



*En COOPNAZONAF mi compromiso es ofrecer un servicio de calidad y a tiempo*

*Calidad*

ES NUESTRA FILOSOFÍA DE TRABAJO



# V ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS

24 de junio 2018

**MEMORIA ANUAL 2017**

# CONTENIDO:

La Calidad en el Servicio es Nuestro Compromiso	6
Mensaje del Presidente	8
Informe de Resultados Consejo de Administración	10
Colaboradores	14
Informe de la Comisión de Educación	18
Informe de Tesorería y la Gerencia Financiera	20
Informe de la Gerencia	26
Informe del Consejo de Vigilancia	44
Informe del Comité de Crédito	49
Reuniones y Asambleas	56
Estados Financieros al 31 de Diciembre 2017	70



## Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios, con el compromiso social de promover el trabajo, el hábito del ahorro y la inversión inteligente, ofreciendo servicios efectivos y eficientes.

## Visión

Llevar el desarrollo humano a los asociados.

## Valores

- ◆ Honestidad y Transparencia
- ◆ Confianza
- ◆ Compromiso Social
- ◆ Mejora Continua (Calidad)

# LA CALIDAD EN EL SERVICIO ES NUESTRO COMPROMISO



Como todos los años, el Consejo de Administración procedió a definir un tema a trabajar durante el año social 2017-2018. Esta vez el tema fue “La Calidad en el Servicio” que ofrecemos a nuestros socios. Los colaboradores de COOPNAZONAF inmediatamente asumieron con gran entusiasmo y pasión el mejoramiento continuo de los procesos que sostienen los servicios que día a día requieren los socios, a los fines de garantizar la calidad en los mismos.

Recordemos que desde el 2015 venimos trabajando la “Pasión por el Servicio”, y ahora con el nuevo tema de Calidad en el Servicio estamos haciendo una especie de complemento para que el servicio al socio sea mucho más terminado y de calidad total, pues la pasión por el servicio por sí solo no nos garantiza necesariamente la calidad total en los servicios que ofrecemos. De esta decisión surgió un primer eslogan que hemos estado promoviendo, específicamente en el

desarrollo del III Diplomado de Carrera Dirigencial que fue clausurado el 5 y 6 de mayo en un hotel de Bávaro, el cual dice: "TIEMPO DE CALIDAD EN COOPNAZONAF". Y para darle mayor fuerza a la decisión del Consejo de Administración y su aprobación del tema de la calidad en el servicio decidimos crear recientemente un nuevo slogan que dice: EN COOPNAZONAF: MI COMPROMISO ES OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD Y A TIEMPO. Este slogan será colocado en toda nuestra publicidad y exhibido por cada colaborador por cualquier medio con el objetivo de impactar la cultura organizacional y crear un nuevo paradigma en los servicios que ofrecemos a nuestros asociados.

## **DEDICATORIA**

Una vez escogido el tema a trabajar durante el año social, el Consejo de Administración aprobó dedicar la V Asamblea General Ordinaria de Delegados a las mujeres que hacen vida en nuestra cooperativa, como un justo reconocimiento al aporte al desarrollo e institucionalidad que han hecho en favor de nuestra COOPNAZONAF.

La masiva incorporación de la mujer trabajadora a COOPNAZONAF, desde el mismo momento de su nacimiento, presencia esta que se acrecienta día a día en el constante crecimiento que estamos viviendo, nos hace sentir agradecidos y felices de contar con esa fuerza protagónica de las mujeres, que nos ayuda cada vez más a hacer camino al andar, impactando los diferentes estamentos sociales y gerenciales de nuestra empresa.

En el sector Zona Franca el 51% de los colaboradores son mujeres, en tanto que en nuestra cooperativa contamos .actualmente contamos con una participación de un poco más del 70% de mujeres entre los colaboradores; en tanto que en los organismos de dirección tenemos un 31% de mujeres y del total de 20,200 socios activos al 31 de mayo del presente año, un 46% son mujeres, situación que traspasa los límites de participación en nuestra institución solidaria y de bien común, la cual se expresa en el aporte cotidiano que este liderazgo femenino hace en favor del cooperativismo.

La implementación de una gobernanza, apegada a los valores y principios cooperativo como, la equidad, igualdad y no discriminación, entre otros, ha sido significativo para la implementación de una política de inclusión que ha puesto de manifiesto el importante soporte de las mujeres en el proceso de desarrollo y consolidación, acompañado de una creciente paridad y presencia de esta, en COOPNAZONAF.

La promoción de un modelo de educación orientado a fortalecer la organización de mujeres cooperativistas y el reconocimiento del liderazgo femenino en la cooperativa, con y desde el enfoque de género como herramienta de trabajo, ha permitido visibilizar, reconocer y analizar las desigualdades que existen entre hombres y mujeres, como consecuencia del valor, prestigio y poder que llevan implícitos las identidades y los roles asignados a unos y a otros en la sociedad y sus estructuras.

En tal sentido, COOPNAZONAF ratifica su compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible, y a mantener el apego a los principios y valores cooperativos, como estrategias para afrontar las desigualdades de género persistentes en nuestra sociedad y el mundo, que permean nuestras entidades Cooperativas, como parte del entorno social en que nos desenvolvemos.

Por tanto, Coherentes con los principios cooperativos de igualdad y equidad, dedicamos esta V Asamblea General Ordinaria de Delegados al aporte de las mujeres al desarrollo e institucionalidad de COOPNAZONAF y con ello a todas las mujeres que desde su posición como socias, colaboradoras de las empresas que han hecho acuerdos estratégicos con nosotros para mejorar la calidad de vida de sus empleados, de los sectores de Zona Franca, privado y turístico, ocupando cargos de operadoras, mandos medios y gerenciales han hecho de esta cooperativa, no solo una institución para elevar su calidad de vida personal y social de sus familias, sino que han hecho de este compromiso, un estilo de vida. Para ellas, nuestro reconocimiento eterno.

# MENSAJE

## DEL PRESIDENTE

¡Queridos socios y socias! ¡Muchas Felicidades!

Como todos ustedes saben, somos socios y a la vez dueños de una empresa cooperativa increíblemente exitosa y robusta. ¡Por eso digo de nuevo, muchas felicidades!!

Esta gestión 2017-2018, que me honro en representar, culmina con notas altas los compromisos conferidos por ustedes, a través de sus mandatos en la IV Asamblea General Ordinaria de Delegados y Delegadas, prácticamente todos cumplidos como podrán ver en detalle en Las Memorias.

Sólo para puntualizar, con particular alegría podría mencionar el caso de crecimiento en socios, y es que en este renglón al mes de junio tenemos unos 20, 500 socios, o sea que estamos prácticamente sobrepasando la meta establecida para finales de este año 2018, la cual es de 20,456.

Los activos se acercan a los 700 millones de pesos y en igual proporción crecen los ahorros de nuestra COOPNAZONAF.

El avance firme hacia la era de la automatización, demostrada en la adquisición y puesta en marcha de un conjunto de módulos y aplicaciones para mejorar el control de activos, el presupuesto y múltiples funciones financieras.

Todo este avance se hace posible gracias a la creación de nuevas unidades de Mercadeo, Control y prevención de lavado de activos, recursos humanos y compras.

En suma, un año de trabajo y logros extraordinarios. Seguimos avanzando con el importante puntal que es la educación, pues hoy asistimos al lanzamiento del Centro de Formación y Capacitación COOPNAZONAF. La conclusión super exitosa del III Diplomado de la Carrera de Dirigencial y las múltiples acciones formativas que hemos estado realizando en favor de los colaboradores de nuestra empresa.

Pero lo más importante de todo lo es el impacto en la gente. Cuantas hermosas historias de éxitos al propiciar tranquilidad vía consolidación de deudas, compra de solares, casas y hasta vehículos. Reparación de viviendas e instalación de micro empresas familiares,

en suma, estamos cumpliendo con nuestra promesa de mejorar las condiciones de vida de nuestros socios.

En conclusión, COOPNAZONAF es un verdadero caso de éxito.

Gracias, primero a Dios Todopoderoso porque nos guía, nos asiste e inspira. Al increíble equipo de colaboradores de la cooperativa, quienes han hecho posible todo este crecimiento.

A los delegados y delegadas, representantes de los socios y embajadores de COOPNAZONAF en los Distritos Cooperativos. Y dentro de ellos a los dirigentes electos de forma democrática, ellos han donado en esta gestión una cantidad realmente enorme de tiempo, pasión y esfuerzo de forma realmente desinteresada, en lo personal no tengo forma de agradecerles tanta entrega, que DIOS les premie.

Que siga brillando la luz del Altísimo sobre esta empresa y su gente y siga contribuyendo a crear un mundo mejor, tengo FE de que así será.

*“Levanto mis ojos a los montes: ¿de dónde me vendrá el auxilio?, el auxilio me viene del Señor, que hizo el cielo y la tierra.  
“(Salmo 120)*



*Geraldo Martínez*

Presidente Consejo Administración

# INFORME DE RESULTADOS CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

## SEÑORES DELEGADOS:

Durante esta gestión hemos tenido un éxito extraordinario y placentero. El Plan Estratégico 2017-2020, la gobernabilidad con transparencia y el mejoramiento Continuo de los procesos dirigidos a crear calidad y automatización en los servicios que ofrecemos en favor de nuestros socios han sido las herramientas que nos han guiados en esta gestión.

Dar cuenta de lo que hacemos entre asamblea y asamblea constituye uno de los principios que con más ahínco hemos cuidado en nuestra COOPNAZONAF, no solo porque lo establecen nuestros ESTATUTOS y la Ley 127/64 y su reglamento, sino porque es la mejor forma de cumplir con los valores que hemos asumido

como paradigmas y de garantizar la confianza depositada en nosotros por más de 20,000 socios.

Nos sentimos más que regocijados al presentar ante esta V Asamblea General Ordinaria de Delegados nuestra memoria anual 2017, contentiva del informe de resultados correspondiente a la gestión social y económica 2017-2018.

Como ustedes recordarán, el Consejo de Administración que presentamos en el cuadro de más abajo fue debidamente elegido y juramentado en la IV Asamblea General Ordinaria de Delegados, celebrada el 25 de junio del 2017. Tómese en cuenta que al lado de cada consejero y suplente se señala de que Distrito Cooperativo procede y el tiempo que les queda en dicho organismo de dirección.

1- <i>Geraldo Martínez, Distrito Cooperativo</i>	FENWAL-HAINA.	Titular: 1 año
2- <i>Flavio Contín, Distrito Cooperativo</i>	ACCUMED Z. FCA. NIGUA.	Titular: 2 años
3- <i>Rafael Piantini, Distrito Cooperativo</i>	OPERADORA-PIISA.	Titular: 3 años
4- <i>Aira Montaña, Distrito Cooperativo</i>	MEDTRONIC-SAN ISIDRO.	Titular: 2 años
5- <i>David Gerónimo, Distrito</i>	EATON, PIISA.	Titular: 3 años
6- <i>Pedro Estevez, Distrito</i>	EATON, PIISA.	Primer Suplente
7- Alexis Soto, Distrito	EDWARDS, PIISA.	Segundo Suplente



Debemos puntualizar que la Asamblea General Ordinaria de Delegados tiene como uno de sus compromisos la elección de las posiciones que estén vacantes en el Consejo de Administración, siguiendo lo establecido por el artículo 45 (DURACIÓN DE FUNCIONES), de los ESTATUTOS que nos rigen, el cual establece que en la primera Asamblea General (Asamblea Constitutiva) se elegirán, conforme al número de votos obtenidos, dos (2) miembros por el término de tres (3) años; dos (2) miembros por el término de dos (2) años; y un (1) miembro por el término de un (1) año. Se elegirán además, dos (2) suplentes por el término de un (1) año cada uno.

En tanto que el PÁRRAFO del artículo 45 de dicho ESTATUTOS establece que los consejeros que sustituyan aquellos cuyos periodos vencen, se elegirán por espacio de tres (3) años. Y sigue diciendo que, ningún consejero podrá reelegirse por más de dos periodos consecutivos.

Es atendiendo a lo que establece el mencionado artículo 45, y su párrafo, es que siempre distinguimos los nombres de los consejeros y suplentes y el periodo por el cual fueron elegidos en la memoria que nos corresponde presentar cada año, en la Asamblea General Ordinaria de Delegados, esto para ser coherente con el valor de honestidad y transparencia que forma parte de la historia de nuestra cooperativa.

Una vez que la Asamblea elige a los miembros del Consejo de Administración se procede de acuerdo con lo establecido por el artículo 46 de los ESTATUTOS, el cual manda lo siguiente: El Consejo de Administración se reunirá dentro de los ocho (8) días siguientes a su elección, y elegirá de entre sus miembros a un PRESIDENTE, UN VICEPRESIDENTE, UN TESORERO,

UN SECRETARIO Y UN VOCAL. Estos funcionarios se elegirán todos los años en la primera reunión que tenga este Consejo y desempeñaran sus cargos hasta que sus sucesores sean electos y tomen posesión.

Atendiendo, pues, a este mandato del artículo 46 de nuestros ESTATUTOS fue que los consejeros elegidos en la IV Asamblea General Ordinaria de Delegados se reunieron el mismo día 25 de junio de 2017, y procedieron a realizar la distribución de cargos, según consta en el acta número 00 del Consejo de Administración. Durante dicha reunión se produjo la siguiente distribución de cargos:

<b>1-Geraldo Martínez</b>	Presidente
<b>2-Flavio Contín</b>	Vicepresidente
<b>3-Rafael Piantini</b>	Tesorero
<b>4-Aira Montaña</b>	Secretaria
<b>5-David Gerónimo</b>	Vocal
<b>6-Pedro Estevez</b>	Primer Suplente
<b>7-Alexis Soto</b>	Segundo Suplente

En la reunión del 4 de julio del 2017, el Consejo de Administración procedió a elegir varias comisiones de trabajo y armó un plan de trabajo para la gestión 2017-2018, conjuntamente con la gerencia de nuestra cooperativa, partiendo de las RESOLUCIONES EMANADAS DE LA IV ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS Y DEL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2020. A Continuación presentamos las comisiones de trabajo creadas por el Consejo de Administración y los resultados del plan de trabajo aprobado para dicha gestión.

## COMISIÓN DE EDUCACIÓN:

El Consejo de Administración, por resolución, designó a los siguientes miembros de la Comisión de Educación, atendiendo a lo establecido por artículo 75 del Estatuto que rige la cooperativa:

- 1- Flavio Contín,  
vicepresidente Consejo de Administración, quien presidirá.
- 2- David Gerónimo,  
vocal del Consejo de Administración.
- 3- Aira Montaña,  
secretaria del Consejo de Administración.
- 4- José David Rodríguez,  
representante de educación Distrito Convatec.
- 5- Katherine Abreu,  
representante de educación del Distrito Fenwal.
- 6- Ysabel Camacho,  
representante de educación del Distrito Eaton
- 7- Yahaira García,  
representante de educación del Distrito Medtronic.
- 8- Jennifer Pérez,  
representante de educación del Cooperativo Edwards
- 9- Nairobi Rosado,  
representante de educación del Distrito Pala Pizza
- 10- Gisela César,  
representante de educación del Distrito Madeinsa
- 11- Gelson Matias,  
representante de educación del Distrito NBM
- 12- Niobis Pérez,  
representante de educación del Distrito Flobeman

## COMITÉ EJECUTIVO:

Actuando en consonancia con lo establecido en el artículo 28 del Reglamento para la Aplicación de la Ley 127, del 27 de enero de 1964, el Consejo de Administración procedió a elegir un Comité Ejecutivo conformado por los siguientes integrantes:

- 1- Geraldo Martínez,  
presidente del Consejo de Administración.
- 2- Flavio Contín, vicepresidente del Consejo.
- 3- Rafael Piantini, tesorero del Consejo.
- 4- Aira Montaña, secretaria del Consejo.

## COMITÉ DE AUDITORIA:

Atendiendo a lo establecido por el artículo 77 del Estatuto que rige a COOPNAZONAF, dicho organismo de dirección procedió a elegir un Comité de Auditoría Interna a los fines de que se encargue de apoyar las funciones realizadas por el Consejo de Administración en materia de control interno, a través de la unidad de auditoría interna y de los auditores externos. El Comité de Auditoría quedó conformado por los siguientes miembros:

- 1- Rafael Piantini, tesorero
- 2- Flavio Contín, vicepresidente
- 3- Pedro Estevez, suplente

## RESULTADOS DEL PLAN DE TRABAJO 2017-2018:

### TEMA Y DEDICATORIA A LA V ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS:

El Consejo de Administración aprobó, el día 1 agosto de 2017, a través de una resolución, escoger como TEMA para la gestión 2017-2018 LA CALIDAD EN LOS PROCESOS (MEJORAMIENTO CONTÍNUO DE LOS PROCESOS) con el objetivo de que los colaboradores pongan en práctica ese valor corporativo en favor de los socios. El Tema para la V Asamblea General Ordinaria de Delegados lo será, entonces, LA CALIDAD EN LOS PROCESOS (MEJORAMIENTO CONTÍNUO DE LOS PROCESOS). En tanto que la asamblea será dedicada a la mujer cooperativista de COOPNAZONAF, decisión que se aprobó recientemente por resolución del Consejo de Administración.

El día 1 de septiembre, 2017, fue enviado un correo a los colaboradores, para informarles y motivarles a que practiquemos la calidad en todos los procesos que realizamos en los servicios que ofrecemos a los socios, bajo el eslogan "TIEMPO DE CALIDAD". Ahora, a partir del mes de mayo, estamos preparando un slogan que se gravará en un botón o gafete que se colocará a la altura del pecho de cada colaborador y en la publicidad de la cooperativa que dice "EN COOPNAZONAF: MI COMPROMISO ES OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD Y A TIEMPO.

## AUDITORIA EXTERNA 2017

La gerencia de nuestra cooperativa sometió a la consideración del Consejo de Administración tres cotizaciones de tres firmas de auditores externos, las cuales citamos a Continuación:

- 1- Encarnación Consulting;
- 2- De León, Vidal y Asociados y
- 3- VAG Auditores y Consultores Asociados.

En vista de que en la fiscalización que realizó el IDECOOP a los Estados Financieros del 2016, durante el año 2017, recomendó cambiar de firma de auditores cada tres años, procedimos a verificar las auditorías realizadas a nuestra cooperativa por cada una de las firmas que nos cotizaron. Se comprobó que la firma De Leon, Vidal y Asociados nos hizo tres auditorias corridas (2013, 2014 y 2015). En tanto que la firma Encarnación Consulting sólo nos había realizado una auditoria (2016) y la firma VAG no nos ha auditado hasta ahora.

El Consejo de Administración decidió en consecuencia contratar los servicios de la firma Encarnación Consulting, por segundo año consecutivo, para la realización de la auditoría, incluyendo un íterin al mes de agosto, de los Estados Financieros del año 2017.

La firma de auditoría Externa Encarnación Consulting inició los trabajos de campo el día 14 de septiembre 2017 y presentó los resultados preliminares, cortado al 31 de agosto, en la segunda semana de octubre del 2017.

Los hallazgos del Íterin fueron debidamente trabajados y completados a diciembre 31 de 2017, por las áreas de Finanzas, Operaciones y Tecnología, de manera que la auditoría realizada a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2017 resultaron muy favorables para la cooperativa.

Otra acción importante que tomó el Consejo de Administración, fue revisar la Estructura Organizacional, a la luz de la propuesta de la

Gerencia General, para adecuarla a la realidad cambiante de COOPNAZONAF: aprobar contratación de gerente de Operaciones y Servicio al Socio, Gerente de Mercadeo y Gestión Social, la creación de la Unidad de Análisis de Riesgos y Oficial de Cumplimiento (para la prevención del Lavado de Activo). Así como desarrollar la unidad de gestión humana con el objetivo de mejorar los servicios y el apoyo a los colaboradores. Igualmente se contrató a Pedro Rodríguez, anterior tesorero de COOPNAZONAF y ex contralor de EATON, como Asesor Financiero para reforzar la Gerencia Financiera. También se aprobó la contratación de nuevos recursos para Operaciones, para fortalecer la atención a los socios que se han ido incorporando a nuestra cooperativa.

En definitiva, desde el Consejo de Administración podemos decir a toda la comunidad que integra COOPNAZONAF, "Misión Cumplida". Múltiples reuniones ordinarias y extraordinarias, sesiones virtuales, desplazarnos a distintos puntos para portar el estandarte de nuestra institución han valido la pena.

Estamos alcanzando parámetros tan importantes dentro del plan estratégico como el número de socios varios meses por anticipado, el crecimiento exponencial de todos los servicios y la constancia vía encuestas de que vamos por el camino correcto sabiendo que esto es solo...el principio.

Tanto los asuntos nuevos como solicitados por la honorable asamblea están o completadas o en ruta a cumplirse.

Solo resta agradecer a toda la comunidad desde la Gerencia General y todas las gerencias hasta el más humilde de los colaboradores y ni hablar del apoyo irrestricto de los departamentos de recursos humanos de los distritos socios estratégicos de este tan noble proyecto.

Finalmente, a los delegados y delegadas de todo el país, los que estaban y los que se suman. Felicidades y bienvenidos. Juntos vamos por más.

## Colaboradores



*Equipo de Finanzas. De izquierda a derecha,  
Eris Manzueta, Wendy De Los Santos, Pedro Rodríguez, Juana Mosquea y Bartolo Del Rosario Salazar.*



*Equipo de Mercadeo y Gestion Social,  
Ana De La Cruz y Sabrina Vargas*



*Equipo de Operaciones y Servicio al Socio de San Isidro,  
DP World Caucedo y San Pedro de Macorís.*



*Todos los colaboradores de COOPNAZONAF.*

## Colaboradores



*Equipo de Colaboradoras de la Oficina PIISA,  
al centro Esmeralda De La Cruz, Gerente de Operaciones y Servicio al Socio.*



*Equipo de Operaciones y Servicio al Socio de la Oficina Principal,  
dirigido por Esmeralda De La Cruz y Adalberto Japa*

## Colaboradores



**Branyi Cuevas**  
*Representante de Oficina PIISA*



**Candy González**  
*Representante de Oficina PIISA*



**Ana De La Cruz**  
*Gerente de Mercadeo y Gestión Social*



**Silena De León**  
*Representante de Servicio PIISA*



**Arisleida Sena**  
*Representante de Servicio Oficina Caucedo.*



**Eris Manzueta**  
*Asistente de Contabilidad*



**Adalberto Antonio Japa**  
*Coordinador de Crédito*



**Yessenia Encarnación**  
*Coordinadora de Oficina PIISA*



**Rosa Vidal**  
*Coordinadora Oficina Principal*



**Oscar Richards**  
*Encargado TI*



**Juana Mosquea**  
*Contadora*



**Gabriela de León**  
*Asistente Administrativo y Compras*



**Ariela Aleman**  
*Representante de Servicio Oficina San Pedro.*



**Arianny Adames**  
*Analista de Crédito Oficina PIISA*



**Mabeladía Pérez**  
*Representante de Servicio PIISA*



**Bartolo Del Rosario Salazar**  
*Gerente Financiero y Administrativo*



**Carolina Carmona**  
*Representante de Servicio Oficina PIISA.*



**Esmeralda De La Cruz**  
*Auditora Interna*

## Colaboradores



**Bianca Rivas**  
Representante de Servicio  
Oficina PIISA.



**Carolin Germán**  
Analista de Crédito  
Oficina Principal.



**Dayrelina Puello**  
Representante de Servicio  
Oficina PIISA.



**Délvelis Deris**  
Representante de Servicio  
Oficina San Isidro.



**Hilaris Pérez**  
Representante de Servicio Oficina  
PIISA.



**Idelisse Sánchez**  
Representante de Servicio  
Oficina San Isidro.



**Jeffry Del Rosario**  
Representante de Servicio  
Oficina Principal.



**Jesús Fernández**  
Gerente General.



**José Núñez**  
Representante de Servicio  
Oficina Principal.



**Karlyn Pérez**  
Representante de Servicio  
Oficina Principal.



**Mirialba Valdez**  
Coordinadora de Servicio  
Oficina San Isidro.



**Pedro Rodríguez**  
Asesor Financiero.



**Romery Arias**  
Representante de Servicio  
Oficina PIISA.



**Sabrina Vargas**  
Asistente de Mercadeo.



**Wendy De Los Santos**  
Asistente de  
Recursos Humanos y Finanzas.



**Francinés Lugo,**  
Analista de Riesgos/  
Oficial de Cumplimiento



**Kiaranny Soriano**  
Representante Oficina PIISA.



**Patricia Jimenez Ozuna**  
Representante Servicio



**Yerardin Casado**  
Representante de Servicio Oficina  
PIISA

# Informe de la COMISIÓN de EDUCACIÓN

Señores Directivos, Delegados, Colaboradores,  
Representantes e invitados.  
Compañeros cooperativistas todos.

Reciban el más caluroso saludo de parte de  
la comisión de Educación, 2017-2018.

**“Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber”. Albert Einstein.**

Basado en la relevancia que tiene la educación para el crecimiento y desarrollo de nuestra institución mediante la formación y capacitación de nuestros socios, desde la presente gestión del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Educación, nos enfocamos en preparar un plan de educación que contase con la participación de todos los distritos cooperativos que conforman COOPNAZONAF. En aras de la consecución de este objetivo contactamos a los representantes de educación en cada distrito con la finalidad de que nos suministraran información sobre las actividades educativas que entendían deberíamos desarrollar durante el año, en pro de nuestros socios y mejoras respecto a su calidad de vida.

Dicha iniciativa contó con el respaldo de la mayoría de los representantes, quienes propusieron preparar

charlas de temas específicos, tópicos para incluir en el III Diplomado de la Carrera Dirigencial, además de cursos de educación Continuada para los actuales delegados, directivos y colaboradores entre otros.

La educación cooperativa se inscribe en una concepción que desarrolla procesos integrales los cuales deben responder a las necesidades que esta identifique, a través de los diagnósticos que se realicen mediante la puesta en marcha de procesos sistematizados, acompañados de un sistema de evaluación Continua.

Muestra de la trascendencia que tiene la educación para nuestra institución se desarrollaron las siguientes actividades: En el mes de Agosto del 2017, fue impartido el taller “Roles de los tres organismos de dirección” - facilitado por el Lic. Cástulo Vidal –

En el mes de Septiembre del 2017, iniciamos las labores para la creación de nuestro III Diplomado de la Carrera Dirigencial para delegados, colaboradores y representantes.

Producto de estas labores y gracias a la iniciativa de nuestro Gerente General el Sr. Jesús Fernández, surgió el Centro De Formación y Capacitación COOPNAZONAF, el cual incorporaría todas las actividades de educación y formación a los



dirigentes, colaboradores y socios, con programas específicos que respondan a las necesidades de cada uno de los sectores involucrados.

En el mes de Octubre del 2017, participamos en la “VII Convención Financiera del Cooperativismo Dominicano y IV Convención del Cooperativismo Internacional”,  
En el mes de Noviembre del 2017, estuvimos presente en la conferencia “Rol de la mujer en el sector cooperativo” impartido por el CONACOOOP y MUJERCOOP.

En el año que transcurre, el CENTRO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN fue el responsable de la coordinación del programa para el diplomado, desarrollo de temas y de reunir a expertos facilitadores que impartieron los 7 módulos para dos grupos de socios en un periodo de 3 meses, culminando en el mes de Mayo del presente año con certificación a 43 nuevos candidatos a dirigentes. La dirección académica del CENTRO DE FORMACIÓN está a cargo de la Sra. Ysabel Paulino y un equipo de profesionales, entre ellos: Antolín Ventura, Cástulo Vidal, y Joaquín Disla, junto al apoyo y colaboración de todo el equipo gerencial y esta comisión.

Por la Comisión de Educación

Flavio Contín,      Presidente

---

Aira Montaña,      Miembro

---

David Gerónimo,      Miembro

---

# INFORME DE TESORERÍA Y LA GERENCIA FINANCIERA



Rafael Piantini  
*Tesorero Consejo  
de Administración*



Bartolo del Rosario Salazar  
*Gerente Financiero*



Pedro Rodríguez  
*Asesor Financiero*



Juana Mosquea  
*Contador*

En cumplimiento a lo establecido en nuestros Estatutos, presentamos a los honorables delegados los resultados del ejercicio financiero de nuestra cooperativa, correspondiente al periodo fiscal 2017, a ser conocido por esta V Asamblea General Ordinaria de Delegados.

Los datos Correspondientes a los Estados Financieros contenidos en este Informe fueron auditados y validados por la firma de auditores ENCARNACIÓN CONSULTING, SRL, bajo las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs), las cuales exigen una planificación, pruebas selectivas, evaluación de los principios de contabilidad utilizados y los estimados significativos, realizados por la gerencia, para así obtener una seguridad razonable de que los Estados Financieros no contienen discrepancias materiales.

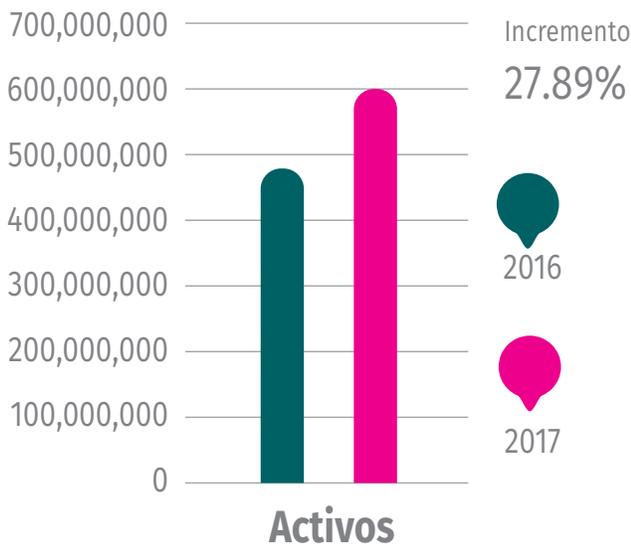
En ese sentido, la Firma de Auditores ENCARNACIÓN CONSULTING, SRL, precisa que los Estados Financieros de nuestra COOPNAZONAF presentan razonablemente, en todos sus aspectos, la Situación Financiera al 31 de diciembre de 2017, los Excedentes de Operación, los Flujos de Efectivos y cambios en el Patrimonio están conformes a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs).

A Continuación presentamos el análisis realizado a los indicadores económicos de mayor relevancia correspondientes al año fiscal 2017.

## LOS ACTIVOS

Son los bienes de la cooperativa con los que cuenta para sus operaciones de cada día, estos pueden ser corrientes y no corrientes. Durante el año 2017 el total de activos creció un 27.89% con relación al año 2016, los cuales pasaron de \$465, 828,404.00 a \$595, 726,745.00 lo que representa un crecimiento absoluto de RD\$ 129, 898,341.00

Dentro de los activos, el de mayor relevancia fue la cartera de préstamos, la cual cerró con un total de RD\$558, 441,649.00 lo cual representa un crecimiento de un 26.14% con relación al 2016, año que dicha cartera registro un total de RD\$442,706,431.00



Dentro de la cartera de préstamo, el tipo de crédito de mayor demanda durante el ejercicio económico del 2017 fueron los préstamos Ordinarios hasta "Tres Veces los Ahorros", los cuales representan el 59.22% de las cartera de préstamos bruta al 31/12/2017.

Por otro lado, los préstamos Ordinarios hasta Dos Veces los Ahorros, representaron el 29.52% de la cartera de préstamos con un total de RD\$166, 774,429.00 al finalizar el año 2017. Los préstamos del tipo Ordinarios

hasta una vez los Ahorros, representaron el 5.21% de la cartera de préstamos con un total de RD\$29, 458,598.00 al cierre del año 2017. Los préstamos de Emergencias representan el 3.23%, con un total RD\$18, 260,669.00

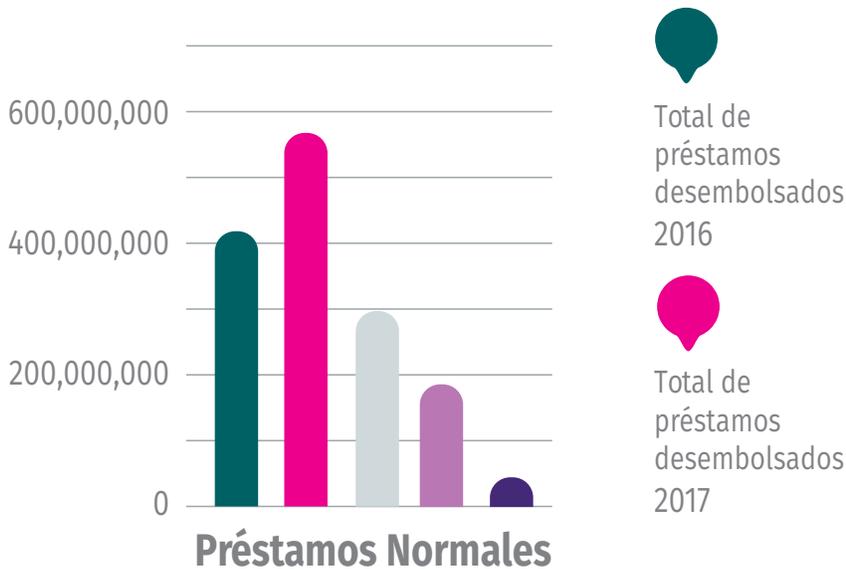
Otro renglón significativo fueron los préstamos de Excepción que representan el 1.28%, con un total de RD\$7, 226,719.00 La tendencia mostrada pone de manifiesto la clara visión de la administración en la aplicación de la política de crédito, ajustando la misma a lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Préstamos y Órdenes de Servicios.

Las Cuentas por Cobrar, Son las facturas pendientes de cobro a las empresas, Los montos retenidos por nómina a los socios, las cuales representan una importante fuente para el desenvolvimiento operativo de COOPNAZONAF, y cerraron con un balance de RD\$6, 097,244.00 Propiedad, Planta y Equipos, aunque el saldo neto registrado en 2017 se mantuvo en los niveles del 2016 porque las adquisiciones de nuevos mobiliarios y equipos de cómputos necesarios para las operaciones y servicios fueron similares a los valores de la depreciación del periodo. Los Gastos anticipados y otros activos, incluyen para el periodo balances de los proyectos más importantes como son los la readecuación eléctrica y tecnológicas, la digitalización.

## LOS PASIVOS

Los pasivos son los compromisos de la Cooperativa contraídos con los socios y proveedores, los mismos son utilizados para producir bienes y servicios para el buen funcionamiento de la entidad. Para el año 2017 los pasivos aumentaron un 29.80% con relación al 2016, pasando de RD\$429, 876,251.00 a \$557, 973,893.00, para un incremento absoluto de RD\$128, 097,642.00.

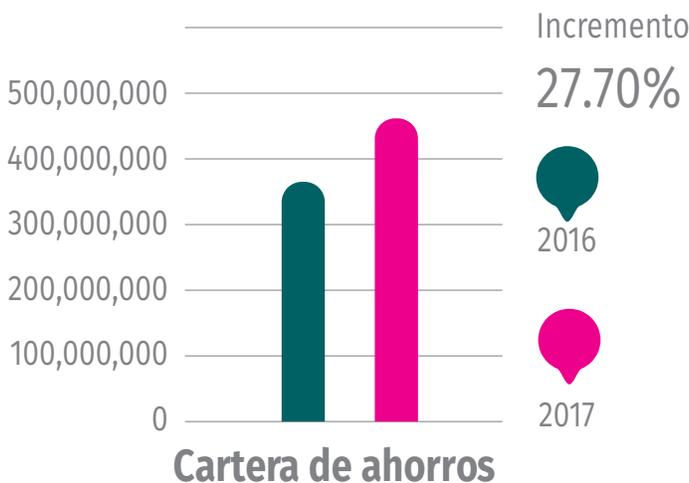
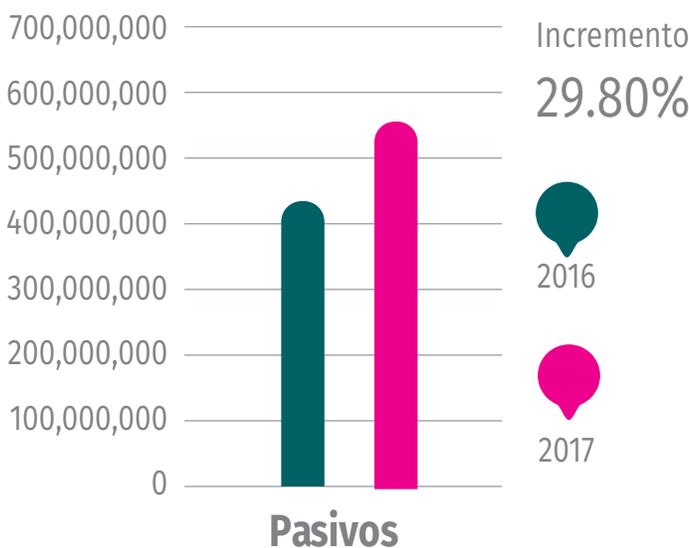
Dentro del renglón de los pasivos, como es la tendencia natural, la partida de mayor crecimiento fue la cartera de ahorros de los Socios, la cual pasó de RD\$354, 283,558.00 en el 2016 a RD\$452, 432,199.00



lo cual refleja un incremento de RD\$98, 148,641.00, esta variación representa un 27.70%.

También es bueno señalar el crecimiento de los Depósitos a Plazo Fijo, los cuales pasaron de RD\$68,523,833.00 en el 2016 a RD\$79,105,054.00 para un crecimiento absoluto de RD\$10,581,221.00, equivalente a 15.44%.

De igual forma debemos destacar el cambio para el 2017 en la partida de Retenciones y Acumulaciones por pagar, la cual tiene un monto de RD\$23, 546,112.00 del cual RD\$12, 229,924.00 corresponden a Intereses por Pagar Cuentas de Ahorros, RD\$2, 967,379.00 pertenecen a Bonificación y Compensaciones por pagar a los colaboradores, RD\$4, 711,450.00 a Cuentas de Ahorros Socios Inactivos, RD\$1, 145,598.00 para la realización de la Asamblea y RD\$671,718.00 a Provisión pago prestaciones laborales empleados y RD\$556,876.00 para el Centro de Formación y Capacitación - COOPNAZONAF.



El crecimiento de los Ahorros y los Depósitos a Plazo Fijo, a pesar de la situación económica en nuestro país, muestran la confianza de los socios en su cooperativa, además del buen manejo de sus finanzas personales.

## INGRESOS Y GASTOS

### INGRESOS

Los Ingresos son el producto del ejercicio fiscal con las cuales cuenta la entidad para el desarrollo de sus funciones operativas y financieras, también poder brindarles un excelente servicio y productos a sus socios y empleados.

En este año fiscal que presentamos, las líneas que aportaron mayor porcentaje de participación fueron: los ahorros y los préstamos.

En el 2017 los ingresos se incrementaron en un 34.59% al pasar de \$63, 565,230.00.00 en el 2016 a \$85, 553,874.00.00 para un crecimiento absoluto de RD\$21,988,644.00. Es importante destacar que estos ingresos son productos de los intereses generados por los préstamos realizados por socios, además de otros ingresos menores recibidos de comisiones.

### GASTOS

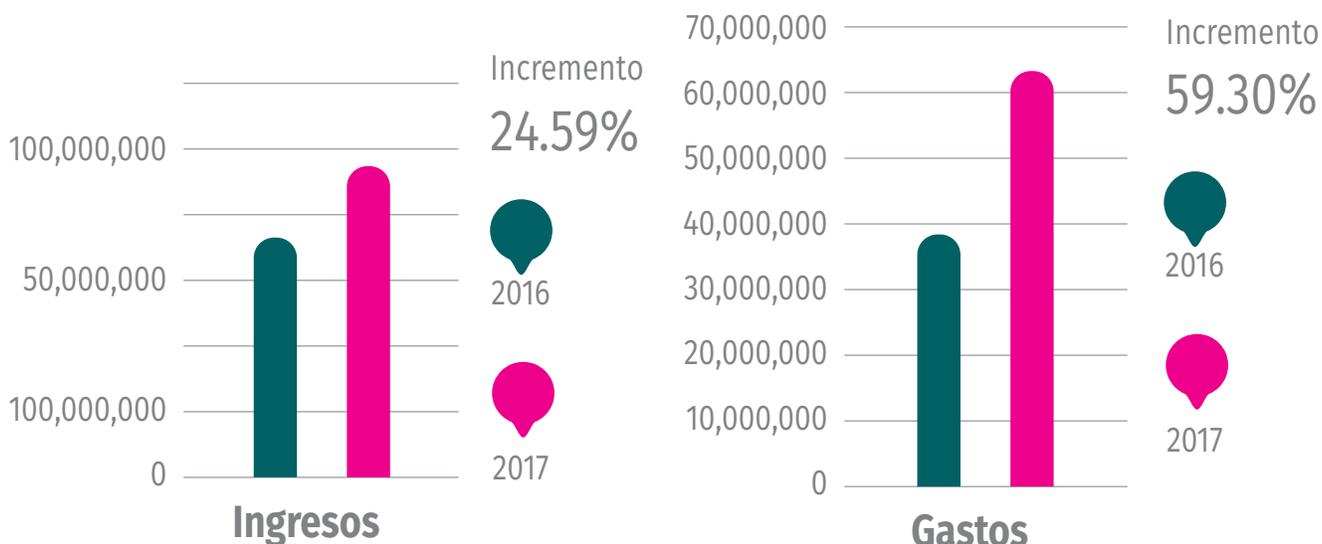
Con la intención de mantener la cooperativa con un alto rendimiento en sus operaciones y con la finalidad de brindar un excelente servicio rápido y eficaz a sus asociados, el Consejo de Administración tomó decisiones las cuales abarca el abordaje de algunos

gastos necesarios para el buen funcionamiento y éxito de la institución y sin los cuales no se lograrían las metas propuestas para cada periodo fiscal.

Para el 2017 los gastos registraron un incremento de un 59.30% al pasar de \$39, 013,653.00 en el 2016 a \$62, 150,533.00 para un crecimiento de \$23, 136,880.00. Por las razones expuestas más adelante.

Dentro de los gastos la partida de más impacto está representada por los Gastos Administrativos, dentro de los cuales se destacan especialmente el incremento de los sueldos y compensaciones de los empleados. Para el año 2017 estos gastos fueron de RD\$18,841,213.00 versus RD\$14,237,889.00 en el 2016 lo cual representa un incremento de RD\$4,603,324.00 equivalente al 32.33%.

El impacto el renglón de sueldos y compensaciones es producto de la contratación de un Gerente de Mercadeo. Debemos destacar otra partida con un crecimiento considerado, estos son los gastos financieros, los cuales incluyen los Intereses pagados a los Depósitos de los asociados por RD\$12,229,924.00(no segregados en la presentación del 2016), en cambio los Depósitos a plazos se mantuvieron en niveles similares de RD\$5,841,574.00 en el 2016 comparado con RD\$5,898,405.00 en 2017.



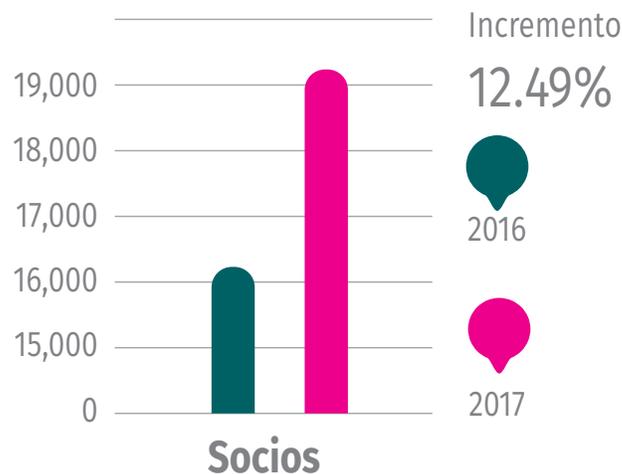
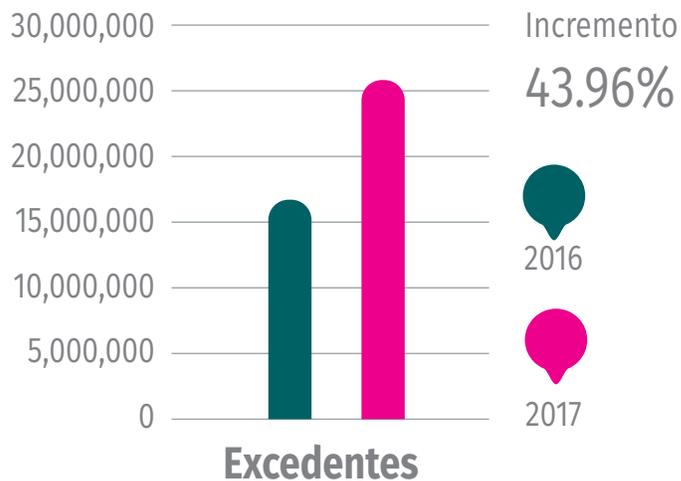
## TOTAL DE SOCIOS

En el 2017 se registró un incremento de la membresía pasando la misma de 16,456 en el 2016 a 18,512 en el 2017, lo cual representa un aumento del total de socios de 2,056 para un 12.49% de incremento relativo.

## EXCEDENTES NETOS

Los excedentes es lo restante después de cumplir con los compromisos incurridos.

Para el 2017 los excedentes estuvieron un importante crecimiento de 43.96% al pasar de \$20,188,947.00 para el 2016 a \$29,063,675.00 (incluyendo RD\$12,229,924.00 de Intereses a pagar por Ahorros de los Socios) representando un crecimiento absoluto de RD\$8,874,728.00



**Lic. Rafael Tomas Piantini Noesi**  
Tesorero Consejo de Administración

**Lic. Bartolo Del Rosario Salazar**  
Gerente Administrativo y Financiero

**Lic. Pedro Rodríguez**  
Asesor Financiero

**Juana Mosquea**  
Contador

**NUESTRA COOPERATIVA ESTÁ  
TRABAJANDO EN LA DEFINICIÓN DE  
UN NUEVO MODELO DE INDICADORES  
FINANCIEROS Y SOCIALES QUE  
ESTAREMOS PRESENTANDO A TODOS  
NUESTROS SOCIOS Y AL SECTOR  
COOPERATIVO DOMINICANO, EN ESTE  
MISMO AÑO 2018, EL CUAL ESTARÁ  
ALINEADO A LA AUTORREGULACIÓN DEL  
SECTOR COOPERATIVO.**

# INFORME DE LA GERENCIA

Tal como establece la Ley 127/64 y los Estatutos que nos rigen, la Gerencia actúa bajo la dirección del Consejo de Administración, asumiendo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan tal cual han sido planificadas y aprobadas por dicho organismo de dirección.

## **A CONTINUACIÓN PRESENTAMOS LOS RESULTADOS DE LAS RESOLUCIONES EVACUADAS POR IV ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS Y SOBRE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2020:**

**RESOLUCIÓN NUMERO 1:** proponemos a esta IV Asamblea General Ordinaria de Delegados que el Consejo de Administración que resulte electo asuma la responsabilidad de definir y poner en marcha de un sistema de revisión con frecuencia bimensual o trimestral que garantice el seguimiento y la ejecución del PLAN ESTRATÉGICO, elaborado para los años 2017-2020, de manera que los objetivos estratégicos contenidos en el mismo se hagan realidad según los indicadores de medición y fechas trazadas.

En respuesta a esta resolución el Consejo de Administración, después de analizar los resultados del Plan Estratégico, debidamente terminado y aprobado en el mes de mayo, del 2017, solicitó al equipo gerencial hacerse cargo de la preparación y ejecución de los objetivos estratégicos durante el periodo 2017-2018. Igualmente acordó establecer el proceso de seguimiento a los resultados a partir de la reunión realizada el 1 de agosto del 2017. Ver el acta número 2 del 1 de agosto,

2017, contentiva de la Resolución Número 2.

El seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico 2017-2020, se viene realizando cada dos meses, desde el mes de agosto 2017. De 25 objetivos estratégicos que se levantaron durante la realización del Plan Estratégico hemos completado en el primer año más de un 70% de los mismos, lo que demuestra que hemos sido bastante agresivo y consistente en los resultados.

COOPNAZONAF entra en la planificación estratégica para precisamente romper paradigmas y poder crecer agresivamente en los sectores que hemos decidido hacer presencia a pesar de las amenazas evidenciadas en el FODA realizado, actuando debidamente sobre ellas. En este sentido ha sido de mucha ayuda la definición de los indicadores de ventaja competitiva y de la estabilidad del entorno tecnológico que deben ser impactados para salir del cuadrante conservador y lograr colocar a la empresa en el cuadrante agresivo.

### **Estrategia de Negocios:**

Conservando los principios y normas del Cooperativismo, COOPNAZONAF tiene el compromiso estratégico agresivo de incrementar para el 2020:

1. Su participación en el mercado en un 15%, haciendo una diferenciación en la flexibilidad de sus productos y creando una imagen de marca a la altura de las expectativas de sus socios.
2. Impulsar internamente una tecnología móvil en tiempo real tanto para sus operaciones como para la comodidad de sus socios.



3. crear una estructura para una escuela de educación en finanzas personales, cooperativismo, liderazgo y medio ambiente.
4. Tener un personal compensado acorde al mercado laboral de su sector, con espacios de trabajo adecuados.
5. Lograr el desarrollo de unidades de mercadeo, de recursos humanos y de gestión de riesgos.

### **LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS FUERON PREPARADOS ASUMIENDO EL BALANCE SCORECARD O INDICADORES DE DESEMPEÑO COMPROMETIENDO LAS SIGUIENTES ÁREAS:**

#### **1. OBJETIVOS FINANCIEROS:**

- A.** Para cumplir con el **PRIMER OBJETIVO** estratégico financiero nos propusimos en consecuencia monitorear, cada 3 meses, las tasas activas y pasivas en el ámbito cooperativo y bancario, para asegurar que las mismas se mantengan en el 2do cuartil; así como las estrategias del sector cooperativo en este sentido, a fin de mantener tasas preferenciales a favor de nuestros socios.

Durante la realización de monitoreo cada tres meses, de las tasas activas y pasivas, pudimos comprobar que las nuestras son las mejores que existen en el mercado financiero, no obstante hicimos algunos ajustes para ser más

competitivos y hacer que el dinero del socio tenga mucho más valor que lo que pudiera tener en otras instituciones financieras del sector.

#### **AJUSTE A LAS TASAS PASIVAS:**

La tasa de interés pasiva o de captación son las que pagamos a las APORTACIONES, A LOS AHORROS Y A LOS CERTIFICADOS DE PLAZO FIJO:

**APORTACIONES:** Desde el surgimiento de COOPNAZONAF hemos pagado una tasa de interés anual de un 4.5% a las APORTACIONES. A partir del 1 de enero del 2018 la tasa de interés fue aumentada a un 5% anual, según lo dispuso recientemente por resolución el Consejo de Administración. Además, el Consejo se propone someter a esta V Asamblea General Ordinaria de Delegados el que los intereses ganados por concepto de las aportaciones sean reinvertidos en APORTACIONES, convirtiendo lo ganado por este concepto en MAS APORTACIONES para cada socio. De esta forma los socios estarán más motivados a aumentar las mismas, pues podrán ganar y acumular más dinero por este concepto. Las APORTACIONES solo pueden ser retiradas cuando el socio decide salir de la cooperativa.

#### **TASA DE INTERÉS A LOS AHORROS DE LOS SOCIOS:**

El objetivo de COOPNAZONAF es promover el ahorro permanentemente de manera que ahorrar se convierta en un hábito de vida, razón por la cual estamos pagando a los ahorros una tasa de interés de un

tres por ciento (3%) anual, la cual es sumamente competitiva puesto que las instituciones financieras del país apenas pagan un 1.5% a los ahorros.

### **NUEVAS TASAS DE INTERÉS ANUAL A PAGAR PARA LOS CERTIFICADOS DE PLAZO FIJO:**

Los socios pueden abrir sus Certificados de Plazo Fijo a 30 días o más y recibirán una tasa de interés anual según los montos y los valores que aparecen a Continuación:

- ✘ Menor de \$100,000.00, pagar una tasa de interés anual de 3.5%.
- ✘ RD\$100,000.01 a \$500,000, pagar una tasa de interés anual de 4.5%.
- ✘ RD\$500,000.01 a \$1, 000,000, pagar una tasa de interés anual de 6%
- ✘ RD\$1, 000,000.01 en adelante, pagar una tasa de interés anual de 7%.

### **LA TASA DE INTERÉS ACTIVA O DE COLOCACIÓN:**

Es la tasa que cobran las entidades financieras por los préstamos otorgados a las personas naturales o empresas. En nuestro caso es la tasa de interés que cobramos a los préstamos y órdenes de servicio.

Las tasas de interés que cobramos como cooperativa son prácticamente fijas y flexibles, pues no practicamos el juego de aumentar y bajar por conveniencia puramente mercantil como lo sugiere el mercado financiero, debido a que buscamos que nuestros socios puedan recibir el dinero que demandan a través de la cooperativa para mejorar su calidad de vida a un bajo costo que les permita planificar compromisos que hacen con sus salarios.

Las tasas de interés mensual y anual que cobramos a los préstamos que demandan nuestros socios fueron actualizadas según pueden ver a Continuación:

- a. Un uno por ciento (1%) mensual, esto es un doce por ciento anual (12%), por los préstamos de hasta una vez los ahorros.
- b. Un uno punto veinticinco (1.25%) mensual, esto es un quince por ciento (15%) anual, por los préstamos de Excepción.
- c. Un uno punto cinco (1.5%) mensual, esto es un dieciocho por ciento (18%) anual por los préstamos de hasta tres veces los ahorros y por los préstamos de emergencia.

Nuestra cooperativa devuelve a los socios un porcentaje proporcional al total pagado por concepto de intereses a los préstamos, esto es lo que llamamos EXCEDENTES POR PATROCINIO, durante cada asamblea general ordinaria de delegados.

### **B. El SEGUNDO OBJETIVO establece que debemos asegurar, mensualmente, que durante el periodo de 3 años, se mantenga la rentabilidad financiera de modo que permita cubrir el 100% de los gastos generales, administrativos y financieros, las reservas de ley, las estatutarias y otras reservas aprobadas por la asamblea, de manera que resulte un excedente neto para la distribución por patrocinio a los socios.**

Este objetivo fue cumplido durante el año 2017 y en el primer cuatrimestre del 2018 vamos muy bien. Prueba de ello es que estamos reportando ante esta V Asamblea General Ordinaria de Delegados resultados que evidencian que durante el año 2017 tuvimos una rentabilidad financiera bastante robusta al distribuir un total de excedentes de RD\$29, 063,675.00, después de cubrir los gastos generales, administrativos y financieros, las reservas de ley, las estatutarias y las reservas aprobadas por las asambleas pasadas. En tanto que los resultados obtenidos en lo que va del año 2018, se puede asegurar que será un año bastante fructífero, pues la tendencia es de que podríamos obtener cerca de los RD\$40,000,000.00 en excedentes totales, después de las reservas.

**C. REVISAR EL SISTEMA CONTABLE, a junio del 2018, a los fines de adecuar el catálogo de cuentas, el formato de los estados financieros, las políticas contables y la documentación relacionada con el proceso contable.**

La revisión del Sistema Contable se planificó con el propósito de adecuar el Catálogo de Cuentas para que podamos realizar de manera automática el Estado de Resultados en sus componentes de gastos: Gastos de Personal, Gastos Generales y Administrativos principalmente. A estos fines se subdividieron en dos controles de gastos independientes porque en la actualidad todas las partidas están en un solo bloque de cuentas por tal razón la clasificación se realiza de manera manual en Excel. La empresa que está trabajando con esta mejora es COSEFI, quien es nuestro suplidor del sistema SAFE Financial para el registro de nuestras operaciones contables. La promesa es que la modificación estará concluida en mayo-junio 2018, de manera que COOPNAZONAF pueda iniciar las operaciones del mes de junio-julio 2018 con el catálogo de cuentas debidamente modificado. Las mejoras que estamos introduciendo al Catálogo de Cuentas harán que los Estados Financieros estén mucho mejor estructurados para que cualquier persona que no conozca de estados financieros pueda entenderlos.

**D. AUMENTAR EL ACTIVO FIJO En un 100% por año, durante el plazo del Plan Estratégico, 2017-2020.**

Este objetivo está en proceso de cumplimiento, pero debemos esperar por el avance de los tres proyectos grandes que estamos ejecutando actualmente como son la compra e instalación de un nuevo servidor con características mucho más robustas que el actual, la preparación de una aplicación de APP y las automatizaciones de los procesos de Captación de Ahorros y Aportaciones y la Política y Procedimientos de Crédito y Ordenes de Servicio a través de la aplicación de Bizagi bajo la responsabilidad de la empresa SIMPAPEL.

La auditoría a los activos fijos realizada en el mes de marzo 2018 dejó como resultado la salida por

depreciación de algunos activos fijos lo cual como es obvio disminuyó los montos acumulados por este concepto, pero una vez entren los proyectos nuevos que venimos desarrollando tendremos en claro el valor absoluto de los mismos para poder medir el crecimiento que tendremos por año en este renglón.

**E. INCREMENTAR LA CARTERA DE PRÉSTAMOS sobre los mil millones de pesos, para el 2020.**

Para determinar el crecimiento de las carteras de préstamos, de ahorros y de socios por año, atendiendo al mandato del Plan Estratégico, realizamos un análisis que nos hizo definir como punto de partida el mes de junio del 2017, esto debido a que dicho Plan Estratégico fue terminado en el mes de mayo del 2017. Atendiendo a este objetivo nos propusimos definir, conjuntamente con la gerencia, el crecimiento de la carteras de préstamos, de ahorros y de socios a diciembre 2017, a diciembre 2018, a diciembre 2019 y a diciembre 2020, a los fines de alinearnos con lo establecido con el Plan Estratégico y lograr el incremento de dichas carteras de acuerdo a los cuadros que presentamos más adelante.

Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, nuestra cartera de préstamos debía crecer unos RD\$72, 765,612.00 desde junio a diciembre 2017, para cerrar el año con RD\$563, 406,330.00, objetivo este que fue prácticamente cumplido pues la cartera bruta de préstamos cerró con RD\$570, 255,402.00, en tanto que la cartera neta quedó en RD\$558, 441,649.00, con una diferencia de unos cinco millones respecto al objetivo.

El cuadro en cuestión establece que para diciembre 2018, debemos terminar con una cartera de préstamo de RD\$708, 937,554.00. La tendencia en proceso indica que dicho objetivo podría ser superado al 31 de diciembre 2018, pues al 30 de abril cerramos con una cartera bruta de préstamo de RD\$609, 997,084.00, siendo el objetivo presupuestado de RD\$602, 544,920.00. En dicho cuadro se visualizan además los objetivos a lograr a diciembre 2019 y a diciembre 2020.

Junio 2017:	RD\$490, 640,718	diciembre 2017:	RD\$563, 406,330
Enero 2018:	RD\$563, 406,330	diciembre 2018:	RD\$708, 937,554
Enero 2019:	RD\$708, 937,554	diciembre 2019:	RD\$854, 468,778
Enero 2020:	RD\$854, 468,778	diciembre 2020:	RD\$1, 000, 000,002

#### **F. AUMENTAR LA CARTERA DE AHORROS rd\$850,000 millones, para el 2020.**

La cartera de ahorro a diciembre 2017, según el cuadro que presentamos más abajo debía cerrar en RD\$479,026.681.00, sin embargo la meta alcanzada fue de RD\$452, 432,199.00, con una diferencia de RD\$26, 594,482.00.

Sin embargo, cuando medimos la Cartera de ahorros al 30 de abril 2018, donde teníamos el objetivo de alcanzar

el monto de RD\$500, 609,595.00, nos damos cuenta de que la tendencia para lograr la meta a diciembre 2018 es bastante halagüeña, puesto que dicha cartera cerró en RD\$488, 179,162.00), reduciéndose la diferencia a unos RD\$12,000.000. Obviamente que el objetivo a diciembre 2018 es bastante significativo, pero si logramos crecer en socios como tres o cuatro mil en lo que queda de año, de seguro que lograremos que la cartera de ahorros sobre pase los RD\$600, 000,000. Según el cuadro siguiente, la meta para diciembre 2020 es tener una cartera de ahorros de RD\$850, 000,000.00.

Junio 2017:	RD\$417, 197,797	diciembre 2017:	RD\$479, 026,681
Enero 2018:	RD\$479, 026,681	diciembre 2018:	RD\$602, 684,449
Enero 2019:	RD\$602, 684,449	diciembre 2019:	RD\$726, 342,229
Enero 2020:	RD\$726, 342,229	diciembre 2020:	RD\$849,999,997

#### **G. CRECER EL NÚMERO DE SOCIOS sobre los 25 mil para el 2020.**

El cuadro siguiente nos plantea que a junio del 2017 teníamos 17,067 socios y que a diciembre, 2017 debíamos cerrar con 18,201,

pero sobrepasamos dicha cantidad con 311 socios, pues cerramos con 18,512 socios. El crecimiento en socios luce bastante interesante, para lo que queda del año 2018. Al 30 del mes de abril tenemos 19, 651 socios que versus el objetivo de 19,229 tenemos 422 socios por encima.

Junio 2017:	17,067	Diciembre 2017:	18,201
Enero 2018:	18,201	Diciembre 2018:	20,469
Enero 2019:	20,469	Diciembre 2019:	22,737
Enero 2020:	22,737	Diciembre 2020:	25,005

**H. PREPARAR, en el último trimestre de cada año, EL PRESUPUESTO DE GASTOS Y DE INVERSIÓN DE CAPITAL, así como realizar la ejecución presupuestaria de manera mensual.**

Como siempre, el presupuesto de gastos y de inversión de capital de nuestra cooperativa se viene preparando en el último trimestre de cada año, y la ejecución presupuestaria mensual se realiza sin tardanza. Este es un compromiso ineludible, con el cual no podemos fallar, razón por la cual decidimos adherir a nuestro sistema de Safe Financial un módulo de presupuesto para dejar automatizado este proceso tan importante para la vida de nuestra organización.

## **2. OBJETIVOS PROCESOS INTERNOS:**

**A. ADQUIRIR UN MÓDULO DE ACTIVOS FIJOS, para el control efectivo de los mismos, diciembre 2017.**

El Módulo de Activos fijos fue comprado a NTST (N-TIER SOFTWARE TECHNOLOGY S.A., en fecha 8 de agosto del 2017. Este módulo fue instalado en el mes septiembre 2017, pero entró en operación en febrero 2018. Sin embargo, con la realización de la auditoria a los activos fijos por parte de la gerencia y el Consejo de Vigilancia en el mes de marzo del 2018 fue que dicho módulo quedó operando en un 100%.

Actualmente los Activos Fijos están siendo administrados y monitoreados bajo los criterios establecidos en el REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE MUEBLES Y EQUIPOS Y EL MANUAL DE CONTROL INTERNO POR TRANSACCIONES, utilizando como herramienta el Módulo de Activos Fijos, la cual de manera automatizada permite la ubicación fotográfica, el valor y la identificación (modelo y número de serie) de todos los activos fijos. A través de este instrumento se calcula automáticamente la depreciación mensual de los equipos.

**B. HABILITAR, EN EL MÓDULO DE CONTROL BANCARIO, el aplicativo de conciliación**

**bancaria existente en el sistema safe financial, a los fines de que la conciliación bancaria se realice de manera automatizada mensualmente.**

El Módulo de Control Bancario fue habilitado en el mes de septiembre 2017, como el aplicativo de conciliación bancaria en el sistema Safe Financial. Este aplicativo entró en operación inmediatamente en dicho mes y las conciliaciones bancarias quedaron automatizadas, lo cual hace más fácil y confiable la realización de las mismas, garantizando que el balance en libro esté actualizado con el balance en banco automáticamente. Para lograr una adecuada segregación de funciones se procedió con el entrenamiento de un nuevo recurso para asegurar que quien subiera los pagos al banco no fuera la misma persona que realizara las conciliaciones.

**C. COMPRAR, INSTALAR Y PONER EN OPERACIÓN LOS MÓDULOS SIGUIENTES:**

- Indicadores Financieros
- Presupuesto
- Nómina

El objetivo de adquirir los módulos de nómina, presupuesto y de indicadores financieros se basó en la necesidad de automatizar dichos procesos. Dichos módulos están instalados y corriendo en un 100%.

### **INDICADORES FINANCIEROS Y LA AUTORREGULACIÓN EN COOPNAZONAF:**

La adquisición de un módulo de administración de los indicadores financieros, por parte de nuestra cooperativa, el cual está en operación, tiene la finalidad de alinearnos con los principios y normativas de la autorregulación con el establecimiento de indicadores financieros que conforman el sistema de alerta temprana. Las áreas fundamentales que componen estos indicadores que estamos midiendo mes por mes, son: calidad del activo, activo y calidad de estructura, rentabilidad y eficiencia como también indicadores de crecimiento. En este renglón estamos midiendo 28 indicadores. Entre estos podemos resaltar:

- a. Morosidad de la cartera,
- b. Solvencia,
- c. Activos productivos,
- d. Capital institucional,
- e. Rendimiento de excedentes (roe),
- f. Costo de manejo, entre otros.

De igual manera estamos implementando los indicadores sociales, los cuales venimos midiendo en la actualidad. De un total de 12 indicadores sociales que existen decidimos acoger tres (3) como piloto, entre los cuales tenemos los siguientes:

- a. Crecimiento en membresía,
- b. Inversión en educación,
- c. Costo de gobernabilidad.

## **AUTOMATIZACIÓN DEL PRESUPUESTO:**

El Módulo de presupuesto de gastos y de inversión de capital también está operando de manera automática. Con el módulo de Presupuesto tenemos una ejecución mensual de los mismos que servirá de base para la proyección del presupuesto del 2019 el cual tenemos que preparar en el último trimestre del 2018, tomando en cuenta cualquier cambio en el personal o en alguna partida de gastos que no esté contenida en la base de este año.

En cuanto a la inversión de capital debemos enfocarla a planificación de proyectos especiales como en Tecnología y Cómputos así como a la adquisición de Mobiliarios y Equipos para el bienestar de nuestros colaboradores y el mejor servicio de nuestros socios o a Mejoras en Propiedades Arrendadas.

Cuando el presupuesto se trabajaba manualmente teníamos serios problemas para tener a tiempo la ejecución del mismo, mientras que ahora inmediatamente se hace el cierre contable del mes en cuestión, dicho proceso se realiza en apenas una hora, lo cual nos permite ser más ágil y seguro en la definición de tendencias, variables y ajustes que permitan la toma de acción a tiempo por parte de la gerencia.

## **AUTOMATIZACIÓN DE LA NÓMINA DE PERSONAL:**

La nómina del personal de COOPNAZONAF que antes se preparaba manualmente ahora está automatizada totalmente, cargada por oficina atendiendo a los ingresos que se obtienen en cada una de ellas, lo cual nos da mayor seguridad y facilidad para su administración y seguimiento.

### **D. CREAR UNA UNIDAD DE ANÁLISIS DE RIESGOS, con el objetivo de garantizar la integridad de la gestión de riesgos.**

Con relación al cumplimiento de este objetivo fuimos bastante proactivo, pues la entrada en vigencia de la Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo nos sugirió crear una Unidad que incluyera el Análisis de Riesgos y Oficial de Cumplimiento, cumpliendo de esa manera con el plan estratégico y con la citada Ley de Lavados.

Esta Unidad de Análisis de Riesgos y Oficial de Cumplimiento fue aprobada por el Consejo de Administración y se completó con la contratación de Francines Lugo, la cual tiene experiencia en dicha rama, en el mes de octubre 2017.

La responsable de dicha Unidad procedió de inmediato a registrar nuestra cooperativa en la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y en el IDECOOP como organismo que nos rige, también preparó y puso en ejecución el manual de políticas, procedimientos y control interno para la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo en COOPNAZONAF, inc. Dicho manual tiene los objetivos siguientes:

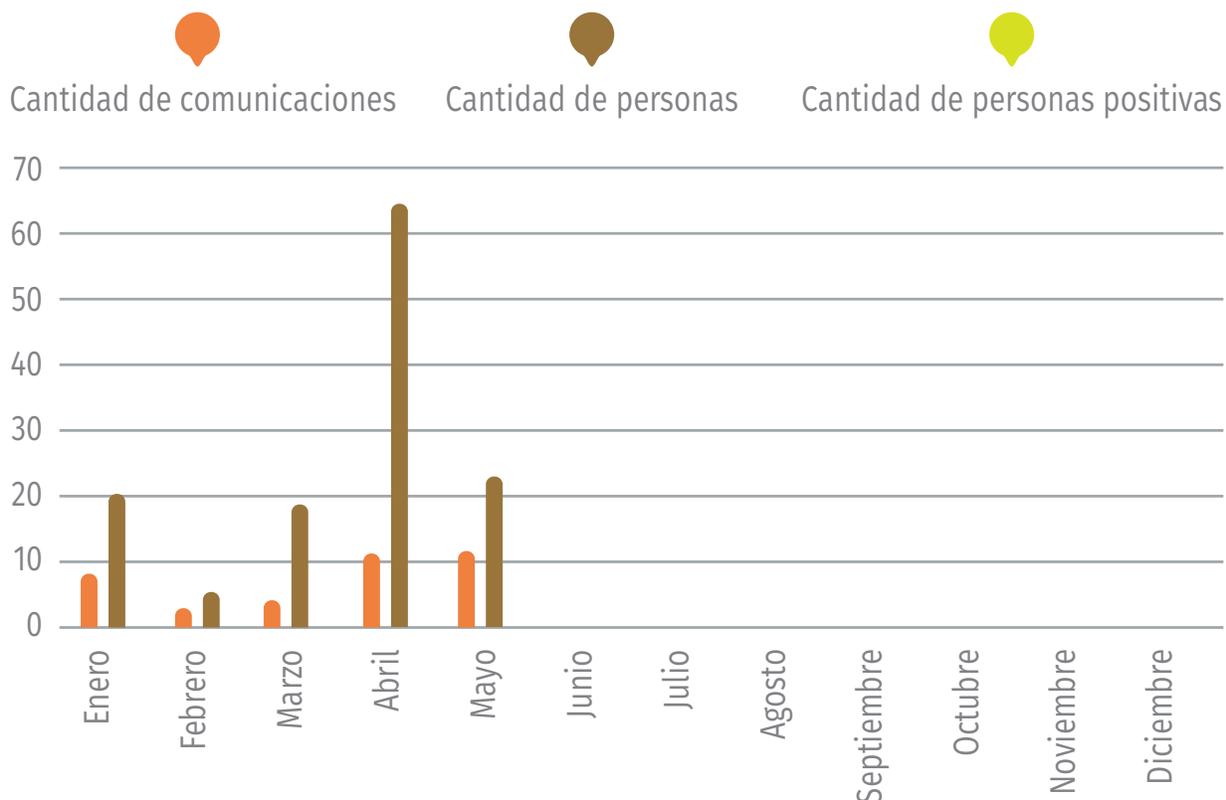
- a. Definir de manera clara y precisa los objetivos planteados por el Consejo de Administración en términos de prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- b. Formalizar todo el proceso relacionado con la prevención de l lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

- c. Definir los conceptos básicos en materia de prevención de lavado de activos.
- d. Establecer las normas, las políticas y los procedimientos operativos en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo para prevenir que por las operaciones que realicen los socios de COOPNAZONAF, se puedan canalizar activos de procedencia ilegal (lavado de activos y delincuencia organizada) u operaciones destinadas al financiamiento del terrorismo.
- e. Brindar una amplia información a los empleados de COOPNAZONAF y orientarlos a prevenir para que no sean utilizados como intermediarios en el lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- f. Dar conocimiento y aplicación por la totalidad de los miembros del Consejo de Administración,

Consejo de Vigilancia, Comité de Crédito, ejecutivos y empleados de la empresa, especialmente los que tienen bajo su responsabilidad las operaciones con el público y las labores de supervisión.

El ámbito de aplicación del contenido de este Manual, comprende al Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Crédito, Gerencia Financiera y Administrativa, la Gerencia de Operaciones y Servicio al socio, la Gerencia de Mercadeo y Gestión Social, al encargado de TI y todos los demás colaboradores. Será de utilidad para el personal responsable del proceso de préstamos y de las órdenes de servicio al mismo tiempo, constituye el instrumento por excelencia para el control interno en la aplicación de las políticas definidas para la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Es de aplicación obligatoria para colaboradores y socios, a los fines de garantizar la buena imagen y la permanencia de COOPNAZONAF.

## Comunicaciones IDECOOP



El siguiente cuadro nos muestra la línea de trabajo que mantenemos con el IDECOOP desde el mes de enero del 2018, relativo a requerimientos de informaciones entre el ente regulador y nosotros en calidad de sujeto obligado.

Respecto al análisis de riesgos informamos que estamos bien avanzados en la preparación del Manual y la matriz que regirá los riesgos en COOPNAZONAF.

**E. ASEGURAR LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS, A TRAVÉS DE VALIDACIONES CUATRIMESTRALES, bajo la responsabilidad de auditoría interna que reporta al Comité De Auditoría Del Consejo De Administración.**

Debido a una estrategia de composición de estructura organizacional, el Consejo de Administración, conjuntamente con la Gerencia General, tomó la decisión de promover la responsable de Auditoría Interna a la posición de Gerente de Operaciones y Servicio al Socio y decidió subcontratar los servicios de una firma de Auditores para que se encargara de la Auditoría Interna de la cooperativa para que por vía de consecuencia cubriera este objetivo estratégico. La firma no cumplió el cometido acordado y fue dejado sin efecto el contrato entre las partes.

Recientemente el Consejo de Administración acordó volver al método anterior y en consecuencia solicito al Comité de Auditoría proceder con la contratación de un Auditor Interno, situación que está en proceso.

**G. DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DEL 100% DE LA DATA Y DE LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE EN COOPNAZONAF.**

Dar seguimiento mensual a partir de la firma del contrato con la empresa Bunker (AGOSTO 2017), al proceso de digitalización de los papeles históricos y del día a día, en razón de que esta es la puerta para entrar al proceso de automatización de los procesos que realiza la cooperativa para ofrecer los servicios a los socios.

El Consejo de Administración aprobó la firma de un contrato con la empresa BUNKER para la guarda de los papeles en el mes de julio 2017. Luego, en el mes de agosto se firmó el acuerdo para la digitalización de los papeles no digitalizados. Bunker trasladó y organizó para la custodia en su local todos los papeles ya digitalizados y no digitalizados en cajas Bunker. El proceso de digitalización de la oficina PIISA fue iniciado tomando como piloto las empresas EATON y FENWAL. Se estimó que para finales de septiembre tendríamos un reporte de bunker, conteniendo el avance del proceso y que para el mes de diciembre tendríamos el total de los papeles digitalizados.

En tanto que en relación al día a día, todas las representantes fueron debidamente entrenadas para archivar correctamente los papeles en cajas Bunker, las cuales son trasladadas de manera mensual a la oficina principal, donde Bunker las recoge, para luego proceder a su guarda y digitalización. Cuando en el mes de noviembre 2017 recibimos el primer reporte de digitalización, nos hizo cambiar de opinión respecto a la digitalización, debido a que estaríamos haciendo una inversión económica muy elevada y no estaríamos teniendo la solución de la automatización. Entonces cambiamos la estrategia y decidimos concentrar todos nuestros recursos en el proceso de automatización.

Entonces, después de escuchar y evaluar más de cinco propuestas por parte de un número igual de empresas que se dedican a la automatización de procesos, decidimos trabajar con la empresa SIMPAPEL, la cual nos presentó un software llamado BIZAGI, que es una plataforma de negocios que permite moderar, automatizar, gestionar, mejorar y optimizar todas las actividades del negocio que involucran personas, procesos, sistemas y estrategias.

La misma busca simplificar la tecnología y los procesos en una sola capa común de servicios. Este software llamado BIZAGI se está alimentando de la base de datos del sistema Safe Financial a través de una interconexión.

Esta aplicación nos pareció interesante, pues el mismo nos ayudaría a dar respuesta a tiempo y calidad a



los requerimientos de nuestros socios, además el mismo plantea la facilidad móvil para que los colaboradores de nuestra cooperativa puedan realizar sus actividades de revisión, análisis, toma de decisión (aprobar/rechazar) los servicios hasta por teléfonos inteligentes y tabletas en estaciones de trabajos móviles en favor de los socios.

Debemos destacar que SIMPAPEL realizó un levantamiento completo de la situación de COOPNAZONAF, a través de un equipo de técnicos pagados por su empresa.

El proyecto para la automatización de todos los procesos, actuales y futuros de nuestra cooperativa, tiene un valor en dólares que fue considerado como una inversión factible, pues este precio incluye la implementación de la solución y la automatización de los procesos contenidos en nuestros manuales de Captación de Ahorros y Aportaciones y de Política y Procedimientos de Crédito y Ordenes de Servicio, lo cual llevará nuestra COOPNAZONAF a dar un salto cualitativo extraordinario en términos de mejoras de los procesos.

Según el plan de trabajo aprobado con SIMPAPEL BIZAGI estará corriendo aproximadamente en el mes de septiembre, 2018.

En tanto que dentro del proceso de automatización que estamos desarrollando incluye la APP, la cual nos permitirá realizar las siguientes operaciones sin la necesidad de un representante:

- ✕ Calculadora de préstamos
- ✕ Estado de Cuenta por socio
- ✕ Estado de cuenta detallado
- ✕ Modificación de Ahorros
- ✕ Retiro de Ahorros.
- ✕ Solicitudes de préstamos
- ✕ Detalle de descuentos
- ✕ Detalle de Préstamos
- ✕ Lista de suplidores

Además esta aplicación permite que el socio pueda enviar de manera automática correos a la cooperativa. También posee la opción de

Chat en vivo, pueden recibir noticias y ofertas. Esta aplicación está construida en más de un 75%. Esperamos que la misma entre en operación a finales de junio 2018.

### **G. DETERMINAR LA CAPACIDAD DE LOS SERVIDORES QUE SE UTILIZARÁN EN LOS PRÓXIMOS 3 AÑOS, Para saber hasta donde debemos ampliar la capacidad de procesamiento, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuestas del sistema y asegurar la continuidad del servicio.**

Al mes de noviembre 2017 el servidor marca DELL en operación tiene una capacidad de memoria de 16GB de Ram, dos discos duro, cada uno de un TB, un procesador Intel Xion E5-2603 a 1.8 GHZ dúplex, tres particiones: el DISCO C (sistema operativo) que tiene 500GB, con una disponibilidad de 291GB. El siguiente disco D (base de datos) tiene una capacidad de 500GB, con una disponibilidad de 214GB; y el tercer disco E (imagen del servidor) tiene una capacidad de 500GB, con una disponibilidad de 201GB.

Actualmente este servidor está administrando los siguientes servicios:

- a. El dominio corporativo (Coopnazonaf.local).
- b. Active Directory (base de datos de los usuarios).
- c. Base de datos de Safe en SQL,
- d. Base de Datos de FisysSigae (Módulos de Indicadores Financieros, Recursos Humanos y Nómina, Presupuesto y Activos Fijos)
- e. Firewall (WATCHGUARD-SSO).

Este servidor nos da una proyección de vida útil de más o menos 18 meses, atendiendo al incremento de la base de datos por mes que estamos teniendo actualmente. Además, este servidor fue determinado para brindar servicios a 15 mil asociados y ya tenemos más de 18 mil. Estamos teniendo un incremento de uso en nuestra base de datos de 1.02 GB por mes.

Debido a dicha situación el Consejo de Administración accionó y dispuso la compra de un nuevo servidor en el primer trimestre del año 2018, partiendo del

crecimiento proyectado por el Plan Estratégico, incluyendo la instalación de BIZAGI y de la APLICACIÓN APP, con las siguientes características:

Estamos en estos momentos trabajando la instalación de un servidor que se enmarca dentro del proceso de actualización y desarrollo tecnológico de nuestra institución. Este servidor es de altos niveles de desempeño para convertirse en el equipo principal de procesamiento de datos. El mismo viene con dos procesadores, 64GB de RAM, 4 discos de 900GB a 15kRPM, power redundante y licenciamiento de Microsoft listo para virtualización. - Una unidad de almacenamiento de datos NAS/SAN iSCSI. Este equipo servirá para respaldar a disco la data de los servidores antes de llevarla a cinta magnética, también será proveerá el volumen de data principal de los servidores a través de la creación de un SAN iSCSI y tendrá las capacidades de replicar parte de la data al NAS instalado en la localidad de ITABO. - Una unidad de respaldo de datos en cinta magnética LTO-7 con una capacidad de 6TB nativo y 15TB comprimido. Se incluyen 10 unidades de cartridge. - Un sistema de respaldo de datos automático, el mismo será la herramienta que permitirá respaldar la data de las bases de datos, servidores y todas las estaciones de la red de datos. - Los servicios profesionales de implementación de toda la infraestructura, incluyendo la creación de un SAN iSCSI, software de respaldo de datos, políticas de respaldo y de replicación, creación de las VLANs correspondientes a los diferentes servicios y la reestructuración de la red de datos.

Este nuevo servidor nos dará una capacidad de soporte que sobrepasa los 100 mil socios con una duración de más de 5 años.

#### **H. PARAMETRIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTENIDOS EN LOS MANUALES DE: PRÉSTAMOS Y ÓRDENES DE SERVICIO, DE CAPTACIÓN DE AHORRO Y APORTACIÓN, EN EL SISTEMA SAFE FINANCIAL A TRAVÉS DEL SERVICIO DE COSEFI.**

Durante el debate para la definición de la automatización de los procesos de ahorros y

préstamos de nuestra cooperativa, alcanzamos a entender que la parametrización de las políticas y procedimientos contenidos en los manuales de créditos y órdenes de servicio y captación de ahorros y aportaciones quedarían debidamente parametrizados con la instalación de aplicación de BIZAGI, razón por la cual decidimos esperar hasta que se complete la instalación de esta aplicación, en el mes de septiembre del presente año.

### **3. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO.**

#### **A. CREAR UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LIDERAZGO Y FORMACIÓN COOPERATIVISTA PARA LOS DIRECTIVOS Y COLABORADORES, que incluya la aplicación de las normativas operativas, gobernabilidad y de leyes aplicables.**

Bajo la sombrilla del CENTRO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, el cual será lanzado precisamente en esta V Asamblea General Ordinaria de Delegados, se trabajó un proyecto de programa de Educación Financiera, Liderazgo y formación cooperativista dirigida a los DIRECTIVOS Y COLABORADORES de nuestra cooperativa que contiene los siguientes módulos:

- 1.** La Gobernabilidad y la Gobernanza en las Cooperativas.
- 2.** Legislación Cooperativa, Estatutos; Dirección y Liderazgo.
- 3.** El Ahorro como Fuente de los Créditos, Interpretación y Análisis de los Estados Financieros y la Interpretación y Manejo de los Indicadores Financieros y Sociales de COOPNAZONAF, dentro de la AUTORREGULACIÓN.
- 4.** Las normativas y procedimientos que rigen los procesos internos de COOPNAZONAF (manuales, políticas y procedimientos) y el Control de Calidad como el motor del mejoramiento continuo de los procesos.

**5.** El Control interno y los riesgos en la cooperativa y aplicaciones tecnológicas que soportan la cooperativa.

La sociedad desde el surgimiento de humanidad se mantiene en constante movimiento. Tal como lo demostrara el historiador Michael Lewis, la historia no es lineal. Estamos sujetos a girar en torno a los nuevos paradigmas.

COOPNAZONAF se erige en el universo de su actuación con un crecimiento constante, y una fortaleza expresada en la confiabilidad e integración de sus socios, dirigentes y colaboradores con un alto grado de afectos.

La condición de empresa socio económico de la cooperativa le infiere dos estructuras en su dirección. La estructura social y la administrativa, los dirigentes y socios, y los colaboradores, con diferentes protagonismos pero con una imperiosa necesidad de la interacción y eficiencia en ambos casos.

El dominio por parte de los colaboradores y dirigentes de la estructura social de la empresa y su condición de estamento de dirección, de sus leyes y reglamentos como empresa de economía solidaria, sumado esto a la eficiencia y eficacia que demanda este tipo de institución, harán de COOPNAZONAF una poderosa empresa, fuerte y solidaria, capaz de responder a los retos técnicos científicos de la época y a las expectativas de sus socios y socias, clientes de la cooperativa.

Es en tal virtud, que este curso se plantea fortalecer los conocimientos de los dirigentes y colaboradores a fin de promover una política y una acción administrativa coherente con el carácter de la empresa, formando unos dirigentes y colaboradores comprometidos con la excelencia en todas sus funciones, enfocadas en el mejoramiento Continuo y el aumento en la satisfacción de los socios y socias.

**B DESARROLLAR DEPARTAMENTO DE MERCADERO Y GESTIÓN SOCIAL.**

El 1 de noviembre, 2017 contratamos a Ana de la

Cruz, para la posición de Gerente de Mercadeo y Gestión Social, quien tiene la responsabilidad de realizar actividades para determinar las necesidades de los (as) socios (as), desarrollar productos y servicios para satisfacer las mismas. Promocionar la imagen institucional de acuerdo a los planes estratégicos y establecer las políticas de comunicación a nivel interno y externo, así como evaluar la gestión en el cumplimiento sobre la asistencia social tendente a solucionar los diferentes tipos de problemas que pudieran afectar los socios.

De manera que con la contratación de la gerencia de Mercadeo y Gestión Social iniciamos el proceso de desarrollo del departamento de mercadeo y gestión social. Las primeras acciones realizadas fue preparar el Manual de Identidad Corporativa lo cual rige el uso del logo de nuestra cooperativa ante medios impresos y digitales, tales como bordados, colores específicos y proporciones (tamaños). El mismo contempla el diseño del logo, tarjetas personales, papel timbrado, sobres, sellos gomígrafos, brochures, bajantes, carnets, certificados emitidos por la cooperativa y plantillas digitales como las de Power Point. Este proceso está prácticamente montado, de manera que a partir del mes de junio estaremos estrenando un logo remozado de acuerdo a como lo manda el Estatuto con nos gobierna.

Mercadeo y Gestión Social ha dado prioridad a la promoción de la cooperativa ante las empresas que han mostrado su deseo de afiliarse a nosotros. El éxito ha sido extraordinario, pues al momento de estar escribiendo esta memoria la cooperativa alcanzo el número de 20,200 socios, esto es prácticamente el objetivo a diciembre 2018 y firmamos contratos con seis (6) nuevas empresas que se acaban de afiliar con nosotros y que tienen más de 5,400 empleados, de manera que si logramos inscribir el 90% de estos colaboradores captaríamos aproximadamente 5,000 nuevos socios. Por otro lado esta gerencia está dando los pasos pertinentes para establecer un sistema de medida de la calidad y tiempo de respuesta al servicio que ofrecemos, con el objetivo de conocer los niveles de satisfacción de nuestros socios, para darle respuesta

a dos de los objetivos estratégicos que desde las perspectivas de los socios están pendientes, los cuales establecen: Encuestar a los socios para determinar el impacto de los servicios y productos en el mejoramiento de su calidad de vida, el desarrollo humano y sobre la satisfacción de los mismos, con el propósito de que coadyuve con la toma de decisión de la dirección y crear un programa de Mejora Continua de los Servicios y la Atención al Socio, para generar el compromiso y la fidelidad con la Cooperativa hasta alcanzar un porcentaje que supere el 90%. La medición se hará trimestralmente, a través de encuestas.

Otro objetivo estratégico, dentro de las perspectivas de los socios, que tiene en carpeta la Gerencia de Mercadeo y Gestión Social es: Desarrollar un programa de publicidad que permita dar a conocer a COOPNAZONAF en los sectores de Zonas Francas, Privado y Turístico, así como lograr el posicionamiento de la imagen en los socios y el país, de manera que logremos afiliar un 15% de los trabajadores del sector Zona Franca, un 5% del sector no sectorizado y un 5% del sector turístico al 2020.

### **C. DESARROLLAR UNIDAD DE GESTIÓN HUMANA CON EL OBJETIVO DE MEJORAR LOS SERVICIOS Y EL APOYO A LOS COLABORADORES.**

La Unidad de Gestión Humana fue debidamente instalada tal cual lo propuso el plan estratégico 2017-2020. Fue contratada una la posición de Asistente de Recursos Humanos y Contabilidad bajo la supervisión general de la Gerencia Financiera y Administrativa. Dicha Unidad tiene la responsabilidad de dirigir, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el desarrollo del capital humano para el logro de los objetivos que rigen los principios cooperativistas y apegados a las normas internas y regulación laboral dominicana.

Esta unidad asumió la responsabilidad de administrar la nómina de los colaboradores, bajo la dirección de la Gerencia Financiera y de la Encargada de Contabilidad; elaboró un programa de pasantes que está en ejecución; dio forma al sistema de comunicación y archivo de los expedientes de los colaboradores;

administra lo relativo a la TSS y al Ministerio de Trabajo, entre otros asuntos no menos importantes.

### **C. OBJETIVOS SOBRE LAS PERSPECTIVAS DE LOS SOCIOS Y LA RESPUESTA A LA RESOLUCIÓN NUMERO 3 DE LA IV ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS.**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Crear Escuela de educación de Finanzas Personales, liderazgo, medio ambiente y formación cooperativista para los socios y sus familiares.

**RESOLUCIÓN NUMERO 3:** El Consejo de Administración que resulte elegido para la gestión 2017-2018, en esta IV Asamblea General Ordinaria de Delegados, debe garantizar previo estudio la construcción de una escuela de educación de finanzas personales, liderazgo, medio ambiente y cooperativismo, tal como fue aprobado en el plan estratégico 2017-2020, para la cual debe desarrollar una plataforma filosófica y presupuestaria que la sostenga en el tiempo.

Con gran entusiasmo presentamos, a esta V Asamblea General Ordinaria de Delegados, el cumplimiento del objetivo establecido por el plan estratégico 2017-2020 y de la Resolución Número 3 de la IV Asamblea General Ordinaria de Delegados, el CENTRO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN COOPNAZONAF.

La justificación que sostiene el Centro establece que: El movimiento cooperativo tiene un marcado compromiso con la educación. La Declaración de la ACI en 1995 establece que: Las cooperativas le proporcionan educación y entrenamiento a sus miembros, representantes electos, dirigentes y empleados de modo que puedan contribuir eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Éstas le informan al público en general - en particular a los jóvenes y a los líderes de opinión - sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

El Quinto Principio destaca la importancia vital que desempeñaron la educación y el entrenamiento a lo interno de las cooperativas. La educación significa no sólo la distribución de información o el fomento

del patrocinio; significa lograr que las diferentes mentalidades de sus miembros, dirigentes electos y empleados comprendan totalmente la complejidad y la riqueza de la acción y pensamiento cooperativos.

La educación en una cooperativa se inscribe en una concepción pedagógica y andragógica que desarrolle procesos integrales de educación y formación, los cuales deben responder a las necesidades que identifique la cooperativa en los diagnósticos que deben realizar previamente a la planificación y puesta en marcha de procesos planificados y sistematizados, acompañados de un sistema de evaluación Continua donde el seguimiento al compromiso de actuación constituye el eje básico de la evaluación.

### **LA MISIÓN.**

Procurar y promover el desarrollo profesional, social, técnico y personal, de los socios, socias, dirigentes y colaboradores mediante acciones pertinentes de formación continua para el óptimo desempeño de las funciones institucionales en el ámbito social y empresarial.

### **VISIÓN.**

Ser el referente institucional en la formación y capacitación de su membresía social y administrativa, la innovación e investigación educativas, reconocido por la excelencia y el Mejoramiento Continuo en la calidad de sus procesos y servicios.

### **FILOSOFÍA.**

La base filosófica del Centro de Capacitación está centrado en lo humano, lo social y en el desarrollo empresarial, asumiendo y sobre ellos van a descansar los principios y valores que motivan la cultura y desarrollo organizacional de la educación cooperativa.

La filosofía educativa promoverá una educación que integre los problemas prácticos en la empresa de hoy (calidad, eficiencia, competitividad, evaluación) los cuales plantean el paradigma de modernización tecnocrática, buscando una educación que contribuya a reformar la humanidad, paso necesario para la construcción de una sociedad que nos lleve más allá de la globalización de los mercados.

La educación debe tener como fin la adaptación y el desarrollo del ser humano en un medio ambiente cambiante. Esto a su vez va a promover que haya un equilibrio entre el individuo y el mundo en el que vive. De igual forma se quiere que el ser humano, a través de la educación, sea capaz de la solución de problemas de la vida diaria exitosamente para de esa manera vivir una mejor calidad de vida en comunidad.

Todo lo anterior se ubica dentro de un contexto de "Educación Alternativa, como práctica liberadora", centrada en la necesidad de la construcción de aprendizaje basado en la cooperación y el bien común.

### **Objetivo General:**

Establecer un sistema permanente de formación y capacitación inclusivo y multitemático del Centro de Capacitación de COOPNAZONAF que sirva de instrumento para conducir e implementar el proceso permanente de formación y capacitación de la cooperativa, formadora de dirigentes líderes en capacidad de dirigir su organización con eficacia y eficiencia y promover el cooperativismo como sector primario de la economía solidaria.

### **PROPÓSITOS:**

- ✘ Desarrollar programas dirigidos y contestarios a las necesidades de cada uno de los sectores involucrados.
- ✘ Aplicar la inclusividad en los procesos educativos y formativos en la cooperativa.

- ✘ Crear un instrumento científico de planificación de la educación, a partir de un diagnóstico de necesidades.
- ✘ Incorporar al proceso educativo contenidos referentes a la doctrina cooperativa y técnicos profesionales.
- ✘ Crear mecanismos de monitoreo del impacto de las actividades a partir de indicadores y medios de verificación.
- ✘ Incorporar al sistema educativo las NT, (nuevas tecnologías y herramientas y las TIC's,(tecnología de la información) .
- ✘ Establecer convenios con otras entidades educativas, tanto en lo nacional como en lo internacional.
- ✘ Participar en jornadas educativas de otras entidades cónsona con el Centro, nacional e internacional.
- ✘ Desarrollar actividades extracurriculares para el fortalecimiento y debate de los contenidos programáticos.

#### **POBLACIÓN RECEPTORA.**

- ✘ Dirigentes de los diferentes órganos de dirección y control.
- ✘ Socios y socias.
- ✘ Potenciales socios y socias
- ✘ Colaboradores.
- ✘ La comunidad
- ✘ Niños. Niñas y adolescentes dependientes directos de los socios y colaboradores

#### **RESULTADOS ESPERADOS:**

El Centro de Formación y Capacitación COOPNAZONAF, garantiza que todos los que están asociados a la cooperativa en los diferentes niveles, tengan la habilidad requerida para cumplir eficientemente con sus responsabilidades, conocer de sus

derechos, usando correctamente los servicios, y garantizando la democracia con su aporte en la elaboración de las políticas en toda la vida institucional de la cooperativa.

Al participar en los procesos educativos, los líderes de la cooperativa se vinculan a las necesidades de su sociedad. De igual forma pueden evaluar las actividades de la cooperativa opinando de cómo mejorar o proporcionar nuevos servicios, al tiempo de estar en capacidad de informar sobre la naturaleza y beneficios de la cooperativa como sector primario de la Economía Solidaria.





**RELANZAR LA PÁGINA WEB, CON EL OBJETIVO DE QUE LOS SOCIOS SE INFORMEN SOBRE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS, NOTICIAS, SITUACIÓN FINANCIERA, UTILIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES PARA PROMOVER A COOPNAZONAF. MEDIR MENSUALMENTE LA INTERACCIÓN DE LOS SOCIOS CON LA PÁGINA WEB. AGOSTO, 2017. 20% PESO DEL OBJETIVO. ESTE OBJETIVO ESTABA PARA JUNIO 2017, DEBIDO A ALGUNOS INCONVENIENTES FUE MOVIDO PARA EL MES DE AGOSTO 2017.**

La página web fue presentada el día 9 de agosto del 2017 en el Hotel Sheraton, la misma fue renovada sustancialmente, presentando una imagen fresca, amigable e informativa, de manera que los socios cuenten con un medio de información actualizada.

Se modificó el acceso al Internet Banking, de manera que, los socios podrán acceder a sus cuentas de forma más rápida, para descargar formularios, ver e imprimir estados de cuentas, préstamos, históricos, detalles de cuentas.

La página web estaba en un hosting administrado por un tercero, cosa esta que obligaba a solicitar a ese tercero la creación y cambios en los correos institucionales y modificación de las informaciones de la página web. A partir del día 11 de agosto, COOPNAZONAF adquirió el control y propiedad del hosting en "Hostgator", este paso nos permite administrar nuestros correos institucionales y realizar cambios en las informaciones de la página web, ver el tráfico de entrada a la página, en tanto que el contratista se queda con la responsabilidad de realizar modificaciones a solicitud de COOPNAZONAF a la estructura y asesoría técnica de la página web.

Un equipo compuesto por el encargado de TI, Gerencia General y Gerencia de Mercadeo y Gestión social, actualizarán las informaciones o contenidos de la página web de manera mensual.

Actualmente nuestra Página Web tiene un tráfico de más de 5,000 usuarios por mes.

**RESOLUCIÓN NÚMERO 2:** El Consejo de Administración que resulte electo, en esta IV Asamblea General Ordinaria de Delegados, hará las gestiones de lugar

para crear un fondo equivalente al 5% del excedente neto, que genera nuestra cooperativa en cada año fiscal, comenzando este mismo 2017, a los fines de dedicarlo al desarrollo tecnológico de nuestra empresa cooperativa con el objetivo de mejorar Continuamente las experiencias en los servicios que ofrecemos a nuestros socios y dueños de COOPNAZONAF.

El fondo de un para el DESARROLLO TECNOLOGICO, equivalente al 5% del excedente neto a partir del 2017, fue creado tal como lo manda la Resolución Número 2 de la IV Asamblea General Ordinaria de Delegados. Los

estados de resultados correspondientes al periodo 1ro de enero al 31 de diciembre 2017, en el renglón “gastos de reservas constituidas del periodo” se encuentra el fondo de desarrollo tecnológico con un valor acumulado de un millón ciento veintidós mil doscientos cincuenta con 00/100 (RD\$1, 122,250.00).

Este fondo será el soporte de las inversiones que en tecnologías tendremos que realizar para mantener nuestra cooperativa a la vanguardia en la utilización de tecnología de punta que garanticen los servicios que ofrecemos a nuestros socios.

## OTROS RESULTADOS

El Consejo de Administración aprobó en el mes de mayo el Manual de Préstamos Hipotecarios y Prendarios, con el objetivo de abrir una ventana más de oportunidades en favor de nuestros socios, de manera que el camino a recorrer para alcanzar una mejor calidad de vida y el desarrollo humano se haga fácil y llevadero.

En el mes de mayo hicimos un piloto con el socio Jorge Del Giudice, de la empresa ONEMAX ubicada en PIISA, quien después de acumular un inicial para la compra de su apartamento le trabajamos un préstamo hipotecario por valor de 3.6 millones de pesos. El proceso de ejecución de dicho préstamo hipotecario hasta ahora ha sido un éxito.

En este edificio de apartamentos reside ahora nuestro socio Jorge Del Giudice, después de pasarse varios años ahorrando el inicial en nuestra COOPNAZONAF para adquirir su vivienda. Felicitamos a Jorge por su esfuerzo y perseverancia en la consecución del objetivo de mejorar su calidad de vida, realizando inversiones inteligentes.

Desde ahora cada socio que esté interesado en adquirir, construir o mejorar su vivienda a través del Préstamo Hipotecario sólo tiene que abrir una Cuenta de AHORRO PROGRAMADO para completar el



inicial para adquirir el inmueble que pueda comprar, a través de nuestras representantes de Servicio al Socio ubicadas en las oficinas de nuestra cooperativa.

También estarán disponible los préstamos prendarios para la compra de vehículos nuevos o usados. El socio que desee adquirir un vehículo debe ahorrar el inicial en la cuenta de AHORRO PROGRAMADO.

# INFORME DEL CONSEJO DE VIGILANCIA



En cumplimiento con el deber de rendir cuentas de las acciones realizadas, el Consejo de Vigilancia pone a disposición de los delegados, socios, directivos y empresas afiliadas los detalles de la gestión 2017-2018

El Consejo de Vigilancia fue electo durante la IV Asamblea General Ordinaria de Delegados, celebrada el 25 de junio del 2017 en la cual de acuerdo con el número de votos obtenidos por los que fueron electos.

El 25 de junio del 2017 en el marco de misma IV Asamblea de Delegados, se efectuó la primera reunión del Consejo de Vigilancia electo con la presencia de Radhamés Mateo, titular de más experiencia, a quien le quedaría un año de gestión después de esta distribución de cargos, entonces los cargos a desempeñar por los titulares y suplentes de acuerdo a la distribución es como sigue:

NOMBRE	DISTRITO	VACANTE	AÑOS	VOTOS
<b>Gloria Cepeda</b>	Medtronic	Titular	3 Años	74
<b>Dulce Blanco</b>	Fenwal, Inc	Titular	3 Años	65
<b>Radhamés Mateo</b>	Eaton	Titular	1 Año	Resta 1
<b>Francisco Hernández</b>	Eaton	1 <sup>er</sup> Suplente	1 Año	39
<b>María Araujo</b>	Edwards	2 <sup>do</sup> Suplente	1 Año	15

## DISTRIBUCIÓN DE CARGOS CONSEJO DE VIGILANCIA 2017 - 2018

NOMBRES	VACANTE
<b>Gloria Cepeda:</b>	Presidente
<b>Dulce Blanco</b>	Secretaria
<b>Radhamés Mateo</b>	Vocal
<b>Francisco Hernández</b>	1 <sup>er</sup> . Suplente
<b>María Araujo</b>	2 <sup>do</sup> . Suplente

## REUNIONES ORDINARIAS

Fueron realizadas más de veinticinco (25) reuniones ordinarias, con el fin de tratar asuntos como: Resoluciones emitidas por el Consejo de Administración, cambios en la estructura organizacional, mejoras realizadas a las operaciones de la cooperativa COOPNAZONAF, gestión de contrataciones entre otros.

La estabilidad y disposición de los miembros del Consejo de Vigilancia, la colaboración del Consejo de Administración y de la Gerencia General de la Cooperativa, han fomentado una mejora significativa que denota un robustecimiento extraordinario de los procesos

El Consejo de Vigilancia confía en que se continuarán mejorando los procesos en la misma medida que la estructura organizacional de la cooperativa crezca y se desarrolle. Hoy estamos frente a una COOPNAZONAF más fuerte y preparada, que tiene como objetivo continuar consolidando con trabajo y esfuerzo los valores de Transparencia, Honestidad y Mejoramiento Continuo que se profesa en beneficio de todos los socios.

Se realizó una reunión extraordinaria con la Gerencia Financiera y la Gerencia de Operaciones de la Cooperativa, donde se les presentó el calendario con las actividades que el Consejo de Vigilancia realizaría en su gestión 2017-2018.

## PROGRAMA DE TRABAJO

- ✘ Revisión resoluciones del Consejo de Administración.
- ✘ Revisión proceso de distribución excedentes correspondientes al año 2016, seguimiento a los socios Activos e inactivos.
- ✘ Visita a Distritos con el objetivo de revisar el proceso de solicitud, aprobación y desembolsos de los préstamos, así como evaluar el proceso de afiliación de nuevos socios.
- ✘ Aprobaciones préstamos a empleados y miembros de los diferentes Consejos y al Comité Crédito.
- ✘ Arqueo de caja chica.
- ✘ Auditoría procesos Oficina Principal.
- ✘ Revisión estados financieros.
- ✘ Revisión conciliaciones bancarias.
- ✘ Elaborar presupuestos gestión 2017-2018.
- ✘ Seguimiento a recomendaciones emitidas por el Consejo de Administración.

## SOLICITUD Y CAPACITACIÓN MANUALES

Por solicitud, la gerencia puso a disposición del Consejo y sus miembros, los diferentes manuales de procedimientos.

Posterior a esto, se llevó a cabo una jornada de capacitación y/o revisión de los diferentes manuales y políticas de la cooperativa, que sirven de base a futuros directivos y colaboradores para facilitar las operaciones y garantizar el buen funcionamiento de la organización. Los manuales solicitados fueron los siguientes:

- ✘ Manual de Auditoría Interna.

- ✘ Manual de Política de Préstamos, Órdenes de Servicios.
- ✘ Manual de Captación de ahorros y aportaciones.
- ✘ Manual de funciones.
- ✘ Manual de Normas y Procedimientos.
- ✘ Manual de Control Interno.
- ✘ Reglamento de Administración y Control Mobiliarios y Equipos.
- ✘ Reglamento de del Comité de Auditoría.
- ✘ Modelo para la Gobernabilidad.
- ✘ Reglamentos para los Combos Alimenticios.
- ✘ Reglamento para la Administración de Caja Chica
- ✘ Modelo de Organización Social de las Oficinas y Distritos COONAZONAF

Una vez capacitados en los tópicos descritos, se modificó y amplió el plan de trabajo abarcando varias áreas de nuestra cooperativa.

### **PARTICIPACIÓN ACTIVIDADES DE COOPNAZONAF:**

El Consejo de Vigilancia participó junto al Consejo de Administración, el Comité de Crédito y Colaboradores de COOPNAZONAF, en la definición del Plan Estratégico para los próximos tres años, cuyo proceso inició con la investigación y evaluación del estatus actual de la Cooperativa, estableciendo una proyección a mediano plazo. Esta gestión del Consejo de Vigilancia está comprometida con la institucionalidad y la formación, en pro de esto, el Consejo fue parte del Taller: "Roles de Gobernabilidad"

El Consejo de Vigilancia realizó diferentes visitas al programa de capacitación (DIPLOMADO DE CARRERA DIRIGENCIAL) para participar en revisiones del proceso llevado a cabo en los diferentes módulos y evaluación del mismo; en el proceso de evaluación pudimos observar que los módulos con mayor impacto y apreciado por los participantes



fueron Liderazgo y Finanzas Personales, donde la valoración de los participantes fue excelente.

El cierre del Diplomado contó con la presencia de un 100% de los participantes del Diplomado. Felicitamos al Comité de Educación y al equipo coordinador del Diplomado por el excelente ejecución y logística del Diplomado de Carrera Dirigencial.

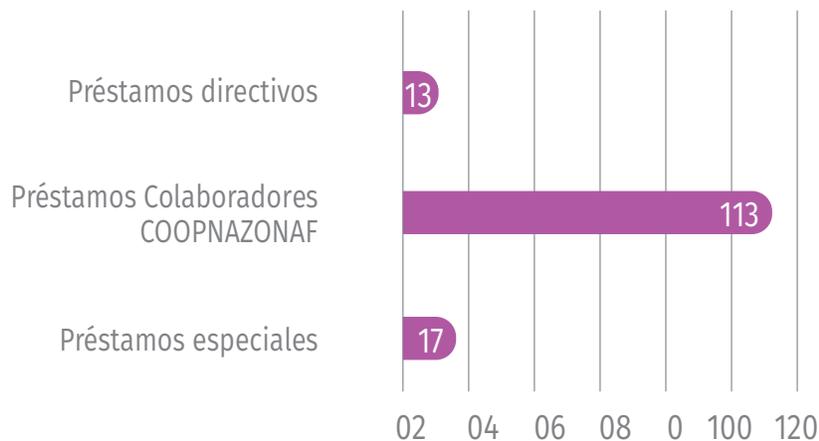
El diplomado es organizado por la Comisión de Educación, quienes desarrollan una función fundamental formando nuevos líderes y potenciales directivos de la Cooperativa, lo que garantiza la continuidad de una gobernabilidad estable y comprometida con COOPNAZONAF.

### ACCIONES EJECUTADAS

El Consejo de Vigilancia realizó varios trabajos, con el fin de asegurar la transparencia de los procesos de COOPNAZONAF. Entre las acciones, medidas ejecutadas están las siguientes:

- ✘ **Se realizaron revisiones de todos los préstamos a empleados y directivos** quedando evidenciado un proceso robusto en los controles, y validando la eficiencia del Comité de Crédito de la Cooperativa.

- ✘ **Revisión y auditoría de préstamos a colaboradores,** dando cumplimiento a los procedimientos y políticas internas.
- ✘ Se realizó **el inventario de activos de la Cooperativa** en los diferentes distritos, dando cumplimiento a lo establecido por la Ley 127/64 y las políticas internas de COONAZONAF.
- ✘ **Seguimiento a los Objetivos Estratégicos de la Gerencia de Operaciones,** Consejo de Administración y Gerencial General, Gestión 2017-2018.
- ✘ **Seguimiento a Cobros de Ex-socios.**
- ✘ **Seguimiento a las observaciones de IDECOOP y aseguramiento de cumplimiento.**
- ✘ **Seguimiento a las observaciones de la auditoría realizada por el IDECOOP y aseguramiento en un 99% de su cumplimiento.**
- ✘ **Seguimiento a Gestión Prevención de Riesgo Ley 155/17 de Lavado de... Activos y Financiamiento al Terrorismo, reunión con Operaciones y Gerencia General de la Cooperativa,** para trabajar en el robustecimiento de los controles internos, a los fines de esclarecer las inquietudes que tuvimos



con respecto a distintos temas propios de la operatividad de la Cooperativa.

- ✘ **Se realizaron cuatro (4) arqueos de Caja** encontrando solo observaciones menores, a raíz de lo que se solicitó la revisión del procedimiento que cubre dicha tarea y se realizaron las recomendaciones de lugar al Consejo de Administración, siendo las mismas corregidas inmediatamente.
- ✘ **Se evaluó el proceso de reclutamiento y selección del personal**, condiciones de empleados, para lo cual se sugirió la creación de un recurso que se encargue de esta gestión.
- ✘ **Los contratos de suplidores y personas físicas que ofrecen servicios subcontratados por COOPNAZONAF**, fueron revisados y todos estaban apegados a las normativas y estatutos de la Cooperativa.
- ✘ **Se solicitó al Consejo de Administración el informe de los auditores independientes al período 2017**, para someterlo a un minucioso análisis, en el cual fue desarrollado un plan de trabajo con los hallazgos identificados. No encontrando ninguna observación mayor, lo que significa que tanto el Comité de Crédito, como el Consejo de Administración y la Gerencia de COOPNAZONAF han estado tomando medidas acertadas y han seguido su plan de trabajo con apego a los estatutos de nuestra Cooperativa
- ✘ **Se realizaron visitas a diferentes oficinas y distritos**, con el fin de verificar el funcionamiento de algunos procesos, entre las empresas visitadas fueron Eaton, Fenwal, Inc., Medtronic, Edwards, Accumed y la Oficina Principal.
- ✘ **Se realizó la revisión de los Estados de Resultados correspondientes al período 2017-2018**. Se revisaron los Gastos Generales

y Administrativos, donde se comprobó el excelente desempeño financiero que ha tenido nuestra Cooperativa en ese período.

La estabilidad y disposición de los miembros del Consejo de Vigilancia y la colaboración de Administración y de la Gerencia General de la Cooperativa, han fomentado una mejora significativa y robustecimiento de los procesos.

El Consejo confía en que se continuarán mejorando a medida que la Estructura Organizacional de la Cooperativa crezca.

Hoy estamos frente a una COOPNAZONAF más fuerte, preparada, y la misión, es continuar consolidando con trabajo y el sello de los Valores, Transparencia, Honestidad y Mejoramiento Continuo que se profesa en beneficio de todos los socios.

Muchas Gracias!!!!

<b>Gloria Cepeda</b>	Presidente
<b>Dulce Blanco</b>	Secretaria
<b>Radhamés Mateo</b>	Vocal
<b>Francisco Hernández</b>	1 <sup>er</sup> . Suplente
<b>María Araujo</b>	2 <sup>do</sup> . Suplente

*“Somos lo que hacemos día a día. De modo que la excelencia no es un acto sino un hábito”.*

*Aristóteles*

# INFORME DEL COMITÉ DE CRÉDITO



*Distinguidos Delegados y Delegadas,  
Invitados especiales,  
Miembros del Consejo de Administración  
y Consejo de Vigilancia,  
Dirigentes Distritales,  
Hermanos cooperativistas,  
Colaboradores de nuestra COOPNAZONAF*

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 127 y en los Estatutos de nuestra Cooperativa, nos place presentar a esta V ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS los resultados de la gestión del Comité de Crédito durante los años 2017 y 2018. El Comité de Crédito es el responsable de evaluar los servicios de Préstamos y Financiamientos que nos

brinda la Cooperativa, asegurando el cumplimiento del Manual de Política y Procedimiento de Crédito y Órdenes de Servicio aprobado por el Consejo de Administración, y asegurando el fiel cumplimiento de los estatutos, siendo siempre sensibles a las necesidades básicas de nuestros socios.

Nuestro Comité de Crédito fue elegido el 25 de Junio del año 2017, durante la IV Asamblea General Ordinaria de Delegados de COOPNAZONAF realizada en el Hotel Sheraton, donde fuimos juramentados conjuntamente con los demás distinguidos miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, resultando la composición del Comité de Crédito como sigue: miembros, después de reunirnos para elegir los cargos de dicho consejo.

<b>Ysabel Camacho</b>	Presidenta
<b>Edward Pérez</b>	Secretario
<b>Carlos Martínez</b>	Vocal
<b>David Rodríguez</b>	Primer suplente

En el transcurso de la gestión 2017 – 2018, el sr. José David Rodríguez fue retirado del comité de Crédito debido a su desvinculación con la Empresa afiliada a COOPNAZONAF en fecha 26 de enero 2018. El Comité de Crédito, en reunión con el 100% del quorum reiteró los roles y responsabilidades nuevamente como sigue:

<b>Ysabel Camacho</b>	Presidente
<b>Eduard Pérez</b>	Secretario
<b>Carlos Martínez</b>	Vocal

El informe que a Continuación presentamos reafirma nuestra misión al brindar a nuestros asociados servicios de calidad, cuidando la rentabilidad conforme a los principios cooperativos y para el beneficio de todos nuestros socios y socias.

## ASPECTOS INSTITUCIONALES

Para su gestión el Comité de Crédito 2017-2018 realizo doce (12) reuniones, todas ordinarias con una participación de sus miembros de un 100%. Además, participamos en tres (3) reuniones ampliadas del Consejo de Administración y en tres (3) reuniones para el Taller de Planificación Estratégica de COOPNAZONAF, participamos en el Curso Taller “La Gobernabilidad de las Cooperativas, celebrado el 08/09/2017. De esta forma tomamos un rol activo en las decisiones, asegurando que nuestros objetivos comunes estén alineados, procurando que estos cumplan con los estatutos de la COOPNAZONAF, con el Procedimiento de Ahorros y Crédito, y que puedan satisfacer las expectativas de nuestros socios.

Durante el año de Gestión 2017-2018 fue un año de crecimiento por lo que nuevamente participamos en el

proceso de revisión de Políticas y Procedimientos de Crédito y Préstamos Especiales. Conjuntamente con la Gerencia se vieron la propuesta de la modificación en el procedimiento Crédito para el otorgamiento de

Préstamos Especiales. Trabajamos en estas actualizaciones y cambios a la Política de Crédito de COOPNAZONAF, siempre con el espíritu de asegurar que damos el mejor servicio a nuestros socios manteniendo una operación sana y rentable. Los cambios aprobados por el Consejo de Administración y ejecutados por el Comité de Crédito, el personal operativo y de servicios fueron los siguientes:

- ✘ **Creación de “otros préstamos” como categoría especial para atender necesidades de inmobiliarias, de vehículos, saldo de deudas, entre otras situaciones presentadas por nuestros socios.**
- ✘ **Aumento del préstamo de excepción hasta un millón pesos (RD\$1,000,000.00)**

Otras actividades importantes realizadas durante este período para asegurar la preparación educativa de nuestros miembros y para asegurar que nuestro Comité apoya de manera efectiva las operaciones y estrategias de nuestra cooperativa, fueron las siguientes:

- ✘ Participación en los Planes y Objetivos del Plan Estratégico 2017-2018
- ✘ Participación en la VII Convención Financiera del Cooperativismo Dominicana y IV Convención del Cooperativismo Internacional.
- ✘ Recibimos y verificamos las comunicaciones y minutas recibidas de los Consejos de Administración y la Gerencia de la Cooperativa.
- ✘ Participamos y consideramos en las nuevas propuestas de implementación futura de los préstamos Hipotecarios y prendarios.
- ✘ Participamos en la reestructuración

de la Política de Préstamo, la cual fue aprobada recientemente, que se encuentra en proceso en este 2018.

Por otro lado, el Comité de Crédito genera en cada transacción un acta o evidencia de cada una de las aprobaciones realizadas, de manera que las mismas están disponibles en caso de ser solicitadas para fines de posibles Auditorías.

Podemos francamente decir que este Comité ha mantenido un rol activo durante esta gestión como presentaremos en las estadísticas a Continuación, asumiendo con responsabilidad el compromiso que le fue encomendado por la asamblea constitutiva y el Consejo de Administración. Nos sentimos altamente satisfechos con el compromiso mostrado por todos los miembros del Comité en el cumplimiento de sus responsabilidades y por los resultados alcanzados a la fecha.

## DESEMBOLSOS

### Tendencias sociales de la Cartera de Préstamos.

En el año 2017 se desembolsaron a los socios un total de 39,218 préstamos por un monto total de RD\$1, 439, 563,639, que contribuyeron a solucionar una diversidad de casos y situaciones de su entorno familiar, personal y social, apoyando nuestra misión fundamental de elevar la calidad de vida de nuestros socios.

Dentro de los conceptos del uso de estos préstamos podemos citar los siguientes: saldar deudas, atención a emergencias, vivienda y solares, vehículos, estudios y útiles escolares, atenciones médicas, electrodomésticos, negocios, viajes y mudanzas, entre otros. A Continuación, presentamos las estadísticas y el resumen del comportamiento.

### Cuadro 1 – Desembolso por Tipo de Préstamo

TIPO DE PRÉSTAMOS	REFINANCIAMIENTOS	NUEVOS	TOTAL	%
Tres Veces los Ahorros	473,019,356	254,962,978	727,982,333.48	50.6%
Dos Veces los Ahorros	333,523,744	162,587,975	496,111,718.59	34.5%
Una vez los Ahorros	61,715,346.79	27,919,928.33	89,635,275.12	6.2%
Emergencia	91,824,853.35	12,183,752	104,008,605.67	7.2%
Excepción	7,734,083	68,024	7,802,107.46	0.5%
Otros Servicios	13,069,052	954,547	14,023,598.91	1.0%
Total	980,886,435	458,677,204	1,439,563,639	100.0%

En el Cuadro #1 podemos destacar que Continúa la tendencia del año anterior pues el 85% de los préstamos desembolsados correspondieron al tipo de dos y tres veces los ahorros, siendo un 50.6% para tres veces y un 34.5% para dos veces los ahorros respectivamente. El préstamo de Excepción bajó su participación a 0.5% siendo mayormente utilizado como motivación para que los socios nuevos vean y aprovechen la ventaja del uso de servicios desde su ingreso a la Cooperativa.

Del total de préstamos, el 32% (\$458, 677,204) correspondió a préstamos Nuevos y los re-financiamientos representaron un 68% (\$980, 886,435). Esto Continúa demostrando la fidelidad de nuestros socios pues más del 60% de nuestros préstamos representan una repetición en el uso de servicios y su preferencia dentro de las opciones financieras con la que cuentan nuestros socios.

## Cuadro 2 – Desembolso por Destino de los Recursos (Fondo).

DESTINO	REFINANCIAMIENTO	NUEVO	TOTAL	%
Saldar deudas	439,819,663.61	224,985,581.59	664,805,245.20	46.2%
Vivienda, constr. y mejoras	202,177,552.58	106,788,379.04	308,965,931.62	21.5%
Emergencias	102,449,344.84	22,226,719.81	124,676,064.65	8.7%
Otros (Optica, PC, Varios)	71,416,955.81	28,651,495.80	100,068,451.61	7.0%
Salud	55,887,885.29	30,803,343.29	86,691,228.58	6.0%
Educación y Útiles	39,902,581.18	18,640,389.10	58,542,970.28	4.1%
Vehículos	31,422,141.26	11,441,692.49	42,863,833.75	3.0%
Electrodomésticos	24,445,696.21	9,062,768.35	33,508,464.56	2.3%
Viaje, vacaciones y mudanza	7,544,610.21	3,387,126.37	10,931,736.58	0.8%
Negocios	5,852,717.45	2,656,994.45	8,509,711.90	0.6%
Total	980,919,148.44	458,644,490.29	1,439,563,638.73	100.0%
<b>PORCENTAJE</b>	<b>68.1%</b>	<b>31.9%</b>	<b>100.0%</b>	

En el Cuadro 2 se presenta una estructura general del destino de los créditos otorgados. Seguimos viendo que el principal uso de los préstamos continúa siendo el “Saldar Deudas” con un 46.2% de participación. Podemos sentirnos satisfechos de que \$664.8 millones de pesos no están en manos de prestamistas y continuamos reforzando la preferencia de los servicios de la cooperativa con respecto al mercado.

Aprovechamos para destacar algunos aspectos que cuando son analizados nos producen mucha satisfacción por el aporte a la calidad de vida de nuestros socios:

- ✘ Nos enorgullece ver el crecimiento de las solicitudes para viviendas, construcciones y mejoras que alcanzó un 21% duplicando su comportamiento con respecto a años anteriores, representando una mejor calidad de vida para nuestros socios.

- ✘ Los siguientes lugares son ocupados por las emergencias (8.7%), varios (7%) que incluyen múltiples servicios y salud (6%) que también muestran crecimientos significativos.
- ✘ Destacamos el renglón Negocios, que aunque solo tiene un 0.6% de participación representan \$8.5 millones en las manos productivas de nuestros socios. Nos hace sentir orgullosos ver que continúa creciendo.
- ✘ La suma de los renglones “Estudios Universitarios” y “Útiles Escolares” llega a \$58.5 millones, sosteniendo el 4% de participación. MOTIVAMOS a nuestros socios a INVERTIR en su futuro y el de su familia y que este renglón crezca exponencialmente en el futuro.

### Cuadro 3 – Desembolso de Préstamos por Empresa

EMPRESA	CANTIDAD	TOTAL	%
EATON	8,999	356,581,844	24.8%
OTRAS (47 EMPRESAS)	7,911	290,004,115	20.1%
MEDTRONIC	5,319	261,007,419	18.1%
FRESENIUS-KABI (FENWAL)	6,048	162,847,509	11.3%
DP WORLD CAUCEDO	2,393	117,929,133	8.2%
ACCUMED	3,910	107,128,457	7.4%
CONVATEC	2,128	77,343,772	5.4%
JOHNSON AND JOHNSON	509	39,952,199	2.8%
EDWARDS	461	26,769,191	1.9%
<b>TOTAL</b>	<b>37,678</b>	<b>1,439,563,639</b>	<b>100.0%</b>

El apoyo de nuestras empresas afiliadas hacen posible nuestros logros! En el Cuadro 3 representamos cómo se comportaron los préstamos en base a las cantidades desembolsadas. Todos los socios de COOPNAZONAF son importantes! En este cuadro presentamos las ocho (8) empresas con mayores volúmenes de uso de préstamos y podemos destacar que las 47 restantes cuando se agrupan los datos representan un importante 20% con un desembolso de \$290 millones durante el 2017. Seguimos creciendo y estamos orgullosos de este crecimiento constante. Nuestro agradecimiento infinito a los líderes que apoyan que a través de sus organizaciones podamos proveer este importante servicio a sus empleados/socios.

*“La calidad nunca es un accidente, siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”.*

*John Ruskin*

## Cuadro 4 – Desembolso de Préstamos por Empresa y Género

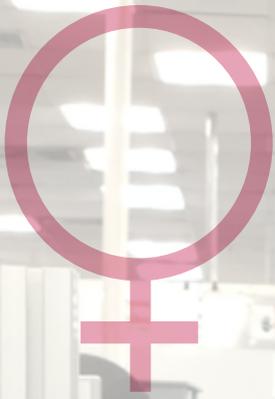
EMPRESAS	MUJERES	HOMBRES	MONTO	PARTICIPACIÓN % MUJERES	PARTICIPACIÓN % HOMBRES
EATON	133,420,712	223,161,131	356,581,844	37.4%	62.6%
MEDTRONIC	174,874,416	86,133,003	261,007,419	67.0%	33.0%
DP WORLD CAUCEDO	1,617,066	122,097,010	123,714,075	1.3%	98.7%
OTRAS EMPRESAS	106,860,611	143,191,306	250,051,917	42.7%	57.3%
FRESENIUS-KABI (FENWAL)	79,293,938	83,553,571	162,847,509	48.7%	51.3%
CONVATEC	41,065,571	36,278,202	77,343,772	53.1%	46.9%
EDWARDS	36,768,179	24,168,268	60,936,448	60.3%	39.7%
JOHNSON AND JOHNSON	22,891,635	17,060,564	39,952,199	57.3%	42.7%
ACCUMED CORP, S.R.L	56,180,423	50,948,034	107,128,457	52.4%	47.6%
<b>TOTAL</b>	<b>652,972,550</b>	<b>786,591,089</b>	<b>1,439,563,639</b>	<b>45.4%</b>	<b>54.6%</b>

De igual manera, reiteramos nuestro compromiso también de ofrecer igualdad de oportunidades en el acceso de servicios y créditos a nuestros socios en un ambiente totalmente inclusivo y transparente. Consideramos interesante tanto para las empresas que nos patrocinan como para nuestros socios poder compartir en el Cuadro #4 la distribución porcentual del uso de préstamos entre hombres y mujeres. Como se puede apreciar en el cuadro #4 siguen aumentando su participación obteniendo un total 45.4% de los financiamientos otorgados y los hombres un 54.6%.

Agradecemos profundamente a los directivos y empleados de COOPNAZONAF que directa o indirectamente colaboraron con nosotros para hacer posible la ejecución de las acciones operativas y de mejora para la gestión de crédito.

El Comité de Crédito da fiel testimonio de que ha cumplido cabalmente una vez más con la responsabilidad encomendada

por esta Asamblea, los Estatutos de la COOPNAZONAF, y La Política y Procedimientos de Préstamos y Ordenes de Servicio. Nos sentimos orgullosos de haber sido merecedores de la confianza y de la oportunidad de servir a nuestros socios. Mantendremos el mismo compromiso para los miembros que Continúan en el próximo período, e invitamos a los nuevos que sean elegidos, a Continuar con el mismo espíritu de aprendizaje y de servicio voluntario en favor del bien común para el bienestar de todos los socios de COOPNAZONAF.



## IV Asamblea de Delegados



Bendición de la Asamblea.



Luisa Fernández, José Torres y Rafael Domínguez



Luisa Fernández agradece reconocimiento a IV Asamblea.



Candidatos al Consejo de Administración.



Candidatos Comité de Crédito.



Ana Lucia Espino recibe reconocimiento.



Ana Lucia Espino agradece reconocimiento.



Geraldo Martínez Presidente Consejo de Administración.



Adalberto Japa recibe reconocimiento.



Aira Montañó Secretaria Consejo de Administración.

## COOPNAZONAF



*Miembros del Consejo de Administración Juntos a los Gerentes General, Financiero y de Operaciones.*



*Flavio Contin, Vicepresidente del Consejo de Administración y Presidente de la Comisión de Educación, Gestion 2017-2018.*



*Gabriela de Leon, Asistente Administrativa y Compras.*



*Rafael Piantini, Tesorero del Consejo de Administración y Bartolo del Rosario Salazar, Gerente Financiero y Administrativo.*

## COOPNAZONAF



*Jesús Fernández Rosario, Gerente General De COOPNAZONAF.*



*Parte del Equipo Gerencial de COOPNAZONAF, Bartolo Del Rosario Salazar, Esmeralda de La Cruz y Jesús Fernández Rosario.*



*Parte del Consejo de Administración, mientras participan en el taller de Gobernabilidad que organizó La Comisión de Educación de nuestra cooperativa.*



*Participantes taller de Gobernabilidad, impartido por nuestro asesor Castulo Vidal.*

## Delegados y Suplentes de Teleperformance



Alfredo Frías mientras toma el juramento a los delegados y Suplentes de Teleperformance



Comité Distrital del Distrito Cooperativo de Teleperformance integrado por Marino Pichardo, Wilson Castillo, Carlos López y Roidner Montás.

Delegados y suplentes del Distrito Cooperativo Teleperformance y equipo organizador de la Asamblea Distrital. Los representantes de este distrito son Wilson Castillo Heredia, Carlos López Peña, Marino Pichardo Pannocchia y Luisa Guerrero.



## Comité Distrital del Distrito Edwards



*Juramentación de los Delegados y Suplentes del Distrito Cooperativo Edwards, a cargo de Alfredo Frías, técnico del IDECOOP.*



*Comité Distrital del Distrito Edwards de izquierda a derecha compuesto por Alexis Soto, Ysabel De la Cruz, María Araujo y Jennifer Pérez*

## Distrito Cooperativo de Fenwal



Jumentación de los Delegados y Suplentes Yanelis Lajara, Geraldo Martínez, Jesús Beriguete, Carmen Lara, Pedro Mercedes, Xiomara Chalas, Félix De Jesús, Milbio Peña, Agueda Rodríguez, Evelyn Soriano, Dulce Blanco, José Romero, Rosanna Báez, Roberto Fernández, Luis De La Cruz, Katherine Abreu, Marianela De Jesús, María Lara, Charina Linarez, del Distrito Cooperativo de Fenwal, a cargo del Técnico del Idecoop, señor Alfredo Frias



Comité Distrital del Distrito Fenwal integrado por Yanelis Lajara, Rosanna Báez, Marianela De Jesús y Katherine Abreu.

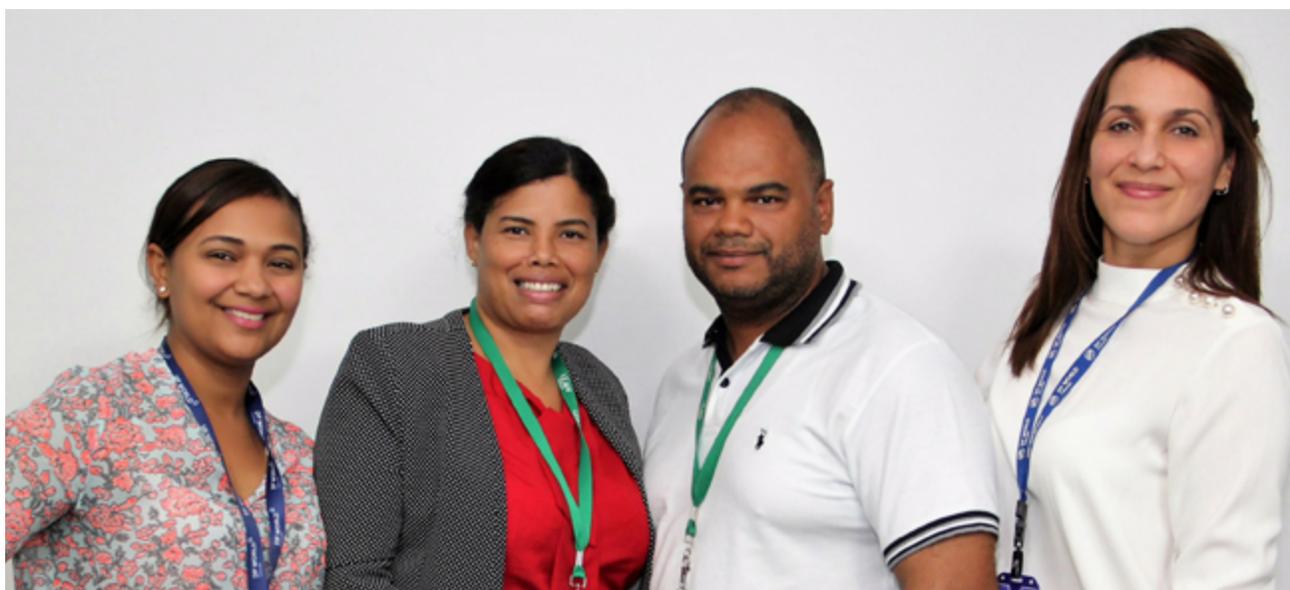


Equipo organizador de las Asambleas Distritales de Fenwal en plena acción, dirigido por Gerardo Martínez, presidente del consejo de administración, quien esta acompañado por Jesús Fernández, Ana de la Cruz, Francines Lugo, Pedro Rodríguez y Esmeralda de la Cruz.

## Distrito DP World Caucedo



Delegados y suplentes Ausberto Torres, Furio Suazo, Altagracia Pérez, Carlos Muñoz, Katia Tejada, Sobiesky Herrera conjuntamente con el equipo organizador de la Asamblea Distrital en DP World Caucedo.



Comité Distrital electo en el Distrito DP World Caucedo encabezado por, de derecha a izquierda, Radhyvelka Villalona, Carlos Muñoz, Katia Tejada y Altagracia Pérez

## Distrito Eaton



Delegados y Suplentes de EATON representados por Luis Borbón Reyes, José Martich Puello, Francisco Hernández Frías, Alberto Maldonado De Los Santos, Marino Soriano Pérez, Tomás Encarnación Ortiz, Lissette Abad De Los Santos, Hocklin Mateo Ramírez, Loraine Nivar Jaime, Ingrid Rodríguez Santiago, Ayda Amador González, Juana Montero Araujo, Edwin Dotel De La Cruz, Isaura Pujols Díaz, Ysabel Camacho Calderón, Pedro Estévez Díaz, David Gerónimo Santana, Radhames Mateo Sánchez, Evelyn Mejía Henríquez, Ernesto Moran Trejo, Edwin Tejera González, Oneyda Castro Tavaréz, compartiendo con el equipo organizador de las Asambleas Distritales. En el centro Geraldo Martínez, presidente del Consejo de Administración.



Comité Distrital del Distrito Eaton compuesto por, de derecha a izquierda, Rhadamés Mateo, Ysabel Camacho, Ayda Amador y David Gerónimo.

## Asamblea Distrital MEDTRONIC, PIISA



Delegados y Suplentes de Medtronic en atención durante el desarrollo de su Asamblea Distrital. Este distrito está representado por Aira Montañó, Eduart Pérez, Carlos Hernández, Austria Ciprián, Eric Paredes, Gloria Cepeda, Merlina Sosa, Lourdes Leyba, William Beato, Joel Rosario, María Marte, Yesenia De La Cruz, Altagracia Tapia, Jahaira García, Samuel Yan, Valentina Laureano, Edward Sierra, Katherine Vallejo, Jorge Roedán, Keni Díaz, Luz López, Ruth Mota, Radiannis Pichardo, Evianlis Peña.



Equipo dirigiendo la Asamblea de Delegados y suplentes del Distrito Cooperativo Medtronic. Encabezado por Aira Montano, Bartolo del Rosario, Rafael Piantini, Jesús Fernández y Esmeralda de la Cruz. Y por el IDECOOP el Técnico Alfredo Frías.

## Delegados y suplentes Distrito Accumed.



Delegados del Distrito Accumed Flavio Maldonio Contín, Carlos Manuel Martínez de Jesús, Wendy Rosario, Wendy Bethania Abreu, Germán Velásquez, Josie Francisco, Ángela Martínez, Roberto José Herrera Liriano.



Delegados del Distrito Accumed Flavio Maldonio Contín, Carlos Manuel Martínez de Jesús, Wendy Rosario, Wendy Bethania Abreu, Germán Velásquez, Josie Francisco, Ángela Martínez, Roberto José Herrera Liriano.



Comité Distrital de Accumed compuesto por Carlos Martínez, Wendy Rosario, Wendy Abreu y Germán Velásquez

## Juramentaciones, Distritales, Asambleas y Mesas de Trabajo



Delegados Yadira Paola Matias Martínez, Tatiana Leger Peña; Soranger Amparo; Lucía Mota y Jolenny Cedeño de las empresas Corflex Caribe, L & DM Dominicana, SG Somos Gourmet y Atlatic Caribbean Packing, respectivamente, mientras eran juramentadas como Representantes.



Mesa de trabajo con los representantes de la empresas Corflex Caribe, Somos Gourmet, Atlantic Caribbean Parking y L & DM Dominicana



Juramentación de Delegados y Suplentes de Convatec Kharlos Nunez, Janny Bernabel, Jahindy Martínez, Leslie Santos, Martha Hidalgo, Elisabet Guzmán, Jesús Cedeño.



Asamblea Distrital de Laurelton, Baxter y Getinge con los delegados Melba Solano, María Sierra, María de los Santos, Daniel Mendoza Germán, Santa Vásquez De Los Santos, Marielsi Díaz Gómez, Magnolia García Tavarez, Anilka Mercedes Guzmán, Iliana Vásquez Arambolés, Alexander García.

## Asamblea de Distritos adscritos a la Oficina Principal.



Asamblea de Distritos adscritos a la Oficina Principal, Madeinsa, Pala Pizza, NBM, Coopnazonaf, Floberman, JadeTeriyaki, Caribbean Marketing, Nap del Caribe. Contamos con la presencia de los Delegados y Representantes Gisela Mesa, Teresa Rosario, Lourdes Morales, Josnelin Familia, Wendy del Rosario, Rosa Vidal, Gelson Matías, Joel de Jesús, Eddy Arturo Jiménez Sánchez, Kleysy Caraballo, Nicanda Almonte y Sharlenys Vásquez .

## Asamblea Distrital de San Pedro de Macorís.



Asamblea Distrital de las empresas Dominican Garden Products, Suprema Manufacturing, Sindoni Group y Caribbean Steel and Tube de San Pedro de Macorís, la misma se celebró con sus representantes y delegados Luciano Mota, Miguelito Domínguez, Luisa Javier, Keysi Brea, María Gelabert.

## Clausura Diplomado



Clausura del III Diplomado de Carrera Dirigencial 5 y 6 de mayo, 2018



Bartolo del Rosario Salazar durante la entrega de Certificados a los participantes del III Diplomado de Carrera Dirigencial.





COOPERATIVA DE AHORRO,  
CRÉDITO Y SERVICIOS MÚLTIPLES DE  
LOS TRABAJADORES ZONA FRANCA,  
INC. (COOPNAZONAF)

ESTADOS FINANCIEROS  
AL 31 DE DICIEMBRE 2017

CON EL INFORME DE LOS AUDITORES  
INDEPENDIENTES



Al Consejo de Administración y la Gerencia de la **Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de los Trabajadores de Zona Franca, Inc. (COOPNAZONAF)**.

### **Opinión**

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de los Trabajadores de Zona Franca, Inc. (COOPNAZONAF), los cuales comprenden a los estados de situación financiera al 31 de diciembre 2017 y 31 de diciembre de 2016 y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio de los socios y de flujos de efectivo, correspondientes a los años que terminaron en esas fechas, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de los Trabajadores de Zona Franca, Inc. (COOPNAZONAF), al 31 de diciembre de 2017, así como sus resultados, cambios en el patrimonio de los accionistas y sus flujos de efectivo correspondientes por los años que terminaron en dichas fechas, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.

### **Fundamento de la Opinión**

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección de responsabilidades del auditor para la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Cooperativa, de acuerdo con el Código de Ética para Contadores Públicos (Código de Ética de IESBA) junto con los requerimientos de ética emitidos por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD) que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en la República Dominicana y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y es apropiada para nuestra opinión de auditoría.

### **Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa en relación con los estados financieros**

La administración es responsable de la preparación y presentación los estados financieros adjuntos de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, así como del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos, ya sea debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de evaluar la capacidad de la Cooperativa para continuar como un negocio en marcha y revelar, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y el uso de la base de contabilidad de negocio en marcha, a menos que la administración tenga la intención liquidar la Cooperativa o cesar sus operaciones, o bien no tenga otra alternativa razonable.

Los encargados del gobierno corporativo de la Cooperativa son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Cooperativa.

### **Responsabilidades del auditor en relación a la auditoría de los estados financieros**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros considerado en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o por error, así como, emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no es garantía de que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría siempre va a detectar errores materiales cuando existan.

Pueden surgir equivocaciones por fraude o error y se considera material si, individualmente o en conjunto, podría esperarse razonablemente que influirán en las decisiones económicas de que los usuarios toman, con base de los estados financieros.

Como parte de una auditoría, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales en los estados financieros debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en función de las circunstancias pero no con la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Evaluamos que las políticas contables aplicadas son apropiadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las correspondientes revelaciones presentadas por la administración.
- Concluimos sobre lo apropiado del uso, por la administración, de la base de contabilidad de negocio en marcha y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre la existencia o no de una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Cooperativa para continuar como negocio en marcha.

Si concluimos que existe una incertidumbre material, es requerido que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la información correspondiente revelada en los estados financieros o, si tales revelaciones no son apropiadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pudieran ocasionar que la Cooperativa no pueda continuar como un negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo la información revelada y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de manera que logran la presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno de la Cooperativa en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.



**Encarnación Consulting, SRL**

Inocencio Encarnación Guillermo  
C. P. A., Exequáthur 366-92

23 de febrero de 2018  
Santo Domingo, R. D.

Av. Máximo Gómez Esq. Peña Batlle, Plaza Enriquillo Local No.22 Tel: 809-333-6350  
Correo: [encarnacionconsulting@hotmail.com](mailto:encarnacionconsulting@hotmail.com) Web: [encarnacionconsulting.com](http://encarnacionconsulting.com)  
RNC: 1-31171125 Registro ICPARD No. 99569 Registro IDECOOP A-210

Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples  
de los Trabajadores de Zona Franca, Inc. (COOPNAZONAF)

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

Activos	2017	2016
<b>corrientes:</b>		
Efectivo en caja y bancos (nota 4 )	21,730,420	13,987,127
Inversiones (nota 5)	5,241,194	-
Cartera de crédito neta (nota 6)	558,441,649	442,706,431
Cuentas por cobrar y otras (nota 7)	6,097,244	4,961,084
<b>Total activos corrientes</b>	<b>591,510,507</b>	<b>461,654,642</b>
Propiedad, planta y equipos, neto (nota 8)	1,659,901	1,699,192
Gastos anticipados y otros activos (nota 9)	2,556,337	2,474,570
<b>Total activos</b>	<b>595,726,745</b>	<b>465,828,404</b>
<b>Pasivos</b>		
Ahorros de socios (nota 10)	452,432,199	354,283,558
Depósitos a plazos fijos (nota 11)	79,105,054	68,523,833
Cuentas por pagar proveedores (nota 12)	2,890,527	2,196,098
Acumulaciones por pagar (nota 13)	23,546,112	4,872,763
	<b>557,973,893</b>	<b>429,876,251</b>
<b>Patrimonio de los socios:</b>		
Aportaciones de los Socios	7,099,643	7,261,407
Membrecías de socios	181,150	306,500
Capital Institucional	6,580,471	4,335,971
Resultado del Periodo	16,833,751	20,188,947
Reservas estatutarias (nota 14)	7,057,837	3,859,328
<b>Total patrimonio de los socios</b>	<b>37,752,853</b>	<b>35,952,153</b>
<b>Total pasivos y patrimonio de los socios</b>	<b>595,726,745</b>	<b>465,828,404</b>

## ESTADOS DE RESULTADOS

Por el período 1<sup>er</sup>o de enero al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<b>Ingresos financieros:</b>		
Intereses sobre préstamos	85,553,874	63,565,230
<b>Gastos financieros:</b>		
Intereses pagados por depósitos a plazo fijo	5,898,405	5,841,574
Intereses pagados en cuentas de ahorros	12,229,924	-
Margen financiero	<u>67,425,545</u>	<u>57,723,656</u>
<b>Gastos de operaciones:</b>		
Compensaciones al personal (nota 15)	18,841,213	14,237,889
Generales y administrativos (nota 16)	22,150,962	16,690,098
Depreciación y amortización	583,504	471,066
	<u>41,575,679</u>	<u>31,399,053</u>
Excedentes en operaciones	25,849,866	26,324,603
<b>Otros ingresos</b>		
Otros ingresos (nota 17)	535,059	667,576
Excedentes antes de bonificación y reservas	26,384,925	26,992,179
Bonificación	2,446,525	1,773,026
Excedentes antes de reservas	<u>23,938,400</u>	<u>25,219,153</u>
<b>Gastos de reservas constituidas del periodo:</b>		
Reserva general	296,479	206,493
Reserva educativa	1,196,920	1,260,958
Capital Institucional	2,244,500	2,375,170
Fondo de desarrollo	1,122,250	1,187,585
Fondo de desarrollo Tecnológico	1,122,250	-
Fondo de relaciones con la comunidad	1,122,250	-
Total de reservas y provisiones	<u>7,104,649</u>	<u>5,030,206</u>
<b>Excedentes netos del período</b>	<u><b>16,833,751</b></u>	<u><b>20,188,947</b></u>

## ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

Por el período terminado al 31 de Diciembre de 2017 y 2016

(Valores expresados en RD\$)

	2017	2016
Excedentes netos del período	16,833,751	20,188,947
Ajustes para conciliar la ganancia neta y el efectivo neto provisto por actividades de operación:		
Depreciación	583,504	471,066
Reservas y provisiones	7,104,649	2,655,036
<b>Aumento (Disminución) en:</b>		
Cartera de crédito	(115,735,219)	(140,361,602)
Cuentas por cobrar	(1,136,159)	4,266,247
Gastos anticipados y otros activos	(81,767)	(1,393,344)
Depósitos de ahorros y a plazo fijo	108,729,863	118,854,774
Cuentas por pagar	694,430	884,802
Acumulaciones y retenciones por pagar	18,673,349	1,965,113
Total de ajustes	11,144,496	(15,784,010)
Efectivo neto provisto (usado) por actividades de Operación	35,666,400	7,531,040
<b>Flujos de efectivo de actividades de inversión</b>		
Adquisición (retiros) de activos fijos	(544,213)	(659,317)
Inversiones en valores	(5,241,194)	-
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	(5,785,407)	(659,317)
<b>Flujos de efectivo de actividades de financiamiento</b>		
Aporte de capital	(161,764)	(1,876,399)
Resultados acumulados y reservas	(21,975,936)	(8,208,099)
Efectivo neto provisto (usado) en las actividades de Financiamiento	(22,137,700)	(10,084,498)
(Disminución) Aumento neto de efectivo	7,743,293	(3,212,775)
Efectivo en caja y banco al inicio del año	13,987,127	17,199,902
<b>Efectivo en caja y banco al final del año</b>	<b>21,730,420</b>	<b>13,987,127</b>

Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples  
de los Trabajadores de Zona Franca, Inc. (COOPNAZONAF)

## ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO SOCIAL

Por el período terminado al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

	Aportaciones de socios RDS	Capital institucional RDS	Reservas estatutarias RDS	Excedentes del período RDS	Excedentes acumulados RDS	Total RDS
Saldos al 1 de enero 2016	8,426,477	1,320,450	2,222,120	11,223,621	-	23,192,668
Distribucion de excedentes	-	-	-	(11,223,621)	-	(11,223,621)
Transferencia a reservas	-	-	2,655,036	-	-	2,655,036
Uso de reservas	-	-	(1,017,828)	-	-	(1,017,828)
Aportaciones de socios	(146,053)	-	-	-	-	(146,053)
Capital institucional	-	3,015,521	-	-	-	3,015,521
Membresias de socios	(712,518)	-	-	-	-	(712,518)
Excedentes del ejercicio	-	-	-	20,188,947	-	20,188,947
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2016</b>	<b>7,567,906</b>	<b>4,335,971</b>	<b>3,859,328</b>	<b>20,188,947</b>	<b>-</b>	<b>35,952,152</b>
Distribucion de excedentes	-	-	-	(20,188,947)	-	(20,188,947)
Incremento de reservas	-	-	7,104,649	-	-	7,104,649
Uso de reservas	-	-	(3,906,140)	-	-	(3,906,140)
Capital institucional	-	2,244,502	-	-	-	2,244,502
Aportaciones de socios	(161,764)	-	-	-	-	(161,764)
Membresias de socios	(125,350)	-	-	-	-	(125,350)
Excedentes del ejercicio	-	-	-	16,833,751	-	16,833,751
<b>Saldos al 31 de diciembre 2017</b>	<b>7,280,792</b>	<b>6,580,473</b>	<b>7,057,837</b>	<b>16,833,751</b>	<b>-</b>	<b>37,752,853</b>

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

---

**La Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de los Trabajadores de Zona Franca, Inc. (COOPNAZONAF)**, fundada sobre la base de solidaridad para integrar y mejorar la calidad de vida de sus asociados (as), es una empresa de propiedad conjunta, democráticamente dirigida, la cual está destinada a fomentar el ahorro, otorgar préstamos a un interés razonable, y capitalizarlos en el orden económico y social.

Es una Institución basada en las leyes, normas y espíritu del cooperativismo universal. Recibe como miembros a todos los trabajadores de las empresas de los sectores de Zona Franca, Privado y Turismo. Los socios son los únicos propietarios de la Cooperativa, los cuales ocupan los puestos de dirección y todos los socios reciben los beneficios de sus servicios y el resultado de sus operaciones financieras (excedentes).

La Cooperativa fue constituida el 02 de octubre de 2010, con el nombre social y la denominación legal de Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de los Trabajadores de Zona Franca, Inc. (COOPNAZONAF), e incorporada mediante el Decreto No. 436-11, emitido por el Poder Ejecutivo el 22 de julio del 2011.

La sede central de la Cooperativa está ubicada en la Plaza Castilla, 3er. nivel, local 5-T, avenida Abraham Lincoln, esquina Lope de Vega, Santo Domingo Distrito Nacional.

De manera general la estructura organizativa de las cooperativas tiene dos dimensiones, la asociativa y la operacional. En el artículo No. 15, de la Ley No. 127, encontramos la raíz de la estructura jerárquica de las cooperativas, que presenta un formato uniforme de los órganos de administración y control de la siguiente manera:

- a) Asamblea General de Delegados
- b) Consejo de Administración
- c) Consejo de Vigilancia
- d) Comité de Crédito

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

---

El detalle de los miembros de los diferentes consejos es el siguiente:

### Consejo de Administración

<u>Nombre</u>	<u>Posición</u>
Geraldo Martínez	Presidente
Flavio Contín	Vice-Presidente
Rafael Piantini	Tesorero
Aira Montaña	Secretaria
David Gerónimo	Vocal
Pedro Dionel Estévez	1er. Suplente
Alexis Soto	2do. Suplente

### Consejo de Vigilancia

<u>Nombre</u>	<u>Posición</u>
Gloria Cepeda	Presidenta
Dulce Blanco	Secretaria
Radhames Mateo	Vocal
Francisco Hernández	1er. Suplente
María Araujo	2do. Suplente

### Comité de Crédito

<u>Nombre</u>	<u>Posición</u>
Ysabel Camacho	Presidente
Eduart Pérez	Secretario
Carlos Martínez	Vocal

Principales encargados departamentales y funcionarios de la institución:

<u>Nombre</u>	<u>Posición</u>
Isaías Fernández	Gerente General

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

---

### 2. Base de presentación.

#### 2.1 Declaración de cumplimiento.

Los Estados Financieros están preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's).

La emisión final de los Estados Financieros fue aprobada por la gerencia en fecha 22 de marzo del año 2018.

#### 2.2 Bases de medición.

Los Estados Financieros han sido preparados en base al costo histórico.

#### 2.3 Moneda funcional y de presentación.

Los Estados Financieros están presentados en pesos dominicanos (RD\$), que es la moneda funcional de la Institución. Toda la información financiera presentada en pesos dominicanos (RD\$) ha sido redondeada al millar más cercano.

#### 2.4 Uso de estimados y juicios.

La preparación de los Estados Financieros de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), requiere que la administración haga juicios, estimados y suposiciones que afectan la aplicación de las políticas de contabilidad y las cantidades reportadas de activos, pasivos, ingresos y gastos. Los resultados de estas estimaciones y suposiciones podrían ser diferentes a los montos estimados.

Las estimaciones y suposiciones son revisadas continuamente y los efectos de los cambios, si algunos, son reconocidos en el período del cambio y períodos futuros, si estos son afectados.

#### 2.5 Reconocimiento de ingresos y gastos.

La Cooperativa reconoce sus ingresos bajo el método de lo devengado, el cual es aceptado por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's) y la Dirección General de Impuestos Internos.

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

---

### 3. Principales políticas de contabilidad.

Las políticas establecidas más adelante han sido aplicadas consistentemente a todos los periodos presentados en estos Estados Financieros.

#### 3.1 Efectivo y su equivalente.

El efectivo se define como efectivo en caja, depósitos a la vista e inversiones a corto plazo con vencimiento original a la fecha de adquisición de tres meses o menos.

#### 3.2 Cartera de crédito y provisión para cuentas de dudoso cobro.

Los créditos otorgados a los asociados son registrados a la fecha de otorgamiento. Los mismos pasan a formar parte de la cartera de créditos de la Cooperativa.

La provisión para cuentas de dudoso cobro es establecida según lo indicado en la Ley 127-64 y su reglamento, calculándose sobre la base del 5% de los ingresos por intereses de préstamos generados en el período.

#### 3.3 Propiedad, planta y equipos.

La propiedad, planta y equipos está registrada al costo de adquisición menos la depreciación acumulada.

#### 3.4 Depreciación.

La depreciación se determina sobre la base del método de línea recta, o sea, la distribución uniforme del costo de los activos sobre el estimado de años de la vida útil de éstos, de la siguiente forma:

<u>Tipos de Activo</u>	<u>Años vida útil</u>
Mobiliario y equipos de oficina	4
Equipos de computo	4

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

---

### 3.5 Provisiones y Reservas.

Las provisiones y reservas se crean según lo indicado en la Ley 127-64, y su reglamento, calculándose sobre los porcentajes establecidos en la misma.

### 3.6 Prestaciones laborales.

El Código de Trabajo de la República Dominicana requiere que los patronos paguen un preaviso y auxilio de cesantía a aquellos empleados cuyos contratos de trabajo sean terminados sin causa justificada. La Cooperativa registra el pago de prestaciones como gasto en la medida en que los contratos de trabajo son terminados por ésta.

### 3.7 Sistema de seguridad social.

Con la entrada en vigencia de la Ley No. 87-01, se creó el Sistema Dominicano de Seguridad Social, el cual dentro de sus características incluye un régimen contributivo que abarca a los trabajadores públicos y privados, incluyendo al Estado Dominicano como empleador. Esta Ley establece la afiliación obligatoria del trabajador asalariado a través de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

Esta Ley establece que el empleador contribuirá al financiamiento del régimen contributivo, aportando para el seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia (fondo de pensiones) 7.1%, para el seguro familiar de salud 7.09% y para riesgos laborales un 1.2% del salario base, el cual es cubierto por el empleador y 3% en salud y pensiones, cuya proporción es cubierto por el empleado.

### 3.8 Impuesto sobre la renta.

La Cooperativa por ser una entidad sin fines de lucro está exenta del pago de impuesto sobre la renta para los excedentes registrados en cada ejercicio contable.

### 3.9 Instrumentos financieros.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), requieren que se revele el valor estimado de los instrumentos financieros, cuando fuere práctico estimar su valor económico real. En el caso de la Institución, los instrumentos primarios como son: efectivo en caja y bancos, cuentas por cobrar y por pagar comerciales y deuda a largo plazo, sus valores en libros son similares a sus valores razonables de mercado.

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

### 4. Efectivo en caja y bancos.

Un detalle del efectivo en caja y bancos 31 de diciembre 2017 y 2016 , es el siguiente:

<u>Detalle:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Caja chica	10,000	10,000
Efectivo en bancos locales	<u>21,720,420</u>	<u>13,977,127</u>
	<u>21,730,420</u>	<u>13,987,127</u>

### 5. Inversiones.

Un detalle de las inversiones 31 de diciembre 2017 y 2016, es como sigue:

<u>Detalle:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Certificados Financieros Banco Popular	<u>5,241,194</u>	<u>-</u>

### 6. Cartera de crédito.

Un detalle de la cartera de crédito 31 de diciembre 2017 y 2016, es como sigue:

<u>Detalle:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Cartera de crédito	570,255,402	450,064,547
Provisión para la cartera de crédito	<u>(11,813,752)</u>	<u>(7,358,117)</u>
	<u>558,441,649</u>	<u>442,706,431</u>

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

### 7. Cuentas por cobrar.

Un detalle de las cuentas por cobrar 31 de diciembre 2017 y 2016, es:

<u>Detalle:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Convatec	1,814,395	1,369,315
Cutler-Hammer industries LTD	-	635,201
Global services corporation, Gsc	-	5,209
Edwards lifesciences	687,497	-
Jhonson And Jhonson	567,142	802,940
Onemax, S.A	47,020	-
Davis & Geck Caribe. Ltd.	342,588	243,812
Air Liquide Dominicana	88,067	39,277
Fábrica de Refrigerantes Comerciales. (Farco)	398,768	154,100
Atlantic Caribbean Packaging, SRL.	-	50,000
PI Manufacturing, S.A	25,137	8,487
Pala pizza	366,842	305,553
Corflex Caribe, SRL.	189,746	73,757
ADOZONA	2,495	-
Servoftal, SRL.	-	22,216
Sindoni Group, SRL.	48,960	41,043
L & D Dominicana, S.R.L	50,413	56,497
Sg Somos Gourmet, SRL	-	163,640
Argent Investments	-	25,348
NBM Santo Domingo, SRL	-	221,278
IXP De Santo Domingo, Ltd	9,832	5,940
Getinge Dominican Republic, S.A	791,358	633,975
Caribbean Steel And Tube, S.A	33,545	18,819
Laurelton Jewelry, S.R.L	-	509
Asoc. De Ind. Y Empresas de Haina	-	3,000
Flobeman, S.R.L	179,171	66,340
Ferreteria Madera el Rubio, SRL	5,750	-
Unifood, S.R.L	18,223	14,829
Teleperformance	430,296	-
	<u>6,097,244</u>	<u>4,961,084</u>

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

### 8. Activos fijos.

Un detalle de los activos fijos 31 de diciembre 2017 y 2016, es como sigue:

<u>2017</u>	<b>Mobiliarios y Eq. de Ofic. RDS</b>	<b>Equipos de computadoras RDS</b>	<b>Total RDS</b>
<b>Costo:</b>			
Balance inicial	1,123,480	2,210,798	3,334,278
Adquisiciones	233,163	213,494	446,657
Retiros	83,435	14,121	97,556
Balance final	<u>1,440,078</u>	<u>2,438,413</u>	<u>3,878,491</u>
<b>Depreciación acumulada</b>			
Balance inicial	(492,435)	(1,142,651)	(1,635,086)
Gasto del año	<u>(274,862)</u>	<u>(308,642)</u>	<u>(583,504)</u>
Balance final	<u>(767,297)</u>	<u>(1,451,293)</u>	<u>(2,218,590)</u>
Activo fijo neto	<u><u>672,781</u></u>	<u><u>987,120</u></u>	<u><u>1,659,901</u></u>
	<b>Muebles de Oficina RDS</b>	<b>Equipos de Computos RDS</b>	<b>Total RDS</b>
<u>2016</u>			
<b>Costo:</b>			
Balance inicial	1,020,193	1,654,769	2,674,962
Adquisiciones	90,768	568,548	659,317
Ajustes	12,519	(12,519)	-
Balance final	<u>1,123,480</u>	<u>2,210,798</u>	<u>3,334,278</u>
<b>Depreciación acumulada:</b>			
Balance inicial	(260,818)	(903,203)	(1,164,021)
Gasto del año	<u>(231,617)</u>	<u>(239,448)</u>	<u>(471,065)</u>
Balance final	<u>(492,435)</u>	<u>(1,142,651)</u>	<u>(1,635,086)</u>

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

### 9. Gastos pagados por anticipado y otros activos.

Un detalle de los gastos pagados por anticipado y otros activos al 31 de diciembre 2017 y 2016 como sigue:

<b><u>Detalle:</u></b>	<b><u>2017</u></b>	<b><u>2016</u></b>
Seguro en General	70,981	-
Licencias Watchguard	28,609	43,684
Certificado Secure Sockets Layer (SSL)	4,876	-
Costos Construcción pagina web	-	23,515
Licencias de Office	208,935	253,936
Proyecto Readecuación Eléctrica	1,002,129	1,069,171
Proyecto de Digitalización	455,297	682,945
Apertura Oficina San Pedro de Macorís	-	122,999
Plan Estratégico	366,942	-
Reclamaciones Pendientes	36,300	-
Depósito, agua, luz y teléfono	30,000	30,000
Depósito de alquiler	352,269	248,319
	<b><u>2,556,337</u></b>	<b><u>2,474,570</u></b>

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

---

### 10. Depósitos de Ahorros

Un detalle de los depósitos de ahorros 31 de diciembre 2017 y 2016, es como sigue:

<u>Detalle:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Ahorros generales	452,432,199	354,283,558

Los ahorros de los socios se componen de cuentas que no tienen un vencimiento definido y generan intereses de un 3% anual.

### 11. Depósitos a plazo fijo

Un detalle de los depósitos a plazo fijo 31 de diciembre 2017 y 2016, es como sigue:

<u>Detalle:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Depósitos a plazos fijos	79,105,054	68,523,833

Los depósitos a plazos fijos se componen de certificados que tienen un vencimiento definido y generan intereses a una tasa que fluctúa entre un 7 y un 10% anual.

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

### 12. Cuentas por pagar

Un detalle de las cuentas por pagar 31 de diciembre 2017 y 2016, es el siguiente:

<u>Detalle:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Proveedores	2,890,527	2,196,098
	<u>2,890,527</u>	<u>2,196,098</u>

### 13. Acumulaciones por pagar

Un detalle de las acumulaciones por pagar 31 de diciembre 2017 y 2016 , es el siguiente:

<u>Detalle:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Cuentas de Ahorros	12,229,924	-
Cuentas de Ahorros Generales Socios	4,711,450	-
Depósitos no Identificados	308,776	-
Depósitos a Plazo	7,407	
Regalía Pascual	-	-
Bonificaciones y Compensaciones al Personal	2,967,379	2,032,588
Provisión Gastos de Auditoría	106,200	118,000
Vacaciones	305,647	192,141
Provisión Gastos de Asamblea	1,145,598	817,491
Provisión Gastos Reuniones Directivos	-	248,224
Provisión Gastos Celebración Navideña	-	101,600
Uniforme	287,625	175,953
Provisión Prestaciones Laboral	671,718	979,358
Provisión Centro de Formación y Capacitación	556,876	
Provisión Gastos Gobernabilidad	42,000	-
Impuesto sobre la renta	105,254	100,691

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

### 14. Reservas Estatutarias

**Reserva general:** Esta reserva es obligatoria, según la Ley 127, sobre cooperativas, y está constituida por el 0.2% de la suma total de sus operaciones brutas. Dicha reserva se establece con el fin de cubrir las pérdidas que puedan producirse en un ejercicio.

**Reserva educativa:** Esta reserva es obligatoria, según la Ley 127, sobre cooperativas, y se determina según la ley sobre la base del 5% de los excedentes del período.

**Reserva para cuentas incobrables:** Esta reserva se crea segregando el 5% de los ingresos provenientes de intereses sobre préstamos.

Un detalle de las reservas para los años 2017 y 2016, es como sigue:

<b><u>Detalle:</u></b>	<b><u>2017</u></b>	<b><u>2016</u></b>
Educativa	1,071,923	1,536,642
General	771,354	474,875
Relaciones con la Comunidad	1,122,250	-
Fondo de Desarrollo Tecnológico	1,122,250	-
Fondo Desarrollo	2,970,060	1,847,810
	<b><u>7,057,837</u></b>	<b><u>3,859,328</u></b>

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

### 15. Compensaciones al personal

Un detalle de las compensaciones al personal 31 de diciembre 2017 y 2016, es como sigue:

<u>Detalle de Gastos:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Sueldos y jornales	13,726,845	9,609,352
Regalía pascual	1,200,798	833,401
Compensaciones por desempeño	481,349	334,733
Vacaciones	740,766	752,426
Prestaciones laborales	-	600,000
Seguro médico privado	622,650	291,639
Seguro de riesgo laboral	102,529	75,005
Contribución del empleador pensión SVDS	858,975	618,218
Contribución del empleador pensión SFS	709,072	620,468
Aportes patronal INFOTEP	141,069	99,120
Entrenamiento y Capacitación Congresos	249,090	400,527
Actividades Sociales	8,070	3,000
	<u>18,841,213</u>	<u>14,237,889</u>

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

### 16. Gastos generales y administrativos

Un detalle de los gastos generales y administrativos 31 de diciembre 2017 y 2016, es el siguiente:

<u>Detalle de Gastos:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Honorarios Servicios Asesoría	637,200	720,000
Uniformes	116,400	111,600
Refrigerios	267,787	252,235
Alquiler Oficina Sucursal 1 Piisa	1,504,056	746,521
Alquiler Oficina Sucursal 2 Oficina Principal 1	554,762	544,854
Alquiler Oficina Sucursal 2 Oficina Principal 2	581,046	193,872
Digitalización de documentos	625,266	13,517
Legales	213,000	287,501
Papelerías y Útiles de Oficina	700,191	462,351
Comunicaciones	1,725,574	1,349,389
Luz, agua y basura	263,519	297,145
Reuniones Directivos	274,674	2,407,276
Gastos Gobernabilidad	1,769,250	-
Transporte y mensajería local	215,333	254,240
Mantenimiento y reparación muebles y equipos	14,160	9,000
Útiles y gastos de aseo	113,622	32,947
Promoción y Publicidad	63,022	313,102
Auditoría externa	212,400	236,000
Mant. Y Reparaciones de Otros Equipos	2,971	-
Combustibles y Lubricantes	1,060,350	575,900
Contribuciones y Cuotas	30,000	30,000
Donaciones	34,200	50,000
<b>Sub total</b>	<b>10,978,784</b>	<b>8,887,450</b>

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

### 16. Gastos generales y administrativos (continuación):

<u>Detalle de Gastos:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Celebración Navideña	360,974	318,029
Asamblea	1,800,000	1,200,000
Centro de Formación y Capacitación	600,000	-
Cuentas Incobrables	4,455,636	3,178,262
Comisiones y cargos bancarios	1,294,987	1,159,632
Licencias y Permisos	453,733	221,758
Mantenimiento y Reparación Equipos de Computo	304,797	264,966
Envíos	950	-
Seguros en General	35,491	-
Instalaciones y Mejora de Propiedad	922,480	173,533
Sistema cómputos Safe	45,324	322,551
Hospedaje modulo I banking cosefi	370,585	359,072
Amortización modulo safe I banking	-	257,618
Amortización página web	39,445	47,031
Amortización proceso incorporación	-	140,269
Consulta de Datos Buro de Crédito	140,501	-
Gasto Plan Estratégico	88,572	-
Suministros comedor empleados	77,028	44,814
Gastos Foto Copias	87,275	-
Mantenimiento página web	94,400	103,840
Otros	-	11,272
Sub total	11,172,178	7,802,648
<b>Total gastos generales y administrativos</b>	<b>22,150,962</b>	<b>16,690,098</b>

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

### 17. Otros ingresos

Un detalle de otros ingresos 31 de diciembre 2017 y 31 de diciembre 2016, es como sigue:

<u>Detalle:</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Depósitos a plazo	241,194	526,495
Comisiones Electrodomésticos	165,988	-
Comisiones Servicios Varios	8,325	-
Comisiones Servicios de Lentes	98,404	-
Otros	21,148	141,080
<b>Total otros ingresos</b>	<b>535,059</b>	<b>667,576</b>

### 18. Administración de riesgos financieros

Las Normas Internacionales de Información financiera requieren ciertas revelaciones de los instrumentos financieros, que se relacionan con diferentes riesgos que afectan a la Cooperativa y cuyos potenciales efectos adversos son permanentemente evaluados por el Consejo de Administración y la Gerencia a efectos de minimizarlos. A continuación se presentan los riesgos financieros a los que está expuesta la Cooperativa.

#### Riesgos de tasa de cambio

La Cooperativa está expuesta al riesgo de fluctuación en las tasas de cambio de moneda extranjera que surgen de su exposición principalmente frente al dólar estadounidense. Este riesgo no es significativo debido a que los principales proveedores son locales y utilizan la moneda funcional de la entidad, el peso dominicano.

#### Riesgo de tasa de interés

Los ingresos y los flujos de caja operativos de la Cooperativa son sustancialmente independientes de los cambios en las tasas de interés del mercado. La Cooperativa tiene activos significativos que devengan intereses.

## NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de Diciembre de 2017 y 2016  
(Valores expresados en RD\$)

---

### 18. Administración de riesgos financieros (continuación)

#### Riesgo de crédito

Al 31 de diciembre 2017, no existe una concentración importante de riesgo crediticio. Dicho riesgo radica en que la Cooperativa no pueda recuperar los préstamos y las cuentas por cobrar.

#### Riesgo de liquidez

La gerencia está consciente de las implicaciones del riesgo de liquidez. En tal sentido mantiene adecuados niveles de efectivo.