

COOPERATIVA  
**EL BIENESTAR**

Tu bienestar financiero  
es nuestro compromiso



Informe  
**Gobierno  
Cooperativo  
2024**

Día a día  
construimos  
un gran futuro



## **CONTENIDO**

<b>1. RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	3
<b>2. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>3. ANTECEDENTES</b> .....	5
<b>4. MENSAJE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b> .....	6
<b>5. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COOPERATIVA</b> .....	7
<b>6. ESTRUCTURA DE GOBIERNO COOPERATIVO</b> .....	8
<b>7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	16
<b>8. AVANCES A LA FECHA.</b> .....	19
<b>9. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES Y CONTRATOS DE SERVICIOS CON PERSONAS VINCULADAS</b> .....	22
<b>10. GESTIÓN DE RIESGOS.</b> .....	23
<b>11. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.</b> .....	28
<b>12. CONCLUSIÓN.</b> .....	29

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe detalla el estado actual del gobierno cooperativo en Cooperativa El Bienestar, R.L., abarcando su evolución, estructura organizativa, prácticas implementadas y su alineación con normativas vigentes. El documento destaca los esfuerzos realizados para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la sostenibilidad, pilares esenciales del modelo cooperativo.

Se analizan los avances logrados, como la adopción de la **Norma Específica de Gobierno Cooperativo** aprobada mediante la Resolución JD-008-2021, diseñada para fortalecer la gestión de riesgos y los controles internos. Asimismo, se exponen las estrategias adoptadas para la articulación entre los órganos directivos, la administración y las partes interesadas.

El Consejo de Administración y la Comisión de Vigilancia desempeñaron roles fundamentales en la supervisión estratégica y operativa, asegurando el cumplimiento de las normativas internas y el progreso hacia los objetivos institucionales.

Finalmente, el informe incluye una evaluación integral de las prácticas actuales, los desafíos identificados y las oportunidades de mejora hacia un modelo de gobernanza más sólido, que asegure la sostenibilidad de Cooperativa El Bienestar, y su alineación con los principios del espíritu cooperativista.

## 2. INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral El Bienestar, R.L., es una institución comprometida con el desarrollo financiero de sus asociados y con la implementación de prácticas de buen gobierno corporativo. Este informe, correspondiente al año 2024, tiene como propósito exponer de manera transparente las actividades y decisiones tomadas por los diferentes órganos de gobierno de la cooperativa.

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

En cumplimiento con las mejores prácticas y normativas vigentes, se incluye un detalle de las acciones, políticas y resultados alcanzados durante el año 2024, con el objetivo de consolidar un modelo de gobierno que fortalezca la sostenibilidad y la efectividad de la organización

El documento está estructurado para detallar la composición y funciones de la Asamblea General, el Consejo de Administración, la Comisión de Vigilancia y los comités de apoyo. Asimismo, se incluye información sobre la administración de riesgos, la relación con asociados y proveedores, y los logros alcanzados durante el período evaluado.

En este informe, Cooperativa El Bienestar, reafirma su compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y la creación de valor para sus asociados, promoviendo la confianza y la participación de todos los miembros en la toma de decisiones.

### 3. ANTECEDENTES

El concepto de gobierno corporativo ha evolucionado significativamente en respuesta a la creciente necesidad de transparencia, rendición de cuentas y la complejidad del entorno empresarial. Si bien históricamente se enfocaba únicamente en proteger los intereses de los asociados, hoy también se reconoce la importancia del triángulo de la ecuanimidad (Cooperativa, asociados, colaboradores – directivos), así como los proveedores y la comunidad en general, integrado las necesidades de estas partes interesadas.

En el desarrollo del Sistema MICOOPE, este concepto se adaptó como **gobierno cooperativo**, priorizando la gestión transparente y responsable en las organizaciones. Las cooperativas asociadas a MICOOPE han desarrollado estrategias para fortalecer su sostenibilidad, gestionando los riesgos de manera articulada entre sus órganos directivos, estructuras administrativas y partes interesadas.

La normativa prudencial, complementada por la **Resolución JD-008-2021**, aprobó la **Norma Específica de Gobierno Cooperativo**, exigiendo a las cooperativas adoptar mejores prácticas de gobernanza en gestión de riesgos y sistemas de control interno. Esta normativa se adapta al espíritu cooperativista, reforzando el compromiso con la transparencia y la sostenibilidad.

Este informe es un paso clave para evaluar el desempeño del gobierno cooperativo en Cooperativa El Bienestar, identificar desafíos y oportunidades, y proponer un camino hacia un modelo más robusto y eficaz.

## 4. MENSAJE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es un honor compartir con ustedes el segundo **informe de Gobierno Cooperativo** de Cooperativa El Bienestar, correspondiente al año 2024. Este informe representa nuestro firme compromiso con las mejores prácticas de gobernanza, la transparencia y la responsabilidad cooperativa, pilares fundamentales que guían nuestra estrategia de crecimiento sostenible.

Durante este año, hemos reforzado y desarrollado diversas políticas y procedimientos que garantizan la integridad y eficiencia en nuestras operaciones. Entre los hitos más significativos logrados destacan:

**Fortalecimiento de los Órganos Directivos:** Incorporamos programas de preparación y capacitación continua para los miembros del Consejo de Administración y la Comisión de Vigilancia. Estas acciones han permitido enriquecer nuestras decisiones estratégicas con una mayor diversidad de experiencias y perspectivas.

**Políticas de Ética y Cumplimiento:** Revisamos y actualizamos nuestro **Código de Ética**, asegurando que todos los colaboradores y directivos comprendan y se adhieran a los más altos estándares éticos y legales.

**Transparencia y Comunicación:** Mejoramos los canales de comunicación interna y externa, promoviendo una mayor transparencia en nuestras actividades y decisiones de gobierno cooperativo, fortaleciendo el vínculo de confianza con nuestros asociados.

**Gestión de Riesgos:** Fortalecimiento en la implementación al área específica de riesgos, junto con nuevas herramientas y procedimientos para la identificación, evaluación y mitigación de riesgos. Esto ha fortalecido nuestra resiliencia organizacional y asegurado la continuidad del negocio.

**Fortalecimiento del Área de Negocios:** Como parte de nuestra estrategia de crecimiento para 2024, se implementó una **Dirección Comercial** destinada a fortalecer el área de negocios. Esta nueva dirección tiene como objetivo potenciar el desarrollo de productos y servicios financieros, garantizar un mejor

acompañamiento a nuestros asociados y promover una expansión sostenible en el mercado.

**Responsabilidad Social:** Continuamos apoyando iniciativas que benefician a nuestras comunidades y al 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.

## 5. 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: Víctor 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 Suchitepéquez, 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.

Para cumplir con nuestro 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 cooperativas 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.

## 6. ESTRUCTURA DE GOBIERNO COOPERATIVO

La buena gobernanza se fundamenta en una estructura organizacional sólida, ordenada y transparente, que permite identificar claramente las líneas jerárquicas, responsabilidades y acciones de cada área de la cooperativa. Este enfoque asegura que todas las decisiones y procesos se alineen con los principios y objetivos estratégicos de la organización.

En Cooperativa El Bienestar, se ha mantenido clara las líneas de jerarquía y responsabilidades, respetando en todo momento el principio de alternabilidad en los niveles directivos. Esta práctica garantiza que las decisiones estratégicas y operativas reflejen la diversidad de perspectivas y la rotación de liderazgos, promoviendo un gobierno participativo y dinámico.

Como parte del fortalecimiento del gobierno cooperativo, los órganos directivos trabajaron de manera coordinada en la supervisión y cumplimiento de la normativa interna. Durante el período, conocieron y resolvieron, conforme a los reglamentos aplicables, diversas situaciones que surgieron en el ejercicio de sus funciones, garantizando que dichas resoluciones se alinearan con los principios de ética, transparencia y buenas prácticas cooperativas.

En el ámbito de la **Gerencia General** y los funcionarios que le reportan, la revisión y actualización periódica de los descriptores de puesto ha sido clave para la adaptación y transición hacia un modelo de gobernanza moderno. Este proceso



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

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



En Cooperativa El Bienestar, se cuenta con un equipo altamente calificado, con amplia experiencia y reconocida credibilidad en la región. Estas características no solo proyectan transparencia y generan confianza entre los asociados, sino que también fortalecen la gestión integral de riesgos, fomentan una sólida cultura de cumplimiento normativo y refuerzan la estabilidad organizacional.

Cada órgano e integrante del gobierno cooperativo desempeña funciones específicas orientadas a garantizar el cumplimiento de las directrices de gobernanza, alcanzar los objetivos estratégicos de la cooperativa, generar valor para los asociados y asegurar el uso eficiente de los recursos disponibles.

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

### a) Consejo de Administración

Durante el año 2024, el Consejo de Administración llevó a cabo 54 reuniones ordinarias, además de su participación en la Asamblea General, en cumplimiento de lo establecido en el reglamento respectivo. Se ha procurado mantener una frecuencia de reuniones óptima para garantizar una gestión eficaz de los asuntos estratégicos y financieros de la cooperativa, en concordancia con sus atribuciones y responsabilidades.

Todas las resoluciones, acuerdos y temas abordados en las sesiones del Consejo de Administración fueron debidamente documentados en actas. Estas actas incluyen los antecedentes, fundamentos legales y cualquier otro aspecto relevante para respaldar la toma de decisiones, asegurando así un proceso transparente y alineado con las mejores prácticas de gobernanza. En marzo 2024, se realizó una reorganización de la directiva, cuyos detalles se encuentran en el acta correspondiente.

El



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

## b) Comisión de Vigilancia

En cumplimiento de su rol de fiscalización y supervisión, la Comisión de Vigilancia celebró 49 reuniones ordinarias y una reunión extraordinaria durante el año 2024, además de su participación en la Asamblea General. De acuerdo con lo establecido en su reglamento interno, se garantizó que la frecuencia de estas reuniones fuera la adecuada para atender eficazmente los asuntos relacionados con la supervisión de las actividades financieras y operacionales llevadas a cabo por el órgano de dirección y las distintas dependencias de la cooperativa.

Los temas abordados en cada sesión fueron documentados mediante actas que recopilan los antecedentes, fundamentos legales y otros aspectos relevantes que respaldan las conclusiones y resoluciones emitidas.

Como parte de su función dentro del Gobierno Cooperativo, la Comisión de Vigilancia vela por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, asegurando que el sistema de control interno funcione de manera efectiva y alineada con los principios de transparencia y buenas prácticas.

Los integrantes de la Comisión de Vigilancia se describen a continuación:



### c) Comités

De acuerdo con la normativa principal de gobierno cooperativo, establecida en la Resolución JD-008-2021 del Fondo de Garantía MICOOPE, los comités especializados de apoyo al Consejo de Administración son creados conforme al tamaño y complejidad de las operaciones de la cooperativa. El Consejo es responsable de definir su propósito, alcance, normas de organización y funcionamiento, así como la cantidad de miembros, frecuencia de sesiones, mecanismos de convocatoria, quórum y otros aspectos operativos esenciales.

En este sentido, Cooperativa El Bienestar, ha conformado comités especializados encargados de procesos clave, con un enfoque prioritario en la gestión de riesgos, alineándose con las mejores prácticas del sector. Además, se han establecido comités de apoyo que gestionan actividades complementarias esenciales para el adecuado funcionamiento de la organización.

A continuación, se detallan los comités y sus principales funciones:

- **Comité de Liquidez**

**Función:** Brindar asesoría y formular recomendaciones al Consejo de Administración y a las Gerencias en la gestión de activos y pasivos, asegurando una administración eficiente de la liquidez de la Cooperativa. Su labor se desarrolla en cumplimiento de la normativa prudencial vigente, garantizando el equilibrio financiero y la sostenibilidad operativa de la institución.

Nombre del Comité	Comité de Liquidez
<b>Presidente:</b>	• Gerente General, y como Representante del Consejo de Administración
<b>Secretario:</b>	• Analista de Riesgos
<b>Integrantes:</b>	• Director comercial • Tesorera • Gerente Administrativa Financiera

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

**Función:** Definir, supervisar y garantizar el cumplimiento de políticas y procedimientos orientados a la prevención y detección de actividades vinculadas al lavado de dinero y financiamiento del terrorismo dentro de la

Cooperativa. Su trabajo contribuye a fortalecer el sistema de control interno, mitigar riesgos y asegurar el cumplimiento normativo vigente.

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

○ **Comité de Seguridad de la Información**

**Función:** Fomentar la implementación de políticas que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los sistemas informáticos de la Cooperativa. Este comité es responsable de desarrollar, aplicar y supervisar estrategias de seguridad informática, asegurando la mitigación de riesgos y la respuesta efectiva ante incidentes de seguridad.

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

○ **Comité de Ética**

**Función:** Fomentar y garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en el Código de Ética y demás políticas relacionadas con la conducta del personal en sus interacciones internas y externas. Este comité es responsable de evaluar y gestionar posibles infracciones al Código de Ética, así como de reconocer y promover las acciones que reflejan buenas prácticas, valores institucionales y un comportamiento ético ejemplar.

Nombre del Comité	Comité de Ética
<b>Presidente:</b>	• Gerente de Talento Humano, y como Representante del Consejo de Administración
<b>Secretaria:</b>	• Gerente Administrativa Financiera
<b>Integrantes:</b>	• Gerente General

○ **Comité Técnico de Crédito**

**Función:** Analizar, evaluar y dictaminar sobre la aprobación de créditos conforme a las políticas y normativas establecidas por la Cooperativa. Este comité tiene la responsabilidad de garantizar una adecuada gestión del riesgo crediticio, velando por la solvencia y sostenibilidad de la cartera de créditos, así como por la aplicación de criterios técnicos y financieros en la toma de decisiones.

Nombre del Comité	Comité Técnico de Créditos
<b>Presidente:</b>	• Analista de Créditos Senior
<b>Secretario:</b>	• Analista de Créditos Junior
<b>Integrantes:</b>	• Analista de Créditos Junior • Auxiliar de Comité de Créditos

○ **Comité de Administración Integral de Riesgos**

**Función:** Supervisar, evaluar y gestionar los riesgos a los que está expuesta la Cooperativa, asegurando el cumplimiento de las normativas y mejores prácticas en la administración integral de riesgos. Este comité se encarga de identificar, medir, controlar y mitigar riesgos financieros, operativos, de mercado, de liquidez y de cumplimiento, fortaleciendo la solidez y sostenibilidad de la Cooperativa.

Nombre del Comité	Comité de Administración Integral de Riesgos
<b>Presidente:</b>	• Gerente General
<b>Secretario:</b>	• Analista de Riesgos y como Representante del Consejo de Administración
<b>Integrantes:</b>	• Gerente Administrativa Financiera • Gerente de Talento Humano • Director Comercial

#### **d) Equipo Gerencial y funcionarios que reportan a Gerencia General**

El Equipo Gerencial es la fuerza impulsora detrás de la Cooperativa, responsable de llevar a cabo las tareas diarias y tomar decisiones estratégicas que aseguren su éxito. Este equipo, guiado por el Gerente, trabaja en conjunto para alcanzar los objetivos de la Cooperativa, siempre respetando las políticas y directrices establecidas por el Consejo de Administración.

Funciones Clave:

- Dirigir las operaciones diarias de la Cooperativa.
- Implementar las políticas y procedimientos de gobierno cooperativo.
- Cumplir con las directrices del Consejo de Administración.
- Tomar decisiones estratégicas para el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa.
- Supervisar y evaluar el desempeño de la Cooperativa en áreas clave como administración, finanzas y operaciones.
- Mantener una comunicación efectiva con el Consejo de Administración.

Composición y Liderazgo:

- El Gerente lidera el Equipo Gerencial y tiene la máxima autoridad ejecutiva.
- El equipo puede incluir otros roles clave como la evaluación y toma de decisiones estratégicas, así como seguimiento de las operaciones, administración y finanzas.
- La estructura jerárquica se detalla en el organigrama de la Cooperativa.

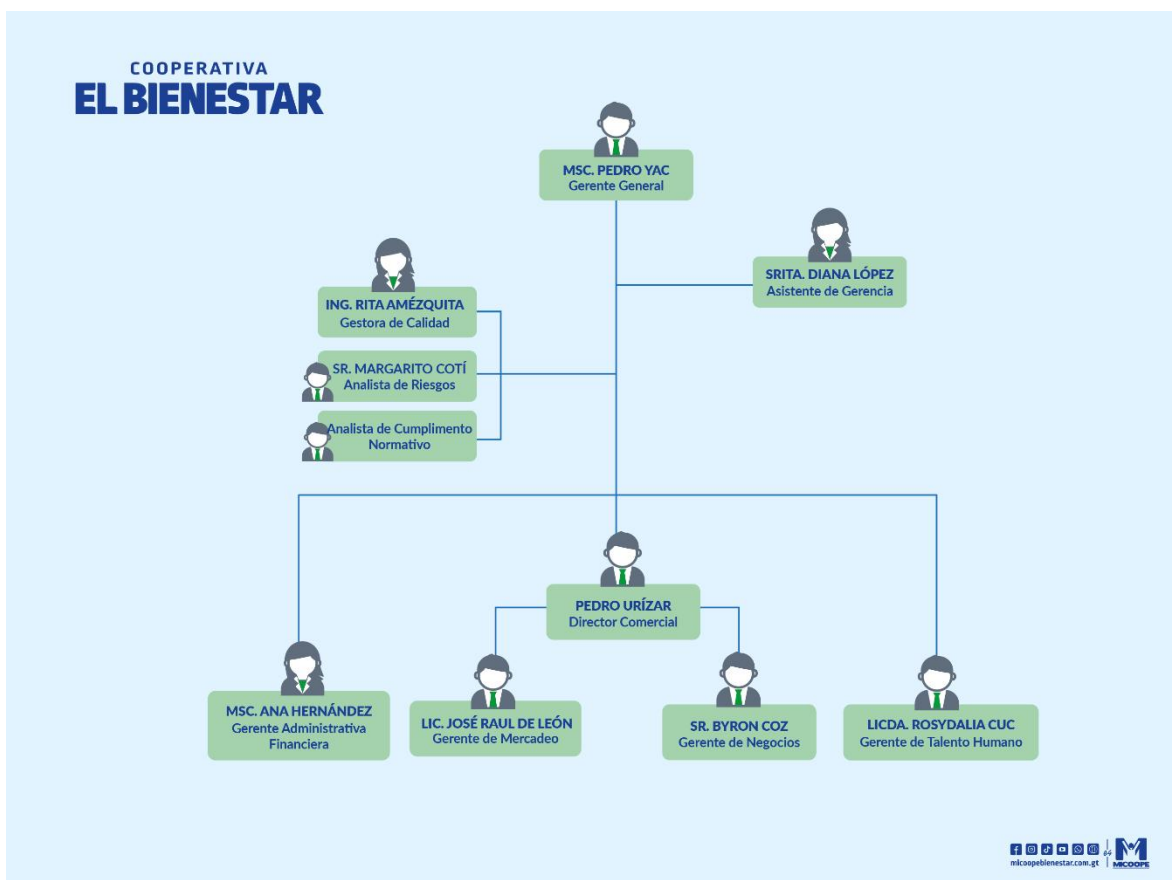
Toma de Decisiones:

- El Equipo Gerencial se reúne regularmente para analizar, evaluar y tomar decisiones estratégicas.
- Estas reuniones fomentan la coordinación y el trabajo en equipo para el buen funcionamiento de la Cooperativa.

Rendición de Cuentas:

- El Equipo Gerencial es responsable ante el Consejo de Administración.
- Presentan informes periódicos sobre el desempeño y el logro de los objetivos.

Equipo Gerencial es vital para el éxito de la Cooperativa. Su liderazgo, toma de decisiones y gestión diaria aseguran el cumplimiento de las políticas, el crecimiento sostenible y el logro de los objetivos de la Cooperativa.



## 7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de una cooperativa es un pilar fundamental para garantizar una gestión eficiente y el cumplimiento de sus objetivos. Un esquema organizacional bien definido no solo permite una adecuada distribución de tareas y responsabilidades en los distintos niveles de gobernanza, sino que también contribuye a optimizar las operaciones, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

Conscientes de la importancia de estos principios, Cooperativa El Bienestar, ha llevado a cabo una actualización de su organigrama, estableciendo con mayor claridad la conformación de los distintos comités y las funciones que desempeñan. Asimismo, se han revisado y fortalecido las normativas que regulan la estructura



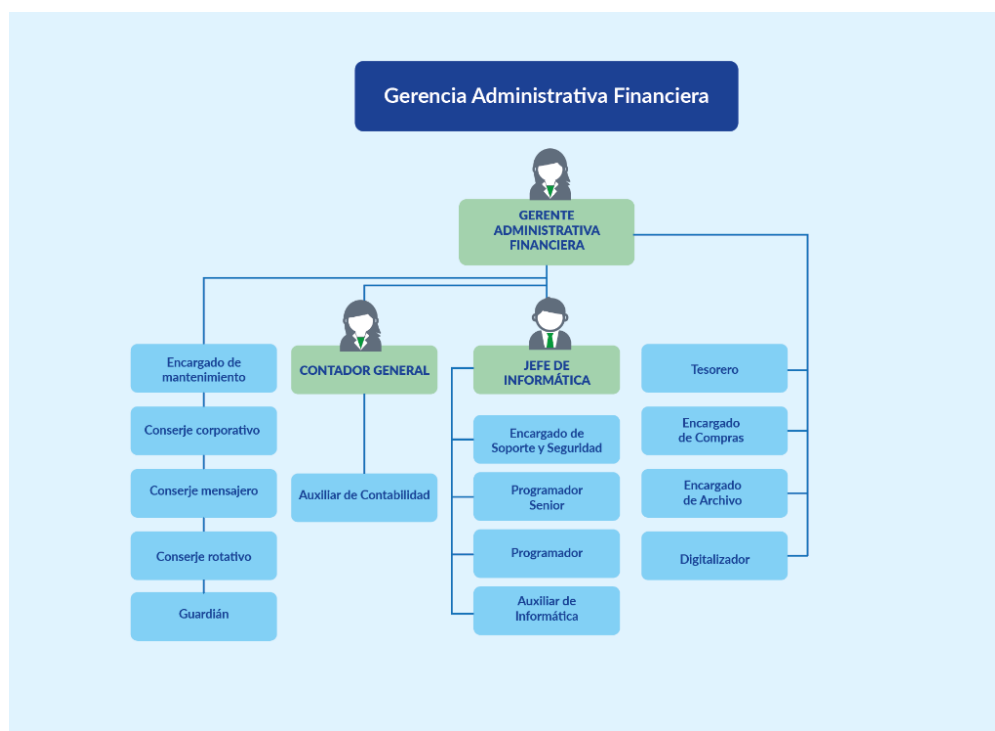
organizacional, garantizando que cada proceso y decisión se ajuste a los principios de buena gobernanza, participación democrática y desarrollo sostenible.

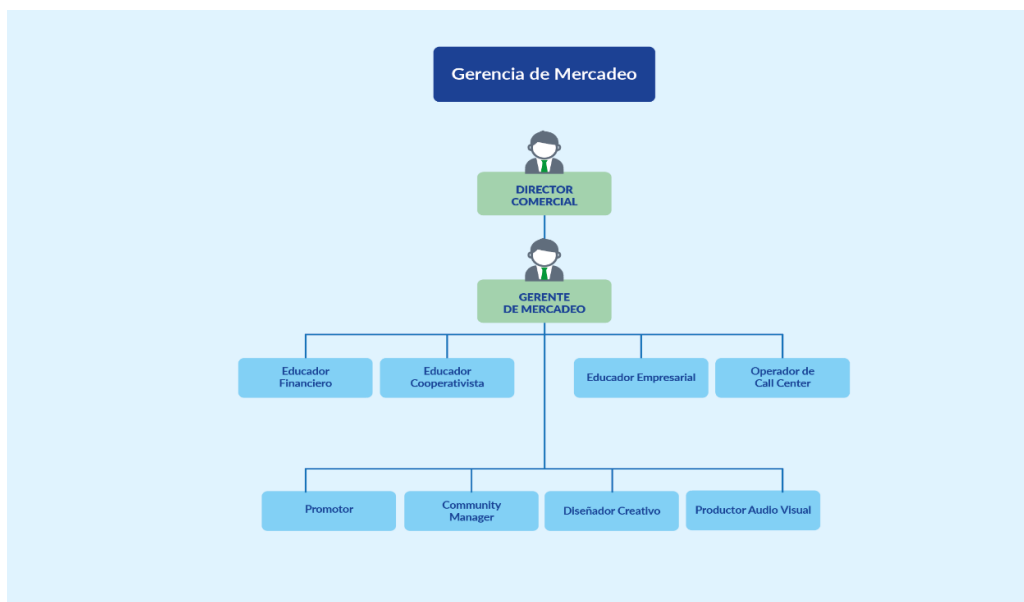
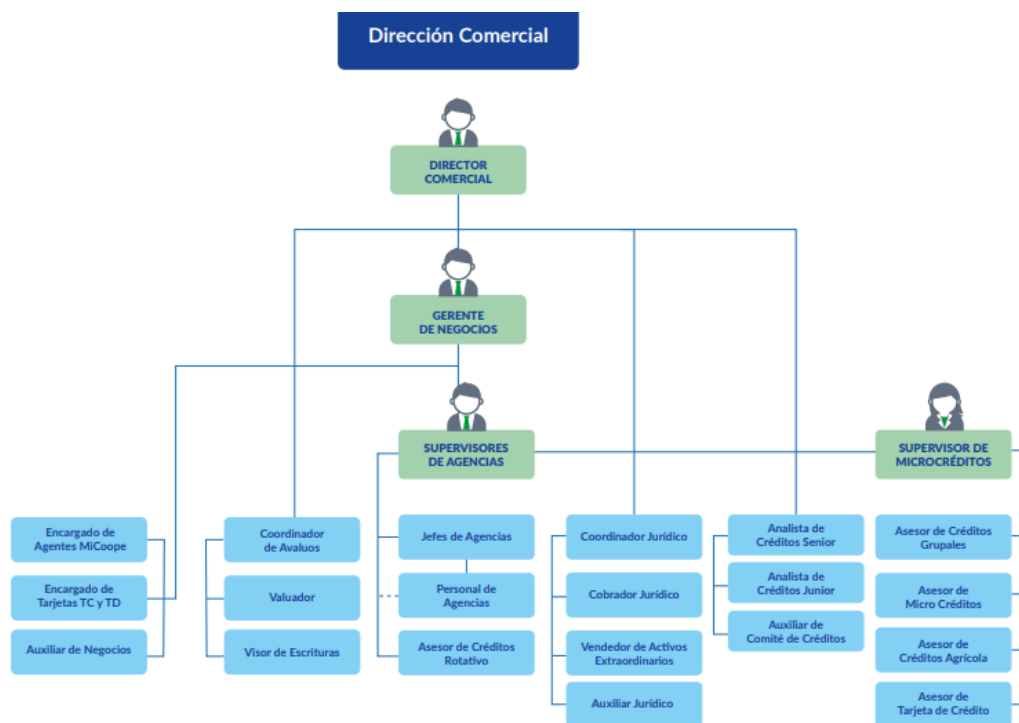
Esta actualización busca no solo mejorar la eficiencia operativa de la Cooperativa, sino también fortalecer la confianza de sus asociados y promover un entorno institucional sólido, equitativo y orientado al crecimiento a largo plazo.

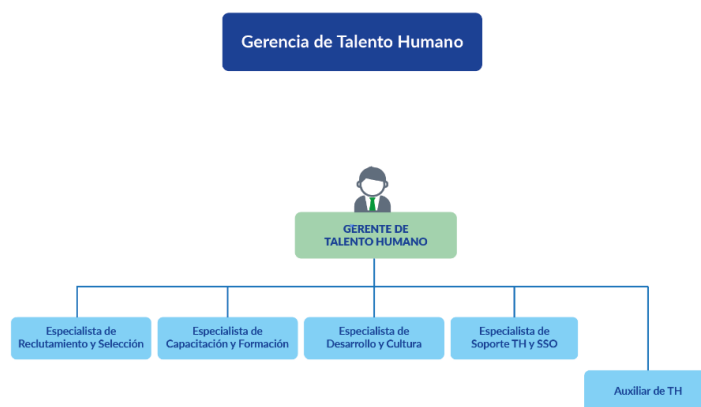
## Organigrama Cooperativa El Bienestar

La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional diseñada para garantizar una gestión eficiente, definiendo claramente la jerarquía, funciones y responsabilidades de cada área. Este esquema permite coordinar eficazmente las operaciones diarias y atender de manera estructurada los asuntos que le competen.

Actualmente, la Cooperativa cuenta con más de 200 colaboradores, cada uno de ellos asignado a funciones específicas según sus competencias. Para asegurar un desempeño óptimo, el personal ha sido debidamente preparado y capacitado, fortaleciendo así la eficiencia en la ejecución de sus tareas y contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad de la organización.







## 8. AVANCES A LA FECHA.

En el marco del Gobierno Cooperativo, se han llevado a cabo diversas acciones y actividades orientadas a fortalecer la gestión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa. Estas iniciativas se han centrado en la elaboración, autorización e implementación de nuevas políticas y reglamentos, así como en la actualización de la estructura organizacional, la redefinición de comités, la optimización de procesos y la asignación de responsabilidades.

Estas mejoras responden a los lineamientos establecidos en el Plan de Implementación de Gobierno Cooperativo, elaborado en 2023. Además, se han desarrollado programas de capacitación y preparación para fortalecer las competencias del personal y garantizar la correcta aplicación de estos cambios. A continuación, se detallan las principales actividades realizadas.

## Normativas Internas Creadas y Actualizadas en 2024

A continuación, se presentan las políticas y normativas internas que fueron creadas y actualizadas durante el año 2024, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la resolución JD-008-2021. Estas normativas han sido revisadas, aprobadas y adoptadas por el Consejo de Administración, asegurando su alineación con los principios y objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Descripción	Fecha
Política Contable	17/12/2024
Manual de Cumplimiento	22/11/2024
Reglamento para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios	28/10/2024
Política interna de salud y seguridad ocupacional	21/10/2024
Protocolo ante desastres naturales y eventualidades	21/10/2024
Reglamento de Comité de Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	14/10/2024
Política del GAD	7/10/2024
Organigrama	1/10/2024
Reglamento interno de funcionamiento del comité de administración integral de riesgos	9/09/2024
Reglamento Balance Vida Trabajo	2/07/2024
Código de Ética	3/06/2024
Política de Reclutamiento y Selección de Personal	3/06/2024
Reglamento de Seguridad de la Información	20/05/2024
Reglamento Interno de Uso de Vehículos	13/05/2024
Plan de continuidad de operaciones de TI	18/04/2024
Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Créditos	28/02/2024
Manual para el Control y Registro de la Propiedad, Planta y Equipo (Activos Fijos)	28/02/2024
Política de Tarjeta de Crédito	28/02/2024
Reglamento del Uso de Tablet	20/02/2024
Política de Incentivos	15/02/2024
Protocolo de acción por crisis de Reputación	5/02/2024
Política de Calidad	8/01/2024

## Capacitaciones

Cooperativa El Bienestar, reconoce que la formación de sus directivos es fundamental para garantizar un modelo de gobernanza sólido, toma de decisiones eficiente y una gestión óptima de sus operaciones. Por ello, realiza evaluaciones constantes para identificar necesidades de capacitación y entrenamiento, asegurando así un desarrollo continuo y acorde a los desafíos del entorno.



La siguiente lista detallada algunas actividades de capacitación realizadas a lo largo del año 2024, dirigidas específicamente a los directivos para el fortalecimiento de toma de decisiones.

No.	CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2024
1	Ética Y Moral
2	Cooperativismo y modelo cooperativista
3	Marco jurídico de las CACs
4	Gestión de riesgos
5	Trabajo colaborativo
6	Marco estratégico de la cooperativa
7	Desempeño financiero de la cooperativa
8	Gestión de créditos
9	Servicio al asociado
10	Rol de los directivos en los procesos de gestión del talento
11	Productos y servicios de la cooperativa seguros columna

## 9. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES Y CONTRATOS DE SERVICIOS CON PERSONAS VINCULADAS.

Las políticas de aprobación, control y divulgación de operaciones con personas vinculadas, así como las de transparencia y conflicto de intereses, establecen que la Cooperativa debe identificar, gestionar y reportar a las altas autoridades los casos relevantes.

En cumplimiento de estas disposiciones, se presenta la siguiente información:

- a) Al cierre del año 2024, el seguimiento a posibles conflictos de interés indica que no existen contratos de servicio ni suministro de productos o insumos entre la Cooperativa y sus directivos, gerente general, equipo gerencial o funcionarios de confianza.
- b) Ningún colaborador o directivo presta servicios ni provee productos o insumos a la Cooperativa.
- c) En cuanto a las operaciones vinculadas bajo este concepto, se detalla la información en el siguiente cuadro.

Cargo	Operaciones de Captación	Operaciones de Créditos	Servicios
Directivos	X	X	--
Gerencia General	X	X	--
Equipo Gerencial	X	X	--

- d) 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.

## 10. GESTIÓN DE RIESGOS.

De acuerdo con el numeral 5 del artículo 28 de la Norma Específica de Gobierno Cooperativo, se debe presentar una descripción de la administración de riesgos implementada en la Cooperativa. Esta debe incluir la estructura organizacional, los objetivos, los riesgos gestionados, una síntesis de cómo el proceso adoptado se ajusta al nivel de tolerancia al riesgo de la Cooperativa y los resultados obtenidos en el año.

Durante 2023, se creó la **Unidad de Gestión Integral de Riesgos** con el propósito de mitigar los riesgos identificados. Para 2024, se fue fortaleciendo la unidad, como parte del proceso, el encargado de la unidad ha recibido capacitación especializada impartida por entidades internas, externas y el Fondo de Garantía, así como el desarrollo de una normativa específica, junto con la implementación de modelos, herramientas, procesos y políticas que fortalezcan la gestión de riesgos y contribuyan al cumplimiento del plan estratégico de la Cooperativa.

Gracias a estos esfuerzos, en los primeros meses del año se han emitido informes mensuales con monitoreo y alertas tempranas sobre los principales riesgos contemplados en la normativa, presentados al equipo gerencial, fortaleciendo la toma de decisiones basada en una gestión de riesgos efectiva.

Para continuar con el fortalecimiento de la administración de riesgos, la Cooperativa prevé la implementación de herramientas tecnológicas que permitan automatizar el monitoreo y la identificación de riesgos en tiempo real. Adicionalmente, se impulsará

la capacitación continua del encargado de la unidad con el propósito de ir fortaleciendo y consolidando la unidad para el enfoque preventivo y proactivo en la mitigación de riesgos. Estas acciones buscan garantizar la sostenibilidad de la Cooperativa y mejorar su capacidad de respuesta ante escenarios adversos.

## MARCO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

En Cooperativa El Bienestar, el proceso de administración integral de riesgos está alineado con los objetivos estratégicos y el perfil de riesgo de la organización. Para garantizar el cumplimiento de estos objetivos, se ha desarrollado una cultura organizacional basada en la gestión de riesgos, promoviendo la identificación, evaluación y mitigación de amenazas en cada una de las unidades de la Cooperativa. Este enfoque se refuerza mediante el establecimiento y seguimiento de



políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración, asegurando así un marco sólido y estructurado para la toma de decisiones.

El proceso de administración de riesgos está fundamentado en las mejores prácticas del sector y considera tanto las recomendaciones de los órganos supervisores como los requerimientos de los entes reguladores. La adopción de metodologías especializadas y las mejores prácticas ha permitido fortalecer la capacidad de anticipación y respuesta ante potenciales riesgos, contribuyendo a la estabilidad financiera y operativa de la Cooperativa.

Como parte de este compromiso, se han implementado programas de capacitación continua para el personal clave, con el objetivo de fortalecer sus competencias en la identificación y gestión de riesgos. Asimismo, se ha establecido un sistema de monitoreo y reportes periódicos que permite evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y realizar los ajustes necesarios en función de la evolución del entorno.



A continuación, se presentan los principales logros y actividades realizadas en materia de gestión de riesgos dentro de la Cooperativa.

## **GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

### **RIESGO DE CAPITAL**

La Gerencia Administrativa Financiera lleva a cabo un monitoreo continuo de la posición patrimonial, así como otros indicadores que afectan directamente el capital de la Cooperativa, analizando información clave para garantizar su solidez financiera. Los resultados reflejan una estabilidad patrimonial, lo que permite contar con la capacidad y cobertura necesarias para afrontar eventuales riesgos inherentes y asegurar la sostenibilidad operativa de la Cooperativa. Este enfoque preventivo fortalece la resiliencia financiera y contribuye a la adecuada toma de decisiones estratégicas.

### **RIESGO DE CRÉDITO**

Se llevó a cabo un monitoreo detallado del nivel de exposición al riesgo de la cartera crediticia, el cual, al cierre de 2024, se situó en un 2.86% de morosidad, con una tendencia a la baja. Este resultado refleja una gestión efectiva del riesgo de crédito, manteniendo los indicadores dentro de los límites establecidos en el sistema de alerta temprana y asegurando la estabilidad financiera de la Cooperativa.

Para reforzar la solidez de la cartera crediticia, se han implementado estrategias de seguimiento y recuperación, incluyendo análisis periódicos de los perfiles de riesgo, fortalecimiento de las políticas de crédito y aplicación de medidas preventivas para reducir el nivel de morosidad. Adicionalmente, se han fortalecido los mecanismos de evaluación y monitoreo, permitiendo una toma de decisiones más ágil y eficiente en la mitigación del riesgo crediticio.

### **RIESGO DE LIQUIDEZ**

Se llevó a cabo un monitoreo constante de la tendencia del saldo del encaje cooperativo, determinando que la Cooperativa mantiene un nivel adecuado de liquidez. Esto garantiza la capacidad de atender cualquier evento inusual de retiros por parte de los asociados, asegurando la estabilidad operativa y financiera de la cooperativa.

Asimismo, se realizó un análisis del comportamiento de la liquidez mediata e inmediata, evidenciando una tendencia positiva y estable en ambos casos. Este resultado refleja una gestión eficiente de los recursos, permitiendo mantener un equilibrio óptimo entre disponibilidad de fondos y requerimientos operativos. La Cooperativa continúa fortaleciendo sus estrategias de administración de liquidez, priorizando la planificación financiera y la diversificación de fuentes de financiamiento para mitigar riesgos y responder con solidez a cualquier contingencia.

## **RIESGO OPERACIONAL**

Se está trabajando de manera continua y progresiva en la gestión del **riesgo operacional**, enfocándose en la mejora de los procesos clave para minimizar los errores operativos. Se ha realizado un monitoreo exhaustivo de las actividades relacionadas con las **transacciones operadas directamente con el asociado**, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los procedimientos, políticas y manuales internos establecidos.

Estas acciones forman parte de un esfuerzo sistemático por fortalecer los controles internos y asegurar la eficiencia operativa, lo que contribuye a mitigar el riesgo operacional y garantizar un funcionamiento seguro y eficiente de la Cooperativa.

## **RIESGO LEGAL**

Se han llevado a cabo verificaciones a los contratos de arrendamiento de inmuebles para agencias y de contratación de servicios profesionales, así como de las cláusulas de los contratos crediticios. Todos estos documentos se encuentran debidamente resguardados en un archivo central, el cual está protegido con estrictas medidas de seguridad para garantizar su integridad y confidencialidad.

Este enfoque asegura que la Cooperativa cumpla con los requisitos legales establecidos, minimizando riesgos legales y garantizando la protección de sus activos y operaciones.

## **RIESGO REPUTACIONAL**

Se ha realizado un monitoreo constante de las redes sociales y la página web de la Cooperativa con el fin de identificar posibles situaciones o eventos que puedan

comprometer su reputación. Estos canales son utilizados por la Cooperativa para divulgar información, mantener la actualización y fomentar la transparencia frente a los asociados y partes interesadas.

Hasta la fecha, no se han identificado eventos que afecten la imagen y percepción de la Cooperativa, lo que refleja un manejo adecuado de la comunicación y la interacción con el público.

Adicionalmente, se está promoviendo la gestión del Código de Ética que tanto directivos como colaboradores se apeguen a sus principios y valores, con el fin de asegurar la práctica de buenas costumbres y principios éticos en todas las actividades de la Cooperativa. Asimismo, se han elaborado protocolos de actuación para abordar de manera adecuada cualquier situación que pudiera surgir, fortaleciendo así la integridad y reputación de la Cooperativa.

## **RIESGO TECNOLÓGICO**

El monitoreo de riesgos tecnológicos se realiza en base a cuatro ámbitos clave: aplicaciones, infraestructura, proyectos y servicio. Implementamos un ciclo de evaluación para cada ámbito, lo que nos permite analizar el impacto y priorizar el seguimiento de los riesgos.

Además, durante el último año, hemos participado activamente en el proyecto de cambio de Core Financiero T24, asegurando que se implemente y cumpla buenas prácticas en la gestión de riesgos. También, hemos fortalecido la estructura del área de tecnología para mejorar nuestra capacidad de gestionar estos riesgos y proteger la información tanto de la cooperativa como de nuestros asociados.

## **RIESGO DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO**

En cumplimiento a lo instruido por la Intendencia de Verificación Especial y de conformidad a la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al 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 la Cooperativa ha identificado eventos de riesgo 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 por medio del Oficial de Cumplimiento y su equipo han desarrollado estrategias que permiten 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 contribuyen en la mitigación del riesgo.

## **11. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.**

Cooperativa El Bienestar, se compromete a realizar una divulgación transparente y oportuna de la información relevante para las partes interesadas, por lo que ha elaborado, actualizado y aprobado diversas políticas que reflejan y refuerzan este compromiso, las cuales buscan robustecer y consolidar la gestión de gobernanza de la Cooperativa.

En este contexto, la Memoria de Labores 2024, presentada en la 60ª Asamblea General Anual Ordinaria, ha sido uno de los principales elementos de divulgación. En esta memoria se incluyen los estados financieros del período 2024, los indicadores de crecimiento, el informe de actividades 2024 del Consejo de Administración, el informe de actividades 2024 de la Comisión de Vigilancia, así como su respectivo dictamen, y los dictámenes de Auditoría Externa.

Durante el período cubierto por el informe, se ha realizado una actualización constante en la página web de la Cooperativa, publicando información sobre productos, servicios, ubicación de agencias, medios de contacto y canales de comunicación oficiales, así como cualquier otra información que se considere relevante para los asociados y partes interesadas.

Cabe resaltar que, durante 2024, no se detectaron actividades relacionadas con conflictos de intereses; referente al Código de Ética o eventos que atentaran contra los principios y valores fundamentales de la Cooperativa, el Consejo de Administración conoció, trató y resolvió un asunto, de la misma manera, el comité de Ética identificó algunas situaciones que podrían haber comprometido estos principios, sin embargo, fueron abordadas y resueltas de manera oportuna, garantizando así el compromiso continuo con la ética, la transparencia y el buen gobierno cooperativo.

## 12. CONCLUSIÓN.

La Cooperativa ha dado un paso significativo hacia la adopción de buenas prácticas de gobernanza, enfrentando los retos iniciales con el compromiso de asegurar una administración transparente y eficiente, así como la sostenibilidad a largo plazo de la institución. Este enfoque es fundamental para continuar contribuyendo al desarrollo de los asociados y sus comunidades.

Es crucial reconocer el arduo trabajo y esfuerzo de los órganos directivos en este proceso de implementación del Gobierno Cooperativo, incluyendo las horas de reuniones y las decisiones tomadas en beneficio de la Cooperativa, así como su participación en actividades adicionales. Todo esto refleja el cumplimiento de la tarea que la Asamblea les ha encomendado.

Este proceso continuará fortaleciéndose, consolidando un gobierno cooperativo robusto que impulse a la Cooperativa hacia nuevas alturas, promoviendo su crecimiento y el bienestar de sus asociados y comunidades.

Cooperativamente,

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN