

INFORME 2024  
**DE GOBIERNO  
COOPERATIVO**



COOPERATIVA,  
**SALCAJA** *es*





# Índice

03

---

Antecedentes

---

05

---

Marco Normativo de Gobierno Cooperativo

---

07

---

Estructura Organizacional de Gobierno Cooperativo

---

14

---

Transparencia

---

14

---

Informe de Conflicto de Intereses, Cumplimiento del Código de Ética

---

15

---

Gestión Integral de Riesgos

---

17

---

Informe de Plan Estratégico 2022-2026

---

17

---

Informe de Responsabilidad Social Cooperativista

---

18

---

Informe de Servicio y Relación con el Asociado

---



## Antecedentes

La evolución del Gobierno Corporativo como disciplina y práctica organizacional responde a la creciente necesidad de fortalecer los mecanismos de dirección, control y supervisión en todo tipo de entidades, incluyendo aquellas del sector cooperativo financiero. A lo largo de las últimas décadas, diversos marcos normativos y estándares internacionales han demostrado que una gobernanza sólida y bien estructurada es clave para la sostenibilidad, la confianza pública y el manejo adecuado de los riesgos.

En el ámbito financiero, **el Comité de Supervisión Financiera de Basilea**, a través de sus sucesivos informes y lineamientos (en especial el documento "Principios para un buen gobierno corporativo en las instituciones financieras", 2015), ha establecido pilares fundamentales para una buena gobernanza, tales como:

- ✓ La responsabilidad efectiva del Consejo de Administración.
- ✓ La supervisión adecuada de la alta dirección.
- ✓ El establecimiento de una estructura de control interno independiente.
- ✓ La importancia de la transparencia y la divulgación de información relevante.

Estas recomendaciones, aunque originalmente dirigidas a bancos, son plenamente aplicables y adaptables al contexto cooperativo, considerando las características propias de estas entidades como la propiedad colectiva, la gestión democrática y el enfoque de servicio a los asociados.



International  
Organization for  
Standardization

De forma complementaria, la adopción de la **norma internacional ISO 37000:2021 sobre Gobernanza** de las Organizaciones contribuye significativamente a consolidar una visión moderna y sistémica de la gobernanza. Esta norma proporciona una guía integral que permite a las organizaciones estructurar su gobierno en función de principios como **la equidad, el liderazgo ético, la generación de valor sostenible, la responsabilidad y la rendición de cuentas**.

En el contexto cooperativo, estos principios refuerzan el compromiso institucional con la transparencia, la participación y la orientación al bien común.

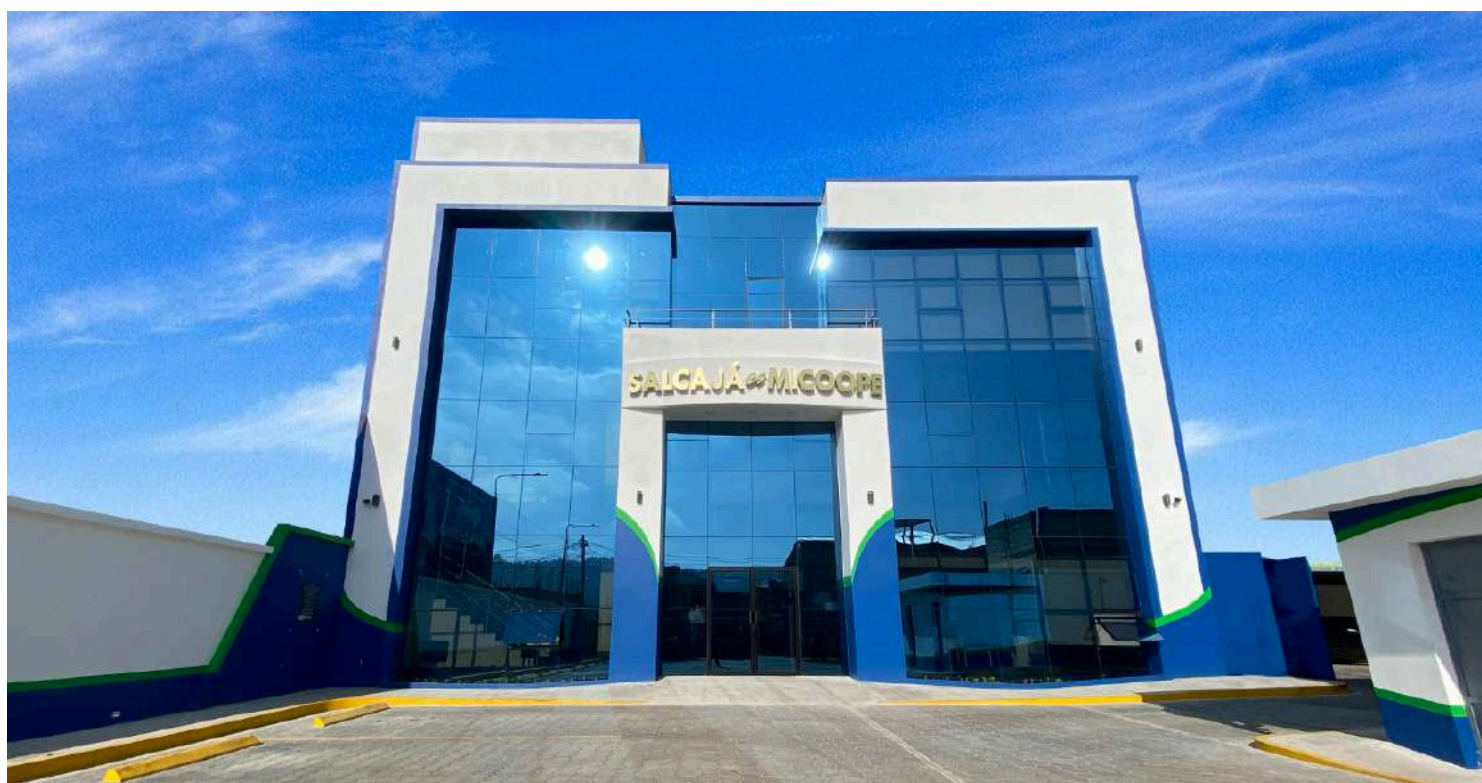
El 30 de septiembre del año 2021 se aprueba en la Resolución JD-008-2021 de la Junta Directiva del Fondo de Garantía MICOOPE, la Norma Específica de Gobierno Cooperativo con el objeto de facilitar la creación de un ambiente de Confianza, Transparencia y Rendición de Cuentas en el Sistema MICOOPE.

De ello, las Cooperativas tuvieron un plazo prudencial para elaborar, actualizar, proponer, aprobar

e implementar las políticas, normativas internas y procesos a fin de cumplir con la resolución indicada. Al mismo tiempo se realizaron distintos procesos de autoevaluación, acompañados por el Fondo de Garantía MICOOPE; y que los mismos determinaron el estatus en su momento de la implementación y avance del modelo de gobernanza en las cooperativas.

Cooperativa Salcajá ha incorporado con creciente énfasis, requisitos específicos relacionados con la gestión de riesgos, la integridad institucional, la educación cooperativa y la protección de los intereses de los asociados, lo cual se articula y se complementa con los principios de buen Gobierno Corporativo.

En este marco, Cooperativa Salcajá ha venido impulsando una serie de acciones orientadas a fortalecer su gobernanza, tanto a nivel estructural como en sus procesos internos, cultura organizacional y relación con sus grupos de interés. Esto incluye el fortalecimiento de prácticas relacionadas al Consejo de Administración, la actualización de políticas internas, el robustecimiento del sistema de control y cumplimiento, la participación activa de los asociados y la implementación de buenas prácticas inspiradas en referentes internacionales.



El presente informe da cuenta de este proceso de avance, desarrollo y busca proyectar una visión integral de la gobernanza como una herramienta estratégica para el desarrollo institucional, la sostenibilidad y la generación de valor compartido con los asociados y la comunidad.



## Marco Normativo de Gobierno Cooperativo

Durante el año 2024, Cooperativa Salcajá por medio del Plan de Implementación de Gobierno Cooperativo, formuló y realizó una serie de actividades para revisar, actualizar y crear normativas, reglamentos, políticas, procedimientos que le permitan gestionar de forma adecuada y conforme buenas prácticas la gobernanza de La Cooperativa. El cual se encuentra fundamentado con los siguientes marcos de referencia externos:

- Resolución JD-008-2021, Norma Específica de Gobierno Cooperativo.
- Principios del Comité de Basilea sobre Gobierno Corporativo (2015): Se han adoptado lineamientos vinculados a la estructura y roles del Consejo de Administración, gestión de riesgos y control interno, así como modelo de gobernanza en instituciones financieras.
- ISO 37000:2021: Se han considerado los principios de gobernanza como el liderazgo ético, la generación de valor sostenible, la rendición de cuentas y la participación de los interesados.
- De igual forma, normativas de entes reguladores como: Instituto Nacional de Cooperativas -INACOP-, Inspección General de Cooperativas -INGECOP-, Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, Intendencia de Verificación Especial -IVE-, Inspección General de Trabajo, Ministerio de Economía, Fondo de Garantía MICOOPE -FOGAMI-, Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala, R.L. -FENACOAC-.
- Así mismo La Cooperativa se encuentra regida por normativas, políticas y procesos de índole institucional e internos, relacionados a gobernanza; los cuales se presentan a continuación en orden de jerarquía:





COOPERATIVA,  
**SALCAJÁ** *es*







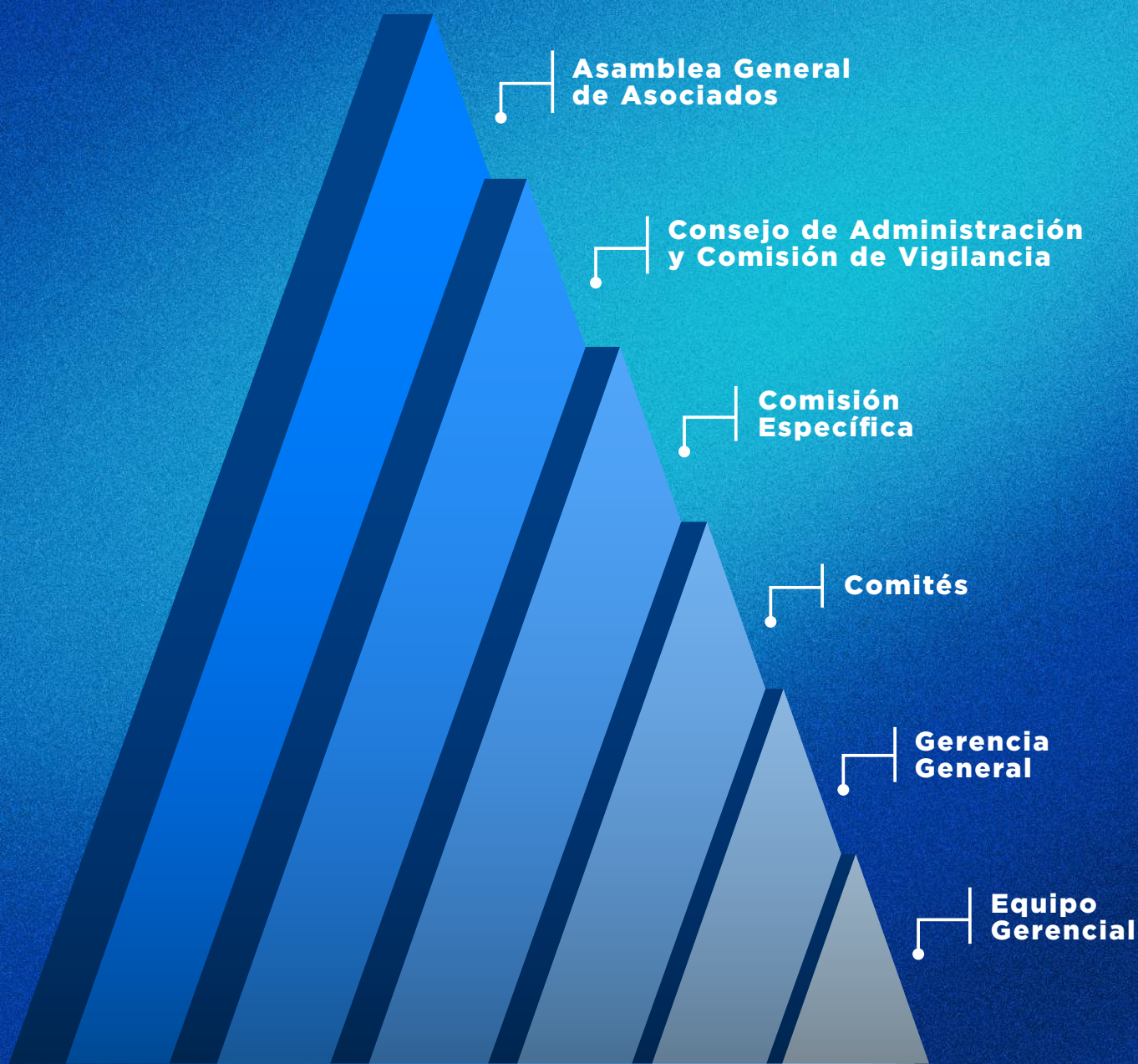
## Estructura Organizacional de Gobierno Cooperativo

La estructura organizacional de Cooperativa Salcajá constituye el marco formal que define la distribución de funciones y relaciones de autoridad entre los distintos órganos de gobernanza y niveles jerárquicos. Esta disposición permite una gestión eficiente, alineada con los principios de transparencia, rendición de cuentas y control interno, fundamentales para un buen gobierno cooperativo. La Cooperativa está diseñada para asegurar una clara distribución de funciones entre los órganos de dirección, administración y supervisión, garantizando la independencia necesaria para una toma de decisiones equilibrada y eficaz.



Asimismo, se promueve una cultura organizacional basada en la colaboración interdepartamental, la comunicación efectiva y la mejora continua, elementos esenciales para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y del propósito de La Cooperativa. La estructura vigente responde a criterios de racionalidad organizativa, asegurando que cada unidad contribuya de manera coherente al propósito institucional, bajo un sistema de supervisión y evaluación constante.

Se detallan los órganos de gobierno (Asamblea General de Asociados, Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia, Comités de apoyo al Consejo de Administración y Gerencia General), sus funciones, composición, procesos de elección y principales decisiones tomadas durante el período.





## Consejo de Administración

Conforme el artículo 09 del Reglamento de Funcionamiento del Consejo de Administración, la misión u objetivo principal del Consejo de Administración es dirigir de manera transparente, responsable y eficiente La Cooperativa, para dar cumplimiento a su objetivo fundamental de conformidad con la Ley, así como para dar cumplimiento al Estatuto, Reglamentos y mandatos de la Asamblea General, asumiendo plenamente las responsabilidades que le correspondan por acción u omisión en el ejercicio de sus funciones. La conformación, nombres y cargos de los miembros del Consejo de Administración al 31 de diciembre de 2024 es la siguiente:

Nombre Completo	Cargo
Sleyder Salvador Gramajo de León	Presidente
Adelso Rafael de León de León	Vicepresidente
Marc Anthony Vitelio Cifuentes Barrios	Secretario
Juana Lucrecia García Sic	Vocal I
Edelmerita Lourdes Tajiboy Sapón	Vocal II

## Comisión de Vigilancia

De acuerdo con el artículo 04 de Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Vigilancia, la Comisión es el órgano de control que se enfoca en verificar que la gestión de La Cooperativa se lleve a cabo de conformidad con la Ley, los Estatutos vigentes, Normativa Prudencial, así como con las Políticas, Reglamentos, Procedimientos y Planes de la institución. La integración de la Comisión de Vigilancia se encuentra de la siguiente forma:

Nombre Completo	Cargo
Carlos René Ovalle Barrios	Presidente
Yesenia Maritza Estrada Figueroa de Ramírez	Secretaria
Sucely Julieta Rodas Tzoc	Vocal

## Comisión Específica

El artículo 07 del Reglamento de la Comisión Específica de Selección, Capacitación, Presentación y Elección de Cargos Directivos, indica textualmente que la Comisión Específica tendrá a su cargo establecer los lineamientos y procedimientos a seguir para el desarrollo efectivo de la convocatoria, capacitación, selección y presentación de aspirantes a cargos directivos para que el proceso de elección en la Asamblea General Ordinaria Obligatoria se ejecute correcta y transparentemente. La Comisión Específica está integrada de la siguiente manera:

Nombre Completo	Cargo
Juan Carlos Espino de León	Presidente
Marolidia del Carmen Sosa Ovalle	Secretaria
Otto Raúl Gramajo Ramírez	Vocal



## Gerente General y Funcionarios que le Reportan

La Gerencia General es la encargada de la administración y adecuado funcionamiento de La Cooperativa. Es responsable de implementar las estrategias y políticas aprobadas por el Consejo de Administración para alcanzar los objetivos propuestos que beneficien a la entidad, a los asociados y a sus comunidades.

El Equipo Gerencial de Cooperativa Salcajá es responsable de liderar, dirigir y coordinar las actividades de sus equipos de trabajo para lograr los objetivos y metas de la misma. El Equipo Gerencial en la línea de mando reporta a la Gerencia General. Nombres y cargos del Gerente General y de los funcionarios que le reportan:

Nombre Completo	Cargo
José Rafael Ovalle Manrique	Gerente General Interino
Rolando Gerardín Argueta Gramajo	Gerente Financiero y de Riesgos Interino
Nery Estuardo Estrada López	Gerente Administrativo
Santos Rigoberto Chán Pu	Gerente de Operaciones
Edvin Steven de León Palacios	Gerente de Negocios

## Comité Técnico de Créditos

**Organización.** El Comité esta conformado de la siguiente forma:

Nombre Completo	Cargo dentro del Comité
Sleyder Salvador Gramajo de León	Presidente
José Rafael Ovalle Manrique	Vicepresidente
Santos Rigoberto Chán Pu	Secretario
Leonardo Javier Sosa Sosa	Vocal I

**Función principal.** Analizar, aprobar y supervisar institucionalmente las operaciones crediticias relevantes, asegurando que la colocación de recursos se realice conforme a las políticas institucionales, capacidad de pago, políticas de riesgos y la sostenibilidad financiera de la Cooperativa.

## Comité de Administración de Riesgos

**Organización.** El Comité de Administración de Riesgos esta conformado por los siguientes miembros:

Nombre Completo	Cargo dentro del Comité
José Rafael Ovalle Manrique	Presidente
Marc Anthony Vitelio Cifuentes Barrios	Vicepresidente
Diana Lourdes Estrada de León	Secretario
Rolando Gerardín Argueta Gramajo	Vocal I



Nombre Completo	Cargo dentro del Comité
Edvin Steven de León Palacios	Vocal II
Nery Estuardo Estrada López	Vocal III
Santos Rigoberto Chán Pu	Vocal IV

**Función principal.** Impulsar las condiciones y políticas, modelos que permitan una gestión integral de riesgos alineados con el apetito institucional y la estabilidad de La Cooperativa.

### Comité de Gestión de Liquidez

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

Nombre Completo	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

**Función principal.** Velar por el adecuado equilibrio entre los activos líquidos y las obligaciones financieras de la Cooperativa, garantizando que se mantengan niveles óptimos de liquidez para operar con solvencia.

### Comité de Auditoría

**Organización.** El Comité de Auditoría está integrado por:

Nombre Completo	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

**Función principal.** Supervisar le eficacia del sistema de control interno, la integridad financiera y el cumplimiento normativo, fortaleciendo la transparencia y la confianza institucional.

### Comité de Gobierno Cooperativo

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

Nombre Completo	Cargo dentro del Comité
Sleyder Salvador Gramajo de León	Presidente
José Rafael Ovalle Manrique	Vicepresidente



Nombre Completo	Cargo dentro del Comité
Nery Estuardo Estrada López	Secretario
Carlos René Ovalle Barrios	Vocal

**Función principal.** Promover, fortalecer y supervisar la aplicación de buenas prácticas de gobernanza, transparencia, rendición de cuentas y ética institucional, asegurando que las decisiones estratégicas se adopten con integridad, equidad y responsabilidad.

## Comité de Cumplimiento

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

Nombre Completo	Cargo dentro del Comité
Edelmerita Lourdes Tajiboy Sapón	Presidente
Francisca Surama Sanic Yac	Vicepresidente
Kevin Esteve Guzmán Cifuentes	Secretario
Edvin Steven de León Palacios	Vocal I
Rolando Gerardín Argueta Gramajo	Vocal II

**Función principal.** Velar por el cumplimiento de la normativa de prevención de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y protección de los recursos de La Cooperativa.

## Comité de Servicio

**Organización.** El Comité de Servicio estará conformado por un representante del Consejo de Administración y personal de La Cooperativa, quedando establecido de la siguiente manera:

Nombre Completo	Cargo dentro del Comité
Juana Lucrecia García Sic	Presidente
Edvin Steven de León Palacios	Vicepresidente
Yesica Paola Marin Chaj	Secretario
Marleny Aracely Alvarado Reyes	Vocal I
Erick Geovanny Ramírez José Miguel Barillas Bernabé	Vocal II
María Luz Martínez Blanco	Vocal III
Mario Leonel González Carranza	Vocal IV

**Función principal.** Proponer políticas, lineamientos y estrategias que fortalezcan la calidad de servicio al asociado, asegurando las condiciones, estándares de calidad y promoviendo la cultura de servicio excepcional. Evaluar propuestas de mejora en los procesos de servicio, canales de atención, garantizando que se contribuya a elevar la satisfacción y confianza de los asociados.



### Comité de Educación

**Organización.** El Comité de Educación se conforma de la siguiente manera:

Nombre Completo	Cargo dentro del Comité
Edelmerita Lourdes Tajiboy Sapón	Presidente
Nery Estuardo Estrada López	Vicepresidente
Saulo Natanael de León Estrada	Secretario
Edvin Steven de León Palacios	Vocal I
María Luz Martínez Blanco	Vocal II

**Función principal.** Promover la educación cooperativista, financiera y social, fortaleciendo la cultura de valores comunitarios a través de programas, participación y desarrollo integral de los asociados, comunidades y regiones donde se tiene presencia.

### Comité de Ética

**Organización.** El Comité de Ética está conformado por:

Nombre Completo	Cargo dentro del Comité
Juana Lucrecia García Sic	Presidente
Nery Estuardo Estrada López	Vicepresidente
María Luz Martínez Blanco	Secretario
Yesica Paola Marin Chaj	Vocal

**Función principal.** Fomentar y resguardar la conducta ética de los directivos y colaboradores, fortaleciendo la cultura de valores, participación y desarrollo dentro de La Cooperativa.

### 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 Completo	Cargo dentro del Comité
Adelso Rafael de León de León	Presidente
José Rafael Ovalle Manrique	Vicepresidente
Rolando Gerardín Argueta Gramajo	Secretario
Nery Estuardo Estrada López	Vocal I
Santos Rigoberto Chán Pu	Vocal II

**Función principal.** Garantizar la transparencia, eficiencia y equidad en los procesos de adquisición de bienes y servicios, velando por la correcta administración de los recursos institucionales.



## Transparencia

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

A continuación se describen las operaciones que los integrantes del Consejo de Administración y Equipo Gerencial mantienen con La Cooperativa al 31 de diciembre de 2024.

#### Junta Directiva

Nombre	Puesto	Operaciones de Crédito	Operaciones de Depósito
Sleyder Salvador Gramajo de León	Presidente Consejo de Administración	Si	Si
Adelso Rafael de León de León	Vicepresidente Consejo de Administración	No	Si
Marc Anthony Vitelio Cifuentes Barrios	Secretario Consejo de Administración	Si	Si
Juana Lucrecia García Sic	Vocal I Consejo de Administración	Si	Si
Edelmerita Lourdes Tajiboy Sapón	Vocal II Consejo de Administración	No	Si
Carlos René Ovalle Barrios	Presidente Comisión de Vigilancia	Si	Si
Yesenia Maritza Estrada Figueroa de Ramírez	Secretaria Comisión de Vigilancia	No	Si
Sucely Julieta Rodas Tzoc	Vocal Comisión de Vigilancia	Si	Si

#### Equipo Gerencial

Nombre	Puesto	Operaciones de Crédito	Operaciones de Depósito
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

Referente a este apartado, al 31 de diciembre de 2024 no se ha dado la situación por políticas de La Cooperativa.

### Informe de Conflicto de Intereses, Cumplimiento del Código de Ética

Durante el año 2024, se registraron situaciones de conflicto de interés dentro de La Cooperativa, particularmente en el ámbito interno, entre empleados y directivos.

A pesar de las constantes capacitaciones sobre ética profesional y la importancia de evitar conflictos de interés, se han presentado casos en los que el desempeño de algunos colaboradores se ha visto comprometido debido a conflictos de interés. Estas situaciones han sido cuidadosamente evaluadas.



Cuando se han identificado posibles conflictos de interés, se ha seguido el procedimiento establecido en el Código de Ética para realizar una correcta evaluación y resolución de los casos. Los mismos se han abordado con la debida atención y tomando las medidas correctivas necesarias conforme a las políticas internas.

## **Cumplimiento del Código de Ética**

El Código de Ética ha sido distribuido y socializado entre todos los colaboradores de La Cooperativa a lo largo del año 2024, con especial énfasis en los temas relacionados con la transparencia, el respeto mutuo, y la integridad tanto en interacciones internas como con actores externos.

Se ha garantizado que todos los colaboradores, tengan acceso al documento, y se les ha instado a reportar cualquier situación que consideren que va en contra de los principios del Código.

La Cooperativa continúa reforzando de manera constante las políticas de conducta y los valores institucionales entre todos los miembros del personal. Esto se realiza a través de capacitaciones periódicas, recordatorios y la promoción de la importancia de cumplir rigurosamente con el Código de Ética para mantener un ambiente de trabajo basado en la integridad y el respeto mutuo.

El compromiso de La Cooperativa es seguir fomentando una cultura ética en todas las áreas y asegurar que se cumpla con los más altos estándares profesionales.

## **Gestión Integral de Riesgos**

Cooperativa Salcajá R.L. ha implementando constantemente un enfoque estructurado para la administración de riesgos, alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales. El objetivo de este proceso es desarrollar metodologías robustas que permitan medir, evaluar y gestionar adecuadamente los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta la Institución.

El plan de implementación, fue establecido para garantizar una adopción gradual, efectiva y sostenible de las herramientas necesarias, evitando implementaciones parciales o deficientes. Hasta la fecha, se han logrado avances significativos, incluyendo la creación del Comité de Riesgos y la aprobación de su reglamento, el desarrollo de herramientas de monitoreo y la estandarización de reportes internos.

La gestión integral de riesgos se desarrolla con el apoyo de las distintas Gerencias y bajo la supervisión del Comité de Riesgos, asegurando que todas las áreas involucradas cumplan con los lineamientos establecidos. La actualización constante de la matriz de riesgos, el monitoreo de los indicadores clave y la implementación de planes de acción contribuyen a una gestión adecuada.



## Estructura Organizacional

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

- Consejo de Administración.
- Comité de Riesgos.
- Departamento de Riesgos.
- Jefes de Departamento y Responsables de Procesos.

### Objetivo Estratégico:

- Desarrollar e implementar la gestión integral de riesgos.

## Riesgos Gestionados

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

Durante la implementación de la metodología de riesgos, Cooperativa Salcajá R.L. ha gestionado de manera activa los siguientes riesgos:

- Riesgo de Crédito.
- Riesgo de Liquidez.
- Riesgo de Capital.
- Riesgo Operativo.
- Riesgo del Entorno.

Actualmente se está trabajando en la estructuración de metodologías para gestionar los riesgos: Tecnológico, Legal, Reputacional y de Compliance.

## Riesgos Gestionados

La implementación de la metodología de gestión de riesgos avanza conforme al plan operativo establecido. La evaluación constante de los riesgos y el monitoreo mensual permiten ajustar las acciones y asegurar que la exposición se mantenga dentro de límites aceptables. El alineamiento formal con la tolerancia al riesgo de La Cooperativa está programado para completarse en las próximas fases.

Las diferentes Gerencias de La Cooperativa colaboran activamente con el Departamento de Riesgos, aportando información, realizando evaluaciones internas y apoyando el monitoreo de indicadores clave. El Consejo de Administración aprueba el plan operativo anual, definiendo los tiempos de implementación y validando los ajustes necesarios.



## Resultados Alcanzados

- Monitoreo mensual de los indicadores de riesgo.
- Calificaciones mensuales.
- Desarrollo de metodologías para riesgos emergentes.
- Herramientas para evaluar la concentración de riesgos y la pérdida esperada.
- Creación del Comité de Riesgos y aprobación de su reglamento.
- Actualización constante de la Matriz de Riesgos.
- Implementación de reportes internos para monitoreo de riesgos.
- Monitoreo continuo de las variables macroeconómicas.
- Implementación de controles para mitigar riesgos identificados.
- Estandarización de procesos de reporte.

En los próximos años, se continuará fortaleciendo la cultura de riesgos en La Cooperativa, expandiendo la cobertura de riesgos emergentes y ajustando los procesos internos conforme a las mejores prácticas internacionales.

## Informe de Plan Estratégico 2022-2026

### Análisis Ejecutivo del Desempeño Estratégico 2024

El desempeño de la estrategia muestra una ejecución mayormente positiva, con indicadores que reflejan avances significativos en temas clave para La Cooperativa, así también con objetivos estratégicos que requieren atención para cumplir las metas institucionales.

En general se identifican tendencias consistentes en el alcance de objetivos bien gestionados y otros con desempeño parcialmente logrado durante todo el año, lo que evidencia una planificación estructurada, alineada con las metas institucionales y al mismo tiempo retos en el cumplimiento de las mismas.

Para el período 2024, la calificación general de la estrategia se ubica un nivel de alcance medio-alto. Esto refleja que, si bien se han logrado avances considerables, aún existen áreas que deben ser fortalecidas para garantizar el éxito integral de la estrategia en La Cooperativa.

## Informe de Responsabilidad Social Cooperativista

Durante el periodo 2024, la Institución reafirmó su compromiso con la sostenibilidad ambiental mediante la implementación de iniciativas orientadas a reducir su huella ecológica y contribución ambiental. Se fortalecieron las prácticas de reciclaje, se impulsaron políticas internas para disminuir el uso de recursos no renovables. Estas acciones se complementaron con campañas de concientización ambiental dirigidas a colaboradores y asociados, fomentando una cultura organizacional más responsable y comprometida con el cuidado del entorno.



En los ámbitos de salud y educación, se ejecutaron proyectos sociales enfocados en mejorar el bienestar y las oportunidades de las comunidades. Se desarrollaron jornadas de atención médica, se promovieron alianzas con instituciones educativas y se brindó apoyo a iniciativas que facilitan el acceso a recursos tecnológicos y formativos. Estas acciones reflejan el compromiso institucional con el desarrollo humano y el fortalecimiento del tejido social, como parte integral de su enfoque de responsabilidad social.

## Informe de Servicio y Relación con el Asociado

El servicio al Asociado y la atención excepcional como objetivo estratégico son elementos fundamentales para Cooperativa Salcajá, para alcanzar sus expectativas, generación de valor y mantener relaciones a largo plazo; por ello en el año 2024 se desarrollaron una serie de iniciativas estratégicas que impulsan ese nivel de servicio, así como estudios de medición y actividades encaminadas hacia el fortalecimiento del servicio que se brinda. Entre ellas, las que se describen a continuación.

### Herramientas de medición de servicio.

#### Net Promoter Score (NPS):

Se han realizado investigaciones trimestrales, a través de la herramienta de medición Net Promoter Score (NPS) como indicador principal, realizadas por el área de Investigación de Mercados de La Cooperativa. Mediante encuestas telefónicas a una muestra proporcional de cada área. Se consultó a los Asociados sobre su probabilidad de recomendar Cooperativa Salcajá R.L. a amigos o familiares en una escala del 0 a 10 puntos (Escala de Reichheld y Satmetrix). El informe también permite contar con retroalimentación directa de los Asociados por medio de sus comentarios y crear planes de seguimiento liderados por Supervisores Regionales y Jefes de Agencia, para mejorar la experiencia de servicio que brinda La Cooperativa.

#### Mystery Shopper (Asociado Misterioso):

Se realizó estudio anual de “Mystery Shopper” en el último trimestre 2024, que consiste en visitas a las agencias con actividades de observación, interacción y requerimiento de información por medio de un outsourcing, para que la recolección de información sea objetiva. El proyecto es liderado por el área de Investigación de Mercados de La Cooperativa. El informe permite contar con retroalimentación de procesos internos respecto a la atención y experiencia de servicio que se brinda, para fortalecer las estrategias y procedimientos de atención.

### Canales de interacción y público en general

En 2024 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:** Con el mayor alcance de las redes sociales de 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. Las actividades incluyeron publicaciones de imágenes y reels de actividades de La Cooperativa.









- **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 (IA) para responder los mensajes de forma inmediata. Este medio también está anclado a la página web de La Cooperativa, para facilitar la interacción del usuario con la Institución.

- **Call Center Créditos:** Medio para promover créditos con asociados con buen récord crediticio, también se atienden consultas o inquietudes.

 <p>Call Center Créditos: <b>5603-7665</b></p>	 <p>Consultas o sugerencias al: <b>3408-5555</b></p>	<p>CooperativaSalcaja    </p> <p><a href="http://www.cooperativasalcaja.com">www.cooperativasalcaja.com</a></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Logros

El servicio al asociado y la atención excepcional son elementos fundamentales para 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.
- En marzo 2024, se implementó el “Área de Comunicación Organizacional y Servicio al Asociado”, para dar seguimiento a la creación del manual e implementación del proyecto de Cultura de Servicio y capacitaciones enfocadas en mejorar las habilidades blandas del equipo de La Cooperativa en el proceso de atención.

## Políticas

Como parte del fortalecimiento del gobierno cooperativo y buenas prácticas, se desarrollaron, presentaron y aprobaron las políticas de relación con asociados, de transparencia y divulgación de información. Mismas que buscan el acercamiento al asociado, comunidad y stakeholders. Lo que promueve un ambiente de confianza y transparencia.



**Haciendo sus sueños realidad**