que el riesgo de liquidez esté adecuadamente medido y controlado por las diferentes áreas, agencias, y reportar al Consejo de Administración acerca de la evolución del riesgo de liquidez y la efectividad del sistema de gestión aplicado.
- l) Conocer periódicamente la brecha de liquidez o descalce en términos absolutos y relativos de liquidez, según el modelo de Gestión de Activos y Pasivos (GAP).
- m) Fortalecer sus capacidades y competencias mediante asesorías del personal técnico del corporativo MICOOPE y otras alternativas que permitan mejorar su análisis.
- n) Analizar la estructura de fondeo y colocación de recursos en función de su plazo, costo y rentabilidad.
- o) Analizar y aprobar los cupos de negocio o líneas de crédito con las entidades del sector financiero bancario e instituciones del Sistema MICOOPE y presentar el análisis y propuesta de cupos de negocio al Consejo de Administración para su conocimiento y ratificación.
- p) Revisar en cada reunión los informes de inversiones vigentes presentados por el Gerente Financiero y Compliance/Tesorero o quien haga sus veces en La Cooperativa.
- q) Proponer al Consejo de Administración la modificación de tasas de intereses activas y pasivas de acuerdo con la situación del entorno económico nacional.
- r) Establecer planes de aplicabilidad de las tasas activas y pasivas según las necesidades financieras de La Cooperativa.
- s) Asegurar el cumplimiento de la normativa prudencial del Sistema MICOOPE, especialmente lo relacionado al cumplimiento del encaje y liquidez mínima.
- t) Conocer y aprobar las propuestas y recomendaciones incluidas en los informes que presente el Comité de Gestión del Riesgo de Liquidez.
- u) Informarse al menos trimestralmente sobre el nivel de exposición al riesgo de liquidez de La Cooperativa, así también sobre los cambios sustanciales y su evolución en el tiempo.
- v) Informarse al menos trimestralmente sobre la aplicación y grado de cumplimiento de las políticas, estrategias y procedimientos aprobados.
- w) Los demás que le fije el Consejo de Administración.

Comité de Auditoría

Organización: El Comité de Auditoría está integrado por:

Nombre	Cargo Dentro del Comité
Carlos René Ovalle Barrios	Presidente
José Rafael Ovalle Manrique	Vicepresidente
Nehemías Isaac Paxtor Ajtún	Secretario
Marc Anthony Vitelio Cifuentes Barrios	Vocal

Funciones:

- a) Someter a consideración del Consejo de Administración, la propuesta de políticas y procedimientos de gobierno corporativo.
- b) Reportar al Consejo de Administración, al menos semestralmente y cuando la situación lo amerite, sobre el resultado de su labor.
- c) Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, el sistema de control interno de acuerdo a la naturaleza y volumen de las operaciones que realiza La Cooperativa, incluyendo disposiciones claras y definidas

- para la delegación de autoridad, responsabilidad y separación de funciones.
- d) Supervisar la función y actividades de Auditoría Interna.
 - e) Conocer los informes de Auditoría Interna, entre otros; sobre la efectividad del sistema de control interno y el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración; así como, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento de dichas políticas y dar seguimiento a las mismas.
 - f) Conocer los informes de la Auditoría Interna a que se refiere el artículo 9 de las Normas de Auditoría Interna, así como, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento y dar seguimiento a las mismas.
 - g) Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, los criterios de selección y las bases de contratación de Auditores Externos, velando por el correcto cumplimiento de la Norma Específica de Contratación, Registro y Calificación de Auditores Externos, Resolución JD-002-2012 de la Junta Directiva de la Administradora del Fondo de Garantía MICOOPE.
 - h) Verificar el cumplimiento de contrato de Auditoría Externa, conocer los informes que de este se deriven y, en su caso, dar seguimiento al proceso de atención a las observaciones y recomendaciones emitidas por el Auditor Externo, conforme las instrucciones que para el efecto emita el Consejo de Administración.
 - i) Velar porque la preparación, presentación y revelación de información financiera de la Institución se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que exista los controles que garanticen la confiabilidad, integridad y oportunidad.
 - j) Velar porque se implemente y verificar el funcionamiento de un sistema que permita a los empleados informar de forma confidencial sobre cualquier posible práctica irregular o no ética que detecten en la Institución. Al respecto, informará al Consejo de Administración para que se realicen las investigaciones necesarias, y en su caso, propondrá al Consejo de Administración las acciones a adoptar para regularizar dichas prácticas.
 - k) Darle seguimiento a las observaciones y recomendaciones emitidas por entes externos de control.
 - l) Otras que le asigne el Consejo de Administración.

Comité de Gobierno Cooperativo

Organización: El Comité esta compuesto por cuatro miembros, seleccionados con base en su experiencia en temas de gobernanza corporativa y gestión ejecutiva. El comité se integra por los siguientes miembros:

Nombre	Cargo Dentro del Comité
Adelso Rafael de León de León	Presidente
José Rafael Ovalle Manrique	Vicepresidente
Santos Rigoberto Chán Pu	Secretario
Carlos René Ovalle Barrios	Vocal I
Nery Estuardo Estrada López	Vocal II

Funciones:

- a) Atender y velar por que se cumpla lo indicado en la Resolución JD-008-2021 Norma Específica de Gobierno Cooperativo emitida por Administradora del Fondo de Garantía MICOOPE, así como el Manual de Gobierno Cooperativo de Cooperativa Salcajá MN-GCO-001.
- b) Someter a consideración del Consejo de Administración, la propuesta de actualización de políticas y procedimientos de gobierno cooperativo cuando se considere.
- c) Evalúa, propone y establece la estructura organizacional óptima de gobierno cooperativo.
- d) Supervisar la implementación de las mejores prácticas de gobierno cooperativo.
- e) Garantiza la transparencia y el acceso a la información.
- f) Supervisar la divulgación de información financiera y no financiera.
- g) Fomentar la transparencia en la toma de decisiones, a través de políticas, normativas internas diseñadas para ello.
- h) Desarrollar y supervisar el cumplimiento del Código de Ética.
- i) Evaluar el desempeño del Consejo y la Alta Gerencia en función del Manual de Gobierno Cooperativo.
- j) Establecer mecanismos de capacitación continua en lo relacionado a gobernanza corporativa.
- k) Impulsar la participación en la toma de decisiones, la equidad de participación de los órganos ejecutivos.
- l) Identificar y gestionar conflictos de interés.
- m) Supervisar las políticas de conflictos de interés.
- n) Garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes relacionadas a gobierno cooperativo.
- o) Coordinar con otros Comités y Gerencia General en temas relacionados a Gobernanza Corporativa.
- p) Contribuye en el desarrollo de políticas de responsabilidad social, impacto ambiental y sostenibilidad.
- q) Desarrolla, supervisa, monitorea los planes de sucesión.
- r) Realizar auditorías de gobernanza.
- s) Revisar y mejorar continuamente el modelo de gobernanza cooperativa.
- t) Contribuir a elaborar el informe anual de gobierno cooperativo.
- u) Supervisar que sean publicados y actualizados en la página web de La Cooperativa, los informes, información y demás relacionados a gobernanza.
- v) Otras actividades que le asigne el Consejo de Administración.

Comité de Cumplimiento

Organización: El Comité de Cumplimiento esta conformado por personal de la Alta Gerencia y miembros del Consejo de Administración. La integración del Comité es de la siguiente manera:

Nombre	Cargo Dentro del Comité
Marvin Emeterio Tizol Cuc	Presidente
Francisca Surama Sanic Yac	Vicepresidente
Kevin Esteve Guzmán Cifuentes	Secretario
Edvin Steven de León Palacios	Vocal I
Rolando Gerardín Argueta Gramajo	Vocal II

Funciones:

Las funciones del Comité de Cumplimiento es apoyar al Oficial de Cumplimiento en aspectos tales como:

- Conocer y revisar los procedimientos, normas y controles implementados, modificados o fortalecidos para cumplir con los lineamientos establecidos en Ley y cada uno de sus reglamentos, así como las disposiciones dictadas por entes de supervisión.
- Dar el visto bueno sobre los procedimientos específicos y adecuados para prevenir y controlar el lavado de dinero y prevenir el financiamiento del terrorismo, como parte integral del sistema de control interno de la entidad, a propuesta del Oficial de Cumplimiento.
- Conocer los informes periódicos del Oficial de Cumplimiento sobre el cumplimiento de políticas, programas y procedimientos para la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo adoptados por La Cooperativa, así mismo sugerir acciones de mejora e implementar medidas y acciones para corregir debilidades en el proceso de cumplimiento de políticas por parte de área de Cumplimiento o personal de La Cooperativa.
- Conocer los informes presentados por Auditoría Interna, Externa y otros entes de supervisión.
- Proponer y sugerir a la Gerencia General y/o Consejo de Administración, las políticas y directrices, las cuales pueden ser presentadas por el Oficial de Cumplimiento, que preserven la integridad de La Cooperativa, la de sus colaboradores y en general la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Conocer el avance del plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento debidamente aprobado por el Consejo de Administración.
- Conocer los resultados de las capacitaciones semestrales en temas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

Comité de Servicio

Organización. El Comité de Servicio tiene una estructura, con base a los lineamientos autorizados por el Consejo de Administración siendo:

Nombre	Cargo Dentro del Comité
Edelmerita Lourdes Tajiboy Sapón	Presidente
Edvin Steven de León Palacios	Vicepresidente
Yesica Paola Marin Chaj	Secretaria
Marleny Aracely Alvarado Reyes	Vocal I
Erick Geovanny Ramírez	Vocal II
Ervin Eduardo de León López	Vocal III
María Luz Martínez Blanco	Vocal IV
Mario Leonel González Carranza	Vocal V

Funciones:

El Comité cuenta con funciones específicas, para velar por el buen servicio, a través de la gestión integral de La Cooperativa:

- a) Conocer los informes periódicos relacionados a servicio y desempeño, fidelización de marca e identidad con La Cooperativa.
- b) Generar lineamientos o planes institucionales, para dar seguimiento oportuno a los informes de medición de servicio.
- c) Realizar propuestas a diferentes áreas de La Cooperativa, de temas relacionados con servicio y desempeño, para mejorar la atención que se brinda a los Asociados internos y externos.
- d) Dar seguimiento a las diferentes actividades y propuestas relacionadas con la atención y servicio.
- e) Solicitar auditorías de servicio, según se considere necesario.
- f) Conocer evaluaciones de la imagen institucional y velar que la misma se adecue al crecimiento de La Cooperativa.
- g) Conocer, discutir y proponer Manuales, Políticas y Reglamentos relacionados con el desempeño, fidelización del equipo de trabajo y servicio al asociado.
- h) Proponer y velar que se ejecuten capacitaciones que el Comité considere necesarias.
- i) Gestionar programas de capacitación dirigidas al Comité de Servicio.
- j) Conocer, discutir y proponer actualizaciones al presente Reglamento para su aprobación por parte del Consejo de Administración; esta actualización podrá realizarse en el momento que así lo considere el Comité, o bien, realizar una actualización del presente reglamento en un plazo no mayor a 2 años desde su última actualización.

Comité de Educación y Responsabilidad Social

Organización: El Comité de Educación y Responsabilidad Social internamente se conforma de la siguiente manera:

Nombre	Cargo Dentro del Comité
Edelmerita Lourdes Tajiboy Sapón	Presidente
Nery Estuardo Estrada López	Vicepresidente
Saulo Natanael de León Estrada	Secretario
Carlos René Ovalle Barrios	Vocal

Funciones:

- a) Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Comité de Responsabilidad Social y Educación, para que sea aprobado por el Consejo de Administración.
- b) Conocer los informes de forma periódica sobre el impacto de los programas y proyectos desarrollados por el departamento de Responsabilidad Social y Educación Cooperativista.
- c) Realizar propuestas en las diferentes áreas de La Cooperativa para desarrollar actividades sociales y educativas.
- d) Difundir y motivar la participación de colaboradores y Asociados en programas de voluntariado.
- e) Conocer y seleccionar a los candidatos de los programas de becas del nivel básico, diversificado y universitario.
- f) Conocer políticas y estrategias implementadas por el departamento de Responsabilidad Social y Educación Cooperativista.

Comité de Ética

Organización: El Comité de Ética dentro de su seno se integrará de la siguiente forma:

Nombre	Cargo Dentro del Comité
Marvin Emeterio Tizol Cuc	Presidente
Nery Estuardo Estrada López	Vicepresidente
María Luz Martínez Blanco	Secretaria
Sucely Julieta Rodas Tzoc	Vocal I
Nehemías Isaac Paxtor Ajtún	Vocal II

Funciones:

- Promover los principios y valores establecidos en el Código de Ética.
- Adoptar los procedimientos específicos y adecuados para el fomento de la Cultura Ética Institucional basándose en el Código de Ética vigente.
- Proponer las guías prácticas de aplicación derivadas del Código de Ética.
- Conocer la resolución de los conflictos que surgieron debido a las faltas al Código de Ética y emitir instrucciones a donde corresponde para prevenir futuras reincidencias.
- Emitir guías u orientaciones éticas para aplicación de los principios éticos y buenas prácticas.
- Otras que por su naturaleza le corresponda.

Comité de Compras

Organización: El Comité de Compras General esta conformado por personal de la Alta Gerencia y de Compras. La integración del Comité se encuentra de la siguiente manera:

Nombre	Cargo Dentro del Comité
Juana Lucrecia García Sic	Presidente
José Rafael Ovalle Manrique	Vicepresidente
Augusto René Escobar Soc	Secretario
Rolando Gerardín Argueta Gramajo	Vocal I
Nery Estuardo Estrada López	Vocal II

Funciones:

- Dar el visto bueno a las políticas y lineamientos para los procesos de adquisición.
- Supervisar y evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Resolver conflictos relacionados con los procesos de compras.
- Aprobar las compras de productos o contratación de servicios según los rangos de autorización establecidos en la Política de Compra de Bienes, Servicios, Contratación de Obras de Construcción o Remodelación.
- Dejar constancia de la autorización realizada sobre las compras o contrataciones aprobadas, por medio de las actas correspondientes.
- Asignar, cambiar o modificar la clasificación de un proveedor según lo establecido en la Política de Compra de Bienes, Servicios, Contratación de Obras de Construcción o Remodelación.
- Conocer informes de la ejecución presupuestaria en el proceso de remodelación de La Cooperativa.

Transparencia

Informe de operaciones de Directivos y Equipo Gerencial dentro de La Cooperativa.

Se presenta a continuación el detalle de las operaciones vigentes entre los miembros del Consejo de Administración, Equipo Gerencial y La Cooperativa, al 31 de diciembre de 2025.

Junta Directiva			
Nombre	Puesto	Operaciones de Crédito	Operaciones de Depósitos
Adelso Rafael de León de León	Presidente Consejo de Administración	No	Si
Juana Lucrecia García Sic	Vicepresidente Consejo de Administración	Si	Si
Edelmerita Lourdes Tajiboy Sapón	Secretaria Consejo de Administración	No	Si
Marc Anthony Vitelio Cifuentes Barrios	Vocal I Consejo de Administración	Si	Si
Marvin Emeterio Tizol Cuc	Vocal II Consejo de Administración	Si	Si
Carlos René Ovalle Barrios	Presidente Comisión de Vigilancia	Si	Si
Sucely Julieta Rodas Tzoc	Secretaria Comisión de Vigilancia	Si	Si
Luisa María Avila Mazariegos	Vocal Comisión de Vigilancia	No	Si

Equipo Gerencial			
Nombre	Puesto	Operaciones de Crédito	Operaciones de Depósitos
José Rafael Ovalle Manrique	Gerente General Interino	Si	Si
Rolando Gerardín Argueta Gramajo	Gerente Financiero y Compliance Interino	Si	Si
Nery Estuardo Estrada López	Gerente Administrativo	Si	Si
Santos Rigoberto Chán Pu	Gerente de Operaciones	Si	Si
Edvin Steven de León Palacios	Gerente de Negocios	Si	Si

Informe Contratos de Servicios de Directivos y Equipo Gerencial dentro de La Cooperativa.

Al 31 de diciembre de 2025 no se ha realizado ningún tipo de contratos de servicios por políticas de La Cooperativa.

Informe de Conflictos de Interés, Cumplimiento de Código de Ética

Conflicto de Interés:

En el año 2025 se identificaron situaciones asociadas a posibles conflictos de interés al interior de La Cooperativa, principalmente entre colaboradores. Estos casos fueron gestionados conforme a los lineamientos definidos en el Código de Ética y las políticas internas vigentes, garantizando su análisis oportuno y la aplicación de las medidas correctivas correspondientes.

La Cooperativa mantuvo de forma permanente acciones de sensibilización y capacitación en ética y conducta profesional, fortaleciendo la cultura de integridad, transparencia y prevención de riesgos en al gestión institucional.

Cumplimiento del Código de Ética:

Durante el año 2025, La Cooperativa consolidó iniciativas orientadas al fortalecimiento de la cultura ética institucional, promoviendo entre los colaboradores, criterios de actuación alienados con los valores institucionales y las disposiciones internas vigentes. En este marco, se impulsó el conocimiento y apropiación del Código de Ética como instrumento fundamental para la toma de decisiones responsables y el adecuado relacionamiento interno y externo.

Asimismo, se ejecutaron jornadas de formación y acompañamiento enfocadas en fortalecer el compromiso de los equipos con la conducta íntegra, el cumplimiento normativo y las buenas prácticas organizacionales. Estas acciones reflejan el interés permanente de La Cooperativa por fomentar un entorno de confianza, responsabilidad y coherencia institucional en todas sus operaciones.

Informe de Resultados de la Gestión del Talento Humano

En el año 2025 La Cooperativa fortaleció su gestión de Talento Humano mediante acciones orientadas a consolidar un entorno laboral positivo, fortalecer las competencias del personal y promover una cultura organizacional alineada con los valores institucionales.

Como parte de estas acciones, se realizó la medición del clima organizacional, permitiendo identificar fortalezas relacionadas con el compromiso institucional, el sentido de pertenencia y el trabajo colaborativo, así como potenciar las oportunidades de mejora en los procesos de comunicación y acompañamiento del personal. Los resultados obtenidos constituyen un reto

para mejorar año con año, pero representan un insumo para la implementación de iniciativas enfocadas en el bienestar laboral, ambiente, el fortalecimiento e integración de los equipos de trabajo.

Al mismo tiempo se desarrolló el proceso de evaluación de desempeño orientado a medir el cumplimiento de objetivos específicos y la contribución individual al logro de metas institucionales. Este ejercicio permitió identificar fortalezas y oportunidades de desarrollo que servirán de base para la definición de planes de capacitación, crecimiento interno y fortalecimiento de competencias clave.

De manera complementaria se impulsaron actividades de capacitación, integración y desarrollo profesional dirigidas a Colaboradores y Directivos, enfocadas en fortalecer capacidades técnicas, administrativas y de liderazgo. Estas iniciativas contribuyen al mejoramiento continuo, la calidad del servicio y la consolidación de una cultura organizacional basada en la colaboración, la responsabilidad y la orientación

a resultados.

Los avances alcanzados durante el período reflejan el compromiso institucional de continuar promoviendo prácticas de gestión humana orientadas al desarrollo integral del personal, pero a su vez representan reto para la sostenibilidad de La Cooperativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Informe de Gestión Integral de Riesgos

Administración de Riesgos

Cooperativa Salcajá R.L. continúa fortaleciendo su enfoque estructurado de gestión integral de riesgos, orientado a identificar, medir y monitorear los distintos factores que podrían incidir en el cumplimiento de los objetivos institucionales, promoviendo una administración prudente y preventiva.

Durante el año 2025 se consolidaron avances en la implementación del sistema de gestión de riesgos mediante el desarrollo de metodologías, el fortalecimiento del monitoreo de indicadores y la implementación de herramientas que contribuyen a mejorar la toma de decisiones institucionales.

Asimismo, el Departamento de Riesgos brindó acompañamiento técnico a distintas áreas de La Cooperativa, mediante evaluaciones y análisis específicos orientados a fortalecer los procesos internos y la gestión preventiva.

La gestión integral de riesgos se desarrolla con el apoyo de las distintas Gerencias y bajo la supervisión del Comité de Riesgos, asegurando que las áreas involucradas participen activamente en la identificación y control de los factores de riesgo institucionales.

Estructura Organizacional:

La estructura organizacional para la gestión de riesgos en Cooperativa Salcajá R.L. está conformada por:

- Resolución JD-008-2021, Norma Específica de Gobierno Cooperativo del Sistema MICOOPE.
- Principios de gobierno corporativo para instituciones financieras del Comité de Basilea, en aspectos relacionados con la responsabilidad del Consejo de Administración, la supervisión de la gestión y control interno.
- Lineamientos de gobernanza establecidos en la Norma ISO 37000:2021, particularmente lo relativo a liderazgo ético, la generación de valor y la rendición de cuentas.
- Disposiciones de los entes reguladores aplicables al sector cooperativista.

Objetivos

Objetivo Estratégico:

- Desarrollar e implementar la gestión integral de riesgos

Objetivo Operativos:

- Desarrollar y aplicar metodologías para la identificación, evaluación y control de los riesgos.
- Asegurar la estabilidad financiera y fortalecer la sostenibilidad institucional.
- Cumplir con las normativas regulatorias
- Fomentar una cultura organizacional basada en la prevención de riesgos y la toma de decisiones informadas.

Riesgos Gestionados

La Cooperativa acompaña su gestión de riesgos con un modelo de indicadores alineado con los estándares del Fondo de Garantía MICOOPE, garantizando así una evaluación precisa y confiable de la exposición institucional.

Durante el período se gestionaron de manera activa los siguientes riesgos:

Riesgo de Crédito.

Riesgo de Liquidez.

Riesgo de Capital.

Riesgo del Entorno.

Adicionalmente, se registraron avances en el desarrollo y fortalecimiento de metodologías relacionadas con otros riesgos relevantes, entre ellos:

Riesgo Tecnológico.

Riesgo Reputacional.

Riesgo Legal y de Cumplimiento.

Riesgo Operativo.

En materia de cumplimiento normativo, se fortalecieron mecanismos de control orientados a apoyar la adecuada aplicación de las disposiciones regulatorias y normativas aplicables a la Institución.

Resultados Alcanzados:

Durante el período se registraron diversos avances en el fortalecimiento de la gestión integral de riesgos en La Cooperativa, entre los cuales destacan:

- Elaboración de calificaciones periódicas de riesgo.
- Desarrollo de herramientas de análisis y monitoreo para apoyar la gestión institucional.
- Avances en el desarrollo de la política institucional de gestión de riesgos.
- Implementación de herramientas de visualización de información mediante sistemas de inteligencia de negocios (BI).
- Definición de parámetros iniciales de apetito y tolerancia al riesgo para determinados indicadores institucionales.
- Desarrollo de metodologías iniciales para el monitoreo de riesgos tecnológicos.
- Identificación de grupos de interés como parte del análisis de riesgo reputacional.
- Desarrollo de actividades de capacitación dirigidas a fortalecer la cultura de riesgos en los colaboradores.
- Fortalecimiento de mecanismos de control orientados al cumplimiento normativo.
- Monitoreo de variables macroeconómicas relevantes para la Institución.

La Cooperativa continuará fortaleciendo su sistema de gestión integral de riesgos mediante el desarrollo de nuevas metodologías, el fortalecimiento de la cultura organizacional en esta materia y la ampliación progresiva del monitoreo hacia riesgos emergentes.

Informe Condensado del Sistema de Control Interno y Auditoría

Modelo de Sistema de Control Interno

La Cooperativa, como entidad integrante del Sistema MICOOPE, mantiene un Sistema de Control Interno estructurado bajo principios de gestión prudente, transparencia y mejora continua, alineado a las buenas prácticas internacionales del modelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), así como a la normativa y lineamientos emitidos por el Instituto Nacional de Cooperativas y el Fondo de Garantía MICOOPE.

El modelo institucional se fundamenta en cinco componentes interrelacionados:

- Ambiente de Control: Cultura ética, estructura organizacional definida y responsabilidades claramente asignadas.
- Información y Comunicación: Flujo oportuno y confiable de información hacia los órganos de gobierno.
- Evaluación de Riesgos: Identificación y análisis periódico de riesgos estratégicos, financieros, operativos y de cumplimiento.
- Supervisión y Monitoreo: Seguimiento continuo mediante auditoría interna y evaluación del cumplimiento de recomendaciones.
- Actividades de Control: Políticas, procedimientos y controles preventivos y detectivos implementados en los procesos clave.

Este sistema permite salvaguardar los activos institucionales, proteger los intereses de los Asociados y fortalecer la sostenibilidad financiera de La Cooperativa.

Gestión de Auditoría Interna

Durante el ejercicio 2025, la Auditoría Interna ejecutó su Plan Anual con enfoque en riesgos, aprobado por el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría, priorizando procesos críticos tales como:



La función de Auditoría Interna mantuvo independencia técnica y funcional, reportando periódicamente a los órganos de gobierno y realizando seguimiento sistemático a la implementación de planes de acción derivados de los hallazgos identificados.

Logros Relevantes del Sistema de Control Interno

Durante el período informado, se alcanzaron avances significativos que contribuyen al fortalecimiento institucional:

- Incremento en el porcentaje de cumplimiento de recomendaciones emitidas por Auditoría Interna.
- Mejora en los tiempos de respuesta a requerimientos de auditoría.
- Reducción en la reincidencia de observaciones en procesos críticos.
- Fortalecimiento del canal institucional para la recepción y gestión de denuncias.
- Mayor involucramiento de jefaturas en la cultura de control y cumplimiento.

Estos avances reflejan una evolución progresiva del sistema hacia un enfoque más preventivo y orientado a la gestión integral de riesgos.

Compromiso Institucional:

El Sistema de Control Interno y la función de Auditoría Interna constituyen pilares fundamentales del Gobierno Cooperativo, promoviendo:

Transparencia en la gestión.

Protección del patrimonio de los Asociados.

Uso eficiente de los recursos.

Sostenibilidad financiera en el largo plazo.

La Cooperativa reafirma su compromiso de continuar fortaleciendo su cultura de control, ética y responsabilidad, en beneficio de todos sus Asociados y en congruencia con los principios del cooperativismo que rigen al Sistema MICOOPE.

Informe de Servicio y Relación con Asociados, Logros y Alcances

En 2025, La Cooperativa fortaleció su “Cultura de Servicio” mediante evaluaciones, normativas y programas de capacitación enfocados en mejorar la atención brindada a los Asociados.

Herramientas de Medición de Servicio

En el ciclo 2025 se fortalecieron las herramientas de medición de servicio, para contar con data que permita la toma de decisiones objetiva y mejora continua en la experiencia de servicio que brinda Cooperativa Salcajá.

- **Net Promoter Score (NPS)**

Se realizaron evaluaciones periódicas de satisfacción a los Asociados mediante la herramienta Net Promoter Score (NPS), con el objetivo de conocer su percepción y retroalimentación sobre el servicio brindado por La Cooperativa, permitiendo establecer acciones de seguimiento y mejora continua.

- **Mystery Shopper (Asociado Misterioso)**

En 2025 se realizó el estudio de “Mystery Shopper”, con el objetivo de evaluar y fortalecer la atención y experiencia de servicio brindada en las agencias de La Cooperativa.

- **Customer Satisfaction Score (CSAT)**

Se implementó la herramienta CSAT para medir la satisfacción de los Asociados respecto al servicio y atención brindada, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la experiencia de servicio.

Canales de Interacción con los Asociados y Público en General

En 2025 se utilizaron canales digitales para tener interacción y contacto con los Asociados y público en general, utilizando redes sociales, para adaptarse a un entorno cada vez más digital:

- **Facebook**

Red social con el mayor alcance por La Cooperativa; Facebook se utilizó para difundir información institucional, promover campañas, interactuar con Asociados y resolver consultas. Se publicó contenido informativo y promocional, atención a consultas mediante comentarios, mensajes directos y campañas publicitarias, transmisión de eventos mediante Facebook Live, promociones y actividades de Responsabilidad Social, cursos y capacitaciones.

- **Instagram:**

Se enfocó en conectar visualmente con los Asociados, destacando contenido atractivo y dinámico.

- **TikTok:**

Esta red social ha sido clave para llegar a un público joven con contenido innovador y entretenido. Las actividades incluyeron: Creación de videos educativos, promociones de campañas y actividades.

- **WhatsApp:**

La Cooperativa cuenta con un número oficial de WhatsApp, para responder dudas, consultas e inquietudes de los Asociados y público en general, este WhatsApp cuenta con inteligencia artificial (AI) para responder los mensajes de forma inmediata y direcciona al departamento de “Captaciones y Servicios” para el seguimiento de consultas personalizadas. Este medio también está anclado a la página web de La Cooperativa, para facilitar la interacción del usuario con la Institución. incluyeron: Creación de videos educativos, promociones de campañas y actividades.

- **Call Center Créditos:**

Medio para promover créditos con Asociados con buen récord crediticio, también se atienden consultas o dudas de Asociados y público en general.



Call center créditos:
5603-7665



Consultas o sugerencias al:
3408-5555

CooperativaSalcaja 

www.cooperativasalcaja.com

Logros:

El servicio al Asociado y la atención excepcional son elementos fundamentales en la planeación estratégica de Cooperativa Salcajá; en los últimos años se han tomado acciones para fortalecer estas actividades:

- **Comité de Servicio:** Se cuenta con un Comité de Servicio, que se reúne trimestralmente para conocer los resultados de los informes de medición de servicio y dar seguimiento a proyectos con enfoque en la mejora de atención al Asociado.
- **Programas de capacitaciones:** Se han desarrollado campañas internas y programas de capacitaciones con enfoque en las “habilidades blandas” del equipo de trabajo para fortalecer sus destrezas en el proceso de atención y desarrollo integral de los colaboradores de La Cooperativa.
- La Cooperativa cuenta con un área específica denominada “Comunicación Organizacional y Servicio al Asociado”, con enfoque en lineamientos, normativas, protocolos y actividades para promover la atención excepcional a nivel interno y externo.

Normativas

Como parte del fortalecimiento del Gobierno Cooperativo y buenas prácticas, se desarrollaron, presentaron y aprobaron normativas con enfoque en la estandarización y mejora continua de la experiencia de servicio que brinda La Cooperativa. Las normativas implementadas son la siguientes: Manual de Cultura de Servicio Salcajá y Protocolo de Atención al Asociado Prioritario.

Grupos de Interés

En 2025 se mapeo la Matriz de “Stakeholders” de La Cooperativa, para identificar y condensar la información, que se utilizará como guía para abordar grupos de interés, con base a la naturaleza de proyectos que se ejecuten.

Sostenibilidad y Responsabilidad Social

En el año 2025, Cooperativa Salcajá reafirmó su compromiso con la sostenibilidad ambiental y el desarrollo social de la comunidad, mediante la implementación de iniciativas y programas que buscan reducir la huella ecológica y promover la educación y el bienestar de los Asociados y la comunidad en general.

En el ámbito ambiental, Cooperativa Salcajá ha implementado iniciativas para reducir su impacto en el medio ambiente. Una de las acciones más destacadas es la producción de viveros forestales, que no solo contribuyen a la reforestación de áreas deforestadas, sino que también promueven la conservación de la biodiversidad y la mitigación del cambio climático, estas acciones demuestran el compromiso con la protección del medio ambiente y la promoción de un desarrollo sostenible.

En el ámbito social, Cooperativa Salcajá ha impulsado jornadas médicas para fortalecer el compromiso con los Asociados y la comunidad en general en el ámbito de la salud. Estas jornadas han permitido brindar atención médica de calidad a personas que no tienen acceso a servicios de salud adecuados, lo que ha mejorado la calidad de vida de muchas familias.

La educación es el pilar esencial para el desarrollo personal y social y La Cooperativa sabe que la educación cooperativista es fundamental para el desarrollo de una sociedad más justa y equitativa.

Los principios y valores cooperativos promueven la integridad, la cooperación, la responsabilidad y el enfoque al Asociado, lo que se traduce en beneficios para la comunidad en general. En este sentido, se han ejecutado diferentes programas, desarrollándolos para promover la educación financiera, la salud y el bienestar, y la protección del medio ambiente, se han ofrecido programas formativos para desarrollar habilidades y competencias en los Asociados, se han otorgado becas a estudiantes destacados para que puedan continuar sus estudios y alcanzar sus objetivos académicos.

Cooperativa Salcajá ha continuado gestionando y promoviendo alianzas interinstitucionales con el objetivo de tener un mejor desarrollo económico y social de sus Asociados. Estas alianzas permiten acceder a recursos y servicios que de otra manera no estarían disponibles, para ofrecer mejores servicios a sus Asociados y contribuir al desarrollo de la comunidad.

En conclusión Cooperativa Salcajá ha reafirmado su compromiso con la sostenibilidad ambiental y el desarrollo social de la comunidad en 2025. Por ende, está comprometida con la promoción de la educación cooperativista, la protección del medio ambiente y el bienestar de sus Asociados y la comunidad en general. Por lo que se seguirá trabajando para ser un referente en la región y contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y equitativa.

Informe de Desempeño Plan Estratégico

La estrategia de La Cooperativa se fundamenta en los tres componentes del Triángulo de la Ecuanimidad, los cuales integran objetivos estratégicos orientados a fortalecer el posicionamiento regional, elevar la satisfacción de los Asociados, impulsar la expansión sostenible y preservar la estabilidad económica-financiera. Asimismo, contemplan el fortalecimiento de las operaciones, la gestión integral de riesgos y la consolidación del modelo de gobernanza.

Los resultados alcanzados en 2025 evidencian desempeños sólidos y equilibrados en los principales ejes de gestión de La Cooperativa. Desde la Perspectiva de los Asociados, se destacan niveles favorables de posicionamiento, satisfacción y experiencia, reflejados como Top of Mind, NPS y CSAT, lo que confirma una percepción positiva de la propuesta de valor y del servicio.

En el componente institucional y financiero, La Cooperativa mantiene indicadores de solidez y estabilidad, respaldados por el crecimiento de activos y un adecuado nivel de capital institucional. Estos resultados fortalecen la sostenibilidad financiera y la capacidad de crecimiento. Por otra parte los resultados en la Perspectiva de Directivos y Colaboradores muestra condiciones organizacionales estables, sin embargo, aspectos como cultura, rotación, clima y adopción tecnológica representan oportunidades de fortalecimiento para asegurar mayor sostenibilidad, alineación estratégica y capacidad de ejecución en el mediano plazo.

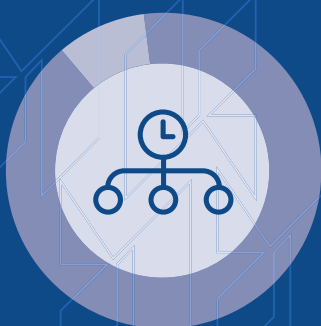
En general, los resultados reflejan una organización con fundamentos sólidos, reconocimiento en el mercado y capacidad de crecimiento, con desafíos relevantes en transformación organizacional, continuidad estratégica y fortalecimiento de capacidades internas.

ASOCIADOS



Los principales retos del plan estratégico representan sostener los indicadores de satisfacción del asociado, recomendabilidad, inclusión financiera e impacto social

COOPERATIVA



Se evidencia una base económica-financiera, de riesgos y operativa sólida, pero con desafíos relevantes, pero controlables en la gestión del gasto y la morosidad

DIRECTIVOS Y COLABORADORES



La cultura, rotación, clima organizacional, tecnología y evaluación de gobernanza muestran resultados aceptables, se debe reforzar las iniciativas y acciones a fin de superar los resultados para el siguiente año

Haciendo sus sueños realidad