

COOPERATIVA
EL BIENESTAR



I N F O R M E

**Gobierno
Cooperativo**

2 0 2 3

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	ANTECEDENTES.....	3
3.	MENSAJE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	4
4.	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COOPERATIVA.....	5
5.	ESTRUCTURA DE GOBIERNO COOPERATIVO.....	6
6.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	13
7.	AVANCES A LA FECHA.....	15
8.	DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES Y CONTRATOS DE SERVICIOS CON PERSONAS VINCULADAS.....	18
9.	GESTIÓN DE RIESGOS.....	19
10.	Divulgación de Información.....	21
11.	Conclusión.....	22

1. INTRODUCCIÓN

El gobierno cooperativo es un componente fundamental en la estructura organizativa de Cooperativa el Bienestar. Constituye por excelencia el conjunto de prácticas, políticas y procesos que guían y supervisan las operaciones y decisiones de la misma, con el objetivo de asegurar la transparencia, la rendición de cuentas, la equidad y el cumplimiento de los intereses de todas las partes interesadas, incluyendo asociados, directivos, colaboradores y la comunidad en su conjunto.

A continuación, se describe en forma resumida la situación del gobierno cooperativo en Cooperativa el Bienestar, los alcances a la fecha, estructura organizacional de gobierno, normativa interna, gestión de riesgos y gestión de las operaciones relacionadas a la gobernanza.

En cumplimiento con las mejores prácticas de transparencia, redición de cuentas y responsabilidad cooperativa, el presente informe detalla las acciones, estructura, políticas, prácticas y resultados en materia de gobernanza de Cooperativa el Bienestar durante el año 2023.

Así mismo, de acuerdo con los lineamientos de la Resolución JD-008-2021 de la Administradora del Fondo de Garantía, la cual establece la Norma Específica de Gobierno Cooperativo para las cooperativas asociadas y la misma requiere que se prepare y apruebe el Informe Anual de Gobierno Cooperativo conforme a la estructura recomendada.

2. ANTECEDENTES

El concepto de gobierno corporativo ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, en respuesta a una mayor transparencia y rendición de cuentas, y la creciente complejidad del entorno empresarial. Históricamente, el gobierno corporativo se centraba en la protección de los intereses de los accionistas, pero en la actualidad se reconoce la importancia de considerar también a las partes interesadas, como empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general.¹Basilea

En este contexto, las mejores prácticas de gobierno corporativo incluyen la implementación de estructuras de dirección efectivas, la adopción de políticas de divulgación de información transparentes, la promoción de una cultura empresarial ética y el establecimiento de mecanismos para evaluar y mitigar los riesgos asociados con las operaciones de la empresa².

¹ Basilea II, Basilea III

² Deloitte

En el desarrollo del Sistema MICOOPE, las cooperativas que lo conforman adoptaron el concepto de gobierno corporativo, a gobierno cooperativo, lo que hace referencia a la gestión transparente y responsable de la organización cooperativa. Las cooperativas

asociadas a MICOOPE han establecido estrategias para el fortalecimiento y la sostenibilidad, buscando con ello la gestión de los riesgos con un esquema articulado entre los órganos directivos, la estructura administrativa y las partes interesadas.

La Normativa prudencial establece disciplinas de alto nivel para la gestión de riesgos en las Cooperativas MICOOPE, y se complementa con normas específicas para la gestión basada en riesgos y sus componentes de mitigación, encabezados por el gobierno de la cooperativa y la gestión integral de riesgos.

Por ello, la Administradora del Fondo de Garantía ha emitido la Resolución JD-008-2021 con la cual aprobó la Norma Específica de Gobierno Cooperativo, misma que debe ser atendida por las Cooperativas de Ahorro y Crédito que forman parte del Sistema MICOOPE respecto a la implementación de las mejores prácticas de gobierno cooperativo, como una parte fundamental en los procesos integrales de riesgos, así también para un adecuado y efectivo sistema de control interno. De forma particular y personalizada, la Administradora del Fondo de Garantía decidió nombrar como *Gobierno Cooperativo* al conjunto de normas y políticas de gobernanza específicamente para las Cooperativas que conforman el Sistema MICOOPE, haciendo énfasis en el espíritu cooperativista.

Para Cooperativa El Bienestar, es fundamental la implementación de buenas prácticas en la materia y evaluar su desempeño y evolución, identificar los desafíos que enfrentan y qué oportunidades existen para mejorar. Este primer informe de gobierno cooperativo proporciona una visión integral de las diferentes prácticas de gobierno en cooperativa El Bienestar, así como recomendaciones para avanzar hacia un modelo de gobierno aún más sólido y eficaz de lo hecho a la fecha, que asegure la sostenibilidad de la cooperativa.

3. MENSAJE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nos complace presentar el primer informe de gobierno cooperativo de Cooperativa El Bienestar, correspondiente al año 2023. Este informe destaca nuestro compromiso con las mejores prácticas de gobernanza, la transparencia y la responsabilidad cooperativa, pilares fundamentales en nuestra estrategia de crecimiento sostenible.

Durante 2023, hemos implementado y reforzado diversas políticas y procedimientos que aseguran la integridad y eficiencia de nuestras operaciones. Algunos de los hitos más significativos incluyen:

Fortalecimiento de los órganos directivos: Hemos incorporado programas de preparación y capacitación continua para nuevos miembros del Consejo de Administración y Comisión

de Vigilancia, aportando una diversidad de experiencias y perspectivas que enriquecerán nuestras decisiones estratégicas.

Políticas de Ética y Cumplimiento: Hemos revisado y actualizado nuestro código de ética, asegurando que todos los colaboradores y directivos comprendan y se adhieran a nuestros estándares éticos y legales.

Transparencia y Comunicación: Hemos mejorado nuestros canales de comunicación interna y externa, promoviendo una mayor transparencia en nuestras actividades y decisiones de gobierno cooperativo.

Gestión de Riesgos: Hemos implementado el área de riesgos, así como nuevas herramientas y procedimientos para la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, asegurando una mayor resiliencia y continuidad del negocio.

Responsabilidad Social: Continuamos apoyando iniciativas que benefician a nuestras comunidades y medio ambiente, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

El éxito de estas iniciativas no sería posible sin el esfuerzo y la dedicación de nuestro talentoso equipo. Agradecemos a cada uno de ustedes por su contribución al fortalecimiento de nuestra gobernanza cooperativa.

Mirando hacia el futuro, continuaremos enfocándonos en la mejora continua de nuestras prácticas de gobierno cooperativo, con el objetivo de crear un valor duradero para todas nuestras partes interesadas. Estamos convencidos de que, a través de una gobernanza sólida y transparente, podemos alcanzar nuestros objetivos estratégicos y contribuir positivamente a la sociedad y comunidad.

Agradecemos su fina atención a este informe y quedamos a su disposición para cualquier consulta, ampliación o sugerencias, las que generarán mayor valor a este.

Atentamente,

4. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa El Bienestar R. L. fue fundada el 25 de julio de 1962, como una iniciativa de trece personas que buscaban crear oportunidades de desarrollo a través del acceso al crédito. Los fundadores son las siguientes Personas:

Victor Morales Mul, Ramos Salanic Colop, Domingo Salanic Cochojil, Luis Manuel Yacabalquiej Salanic, Benito Morales Mul, Domingo Chojolán Puac, Emilio Salanic Xiloj, Francisco Pascual Salanic Colop, Antonio Colop Xec, Domingo López Puac, Mariano Salanic García, Eugenio Chojolán Pocol y Ventura Chojolán Pocol.

En sus inicios la cooperativa atendió el sector de Xecam, y durante los siguientes años se expandió a la comunidad de Pasac, ambos del municipio de Cantel departamento de Quetzaltenango, y a los municipios de Zunil, San Felipe Retalhuleu, Almolonga, San Francisco Zapotitlán Suchitepequez, San Sebastián Retalhuleu, así como a las cabeceras departamentales de Quetzaltenango y Retalhuleu. El pasar de los años y el crecimiento que ha tenido la cooperativa, han demandado la modernización y la creación de diferentes departamentos y unidades necesarios para gestionar la cooperativa de forma responsable.

Se actualizó la visión de la cooperativa, quedando el siguiente propósito visionario: “Contribuir a mejorar la calidad de vida de sus asociados y sus comunidades”. Para cumplir con este propósito visionario es necesario gestionar los diferentes riesgos que asume la cooperativa en su quehacer diario, con buenas prácticas financieras y operativas, impulsadas por el Sistema MICOOPE para las cooperativa afiliadas, cumpliendo así con la normativa prudencial del Fondo de Garantía MICOOPE, y aprobadas por el Consejo de Administración de la cooperativa.

Para operativizar las funciones de la cooperativa, se cuenta con una estructura organizacional que le permite asegurar el cumplimiento de los procesos legales inherentes a la intermediación financiera, así como de procesos administrativos, de personal, y de llevar cuenta y razón de las finanzas de la cooperativa y gestionar sus inversiones bajo principios de seguridad, liquidez y rentabilidad.

5. ESTRUCTURA DE GOBIERNO COOPERATIVO

Uno de los elementos primordiales de la buena gobernanza es la conformación de una estructura organizacional sólida, ordenada y transparente, lo que permite reconocer las líneas jerárquicas, sus responsabilidades y su accionar.

Por ello se ha mantenido esa línea clara de jerarquías y responsabilidades en todo momento, así como respetar el principio de alternabilidad en los niveles directivos; en cuanto a la Gerencia General y funcionarios que le reportan, la revisión y actualización periódica de los descriptores de puesto ha permitido hacer una transición oportuna hacia el modelo de gobernanza.



En Cooperativa El Bienestar se cuenta con un equipo calificado, con experiencia y credibilidad en la región, lo que proyecta transparencia, genera confianza, y fortalece la gestión de los riesgos, cultura de cumplimiento normativo y solidez.

Cada órgano e integrante del gobierno cooperativo tiene funciones específicas a fin de cumplir con las directrices de gobernanza, objetivos estratégicos de la cooperativa, generación de valor y el uso eficiente de los recursos; a continuación se describen cada uno de los componentes de gobierno.

a) Consejo de Administración

Función: El Consejo celebró 56 reuniones ordinarias, 15 reuniones extraordinarias, así también participo en la asamblea general durante el año 2023, conforme a lo establecido en el reglamento respectivo, se tiene el cuidado para que el número de reuniones sea el adecuado para atender eficazmente los asuntos **estratégicos**, y financieros, propios del negocio de la cooperativa, los cuales les han sido encomendados como parte de sus atribuciones y responsabilidades.

Las resoluciones, acuerdos y demás asuntos tratados por el Consejo de Administración en todas las sesiones celebradas, se documentaron por medio de actas que hacen referencia a los antecedentes, fundamentos formales o legales, y demás aspectos que se consideren necesarios para la toma de decisiones.

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



b) Comisión de Vigilancia

Función: La Comisión de Vigilancia celebró 52 reuniones ordinarias y 15 reuniones extraordinarias, así también participo en la asamblea general durante el año 2023 conforme a lo establecido en el reglamento interno de la Comisión de Vigilancia, cuidando que el número de reuniones fuera el necesario para atender los asuntos relacionados con la fiscalización y supervisión de actividades financieras y operacionales realizadas por el órgano de dirección, así como las dependencias de la cooperativa, como parte de las atribuciones y responsabilidades asignadas.

Los asuntos tratados en las sesiones celebradas por la Comisión de Vigilancia se documentan por medio de actas que hacen referencia a los antecedentes, fundamentos formales o legales, y demás aspectos que se consideren necesarios para respaldar las conclusiones y resoluciones emitidas.

Respecto a su rol en el Gobierno Cooperativo, este tiene la función de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados a éste y del sistema de control interno.

Los integrantes nombrados para formar parte de la Comisión de Vigilancia se describen a continuación:



c) Comités

Conforme la normativa principal de gobierno cooperativo, establecida en la Resolución JD-008-2021 del Fondo de Garantía MICOOPE, los comités especializados de soporte del Consejo de Administración son establecidos por este, acorde al tamaño y complejidad de las operaciones de la Cooperativa, y el Consejo debe establecer su objeto, alcance, normas de organización, funcionamiento, así como la cantidad de miembros, frecuencia de sesiones, convocatoria, quórum y otros.

Cooperativa El Bienestar estableció la conformación de comités especializados que se encargan de procesos primordiales relacionados principalmente a la gestión de riesgos, como lo indican las buenas prácticas. Los comités de apoyo que se encargan de actividades complementarias de la Cooperativa son los siguientes:

- **Comité de Liquidez**

Función: Asesora y recomienda al Consejo de Administración y a las Gerencias, sobre el manejo de activos y pasivos y la administración eficiente de la liquidez de la Cooperativa, conforme la normativa prudencial vigente.

Nombre de Comité:	Comité de Liquidez
Cargos que lo integran	Presidente: presidente del Consejo de Administración
	Secretario: Gerente Administrativa Financiera
	Integrantes: Gerente General Tesorera Gerente de Negocios

- **Comité Prevención Riesgos de LD/FT**

Función: Establecer, supervisar y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos destinados a prevenir y detectar actividades relacionadas con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo dentro de la Cooperativa.

Nombre de Comité:	Comité de Riesgos de Prevención de LD/FT
Nombre de las personas y cargos que le integran	Presidente: secretaria del Consejo de Administración
	Secretaria: Gerente Administrativa Financiera
	Integrantes: Secretaria de Comisión de Vigilancia Oficial de Cumplimiento Gerente de Negocios Jefe de Informática

○ **Comité de CSI**

Función: Promover la implementación de políticas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los sistemas informáticos dentro de la Cooperativa. Este comité se encarga de desarrollar, implementar y supervisar políticas y procedimientos de seguridad informática para mitigar riesgos y responder a incidentes de seguridad.

Nombre de Comité:	Comité de CSI
Nombre de las personas y cargos que le integran	Presidente: Vocal II del Consejo de Administración
	Secretaria: Gestora de Calidad
	Integrantes:
	Auxiliar de Informática
	Gerente Administrativa Financiera
	Oficial de Cumplimiento
	Analista de Riesgos
	Jefe de Informática

○ **Comité de Ética**

Función: Promover y velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el Código de Ética y demás políticas relacionadas con el personal, sus actuaciones y relaciones internas y externas. Tiene la responsabilidad de tratar eventos derivados de la infracción del Código de Ética y reconocerá las acciones del personal y funcionarios que promuevan y ejemplifiquen las buenas prácticas, conductas de ética y valores de la Institución.

Nombre de Comité:	Comité de Ética
Nombre de las personas y cargos que le integran	Presidente: presidente del Consejo de Administración
	Vicepresidente: presidente de la Comisión de Vigilancia
	Secretario: Gerente de Talento Humano
	Vocal: Auditora Interna
	Vocal I: Gerente General

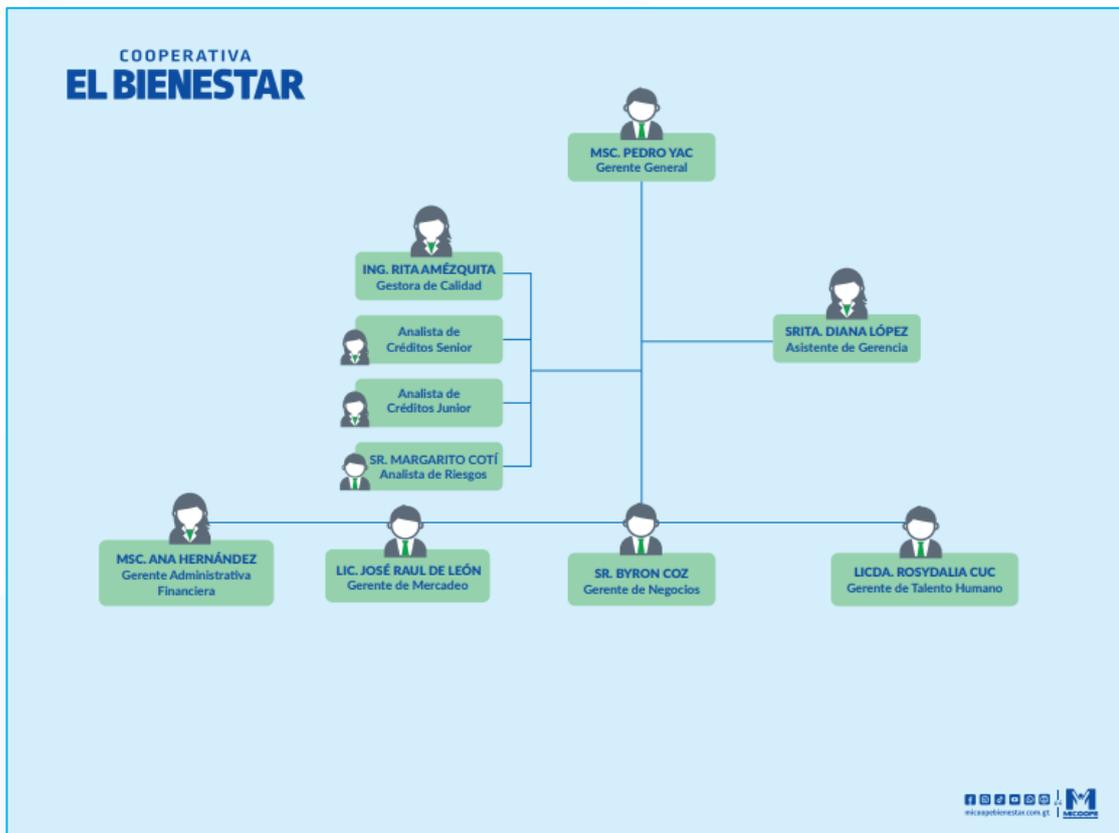
Comités en Formación:

Para el año 2024 se tiene previsto la conformación del Comité de Gestión Integral de Riesgos conforme la normativa prudencial y específica para ello, cuya función principal será la administración integral de los riesgos, así como el cumplimiento de los lineamientos, procesos, metodologías y controles que corresponden.

d) Equipo Gerencial y funcionarios que le reportan a Gerencia General

Función: Es el equipo encargado y responsable de las actividades ejecutivas de la Cooperativa, así también deben realizar sus funciones conforme a las políticas y procedimientos de gobierno cooperativo y de acuerdo con las directrices emitidas por el Consejo de Administración respetando las atribuciones que al gerente le han sido asignadas en el estatuto.

El Equipo Gerencial se reúne constantemente para la revisión, evaluación y toma de decisiones estratégicas, así como seguimiento de las operaciones, administración, finanzas y situaciones relevantes que requieran atención.



6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

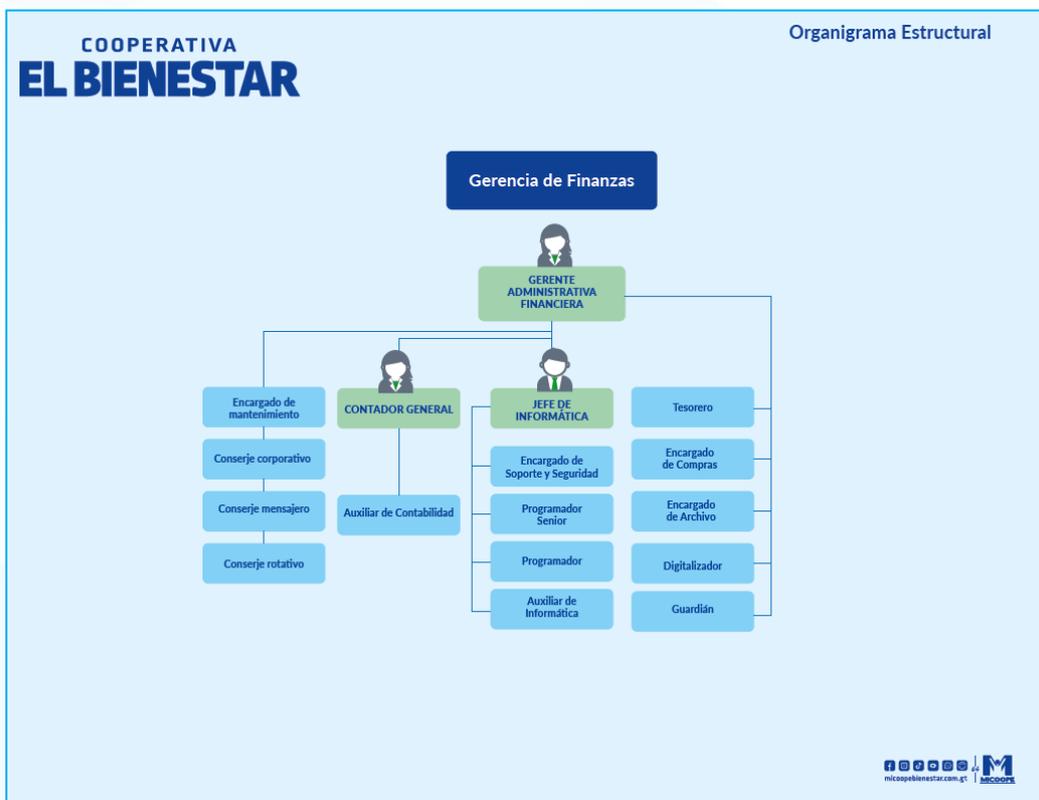
Un buen esquema organizacional contribuye a que las tareas y responsabilidades de gobernanza se desarrollen en óptimas condiciones, permiten gestionar de manera adecuada las operaciones de la Cooperativa, así como genera un ambiente de transparencia y rendición de cuentas.

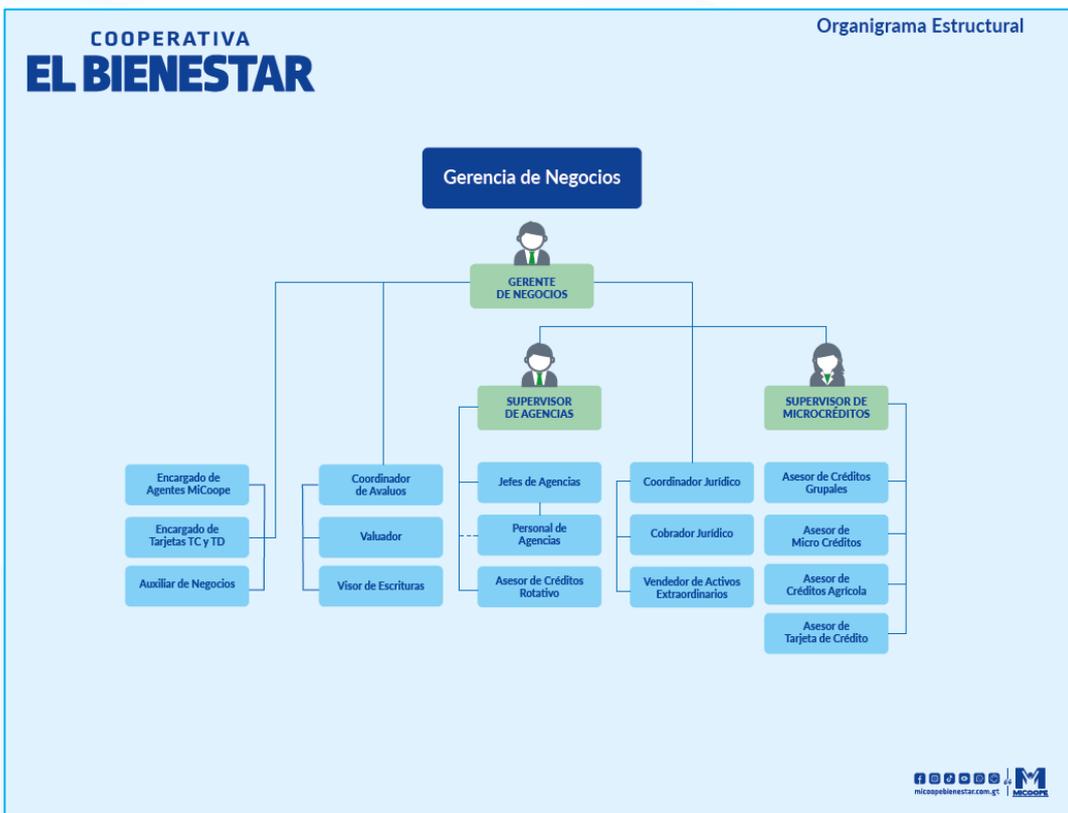
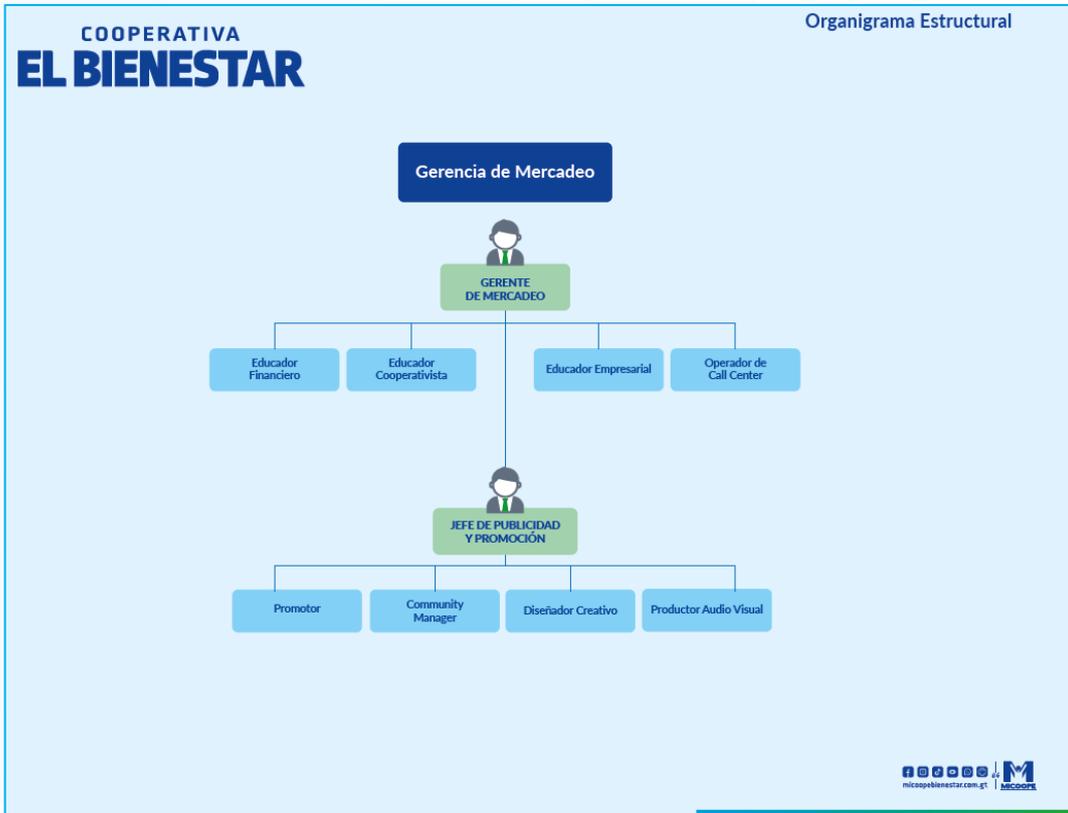
Por ello Cooperativa El Bienestar ha actualizado su organigrama, la conformación de los distintos comités y normativas relacionadas a estructura organizacional de gobernanza.

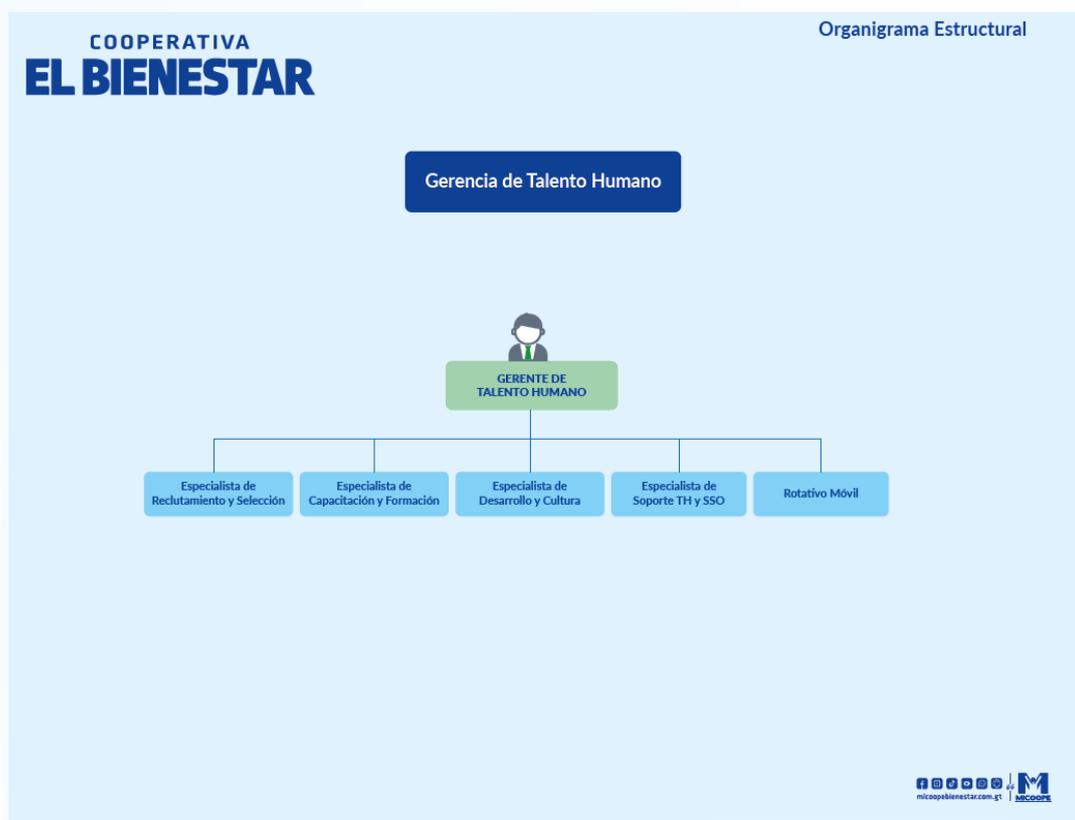
Organigrama Cooperativa El Bienestar

La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional que describe la dinámica de jerarquía adecuada para atender las funciones diarias, responsabilidades y asuntos que le competen.

A la fecha la Cooperativa cuenta con aproximadamente 200 colaboradores, designados en funciones específicas, para los cuales han sido debidamente preparados y capacitados a fin de optimizar las tareas y funciones que les han sido encomendados.







7. AVANCES A LA FECHA

Respecto a las actividades y acciones realizadas de Gobierno Cooperativo en 2023, estas se han agrupado en la elaboración, autorización e implementación de distintas políticas y reglamentos, así como de adecuaciones en la estructura organizacional de la Cooperativa, sus comités, procesos y responsabilidades, tal como se estableció en el Plan de implementación de Gobierno Cooperativo elaborado en 2022. También se han desarrollado actividades de capacitación y preparación entre otras que se describen a continuación.

Normativas internas creadas y actualizadas en 2023

A continuación, se describen las políticas creadas, así como las actualizadas conforme los requerimientos de la resolución JD-008-2021; mismos que ya fueron conocidos y aprobados por el Consejo de Administración.

Descripción	Fecha
Política de verificación de calidades de los miembros del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia.	21/11/2022
Política sobre dietas y viáticos de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Vigilancia.	26/06/2023
Política de evaluación del desempeño de los órganos directivos.	04/05/2023
Política de sucesión del gerente y de los ejecutivos a nivel gerencial.	06/01/2023
Política sobre remuneración y evaluación del desempeño del gerente general y los ejecutivos a nivel gerencial.	06/01/2023
Normas que establezcan los procedimientos administrativos de corrección y de sanción para el gerente general y los funcionarios que le reporten directamente, así también que incluyan las causales para la remoción.	21/03/2023
Política sobre la relación con asociados.	28/10/2022
Política sobre conflicto de intereses.	28/09/2022
Política de aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas.	28/09/2022
Política sobre la relación con proveedores, cuyas contrataciones están dentro de las estrategias de la cooperativa.	28/09/2022

Capacitaciones

Cooperativa El Bienestar reconoce que la preparación de sus directivos es importante de cara a un buen modelo de gobernanza, toma de decisiones y optimización de sus operaciones; por ello evalúa constantemente las necesidades de capacitación y entrenamiento.

La siguiente lista describe las distintas actividades relacionadas a capacitaciones que se han efectuado durante el año 2023.

Tema	Organizador	Participantes
Capacitaciones sobre Gestión de equipos de alto desempeño (Tendencias)	Gerencia General	Equipo Gerencial y jefes de área, Gestor de calidad, Supervisor de Agencias
Curso acelerado de Gestión de riesgos con enfoque en auditoría	Gerencia General	Analista de Riesgos
Análisis de crédito Agrícola	Gerencia General	Comité de créditos, asesor de créditos agrícolas
Curso ISO Gestión de calidad	Gerencia General	Gestor de calidad, analista de riesgos y negocios
COLAC	Gerencia General	Gerentes y Directivos
Diplomado Gestión de Riesgos (Cunoc-Fondo)	Gerencia General	Gerente General
Gobierno Cooperativo	Directivos	Directivos
Reuniones efectivas	Directivos	Directivos
Capacitación sobre involucramiento de la administración en prevención LD/FT	Directivos	Directivos, equipo gerencial y comité de riesgos
Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento al Terrorismo	Generales	Todo el personal
Seminario sobre el cumplimiento de la normativa interna en materia de PLD/FT	Generales	Todo el personal
Excel y Power BI	Generales	Supervisor Agencia, Gerente de Negocios, Analista de Negocios y Riesgo, Auditoría, Contadora, Oficial de Cumplimiento, Tesorero y GF, GG, Educador empresarial, Aux. Cumplimiento, Aux. Contabilidad, Especialistas, Educador Empresarial,

		Supervisores, GTH, Compras, Educador Financiero
Actividad de Integración	Generales	Todo el personal y Directivos
Capacitaciones Informática (Seguridad y T24)	Generales	Todo el personal y Directivos
Reuniones de Gobierno Cooperativo	Integrantes	Comité de Gobierno Cooperativo 5 reuniones en el año

8. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES Y CONTRATOS DE SERVICIOS CON PERSONAS VINCULADAS

Las políticas de aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas, políticas de transparencia y políticas de conflicto de intereses, refieren que la Cooperativa debe identificar, gestionar e informar a las altas autoridades los casos que le competen.

Es por ello, que se presenta la siguiente información.

- Al cierre del año 2023 el seguimiento a temas de conflicto de intereses se reporta que no existen contratos de servicio, ni proveen algún producto o insumos a la Cooperativa, entre directivos, gerente general, equipo gerencial, funcionarios de confianza y esta.
- Los colaboradores y directivos no prestan ningún servicio, ni proveen algún producto, insumos a la Cooperativa.
- En lo que corresponde a operaciones vinculadas bajo este concepto, se describe el siguiente cuadro.

Cargo	Operaciones de captación	Operaciones de créditos	Servicios
Directivos	X	X	--
Gerencia General	X	X	--
Equipo Gerencial	X	X	--

- Respecto a los proveedores con los que tiene relación la Cooperativa, éstos son vinculados como asociados conforme la política y procesos de compras y contrataciones.

9. GESTIÓN DE RIESGOS

De acuerdo con el numeral 5 del artículo 28 de la Norma Específica de Gobierno Cooperativo, se debe realizar una descripción de la administración de riesgos implementada en la Cooperativa, que contenga la estructura organizacional, los objetivos, los riesgos que fueron gestionados, una síntesis de cómo el proceso implementado se ajusta al nivel de tolerancia al riesgo de la cooperativa y los resultados alcanzados en el año.

Durante 2023 se implementó la Unidad de Gestión Integral de Riesgos en la Cooperativa con el propósito de mitigar todos los riesgos identificados. Para 2024 se proyecta la consolidación de esta unidad y el desarrollo de la norma específica, así como la implementación de modelos, herramientas, procesos y políticas que contribuyan al objetivo general de la gestión de riesgos, así como al plan estratégico de la Cooperativa.

Como proceso inicial se ha capacitado al encargado de la Unidad con temas específicos con entes internos, externos y por parte del Fondo de Garantía con el objetivo de poder lograr el gestión de los riesgos, siendo que en los primeros meses del presente año, se ha logrado emitir informes mensuales con monitoreo y niveles de alerta temprana a los principales riesgos que la normativa menciona, y lograr un informe del primer trimestre presentado a los órganos directivos y equipo gerencial.

MARCO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

En Cooperativa el Bienestar R.L., el proceso de administración integral de riesgos se encuentra alineado con los objetivos estratégicos y con el perfil de riesgo de la organización. Como parte fundamental para el cumplimiento de dichos objetivos se ha desarrollado una cultura basada en riesgos en cada unidad de nuestra cooperativa, apoyado con el establecimiento y seguimiento de políticas y procedimientos aprobadas por el Consejo de Administración.

Dicho proceso está basado en las mejores prácticas y considera las recomendaciones de los órganos supervisores, así como los requerimientos establecidos por los entes reguladores.

De ello, se describe a continuación los principales logros y actividades realizados respecto a la gestión de riesgos dentro de la Cooperativa.

GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

RIESGO DE CAPITAL

Con información que es procesada por la Gerencia Administrativa Financiera se realiza el monitoreo de la posición patrimonial, siendo el resultado estable, lo cual permite tener la

capacidad y cobertura para poder atender algún evento o riesgo inherente que la Cooperativa pueda afrontar.

RIESGO DE CRÉDITO

Se realizó el monitoreo del nivel de exposición de riesgo de la cartera crediticia, el cual al cierre del mes de marzo 2024 se ubica en 3.53% de morosidad de dicha cartera con tendencia a la baja, logrando estar dentro de los límites de alerta temprana.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Se realizó monitoreo de la tendencia del saldo del encaje cooperativo, de ello se determina que la Cooperativa cuenta con el saldo necesario, siendo esto fundamental para atender cualquier evento inusual de retiros por parte de los asociados.

Respecto a la liquidez mediata e inmediata se realizó monitoreo del comportamiento de la liquidez de la cooperativa, siendo la tendencia positiva y estable para ambas.

RIESGO OPERACIONAL

Dentro del proceso de administración de recursos humanos se ha monitoreado específicamente en la inducción y capacitación de colaboradores de nuevo ingreso, con el propósito de minimizar los errores operativos; así mismo se ha dado seguimiento al porcentaje de rotación de personal.

Con el propósito de verificar el cumplimiento a los procedimientos, políticas y manuales internos, a través de muestra se ha procedido a revisar transacciones operadas en el área de receptoría y conformación de expedientes de depositantes principales.

RIESGO LEGAL

Se ha realizado verificaciones en contratos de arrendamiento de inmueble para agencia y contratación de servicios profesionales, como también cláusulas de los contratos crediticios, los cuales se encuentran resguardados en un archivo central, bajo medidas de seguridad.

RIESGO REPUTACIONAL

Se han revisado redes sociales y la página web de la Cooperativa para determinar situaciones y eventos que vulneren la reputación de la misma. Cabe mencionar que son canales de difusión que la Cooperativa utiliza para la divulgación de información, actualización y transparencia de cara a los asociados y partes interesadas.

A la fecha no se identificaron eventos que afecten la imagen y percepción de la Cooperativa.

Se inició con la gestión del código de ética, para que directivos y colaboradores se apeguen a lo establecido en dicho código y se vele por las buenas costumbres. También se elaboraron protocolos de actuación para proceder en situaciones determinadas.

RIESGO TECNOLÓGICO

Los riesgos tecnológicos se monitorean de acuerdo con los siguientes ámbitos de operación: aplicaciones, infraestructura, proyectos y personas, para los cuales, se desarrolla un ciclo de evaluación de cada uno de ellos, teniendo como resultado, un análisis de impacto y una priorización de seguimiento.

Durante los últimos meses se ha participado activamente en el proyecto de cambio de Core Financiero, aportando y asegurando que se tome en cuenta y cumpla con buenas prácticas en gestión de riesgos.

Se fortaleció la estructura del área de tecnología para mejorar la gestión de estos riesgos y garantizar la información de la cooperativa y la de sus asociados.

RIESGO DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.

En cumplimiento a lo instruido por la Intendencia de Verificación Especial de conformidad con la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005; la Cooperativa gestiona los Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (LD/FT) en base a una metodología diseñada bajo estándares internacionales; en tal sentido, durante el año 2023 la cooperativa identificó varios eventos que pueden ser fuentes potenciales de Lavado de Dinero a través de los distintos factores de riesgo: clientes, productos y servicios, canales de distribución y ubicación geográfica. En consecuencia, La Cooperativa desarrolló por medio del Oficial de Cumplimiento y su equipo, una estrategia que permitió concentrar los esfuerzos necesarios en la reducción del impacto y la probabilidad de materialización de los riesgos a través de la identificación, creación, actualización y ejecución de los controles necesarios que contribuyeron en la mitigación del riesgo.

10. Divulgación de Información

Cooperativa el Bienestar se compromete a realizar una divulgación transparente y oportuna de información relevante para las partes interesadas, por ello ha elaborado, actualizado y aprobado distintas políticas que desarrollen y reflejen su compromiso; entre ellas, la **Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas, Política sobre Conflicto de Intereses, Políticas de Relación con Proveedores, Política sobre la Relación con Asociados**; mismas que buscan hacer más robusta su gestión de gobernanza.

En relación a ello, la Memoria de Labores 2023 presentada en la 59 Asamblea General Anual Ordinaria, ha sido el principal elemento de divulgación para la Cooperativa. En dicha memoria de labores se han publicado los estados financieros del periodo 2023, indicadores de crecimiento, informe de actividades 2023 del Consejo de Administración, informe de actividades 2023 de la Comisión de Vigilancia así como su dictámen, Dictámenes de Auditoría Externa.

Durante el período del informe, se ha publicado en la página web actualizaciones sobre productos, servicios, ubicación de agencias, medios de contacto y comunicación oficiales de la Cooperativa y otros que se han considerado necesario.

Así mismo en la página web se ha diseñado y puesto a disposición de los asociados un espacio de preguntas frecuentes, enfocándose en el Bienestar Digital, donde se explican cambios en el sistema informático y aspectos que deben ser tomados en cuenta por los asociados de la Cooperativa.

Durante 2023 no se detectaron, ni hubo actividades relacionadas a conflicto de intereses, faltas al código de ética o eventos que atenten contra los principios y valores de la Cooperativa.

11. Conclusión

La Cooperativa dio un gran paso hacia las buenas prácticas de gobernanza, y como todo proceso el inicio representa retos que se deben superar con el ánimo de velar por la transparente y eficiente administración y sostenibilidad a largo plazo de la Cooperativa, para seguir contribuyendo con el desarrollo de los asociados y sus comunidades; es importante reconocer el trabajo y esfuerzo de los órganos directivos en este proceso de implementación del Gobierno Cooperativo, las largas horas de reuniones para llegar a acuerdos en beneficio de la institución, así como su participación en actividades adicionales cumpliendo así con la tarea que la asamblea les ha encomendado. Este proceso se ira consolidando hasta tener un gobierno cooperativo fuerte que impulse a nuevas alturas el desarrollo de la Cooperativa, sus asociados y comunidades.

Cooperativamente,

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN