



SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA



MEMORIA
ANUAL
2021

MEMORIA
ANUAL
2021



SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA



XIX ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS

07 DE AGOSTO 2022



CONTENIDO

03	MISIÓN VISIÓN Y VALORES
04	DEDICADA AL : Bienestar Colectivo de Nuestros Socios
05	SOSTENIBILIDAD Económica
06	PALABRAS DEL PRESIDENTE
08	INFORME CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
10	COMISIONES DE TRABAJO GESTIÓN 2021-2022
11	ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LAS DIFERENTES COMISIONES DE TRABAJO
14	OBJETIVOS CLAROS: Alineados a nuestro plan estratégico
16	COMISIÓN DE MERCADEO: Informe de Mercadeo y Gestión Social
22	COMISIÓN DE TECNOLOGÍA: Informe
26	COMISIÓN DE EDUCACIÓN: Informe
30	COMISIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL: Informe
36	COMISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
40	INFORME DE LA GERENCIA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN
44	INFORME DEL TESORERO
48	INFORME GERENCIA GENERAL
54	COMITÉ DE CRÉDITO
58	CONSEJO DE VIGILANCIA
62	ASAMBLEAS DISTRITALES
70	ASAMBLEA XVIII
72	PRE ASAMBLEA XIX
75	ESTADOS FINANCIEROS

MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de nuestros socios a través de la cultura del ahorro y la planificación financiera, ofreciendo servicios múltiples eficientes y efectivos.

VISIÓN

Hacer tus sueños realidad.

VALORES

- Honestidad
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad social
- Eficiencia
- Compromiso

DEDICADA AL

Bienestar Colectivo de Nuestros Socios

Haciendo honor al solemne apego a nuestras tradiciones de dedicar la asamblea a destacadas figuras cooperativistas, quienes con su ejemplo han iluminado el camino que hemos transitado, nos permitimos inclinarnos reverentes a los verdaderos protagonistas de esta obra magnífica llamada Coopzoamérica para dedicar esta XIX asamblea **al bienestar colectivo de nuestros socios.**

El Consejo de Administración, interpretando las aspiraciones de cada uno de nuestros socios de convertir en realidad sus sueños de prosperidad, ha tenido a bien poner su marca indeleble sobre este momento histórico en que nos reunimos en asamblea para decirle al mundo que el bienestar colectivo de la familia Coopzoamérica es y será siempre la causa que nos mueve, y el motivo que nos alienta a perseguir nuestra visión y a cumplir nuestra misión.

Que, en este día de júbilo, Dios bendiga a Coopzoamérica y le conceda la gracia de seguir siendo el canal por excelencia que permita a todos sus asociados la realización plena y la materialización de sus aspiraciones de prosperidad y felicidad, y que éstas estén fundamentadas en el **bienestar colectivo y sostenible** que se logra a través de la creación y la consolidación de la cultura del ahorro y la planificación.



SOSTENIBILIDAD

Económica



Como tradicionalmente ocurre en cada gestión social, el consejo de administración guiado por su presidente selecciona un tema relevante en torno al cual se alinean las estrategias y tácticas que nos unifican y nos orientan hacia el logro de metas de interés común. Para la presente gestión 2021-2022, se ha designado a la **Sostenibilidad Económica**, como el tema de enfoque para nuestra organización en este momento histórico.

Para una institución como la nuestra que se desempeña dentro del ámbito de la economía solidaria, por sus características se convierte en parte fundamental del tejido social de la comunidad donde opera, esta realidad le otorga el compromiso ineludible de hacerse económicamente sostenible en el tiempo, por ser ésta la manera más idónea de garantizar la efectividad de sus aportes, con los que cuentan sus asociados para avanzar en sus proyectos de vida y de esa manera lograr la materialización de sus sueños de progreso y felicidad.

Con la ilusión de ser siempre un instrumento de solución para nuestros miles de socios, hemos delineado un plan de trabajo orientado a fortalecer nuestra Cooperativa en el ámbito económico, tomando todas las previsiones de lugar para navegar con éxito sobre las aguas a veces turbulentas de una economía nacional que la mayoría de las veces responde a factores exógenos.

El mantenimiento de una efectiva política de créditos, el manejo eficiente de las tasas de interés, el uso correcto de la tecnología, y el enfoque en la eficiencia administrativa, entre otros, han creado las bases para que podamos proyectarnos hacia el futuro con la confianza de que Coopzoamérica se encamine siempre hacia un futuro económicamente sostenible como es la aspiración de todos los que formamos parte de esta gran familia.

PALABRAS DEL PRESIDENTE

Con inmenso placer nos presentamos ante ustedes en ocasión de celebrar nuestra XIX Asamblea General Ordinaria de Delegados, para compartir las memorias de un año extraordinario, cargado de significativas realizaciones, el cual hemos tenido a bien dedicar **al bienestar colectivo de nuestros socios**, bajo el tema de **sostenibilidad económica**.

Ningún reconocimiento podrá ser mayor que el que me ha sido dispensado al ser escogido por mis compañeros, por tercera vez, de forma consecutiva, como presidente del consejo de administración de esta prestigiosa institución conformada por talentosos recursos que modelan cada día con su ejemplo los principios y valores del cooperativismo. Ser parte de este equipo, de por sí representa un honor del que no puedo más que estar agradecido de Dios por concederme semejante privilegio.

Para Coopzoamérica, este año social 2021-2022 marcó un antes y un después por haber sido el período en el que se materializó un ambicioso proceso de expansión organizacional, modificaciones infraestructurales, crecimiento en su matrícula social y expansión en las carteras, así como la realización de eventos de alto impacto, como ferias, actividades de compromiso social y muchas otras iniciativas que llevaron soluciones a nuestros socios y a las comunidades seleccionadas.

El desempeño de Coopzoamérica, evidenciado en el crecimiento de sus principales indicadores habla por sí solo de esta historia de éxitos que nos cuenta que para mediados de este año 2022 ya habíamos logrado activos superiores a los RD\$1,325 Millones, una Cartera de créditos por más de RD\$1,141 Millones, y una Cartera de ahorros superior a los RD\$1,000 Millones, para solo mencionar unos pocos renglones

En materia de educación es importante precisar que además del magnífico diplomado de carrera dirigenal, en su XI versión, el cual se realizó con una modalidad diferente, conducido por una institución educativa especializada, llenó todas las expectativas. También tuvimos a bien impartir, a través de una institución de alto prestigio, 2 cursos de finanzas personales y presupuesto familiar enfocados a los dirigentes de la cooperativa, a los colaboradores, así como también a los coordinadores distritales, dando así pasos firmes para cumplir un sueño histórico de Coopzoamerica de mantener programas de capacitación continua en finanzas personales. Nuestro compromiso es seguir avanzando en este proceso hasta llegar a cada uno de nuestros socios.

La historia de éxitos también se reflejó en las ejecutorias de nuestra **comisión de compromiso social**, la cual desarrolló durante todo el año un programa agresivo

Darío García
*Presidente del Consejo
de Administración*

y novedoso que llenó de alegría a centenares de personas que fueron beneficiadas del ejercicio solidario de nuestra cooperativa que cada año a través de su capítulo de compromiso social destina una parte significativa de su presupuesto para favorecer a los sectores más carenciados de nuestra sociedad.

El tiempo no alcanzaría para describir de manera justa la magnitud del trabajo que de forma entusiasta y solidaria han realizado nuestros directivos y colaboradores para posicionar nuestra cooperativa en el sitio que hoy se encuentra, por eso nos limitaremos a presentar aquí estas memorias, en las que se recoge una buena parte del esfuerzo de nuestros apreciados dirigentes y colaboradores, al tiempo de desear que Dios derrame su bendición sobre cada uno de ellos para que juntos podamos seguir trillando el camino del bien común que nos conduzca cada día a **hacer realidad el sueño de nuestra gente.**

Muchas Gracias



INFORME CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Finalizada nuestra XVIII Asamblea General Ordinaria de Delegados, tal cual establecen nuestros Estatutos, La Ley 127/64 Y su Reglamento, se procedió dentro de los ocho (8) días siguientes a la celebración de dicha asamblea anual a escoger los cargos de Presidente(a), Vicepresidente(a), Tesorero(a) y Secretario(a), obteniéndose de dicha reunión la estructura del Consejo de Administración de la siguiente manera:

GESTIÓN 2021-2022



Sr. Darío García	Presidente
Sra. Marisol Guerrero	Vicepresidente
Sr. José Carlos Castro	Tesorero
Sr. José Alberto Batista	Secretario
Sra. Rosa Mejía	Titular
Sr. Jonathan Ramírez	Titular
Sra. Margarita Medina	Titular
Sr. Marino Feliz	1 ^{er} . Suplente
Sra. Elida Nivar	2 ^{do} . Suplente
Sr. Ysaías Pérez	3 ^{er} . Suplente
Sra. Loida Wilson	4 ^{to} . Suplente

Como buena práctica, evidenciada a lo largo de su historia, el Consejo de Administración de manera democrática y abierta seleccionó los equipos que conformaron las diferentes comisiones de trabajo lo que permitió la concretización exitosa de los planes trazados para la gestión 2021-2022.

Durante el proceso de formación de las comisiones, por sugerencia de nuestro presidente el Sr. Dario García, se consideró como mecanismo práctico y efectivo, que por la naturaleza de nuestra cooperativa, la cual está integrada por Distritos enfocados en producción, la gestión de los trabajos de las comisiones se coordinara desde lo interno de la cooperativa por los colaboradores del staff bajo las directrices de este Consejo y así cada día mostrar mejor los avances, en ese sentido se establecieron las siguientes comisiones:

Nota: Para la función de secretario fue propuesto el Sr. Jose Alberto Batista en la reunión "0", pero por no estar presente su elección fue ratificada mediante resolución en la reunión #1 del Consejo de Administración en la cual sí estuvo presente.



COMISIONES DE TRABAJO GESTIÓN

2021-2022

COMISIÓN	MIEMBROS	COMISIÓN	MIEMBROS
Responsabilidad Social	Rosa Mejía	Auditoría y Finanzas	José Carlos Castro
	José Alberto Batista		Ysaías Pérez
	Junior Acosta		Jonathan Medina
	Jonathan Medina		Rafael Dominguez
	Ysaías Pérez		
	Azucena Pérez		
	Juan Carlos Mejía		
	Estefany Villanueva		
Rafael Dominguez			
COMISIÓN	MIEMBROS	COMISIÓN	MIEMBROS
Educación	Marisol Guerrero	Comité de Cumplimiento	Ysaías Pérez
	Jonathan Ramirez		José Carlos Castro
	Rosa Mejía		José Alberto Batista
	Marino Feliz		Rafael Dominguez (GG)
	Loida Wilson		Cristopher Portorreal (TI)
	Jonathan Medina		Niurky Mañón (OC)
	Rafael Dominguez		
COMISIÓN	MIEMBROS	COMISIÓN	MIEMBROS
Asamblea	José Alberto Batista	Plan Estratégico	Comité Ejecutivo
	Consejo de Administración		
	Rafael Dominguez		Consejo de Administración
	Mairelyn Marte		
	Ramón Calcaño		Gerencia General
COMISIÓN	MIEMBROS	COMISIÓN	MIEMBROS
Mercadeo	Gerencia General y Area de Mercadeo de la Cooperativa	Gestión Humana	Adscrita al Comité Ejecutivo y la Sra. Vilmaris en su rol de asesora
COMISIÓN	MIEMBROS	COMISIÓN	MIEMBROS
Tecnología	Gerencia General y Area de TI de la Cooperativa	Comité de Seguridad	Gerencia General y un equipo de colaboradores

ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LAS DIFERENTES COMISIONES DE TRABAJO

Preámbulo: el contenido de estas memorias lo desarrollaremos considerando la lógica de los trabajos que son presentados en la pre-asamblea, con la finalidad de poder guiar mejor al socio en la comprensión de la estabilidad financiera de su cooperativa, su eficiencia administrativa, los controles existentes, los resultados, y los aportes al bienestar de nuestros más de 17,000 socios realizados a través de la educación, actividades de compromiso social, y de solidaridad; todo bajo la dirección del Consejo de Administración en coordinación con los demás organismos de dirección, la gerencia general, el staff de la cooperativa y los colaboradores.



La Comisión de Asamblea, bajo la dirección del Sr. Jose Alberto Batista, desde inicio de la gestión se enfocó en realizar el trabajo necesario para asegurar que Coopzoamérica, como es costumbre, organizara un evento ejemplar ante todo el sector cooperativo, y digno de los miles de socios que conforman nuestra institución.

Lograr una XIX asamblea donde la elegancia se imponga a la extravagancia, para que, en un acto de tan alto nivel como este, nuestros delegados se sientan a gusto en un evento donde ellos son los principales invitados. El propósito de tener una XIX asamblea memorable, que como de costumbre supere los tradicionales buenos comentarios, es sin lugar a duda un objetivo prioritario de cada integrante de esta comisión. Esta trascendental actividad es la revelación documental de lo ocurrido en todo un año de gestión y queremos estar siempre orgullosos de ello.

Tema y dedicatoria de la gestión 2021-2022

El Consejo de Administración de COOPZOAMÉRICA escuchó y aceptó las razones expuestas por su presidente el Sr. Dario Garcia para la selección del tema y de la dedicatoria. La amplia receptividad de la propuesta estuvo motivada en la apreciación de tomar en cuenta todo lo que está sucediendo en nuestro entorno y las perspectivas que por efecto de la pandemia estaría afectando a la cooperativa y a los

socios, en ese sentido el Sr. Dario motivó la propuesta “indicando que a raíz de todo lo que hemos vivido, es de suma importancia que la cooperativa mantenga una buena sostenibilidad económica y que eso a su vez nos permita aportar al bienestar colectivo de nuestros asociados como nuestro principal enfoque”. Abierto el debate y escuchadas las opiniones entre varias opciones de tema y dedicatoria, los miembros del Consejo votaron a unanimidad como tema y dedicatoria a favor de la propuesta del Sr. Dario Garcia, quedando el tema y dedicatoria para la XIX Asamblea de la manera siguiente:

Tema “Sostenibilidad Económica”.

Dedicatoria “Al Bienestar Colectivo de Nuestros Socios”.

Con esta amplia y clara visión sobre el tema y dedicatoria ya las diferentes comisiones tendrían un mejor enfoque sobre los propósitos a perseguir para la gestión 2021-2022.

La Comisión de Auditoría/Finanzas. Presidida por el Sr. José Carlos Castro, nuestro Tesorero, además integrada por los miembros del consejo de administración, Ysaías Pérez y Jose Alberto Batista. También forman parte de esta comisión, el Sr. Pedro Hernández y Rafael Domínguez, gerente financiero administrativo y gerente general, respectivamente.

El objetivo fundamental de esta Comisión es procurar que la gestión se enmarque en los parámetros de control interno y lo establecidos en nuestras normas y políticas existentes. *Aspectos que definitivamente contribuyen con la sostenibilidad económica de nuestra Coopzoamérica.* Una herramienta base para el seguimiento de estos aspectos es el presupuesto y las ejecutorias de acciones y planes implementados para el cierre razonable de las oportunidades obtenidas en las diferentes auditorías, incluyendo la de cumplimiento.

Actividades administrativas y de control ejecutadas por esta comisión

Presupuesto 2022. Ya para el mes de octubre 2021 la cooperativa contaba con su presupuesto 2022, tal como lo establecen los estatutos, una encomienda

cumplida por este comité al contar con esta importante herramienta de control necesaria para el normal desempeño de la cooperativa en las diferentes actividades a realizar durante la gestión 2021/2022.

Firmas de auditores externos, cierre fiscal 2021.

En un debate abierto entre los miembros de este comité y el comité ejecutivo se conocieron y evaluaron ampliamente cuatro propuestas de diferentes firmas de auditores externos, todas debidamente registradas en nuestro organismo rector el IDECOOP. De este proceso, concluimos con éxito y en el tiempo justo la selección de la firma Encarnación Consulting, la que finalmente terminó la auditoría y presentó los trabajos según lo programado, dicho trabajo se evidencia en la emisión final de la opinión favorable de nuestros estados financieros al cierre fiscal 2021, los cuales hemos incluido de manera íntegra al final de estas memorias.

Informe auditorías internas, síntesis. En este punto lo que procedimos fue a conocer y aprobar el plan de trabajo anual del auditor interno, allí vimos las diferentes tareas y trabajos a ejecutar por parte del auditor interno, nos aseguramos de que incluyera los diferentes informes a presentar, revisión de nuestras carteras y tópicos sobre nuestra normativas y procesos, así como los del mandato que tienen que ver con cumplimiento. Al inicio del periodo fiscal 2021 el auditor interno nos informó que por encima del 80% de las oportunidades identificadas hasta ese momento ya habían sido corregidas.

Un aspecto importante y sensible para esta comisión es el asociado al manejo y control del efectivo, en este punto el auditor nos presentó un informe donde nos recomienda mediante matriz de riesgo conocer las oportunidades en torno a las diferentes situaciones que asociadas al manejo del efectivo se podrían presentar. Allí se evidenció que en términos generales la cooperativa cuenta con las contramedidas y elementos de control que permiten mitigar este importante riesgo, sensible en cualquier tipo de organización donde se manejan recursos financieros.

Con la nueva gerencia administrativa financiera, en coordinación con la gerencia general, el equipo de staff y

esta comisión, confiamos poder profundizar en temas de gestión, eficiencia y control en el manejo de los recursos de la cooperativa, propósitos inmediatos relacionados a la estabilidad y sostenibilidad de nuestra institución.

Comité de Cumplimiento. Presidido por el Sr. Ysaías Pérez, e integrado además por: José Carlos Castro, Jose Alberto Batista, Rafael Domínguez, Cristopher Portorreal y Niurky Mañón.

Un propósito importante para el buen desempeño de esta organización es definitivamente mantener su principal activo, el “reputacional”, bien intangible sobre el que descansa la confianza de miles de socios que confían en el manejo pulcro de sus finanzas. Esta neurálgica comisión se reúne regularmente de manera mensual, para ver todos los tópicos de riesgo asociados a la ley 155-17 y la norma 01 del IDECOOP; importante destacar que este último tiene solo para este punto un área de fiscalización.

Trabajos realizados por esta comisión asociados al control de riesgo

Plan de trabajo del oficial de cumplimiento

Desde inicios del presente año, este comité conoció los detalles del plan de trabajo a ser ejecutado por el oficial de cumplimiento durante todo el año 2022, dicho plan en términos generales estuvo enfocados en la generación de políticas para la realización de la debida diligencia a todos los agentes que intervienen en las actividades de la cooperativa, así como los reportes de ley y normativas que deben ser entregados al Consejo de Administración. Además de las tareas de seguimiento y control de riesgo, la oficial de cumplimiento cuenta con un programa de capacitación enfocado a colaboradores y directivos, que al momento de la redacción de estas memorias ha sido ejecutado al 100%. Es importante puntualizar que este último junto al plan de trabajo son mandatos de la ley 155-17 y la normativa del IDECOOP. Existe interés en las autoridades del sector cooperativo en educar en torno al lavado de activos y así evitar efectos negativos en la imagen de las organizaciones y el sector.

Este comité en coordinación con la oficial de cumplimiento dejó establecido el esquema de *generación de informes* y la frecuencia con que estos han de ser presentados, en este punto es importante destacar que como dispone la ley ya se presentó un informe al Consejo de Administración sobre los trabajos en manos del oficial de cumplimiento y este comité.

Ejecuciones de las auditorías de cumplimiento

Desde la oficina de la oficial de cumplimiento, se ha dado respuesta al 100% de los requerimientos de información solicitados por IDECOOP y otras autoridades respecto a las actividades de la cooperativa, socios, y proveedores que en términos esenciales no implican mayores detalles y ninguno ha sido de impacto para la cooperativa.

Levantamiento y seguimiento de informaciones y mecanismo de control

Se han realizado actualizaciones a nuestros formularios, de manera que permita cada vez conocer mejor a nuestros socios, protegerlos junto con la organización evitando así situaciones negativas que puedan impactar la cooperativa y su normal desempeño.

Este comité de la mano con la Oficial de Cumplimiento y con el apoyo de la administración ha recibido y revisado varias propuestas sobre un software de riesgos en prevención de lavado de activos para cumplir con lo establecido en la ordenanza 004-2020 del IDECOOP, esta norma establece que dicho software debe tener algunas características particulares para prevenir los riesgos en la cooperativa, y en base a esas observaciones se han solicitado dichas propuestas.

En fin, delegadas y delegados, este comité juntamente con la oficial de cumplimiento y su trabajo ejemplar, nos esforzamos en tener como hasta ahora ha sido, una cooperativa fuerte, con controles suficientes que garanticen su buen nombre y la confianza de ustedes y de todos nuestros apreciados socios.

OBJETIVOS CLAROS

Alineados a nuestro plan estratégico

Objetivos definidos para una gestión integral y efectiva enfocada a resultados.

En la cooperativa de manera abierta a todos los colaboradores junto al staff y en una reunión con comité ejecutivo y en su momento con el Consejo de Administración tuvimos la oportunidad de compartir diez objetivos estratégicos, que unidos a cientos de tácticas, estas últimas presentadas por el gerente administrativo financiero el Sr. Pedro Hernandez, permitirán sin lugar a duda concretizar importantes metas para el fortalecimiento y sano crecimiento de nuestra cooperativa en la gestión 2021/2022.

Los hechos nos han demostrado por mucho que vamos por muy buen camino, como es el caso del crecimiento en las principales variables financieras las que superan varias veces los límites trazados, de manos con este resultado la meta de intensificar el uso de los productos y servicios de la cooperativa otros de los objetivos que por los resultados obtenidos a través del esquema de gestión de negocios aportó casi el 50% de crecimiento en los activos de la cooperativa 2020/2021. Alineados a todos estos objetivos otro de efecto transversal y trascendente es lograr mantener muy buenos parámetros en los niveles de riesgo lo que superó las expectativas trazadas, al punto de que estaremos replanteando revisar hacia arriba algunos parámetros con metas más agresivas para un equipo de resultados que se destaca en sus propósitos.

Los objetivos antes comentados conllevarían estrategias de mercadeo que permitirán avanzar hacia el objetivo de ampliar la matrícula social, este propósito estaría completado con la meta de introducir y desarrollar nuevos productos y servicios, en el marco de las acciones de nuestro plan estratégico de mercadeo y apoyo de los programas de capacitación, este último un objetivo alineado a alcanzar la concretización de estos.

En el orden administrativo y financiero mejoramos los controles, seguimiento a los temas de liquidez, aspecto que estaríamos encaminando con la meta de mejorar la eficiencia administrativa monitoreada a través de la herramienta del presupuesto donde se podrá contemplar claramente como van los planes de la cooperativa y que tanto nos está faltando.

Plan Estratégico

Comisión Plan Estratégico

En este punto con la clara visión de mejorar la calidad de vida de los socios y otros objetivos definidos para la gestión 2021/2022, en una reunión del Consejo de Administración la comisión tuvo la oportunidad de abarcar ampliamente las diferentes acciones ejecutadas en torno a los diferentes ámbitos de nuestro plan estratégico.

A propósito de lo comentado anteriormente, en síntesis, en esta reunión vimos los avances significativos para una mejor gestión en recursos humanos, al punto de lograr concretizar un importante estudio de mercado laboral que nos permitió realizar un replanteamiento de funciones tendentes a identificar de manera técnica y con base científica las necesidades de reordenamiento estructural y de recursos humanos para la nueva cooperativa y retos a venir en la actividad socio-económica de nuestra cooperativa.

*Otro aspecto, es el tema de nuestro compromiso social, donde logramos identificar las acciones ejecutadas atadas a este propósito con resultados de *impacto masivo* a favor de los socios y sus comunidades, además de realizar por mandato de nuestra XVIII asamblea, un manual de Responsabilidad Social. Sobre el mismo plan estratégico pero en términos financieros, el desempeño de la cooperativa, sus productos y procesos, los resultados están ahí, en una historia de éxitos exhibidos por saludables números en sus principales variables financieras que evidencia como a sus casi 28 años COOPZOAMERICA cuenta con bases financieras sólidas, que le han permitido llevar nuevos productos y servicios como: Coopsolidaridad y Emercoop que junto a otras medidas administrativas han permitido llevar bienestar a nuestros socios y estabilidad financiera a la cooperativa.*



COMISIÓN DE MERCADEO

Informe de Mercadeo y Gestión Social

La gestión 2021-2022 que recién culmina, gracias al apoyo de todos nuestros socios, sin duda marcará un precedente de crecimiento y desarrollo organizacional en todos los ámbitos que impactan a nuestra COOPZOAMERICA, este año hemos convertido en acciones clave todas las estrategias y tácticas plasmadas en nuestro Plan Estratégico de Mercadeo (PEM).

Hemos completado un agresivo plan de jornadas de charlas y capacitaciones en nuestros distritos con la misión de mejorar el manejo de los servicios y productos de la cooperativa logrando una mejor integración y planificación de nuestros socios en cada uno de ellos.

Impulso a la digitalización de los servicios.

Logramos colocar en una posición cada vez más ascendente nuestro primer producto digital EMERCOOP, mediante un trabajo de publicidad impresa, nuestras plataformas digitales y medios de difusión masiva superando por mucho los objetivos trazados para este importante producto que lleva una solución rápida, eficiente y amigable al medio ambiente ya que todo su proceso es a través de tu celular, tablet o computadora, durante estas jornadas aprovechamos para elevar el número de cuentas de internet banking de nuestros socios y facilitar así todos los procesos de acceso a la información financiera de cada uno llevándolos a ahorrar tiempo a la hora de requerir algún servicio.

Además de esto pusimos en marcha bajo la iniciativa de la gerencia administrativa y financiera, un proyecto para el posicionamiento y desarrollo de la compra de aportaciones como una forma de educar a nuestros socios sobre la cultura del ahorro a mediano y largo plazo y a su vez aportando al crecimiento institucional de su cooperativa y recibir una muy competitiva tasa de interés por esta modalidad de ahorro, este proyecto abarcó varias jornadas en los distritos cooperativos en donde iniciamos este plan siendo acogido con energía positiva por nuestros socios los cuales pasaron a utilizar una cuota recurrente para su cuenta de aportaciones viéndolo como un plan de ahorro para su futuro.

Ramón Calcaño
*Coordinador Senior de Mercadeo
y Gestión Social*

Siempre conectados a nuestros socios

Mantuvimos una interacción directa con nuestros socios con la oportuna asistencia que nos facilitan las plataformas digitales especialmente en nuestras cuentas de Instagram, WhatsApp y Facebook dando la oportunidad a nuestros socios de colocar sus interrogantes de manera fácil y rápida.

En ese orden también distribuimos nuestra edición del boletín COOPEDUCA en donde damos una panorámica en todos los temas de interés general de la cooperativa y promovemos de manera masiva nuestros productos, servicios y novedades de la cooperativa, además de poner énfasis en llevar información fresca y de actualidad a toda nuestra gente.





Crecimiento significativo de la matrícula social

Cerramos con éxito nuestro concurso "Afíliate y Gana" superando nuestro objetivo meta de alcanzar una matrícula social de 16,000 socios y premiando a 5 socias ganadoras con premios de RD\$ 5,000 cada una, nos sentimos muy satisfechos con los resultados obtenidos, pero más aun por todo el apoyo y la integración de nuestros delegados y suplentes en esta meta común, gracias a eso y a otras estrategias estamos muy cerca de llegar a los 18,000 socios una matrícula nunca alcanzada.

Durante el asueto de la semana santa acompañamos a la comisión de responsabilidad social en un esfuerzo por decir presente y llevar un mensaje de prevención a nuestros socios y al mismo tiempo mantener presente nuestra imagen corporativa haciendo entrega de kits de primeros auxilios y materiales promocionales de la cooperativa alcanzando a cubrir ambos turnos en las entradas principales de nuestro parque



La familia Coopzoamérica sigue creciendo, nuevos distritos

Una de las mejores noticias del año fue dar a conocer la entrada de tres nuevas empresas a nuestra gran familia, hablamos de HAYCO, REMINGTON y COSMED GROUP, las cuales representaran un importante crecimiento en el ámbito económico financiero y social de nuestra cooperativa trayendo unos 2500 nuevos socios que cambiaran su estilo de vida gracias a la cultura del ahorro y la planificación.

En estas magníficas instituciones realizamos jornadas educativas y de admisiones en todos sus turnos para integrar a todo su personal con las informaciones de nuestros productos y servicios siendo recibidos de la manera más alegre y entusiasta por cada colaborador que esperaba con ansias este gran paso.

No podemos dejar de mencionar nuestro fiel agradecimiento a los ejecutivos de cada empresa y sus equipos de gestión humana que hicieron esto posible, a ustedes nuestro reconocimiento y admiración por integrarse de una forma optimista y con miras a llevar una solución solidaria y de bien común a sus colaboradores y sus familias.



Entrada empresa REMINGTON



Entrada empresa COSMED



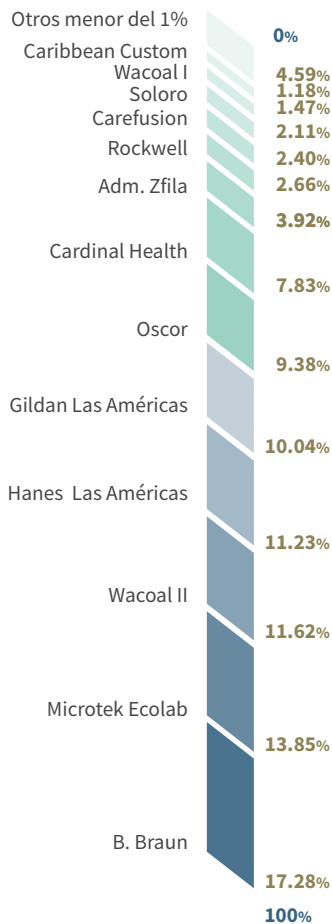


Entrada empresa HAYCO

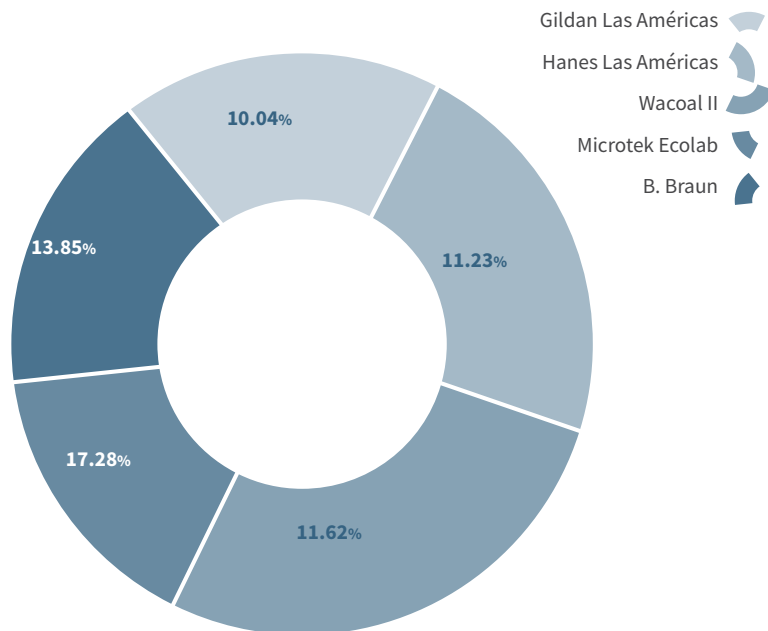


Feria de madres

DETALLE POR DISTRITO SÚPER MADRECOOP



SÚPER MADRECOOP 2022



Llevando facilidades y soluciones a nuestros socios

Celebramos por todo lo alto nuestra esperada feria "SUPER MADRECOOP 2022" después de la pandemia de manera presencial y con los protocolos de distanciamiento e higiene, logrando una participación histórica de nuestros socios y récord en los niveles de participación, sobrepasando los resultados de la feria del 2019. A seguidas grafico pastel que muestra cómo estuvieron distribuidas las solicitudes en los distritos, donde se evidencia que todos fueron impactados, siendo 5 de ellos los de mayor participación con relación a los demás Distritos, más de RD\$26Millones demandaron los socios en créditos con la finalidad de aprovechar al máximo los productos y bajísimos precios que nuestros suplidores afiliados colocaron para este gran evento que mostró un nivel de madurez y crecimiento a la altura de la demanda de nuestros socios.

Finalmente agradecemos todo el apoyo recibido por nuestros socios en cada una de nuestras propuestas que llevamos con amor y cariño para que cada vez más tengamos socios debidamente informados, educados y enfocados en mejorar su calidad de vida, desde el área de Mercadeo y gestión social nos esforzamos para seguir manteniendo una coopzoamérica fresca y moderna para que nuestros socios se sientan cada vez más orgullosos de su cooperativa.

Ramón Calcaño
Coordinador Senior de Mercadeo y
Gestión Social

COMISIÓN DE TECNOLOGÍA

Informe

Propósito: gestionar continuamente y de manera dinámica las necesidades tecnológicas alineadas a mejorar los productos y servicios que la cooperativa ofrece a sus socios, ya sea a través de la implementación de software o adquisición de equipos con visión a futuro para mantenernos a la vanguardia de los tiempos y poder guiar con éxito nuestra cooperativa a la digitalización de los servicios que ofrece. En ese sentido estaremos atentos a las necesidades de recursos acorde a nuestro presupuesto para sin causar significativo impacto en las finanzas de la cooperativa podamos tener lo que necesitemos en materia de tecnología.

Perspectivas generales de las mejoras tecnológicas a desarrollar.

En la pasada gestión comentamos sobre los avances en los proyectos de fortalecer nuestra estructura y software, en ese sentido socios y amigos, hemos avanzado a pasos agigantados; tenemos un nuevo servidor y servidores virtuales que responden eficientemente al crecimiento y desarrollo de nuestra cooperativa. Además, concluimos con éxito la migración de datos, mejora y velocidad a través de un internet más potente, que por gestión pudimos lograr ahorros con más servicios. Hoy contamos con una mejor eficiencia en el ancho de banda total de la cooperativa logrando así gestionar los servicios de la cooperativa de una forma más funcional y efectiva permitiendo una mayor estabilidad en los servicios digitales.

Se realizaron importantes actualizaciones en la plataforma de seguridad de la cooperativa adquiriendo nuevos equipos para garantizar la eficiencia y mayor dominio de los controles de seguridad tanto física como digital.

Se está realizando todo un replanteamiento de los servidores y switches de redes para mejorar y robustecer nuestra plataforma tecnológica, esto permitirá además garantizar ahora y a futuro la expansión en más de un 100% nuestra actual cooperativa, poniéndola en mejores condiciones ante los retos del cambiante mundo de la tecnología.

Cristopher Portorreal
Coordinador IT.

Concluimos con éxito la reestructuración física del data center aplicando las buenas normas de TI para el uso correcto, la adecuación de los equipos y protección de los mismos, actividad con la cual damos por cerrado importantes apreciaciones de los auditores.

Ayorando el fortalecimiento de los controles

Seguimos apoyando la sensible área de cumplimiento, acompañando al oficial y al comité de cumplimiento en la evaluación de las opciones óptimas para la adquisición de un software que maneje automáticamente este neurálgico proceso. Además, con estas áreas nos mantenemos en contacto permanente para el establecimiento de controles internos con alertas y reportes que nos puedan anticipar ante posibles eventos de riesgo en materia de lavado de activos.

Apoyamos y contribuimos a la expansión y mantenimiento de los stands de servicios, herramienta importante para permitir al socio conectarse con su cooperativa y gestionar algunos de sus productos y servicios de manera automatizada, a dichos stands les realizamos mejoras significativas en el hardware de manera que responda óptimamente a los requerimientos del socio. Alineado a este



punto en coordinación con mercadeo vemos los posibles cambios y mejoras a nuestra página web.

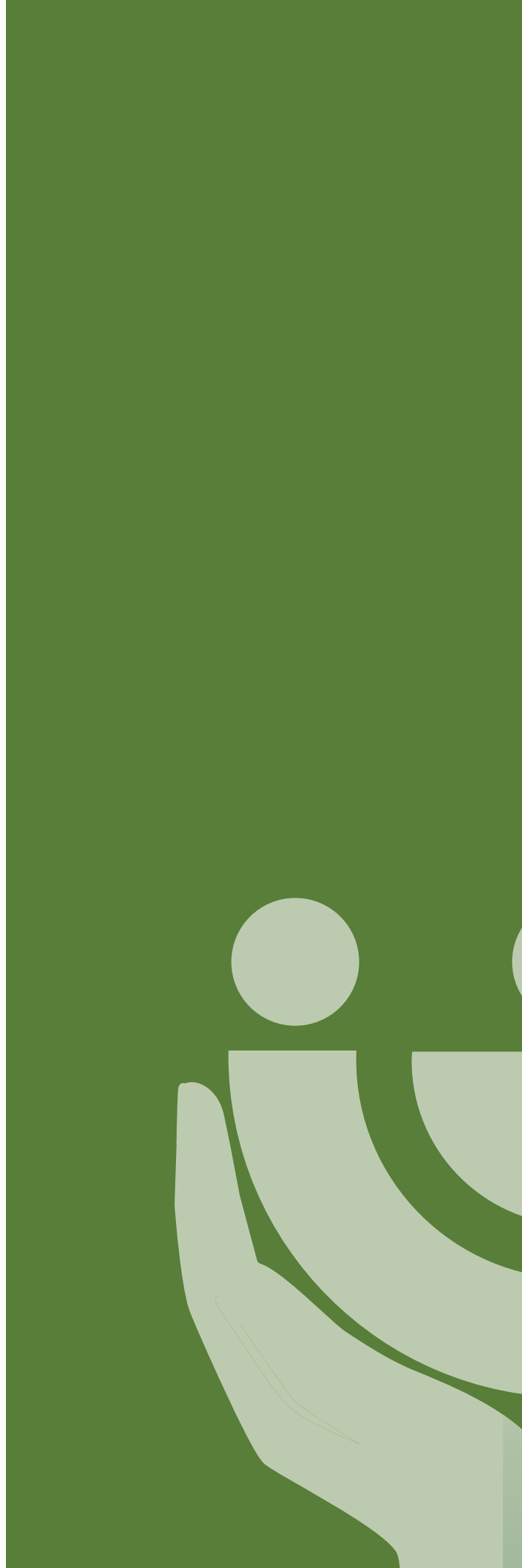
Tenemos a bien informar que contamos con importantes estrategias de almacenamiento de las informaciones y base de datos de la cooperativa, hemos gestionado nueva metodología con uso de los iCloud para almacenamiento con parámetros de seguridad acorde a las inquietudes de los auditores externos.

Continuamos mejorando las normativas en materia de IT para que la cooperativa sea una institución con buena base de cultura organizacional que refleje orden y control en el área. En esta materia en coordinación con la gerencia general seguimos reforzando los mecanismos de seguridad y políticas generales necesaria para un manejo adecuado por parte del colaborador en uso de las informaciones, equipos y sistemas propiedad de la cooperativa. Contamos ya con el apoyo de un soporte técnico en cumplimiento a requerimientos de los auditores, con lo que pretendemos darle mayor profundidad a la gestión de IT en atención a los requerimientos y necesidades de los usuarios.

Apoyándonos en las buenas prácticas hemos desarrollado bitácoras de incidencias y eventualidades de tecnología para así poder tener una base de datos de incidencias con sus respectivas soluciones y poder determinar oportunidades de mejoras en nuestros procesos. De igual forma se están documentando todos los procesos de tecnología recurrentes en forma de manuales para un efectivo control de estos.

En conclusión, nuestro sistema y estructuras tecnológicas son adecuadas a las necesidades de la cooperativa, para su normal desempeño ahora y a futuro.

Cristopher Portorreal
Coordinador IT.



Apoyamos y contribuimos a la expansión y mantenimiento de los stands de servicios, herramienta importante para permitir al socio conectarse con su cooperativa y gestionar algunos de sus productos y servicios de manera automatizada, a dichos stands les realizamos mejoras significativas en el hardware de manera que responda óptimamente a los requerimientos del socio.



COMISIÓN DE EDUCACIÓN

Informe

Integrantes:

Sra. Marisol Guerrero, quien la preside;

Jonathan Medina

Rosa Mejía

Marino Feliz

Jonathan Ramírez

José A. Batista

Loida Wilson

Rafael Domínguez

Ramón Calcaño

Pedro Hernández

Durante este año social 2021-2022, ésta comisión de educación focalizó sus esfuerzos en dar estricto seguimiento a los objetivos delineados en nuestro “Plan Estratégico de Educación 2020/2023” el cual fue concebido como un master plan estructurado para ofrecer a nuestros socios y colaboradores una educación integral, inspirada en el respeto a los principios y valores de la cooperativa, para con ello seguir desarrollando los líderes de hoy y de mañana que aseguren la sostenibilidad de nuestra institución en el tiempo.

Ha sido un compromiso manifiesto del Consejo de Administración, a través de esta comisión, de seguir apostando a la educación como vía expedita que conduzca al crecimiento de nuestros socios y al fomento de la cultura del ahorro, promoviendo siempre el uso eficiente de los productos y servicios de la organización a través del manejo correcto de herramientas tecnológicas modernas que viabilicen nuevas potencialidades sin descuidar nunca el principio de la solidaridad que nos caracteriza como cooperativistas.

Fortaleciendo el fundamento de nuestra Cooperativa.

Concluida la XVIII asamblea general ordinaria de delegados, la comisión ejecutiva de educación se reunió para identificar las acciones puntuales a implementar durante esta gestión social 2021-2022, además de planificar la ejecución de las actividades apropiadas que nos ayudarían a lograr un mejor y más efectivo desarrollo de las actividades de educación.

Marisol Guerrero
Presidente Comisión de Educación.

Siendo nuestra institución una organización de carácter social y económica, siempre será de alta prioridad fomentar la cercanía entre sus directivos, coordinadores y colaboradores; con esa premisa y tan pronto la pandemia del covid-19 lo permitió se procedió a realizar un encuentro entre coordinadores, colaboradores y miembros de los organismos de dirección con el objetivo de mantener actualizados a todos nuestros coordinadores sobre las innovaciones de nuestra cooperativa, escenario también aprovechado para llevar una charla magistral sobre la prevención del cáncer de mama, como una manera de seguir sumando valor a nuestra gente través de la educación.

La formación integral de nuestros delegados será siempre una de las razones de ser de esta comisión, en ese tenor se estructuró una modalidad distinta, innovadora y retadora, al más alto nivel para la presentación de la XI versión del “Diplomado de Desarrollo Dirigencial 2022”.

Siguiendo los procesos administrativos de rigor se seleccionó a la Fundación Emprendedores Educativos como responsable de conducir el proceso académico de nuestro diplomado con la modalidad virtual y cierre presencial, como una manera de mantener distanciamiento social y al mismo tiempo ir facilitando internamente la apertura que se evidencia en la sociedad dominicana como resultado de la disminución del impacto de la pandemia del Covid-19.



Este diplomado fue diseñado para formar líderes modernos, combinando conocimientos tradicionales con los contemporáneos, con enfoque especial en la tecnología y en los preceptos legales que nos rigen, preparando a los egresados para proteger nuestra cooperativa. En ese tenor se estructuró el programa siguiente:

Módulo 1.	<i>Plataformas y aplicaciones tecnológicas.</i>
Módulo 2.	<i>Fundamentos del cooperativismo.</i>
Módulo 3.	<i>Inteligencia emocional y liderazgo.</i>
Módulo 4.	<i>Proyecto social y control interno en el cooperativismo.</i>
Módulo 5.	<i>Comunicación efectiva, redes sociales y marketing.</i>
Módulo 6.	<i>Prevención de lavado de activos, generalidades, naturaleza y terminologías.</i>
Módulo 7.	<i>Inteligencia financiera.</i>

A estas actividades se sumó por primera vez la innovadora idea de establecer una sesión intermedia de clases a través de la cual se creó un club de lectores, con un foro abierto para preguntas y respuestas, así como para promover la lectura de libros de alto interés.

Esta XI versión del Diplomado, tanto en su contenido como en su logística llenó nuestras expectativas, y nos permitió adicionar una promoción de entusiastas delegadas y delegados empoderados y en capacidad y condiciones de asumir los retos del presente y del futuro de nuestra cooperativa.

Llevando la capacitación en finanzas personales y presupuesto familiar a otro nivel.

Asumiendo el compromiso de formar a nuestros socios en temas neurálgicos como lo es el manejo de las finanzas personales y el presupuesto familiar, la comisión de educación, siguiendo todos los protocolos administrativos correspondientes, contrató a la Escuela Europea de Gerencia para la conducción de nuestro programa de capacitación en este importante tópico, imprescindible para lograr el manejo adecuado de las finanzas personales.

Esta capacitación en finanzas personales incluyó 2 cursos para grupos distintos, de 4 sesiones virtuales cada uno, a través de las cuales se instruyó a los participantes en los siguientes tópicos:

¿A dónde va el Dinero?

Sueños y metas

Presupuesto

Pago de deudas

Ingresos y gastos

Activos y pasivos

Economía.

Expandir la capacitación en finanzas personales y manejo de presupuesto familiar ha sido un sueño de muchas generaciones de dirigentes históricos de nuestra cooperativa que poco a poco se ha convertido en realidad a través de la estructuración de la escuela de educación continua en finanzas personales como una dependencia de la universidad corporativa, en cuya estructuración se trabaja activamente para beneficio de toda la familia Coopzoamérica.

Utilizando las redes sociales como plataforma para llevar educación de calidad a todo el público cooperativista.

Como ha sido costumbre en Coopzoamérica, durante este año social, en el mes de octubre, se realizó nuestra jornada de charlas, que al igual que el año anterior se organizó de manera virtual, a través de nuestra plataforma de Instagram donde cientos de socios presenciaron durante tres días el desarrollo de temas de gran relevancia como son: Uso inteligente del internet banking y su producto estrella Emercoop, presentado por nuestro coordinador senior de Mercadeo y gestión Social, Ramon Calcaño; 6 hábitos que fomentan una sana relación con tu dinero, facilitado por Sheila Martinez; y el cierre magistral realizado por el eminente expositor Salvador Espinal, quien desarrolló el tema, la importancia de aprender a controlar nuestras emociones.

El uso de las redes sociales como herramienta para llevar educación a nuestra gente se ha potencializado

en los últimos tiempos, lo cual ha sido aprovechado de forma significativa por nuestra cooperativa para llevar educación a distancia, de forma interactiva desde la conveniencia de los hogares. Estas mismas plataformas sirvieron de puente para la realización de otras transmisiones en vivo en las que nuestro coordinador de Mercadeo conversó con los socios sobre temas de mucha importancia como son: El uso provechoso de nuestros productos digitales, y las 5 claves para cuidar nuestro dinero, entre otros...

Agradecemos infinitamente el gran apoyo que hemos recibido de los organismos de dirección y de los colaboradores de COOPZOAMERICA, pero más aun a cada uno de nuestros socios, que son la inspiración y la razón de ser de nuestros esfuerzos, quienes de manera militante acuden a nuestras convocatorias y apoyan con entusiasmo todas nuestras actividades.

Marisol Guerrero
Presidente Comisión de Educación.



COMISIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL Informe

En nuestra coopzoamérica nos llena de satisfacción dar fiel cumplimiento a nuestro séptimo principio del cooperativismo que consagra el “Compromiso con la Comunidad”, esto se evidencia en las buenas prácticas que cada año llevamos a cabo a través del trabajo planificado que realiza la comisión de responsabilidad social de nuestro consejo de administración.



Rosa Mejía
*Presidente Comisión de
Responsabilidad Social*

Durante esta gestión 2021-2022 llevamos nuestras acciones solidarias a las comunidades más vulnerables, impactándolas de forma positiva.

Donamos alimentos y artículos de primera necesidad al Hogar Niños de Cristo en la Romana

Con la coordinación y mutuo apoyo de la empresa ECOLAB en su sede de la Romana, impactamos la fundación Hogar Niños de Cristo, ubicada en la comunidad de Villa Verde, en donde albergan niños, niñas, y adolescentes, a quienes les proporcionan un techo, alimentación, educación, y capacitación continua para su debido desarrollo.

En esta oportunidad donamos a este hogar alimentos de primera necesidad y artículos de higiene personal y de limpieza para el hogar, llevando tranquilidad y alegría en estos momentos tan difíciles que vivimos. Con esta visita quedó iniciado un operativo de acercamiento para identificar lugares en nuestros distritos filiales de San Pedro de Macorís, San Isidro, y San Antonio de Guerra.



Repartimos Juguetes a los niños de San Lorenzo de Los Mina

Como ha sido costumbre visitamos por cuarta ocasión los niños del Hospital San Lorenzo de Los Mina cambiando juguetes por sonrisas en una actividad en donde los médicos se convirtieron en payasos y se integraron por completo para dar amor y alegría a cada niño del hospital, un evento lleno de magia donde nunca tendremos como pagarle a cada niño la hermosa emoción que nos transmiten.



Entregamos Silla de Ruedas hijo de Socia para facilitar su movilidad y mejorar su calidad de vida

Como cooperativistas estamos llamados a ser solidarios e incluyentes, y que mejor manera de hacerlo que con los hijos de nuestros socios que estén atravesando por alguna condición de precariedad que amerite de una atención especial, es por esto que nos acercamos a las proximidades de la av. Charles de Gaulle para entregar una silla de ruedas a este angelito que nos recibió con sonrisas y canciones además de sorprendernos con su gran capacidad e inteligencia, esa tarde vivimos una de las más bonitas experiencias, de esas que dejan huellas de amor y de entrega al prójimo.



Realizamos una jornada de Limpieza en la Playa de Güibia

El sábado 30 de Octubre marcamos nuestras huellas impactando positivamente el medio ambiente al dejar totalmente limpia la Playa de Güibia en el malecón de Santo Domingo, en un evento donde el trabajo en equipo fue el verdadero protagonista. En este evento la comisión de responsabilidad social, directivos, y colaboradores de COOPZOAMERICA hicieron un gran esfuerzo para retirar y reciclar al menos 45 zaquetas de basura y desperdicios, dejando espacio abierto a un nido de tortugas que se encontraba cerca del lugar, este fue otro evento que nos llenó de satisfacción ya que nos permitió ese encuentro con el medio ambiente para dejar directamente nuestro aporte.





Donación de Útiles Deportivos

En cada gestión aportamos a los deportes nuestro granito de arena, proporcionando en esta oportunidad útiles para equipos de baloncesto, dando así la oportunidad a que continúen contribuyendo de manera saludable a promover el deporte, las buenas costumbres y hábitos saludables en los niños y jóvenes de este populoso sector. Como entidad solidaria nuestra intervención con los jóvenes que son nuestro futuro nos deja una semilla sembrada que ayudará a perfilar los próximos directivos que formaran parte de las cooperativas que queremos en el mañana.



Entregamos botiquines de primeros auxilios en el asueto de Semana Santa

Durante el mes de abril, en ocasión de celebrarse la Semana Santa, la Comisión de Responsabilidad Social con el apoyo de los organismos de dirección y colaboradores de COOPZOAMERICA llevó a cabo un operativo de entrega de botiquines de primeros auxilios en las puertas de acceso principales del Parque Industrial de Zona Franca Las Américas, como una forma de llevar un mensaje de prevención y apoyar a nuestros socios en esta temporada en la que es costumbre viajar con uso intensivo de vehículos particulares. Estos botiquines contenían elementos básicos como: alcohol, gaza, yodo, banas curativas, algodón, guantes, agua oxigenada y una venda elástica.

Este operativo fue recibido como oportuno y con mucha alegría por parte de los socios que entraban a nuestro parque tanto en el turno A como en el B.

Entregamos Un Millón de pesos en premios de RD\$ 1,000 en bonos, en el sorteo de las madres

En un evento sin precedentes nuestra cooperativa llevó felicidad a 1000 socios que resultaron agraciados con premios de mil pesos en bonos para compra de supermercado, este es el segundo sorteo que realizamos y pone nuestras manos solidarias cerquita de nuestros socios, llevando alegría y entusiasmo a todos ya que el único requisito para participar era ser socio de COOPZOAMERICA. Los directivos y colaboradores no participaron de este concurso.

Este sorteo fue realizado de manera electrónica en presencia de ejecutivos, directivos, y bajo la supervisión del consejo de vigilancia quienes verificaron su transparencia y equidad. Los premios fueron entregados a los agraciados en sus respectivas empresas por una comisión de los organismos de dirección y ejecutivos de la cooperativa.



COMISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Con el objetivo de contar con el apoyo para lograr una eficiente gestión del talento humano y, entendiendo el impacto positivo de tener un equipo de colaboradores calificados, que se desenvuelvan dentro de un óptimo clima laboral y que estén comprometidos e involucrados con las metas de la organización, el Consejo de Administración de Coopzoamérica designó la Comisión de Recursos Humanos para la gestión 2021-2022.

La comisión estuvo adscrita al Comité Ejecutivo de Coopzoamérica y conformada por Vilmaris Mejía, Asesora del Consejo de Administración, Marisol Guerrero (Vicepresidente del Consejo de Administración) con el apoyo de Mairelyn Marte, Analista de RRHH y Administración de Coopzoamérica y el Sr. Rafael Domínguez, Gerente General.

De conformidad con la *nueva estructura aprobada por el consejo*, enfocada a impactar los objetivos contemplados en nuestro plan estratégico vigente, se hicieron varios replanteamientos importantes, entre los que se incluyó la creación de nuevos puestos de trabajo para atender las demandas de nuestros asociados y estar a la vanguardia del mercado, exhibiendo así una cooperativa moderna, flexible al cambio, acorde a los propósitos y alineada para alcanzar las metas organizacionales e individuales.

En este sentido, esta comisión contó con el apoyo del Comité Ejecutivo y la Gerencia General para evaluar candidatos tanto internos como externos que pudieran ocupar los puestos vacantes. Con el reclutamiento interno, 2 colaboradores pudieron ser promovidos tomando en cuenta sus competencias, desempeño y compromiso con la institución, demostrando su disposición para asumir nuevos retos, continuar con su desarrollo profesional dentro de la organización y sirviendo a su vez de motivación para el resto del equipo. Dichos movimientos generaron otras vacantes para lo que se llevó a cabo un proceso

Vilmaris Mejía

Asesora del Consejo de Administración en representación de la Comisión de Recursos Humanos

de reclutamiento externo a fin de completar el HeadCount de la cooperativa con la contratación de candidatos competentes orientados al logro de los objetivos organizacionales.

Desarrollo y capacitación de nuestra gente, pieza clave para un ambiente de armonía

Asimismo, reconociendo que el activo de mayor valor es nuestra gente y con la intención de lograr un ambiente laboral donde prime la armonía, el respeto, la cooperación y el compromiso, se llevaron a cabo una serie de actividades por motivo a fechas especiales como son: San Valentín, Día de la Mujer, Día de las Secretarías, Día de las Madres, Día de los Padres, Regreso a Clases, Actividades Navideñas, Cumpleaños, entre otros.

Es importante mencionar, además, que en conjunto con la comisión de educación se desarrolló un amplio programa de capacitación y formación en los diferentes niveles de la cooperativa proporcionando el desarrollo integral de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos de cada área. Fruto de estas capacitaciones se pudo trabajar en el proyecto de implementación de las 5's en la institución, logrando mejorar la productividad además de contar con espacios de trabajos más organizados y agradables.



Día de las Secretarías





Día de la San Valentín



Día de la Mujer

RRHH aportando al control interno y valores ético de la cooperativa

De igual forma, en conjunto con el Comité de Cumplimiento se hizo una revisión y actualización de nuestro Código de Ética y Formalidad Conductual, lo que permitió contar con un documento más robusto para dar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el mismo y lo estipulado en la Ley de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo. Como parte de este proceso de actualización se realizó un reforzamiento de dicho Código dirigido a directivos y colaboradores.



Día de las Madres





Navidad



Una gestión que apoya a los jóvenes futuros profesionales

Por otro lado, esta comisión de RRHH apoyó la ejecución de un programa de pasantía con la finalidad de que los estudiantes universitarios o individuos en búsqueda de su primera experiencia laboral puedan contar con un espacio que les permita desarrollarse a nivel profesional y personal, mediante el aprendizaje en su ámbito ocupacional a través de conocimientos prácticos en las áreas de su interés, además de formar parte de las iniciativas desarrolladas por la cooperativa.

Esta experiencia resultó ser muy enriquecedora tanto para nuestros pasantes como para la institución, logrando concretar importantes propósitos, tales como: la recopilación y elaboración de un manual de compensación y beneficios que servirá como base para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización, la captación y retención del personal calificado a través de una remuneración equitativa y competitiva, la aplicación de una encuesta sobre el bienestar laboral y comunicación, pilares esenciales para poder alcanzar las metas organizacionales, así como el soporte en actividades de admisiones masivas en diferentes distritos ejecutadas durante este período de gestión.

En Coopzoamérica estamos seguros de que contar con un capital humano motivado y feliz, trabajando en las mejores condiciones, traerá como resultado, compromiso e identificación, lo cual se traducirá en un mejor rendimiento y productividad para la institución, y favorecerá además la calidad de trabajo y una vocación de mejoría constante para brindar un servicio excepcional a todos nuestros socios.

¡Nuestro agradecimiento a colaboradores y directivos por su gran apoyo y dedicación!

INFORME DE LA GERENCIA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

Preámbulo:

En agosto/septiembre 2021 concluido los trabajos de actualización de nuestro manual de funciones, así como todo lo concerniente a la revisión de la estructura organizacional de la cooperativa, se activó la contratación de la gerencia Financiera y Administrativa, cuyo primer informe tenemos a bien presentar en estas memorias.

Con el objetivo de informar sobre las ejecutorias de esta gerencia financiera y de administración de COOPZOAMÉRICA, tenemos a bien ofrecer una relación de los eventos y realizaciones de las que como equipo fuimos parte, ya sea promoviendo o colaborando, a fin de que nuestra cooperativa continúe avanzando por el sendero del crecimiento sostenido como lo ha venido haciendo desde su fundación misma.

La decisión de ampliar la estructura organizacional de la cooperativa, abriendo nuevas posiciones, creó la necesidad de reestructurar la infraestructura física para facilitar la ubicación de los recursos adicionales, para lo cual se hizo la coordinación con los contratistas especializados correspondientes y construir las oficinas y espacios necesarios con todos los elementos conexos requeridos para su correcta operatividad.

La adecuación de la infraestructura física no solo se limitó a la habilitación de nuevos espacios de oficinas, y a la expansión vertical en más de un 20% del área de archivo, sino que también se adquirió y remozó todo el mobiliario requerido para el equipamiento de los nuevos espacios, así como para la modernización de los espacios existentes como son: salón de conferencias, área de cocina, cubículos, oficinas, etc...



Pedro A. Hernández
Gerente de Finanzas y Administración

Con el interés de contribuir con la creación y el fortalecimiento de una cultura de organización y limpieza, apoyamos la implementación de un programa de 5S que no solo se limitó a la capacitación formal de todos los colaboradores, sino también que contó con un evento tipo kaizen, los cuales en coordinación con la gestión de RRHH han generado el entusiasmo suficiente para iniciar la transformación de los espacios individuales y colectivos convirtiéndolos en lugares que testifican del esfuerzo de sus incumbentes para mantenerlos modelando los estándares establecidos en la guía de 5S puesta en vigencia.

Otro de los elementos que merecen ser resaltados en este informe es la creación del foro de productividad, el cual ha tenido dos propósitos fundamentales: primero, identificar oportunidades de ahorro, y segundo, seguir mejorando el posicionamiento financiero de nuestra

cooperativa para hacerla más sostenible desde el punto de vista económico al apoyar el objetivo de lograr los niveles planificados de eficiencia administrativa con costos generales competitivos y descendente.

Nuevas estrategias y tácticas para seguir avanzando.

Un elemento destacable de este período memorable ha sido la identificación y compilación de decenas de nuevas estrategias y tácticas que han venido a fortalecer nuestro plan estratégico oficial 2020-2023, y que en su conjunto procuran potencializar muchas áreas de nuestra institución, que, si bien es cierto que se mantiene por buen camino ejecutando las estrategias y tácticas identificadas en su planificación estratégica formal, no es menos cierto que un conjunto de ideas frescas la revitalizan y la ayudan a seguir avanzando a pasos agigantados.

Una de estas nuevas estrategias a las que nos referimos en el párrafo anterior tiene que ver con la realización de operativos para la actualización de los datos de nuestros socios, lo cual también nos ha permitido potencializar productos que se mantenían con movimiento limitado como son: Cuentas de internet banking, cuentas de aportaciones, cuentas de ahorro dedicado flexible, así como la promoción para expandir el crecimiento de nuestra matrícula social. Estos operativos nos han ayudado a posicionar estos productos y con ellos lograr en tiempo récord los objetivos programados para el año fiscal.

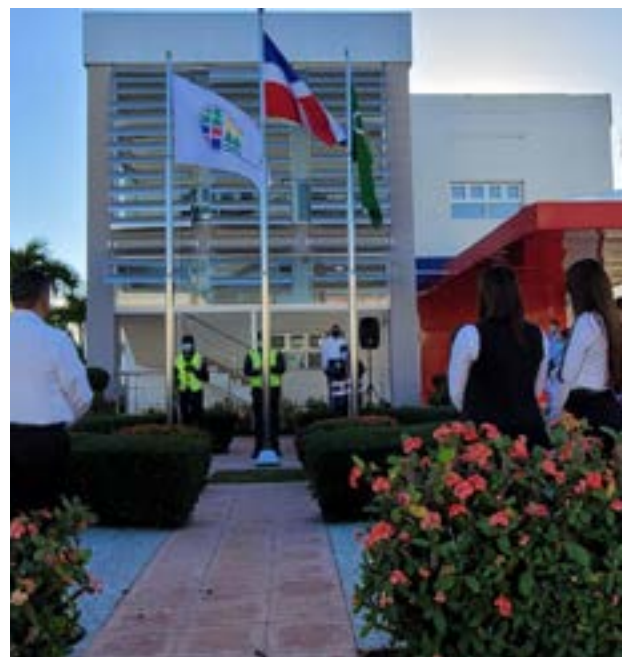
Han sido innumerables las actividades en las que la gerencia financiera y administrativa ha estado involucrada con el fin de apoyar el crecimiento de nuestra institución; de forma breve mencionamos algunas de ellas como son: Apoyo a los programas de capacitación interna para colaboradores, apoyo al proceso de ejecución del Diplomado de Carrera Dirigencial, así como a los cursos de educación en finanzas personales y presupuesto familiar.

Reenfocando las tácticas para apoyar el logro de las metas.

Otras acciones de no menor relevancia tienen que ver con el apoyo al programa de encuestas. La mejora de la comunicación con nuestros socios a través de la implementación del WhatsApp en nuestro teléfono principal. Promoción de la comunicación interna a través de la introducción de nuevas herramientas tecnológicas. Apoyo al proceso de

crecimiento de nuestra matrícula social. Creación de un foro para la presentación y revisión de los indicadores que nos permiten dar seguimiento a los objetivos estratégicos de la cooperativa.

Estas estrategias y tácticas implementadas y mencionadas en este informe encuentran su complemento perfecto en el mejoramiento de nuestra imagen corporativa materializada a través de la instalación de hermosas astas que permiten ondear orgullosamente nuestras banderas, seguidas por el remozamiento de la parte exterior del edificio, así como el interior de nuestra cooperativa, incluyendo el rediseño del interior y su correspondiente implementación. Todas estas iniciativas tienen como objetivo apoyar el logro de las metas trazadas para este año fiscal y social 2021-2022.



Este departamento de finanzas y administración, cuenta con el privilegio y la bendición de tener un equipo de esforzados colaboradores, con un alto sentido ético y honradez probada, dispuestos a hacer cualquier sacrificio por nuestra cooperativa, lo que nos permite mirar hacia el futuro con esperanza y optimismo y con la convicción de que el logro de las metas será siempre nuestra prioridad y nuestro norte, abrazados siempre a los principios y valores que nos han moldeado como cooperativistas y que, con la voluntad de Dios, nos seguirán acompañando siempre

junto a todo el valioso equipo conformado por los directivos y colaboradores de COOPZOAMERICA.

Claramente definidos hemos podido agregar valor a nuestra COOPZOAMERICA para que pueda continuar dirección de las operaciones de crecimiento, desarrollo y fortaleza de nuestra cooperativa, la cooperativa de todos "COOPZOAMERICA".

Pedro A. Hernández
Gerente de Finanzas y Administración

Este departamento de finanzas y administración, cuenta con el privilegio y la bendición de tener un equipo de esforzados colaboradores, con un alto sentido ético y honradez probada, dispuestos a hacer cualquier sacrificio por nuestra cooperativa, lo que nos permite mirar hacia el futuro con esperanza y optimismo y con la convicción de que el logro de las metas será siempre nuestra prioridad y nuestro norte



INFORME DEL TESORERO

XIX Asamblea General Ordinaria de Delegados(as)

Una vez más tenemos la oportunidad de presentar, en cumplimiento de nuestras atribuciones y responsabilidades, ante esta magna asamblea y por mandato de nuestro Consejo de Administración como son gestionados los recursos de la cooperativa. Para este propósito nos hemos apoyado en las cifras oficiales presentada en nuestros estados financieros auditados cortados al 31.12.21 los cuales a opinión de los auditores externos Encarnación Consulting, SRL presentan en términos razonables las cifras financieras de nuestra institución.

Principales variables financieras

Los Activos a diciembre 2021 totalizan RD\$1,190.2Millones de pesos

El 2021 fue un año de firme recuperación con un crecimiento en los activos de un 16.27% al pasar de RD\$1,023.6 Millones en el 2020 a RD\$1,190.2Millones para el 2021, un aumento absoluto de más de RD\$166.6Millones. Este importante incremento destacado por nuestra principal variable financiera, nuestra cartera de *crédito activa*, que por primera vez en la historia en casi 28 años *la cooperativa alcanza y sobrepasa los mil millones de pesos* cerrando con balance de más de RD\$1,026.2Millones en el 2021, un aumento absoluto de más de RD\$127.7Millones con relación al 2020 cuando cerró con balance de RD\$898.5Millones, como se aprecia este incremento representa más de un 76% de aumento de los activos, revelando una

Jose Carlos Castro
Tesorero del Consejo de Administración

vez más como COOPZOAMERICA sigue expandiendo facilidades de recursos para que nuestros socios puedan mejorar sus condiciones de vida.

En el comportamiento de estas variables entendemos son saludables debido a la estabilidad que a través de la construcción de importantes reservas de liquidez que cada año hemos podido lograr, a propósito cerramos el 2021 con reservas de liquidez ascendentes a más de RD\$136Millones, es decir un 20.5% de incremento con relación al 2020 cuando teníamos RD\$112.8Millones en estas reservas, en este punto COOPZOAMERICA velará por mantener un nivel de equilibrio que permita responder a los servicios y mantener adecuados niveles de reservas de liquidez.



Como complemento del sano crecimiento de las principales variables antes comentado con un enfoque en la creación de reservas de liquidez, debemos agregar el aumento en más de un 14% en la cartera de ahorros

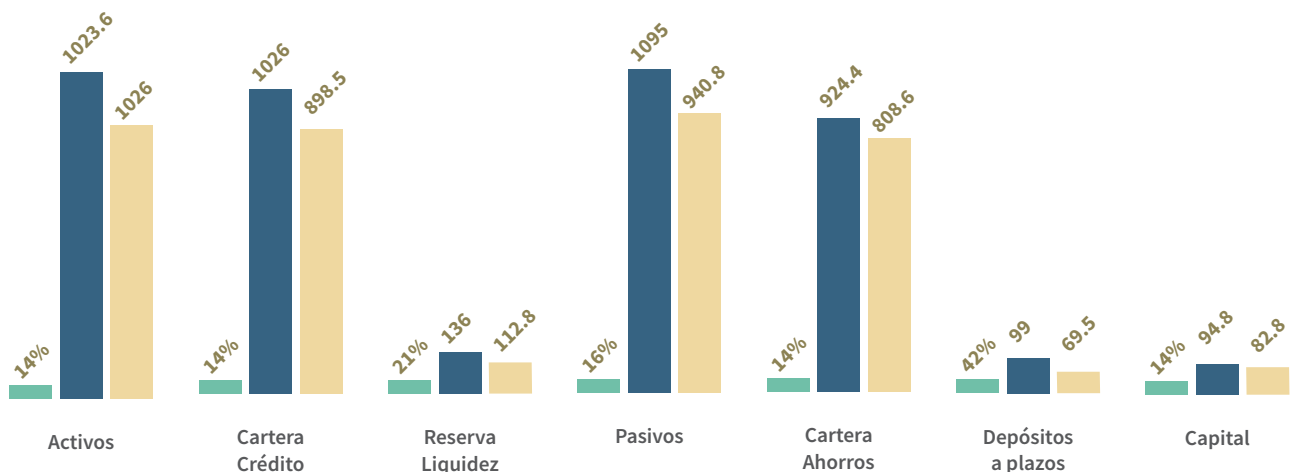
Pasivos y Capital por RD\$1,095 y RD\$94.8Millones, respectivamente

Como complemento del sano crecimiento de las principales variables antes comentado con un enfoque en la creación de reservas de liquidez, debemos agregar el aumento en más de un 14% en la cartera de ahorros activa al cerrar con balance de RD\$924.4Millones en el 2021, siendo el 2020 de RD\$808.6Millones. Hay que puntualizar que los ahorros representan más del 84% del total pasivo ascendente al 2021, totalizando los RD\$1095Millones. Otras variables en el pasivo son los certificados de depósitos a plazo fijo ascendentes a RD\$99.4Millones con un extraordinario aumento de más de un 43% con relación al 2021. Evidencia por mucho lo atractivo que para nuestros socios son estos instrumentos de inversión.

En cuanto a nuestra cuenta de capital que cerró en el 2021 con balance de RD\$94.8Millones, destaca un importante incremento de más de un 39% en total de reservas de ley y por asamblea, aspectos que contribuyen significativamente al fortalecimiento del patrimonio de la cooperativa, un enfoque estratégico para nuestro Consejo de Administración en torno a mantener la estabilidad financiera de la cooperativa.

Variación%
2021 2020

GRÁFICO DE ACTIVOS, PASIVOS Y CAPITAL 2021 (Cifras en millones de pesos dominicanos)



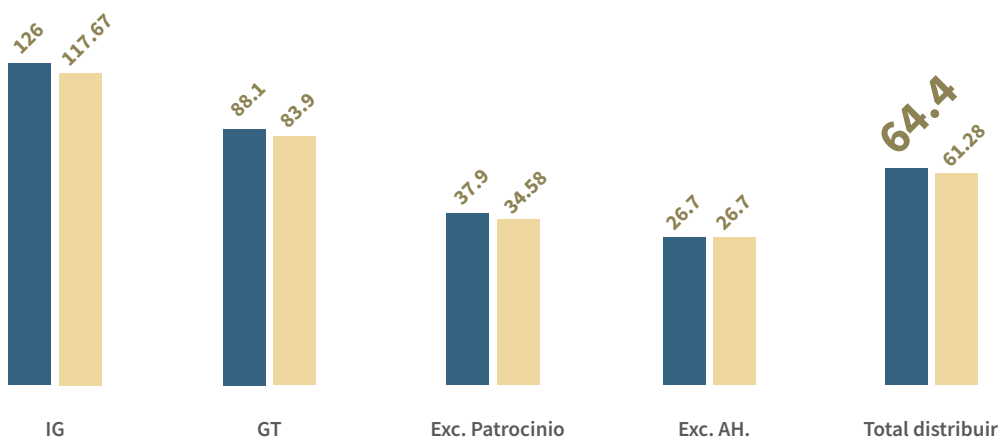
Resultados económicos 2021

En la realización de sus operaciones durante todo el año 2021 por los diferentes productos y servicios que ofrece la cooperativa *logramos ingresos totales de más RD\$126Millones*, de los cuales RD\$117.9Millones, que representan casi un 94% del total de ingresos corresponden a los ingresos ordinarios por operaciones, lo que muestra que la cooperativa se mantiene como una organización que en esencia brinda servicios a favor de nuestros miles de socios. Para la generación del total de ingresos la cooperativa incurrió en un total de gastos y reservas ascendentes a RD\$88.1Millones, lo que finalmente *produjo resultados positivos por patrocinio de RD\$37.9Millones*, los cuales sumados a los excedentes de los ahorros activos en el 2021 de RD\$26.7Millones *arroja un TOTAL A DISTRIBUIR DE RD\$64.6Millones*, a favor de todos los socios que utilizaron los productos y servicios de la cooperativa.

Estimados assembleístas, permítannos reiterarles las gracias por confiar en nosotros como directivos a cargo de la tesorería, una responsabilidad y compromiso que esperamos a través de este informe haya cubierto por mucho sus expectativas, Dios les bendiga.



RESULTADOS ECONÓMICOS 2021 / 2020 (Cifras en millones de pesos dominicanos)



(IG=Ingresos totales, GT=Gastos totales, Exc.= excedentes y AH = ahorros).

INFORME GERENCIA GENERAL

XIX Asamblea General Ordinaria de Delegados(as)

Un efecto positivo, complemento de la gestión de negocios, fue orientar a los socios en la mejor manera de potencializar sus ahorros, ya sea a través de colocarlos en certificados de depósitos a plazo fijo o mejorar su disponibilidad para el crédito

Una vez más tenemos la oportunidad de recorrer por vía de este informe lo que ha sucedido en toda la gestión 2021/22, con una amplia visión administrativa, financiera, y económica. A través de diferentes tácticas o acciones puntuales nos hemos podido encaminar firme al logro de nuestros *objetivos estratégicos, los cuales desde un inicio fueron compartido a directivos y colaboradores en diferentes oportunidades*, esto nos ha permitido afianzar más el compromiso y empoderamiento que caracteriza a los directivos y colaboradores de esta cooperativa.

Estimados delegados (as), apreciados miembros de los organismos de dirección de nuestra Cooperativa, autoridades del IDECOOP, socios, amigos y relacionados; a seguidas un compendio de ideas mediante las cuales pretendemos en estas memorias ponerles al tanto de las principales ejecuciones gestionadas por esta gerencia bajo la dirección de nuestro Consejo de Administración y el excepcional desempeño de los colaboradores.

Síntesis Administrativas/Financieras

Ya fueron tratadas en el informe del tesorero las cifras del 2021, las cuales tienen como base las informaciones de los estados financieros auditados, estas revelan un año fiscal de crecimiento y estabilidad en las principales variables financieras y económicas de la cooperativa; nos referimos a los activos, carteras, reservas, excedentes y patrimonio, todos con excelentes

Rafael Domínguez
Gerente General

resultados alineados a nuestro plan estratégico al impactar de manera positiva la sostenibilidad financiera de la cooperativa, aspecto que nos permite honrar nuestra misión de mejorar la calidad de vida de nuestros socios y además continuar llevando educación y respuestas a temas de corte social a nuestros socios, sus familias y las comunidades donde habitan.

Resultados favorables de una efectiva revisión en la política de crédito y las tasas pasivas

Entre febrero y marzo 2021 hicimos *profundas revisiones a nuestra actual política de crédito* que para el momento de la revisión tenía aproximadamente más de 6 años de vigencia. *Estamos ya a más de un año del logro de este trascendental objetivo* que contribuyó significativamente al aumento estable de las principales variables financieras que hemos estado comentando a lo largo de estas memorias. Pero además en esta misma fecha con el apoyo del Consejo de Administración logramos revisar nuestras tasas pasivas, ambos elementos pilares de la sólida base económica y financiera que muestra la cooperativa. En términos generales nos referimos a los crecimientos en: Activos, un 16%, carteras de ahorro y crédito y la cuenta de capital, en más de un 14%, reservas por más de un 21%, y en certificados de depósitos a plazo más de un 42%. Además de revisión de nuestras tasas pasivas, transfiriendo con esta decisión resultados favorables a través del patrocinio a favor de los socios.



Histórico primer RD\$1,000 millones en cartera de crédito

Definitivamente la nueva política de crédito abrió un nuevo y potencial horizonte de crecimiento al permitir que el socio pueda mover los créditos más allá del mediano plazo, lo que mejoró significativamente su disponibilidad con facilidades más cómodas y en mejores condiciones, aspectos que dinamizaron las facilidades a los socios con créditos más agresivos como los de adquisición de vivienda y reestructuración de créditos hipotecarios que hicieron algunos socios por este crédito de consumo en la cooperativa. Con esta nueva política de créditos cerramos la cartera al 31 de diciembre 2021 en más de RD\$1,026Millones, la cual ya al mes de mayo 2022 sobrepasa los RD\$1,141Millones que con la entrada de nuevos distritos definitivamente tendremos un potencial crecimiento que conllevará adelantar el replanteamiento de diferentes acciones tendentes a gestionar para mejor este importante

crecimiento y mantenernos como lo señala la última encuesta, con niveles de satisfacción casi excelentes.

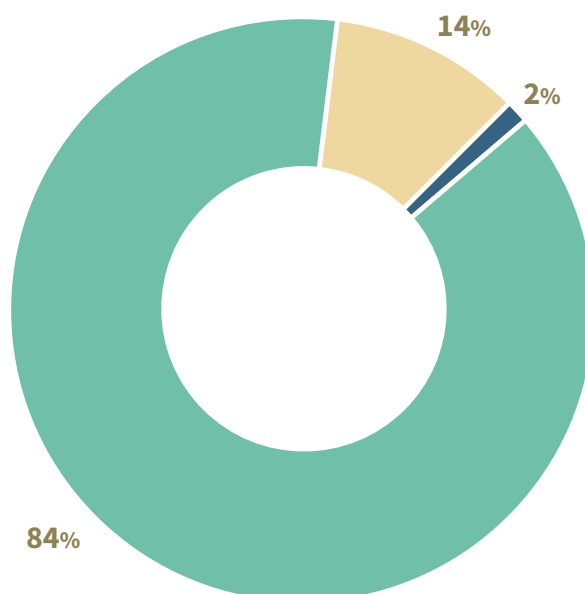
Mejora en los controles de riesgo-control sobre los niveles de morosidad

Otros de los elementos que fueron tratados en la nueva política es el continuo monitoreo de los niveles de riesgo, estableciendo normas relacionadas a la recuperación, seguimiento y control, siendo uno de los aspectos a destacar el establecimiento de un gestor a cargo de este neurálgico propósito, una vez más para este objetivo impactamos el ámbito de RRHH en nuestro plan estratégico y dejamos claramente definidas tareas e informes que permitieran un más efectivo control en la recuperación por tanto un efecto favorable en los niveles de morosidad. Este último define la calidad de nuestra cartera y por tanto tiene efecto directo en la sostenibilidad financiera de la cooperativa.



EXCEPCIONES

(Cifras en millones de pesos dominicanos)



Seguimos más cercanos a las necesidades de nuestros socios

El aumento absoluto de más de RD\$166Millones en los activos donde destaca que casi el 50% de este crecimiento fue aporte de la gestión de negocios, es un efecto inmediato de las estrategias realizadas en el ámbito de recursos humanos a través de la reformulación de funciones alineadas a los nuevos planteamientos de nuestra nueva política de crédito, *en la cual se contemplan amplios términos para gestionar de manera más efectiva las necesidades del socio con los productos y servicios de la cooperativa.* Un equipo comprometido con objetivos definidos desde el principio, que ha logrado una mejor penetración de los productos y servicios que reciben los socios de su cooperativa. El impacto positivo de estas acciones se reflejó en los resultados de una encuesta donde en términos generales la satisfacción del socio fue entre muy buena y excelente.

Un importante complemento asociado a la destacada labor del equipo de oficiales comentada anteriormente sobre el crecimiento de las facilidades otorgadas a los socios son las excepciones, donde tenemos oportunidades puntuales inmediatas que necesitan y solicitan los socios a través de RRHH en los distritos para obtener un mejor provecho de los productos y servicios que ofrece la cooperativa y atender situaciones sensibles para su bienestar o el de sus familias. Esta gestión a veces realizada por vía de la gerencia y la coordinadora de operaciones y en ocasiones por los propios oficiales, dinámica que definitivamente produce un mayor compromiso y fidelidad de los socios a su cooperativa. Para el éxito de esta dinámica, siempre hemos sido apoyados muy diligentemente por el comité ejecutivo y Consejo de Administración.

Mejora en los niveles de captación

Un efecto positivo, complemento de la gestión de negocios, fue orientar a los socios en la mejor manera de potencializar sus ahorros, ya sea a través de colocarlos en certificados de depósitos a plazo fijo o mejorar su disponibilidad para el crédito, aspectos que destacan

en el crecimiento de un 14 y 42% respectivamente en estas carteras de ahorros y depósitos. La dinámica del día a día a veces no permite a los socios conocer cuál es el potencial de sus ahorros, recursos que por el perfil de la mayoría de los socios requieren de importantes sacrificios de parte de estos, de ahí la importancia de jugar un papel preponderante en las orientaciones a nuestros socios para de manera saludable guiarlos para que puedan obtener el mejor provecho posible de su cooperativa.

Un elemento colateral de aumento en estas variables es la disposición del manejo de liquidez, lo que nos llevaría a mover continuamente a los mejores escenarios posible nuestro portafolio de inversiones en lo que hemos denominado reservas de liquidez que como habíamos dicho crecieron en más de un 21%.

Excepcionales resultados – robustecimiento de nuestra solvencia patrimonial

El tesorero informó que para el periodo fiscal 2021 los ingresos totales de la cooperativa superan los RD\$126Millones, *los cuales le permitieron obtener resultados positivos en excedentes por patrocinio de RD\$37.9Millones más de un 9% de aumento con relación al 2020.* Un efecto complemento importante en estos resultados fue la acertada revisión en las tasas pasivas, que, no obstante mejorar significativamente los balances en los ahorros, el gasto por este se mantuvo casi igual al año anterior, medida que definitivamente a permitido en la actual coyuntura mantener por el momento las tasas activas a los actuales niveles y solventar los efectos inflacionarios que tanto afectan a nuestros socios.

A lo anterior debemos agregar que de la mano con la gerencia administrativa y financiera se han identificado importantes oportunidades de reducción de gastos que han repercutido en importantes ahorros para la cooperativa y definitivamente impactado positivamente en sus niveles de eficiencia y por tanto en los resultados del 2021 y en los de los primeros 5 meses del 2022.

Los elementos hasta ahora comentados asociados a la revisión en la política de crédito y tasas pasivas,

nos referimos a: aumento de los ingresos, excelentes resultados, efecto cero en el gasto por intereses en ahorros, mejora en la recuperación y niveles de morosidad, fortalecimiento de nuestras reservas legales y de liquidez y mejora en los costos fijos y variables han permitido mantener buenos márgenes financieros.

Gráfico Con Los Principales Indicadores Financieros

Mediante el siguiente gráfico tendremos una rápida y fácil interpretación del efecto que las acciones antes comentadas tuvieron en la sólida posición financiera de la cooperativa.

En síntesis, el cuadro que precede revela la tendencia de los principales indicadores financieros

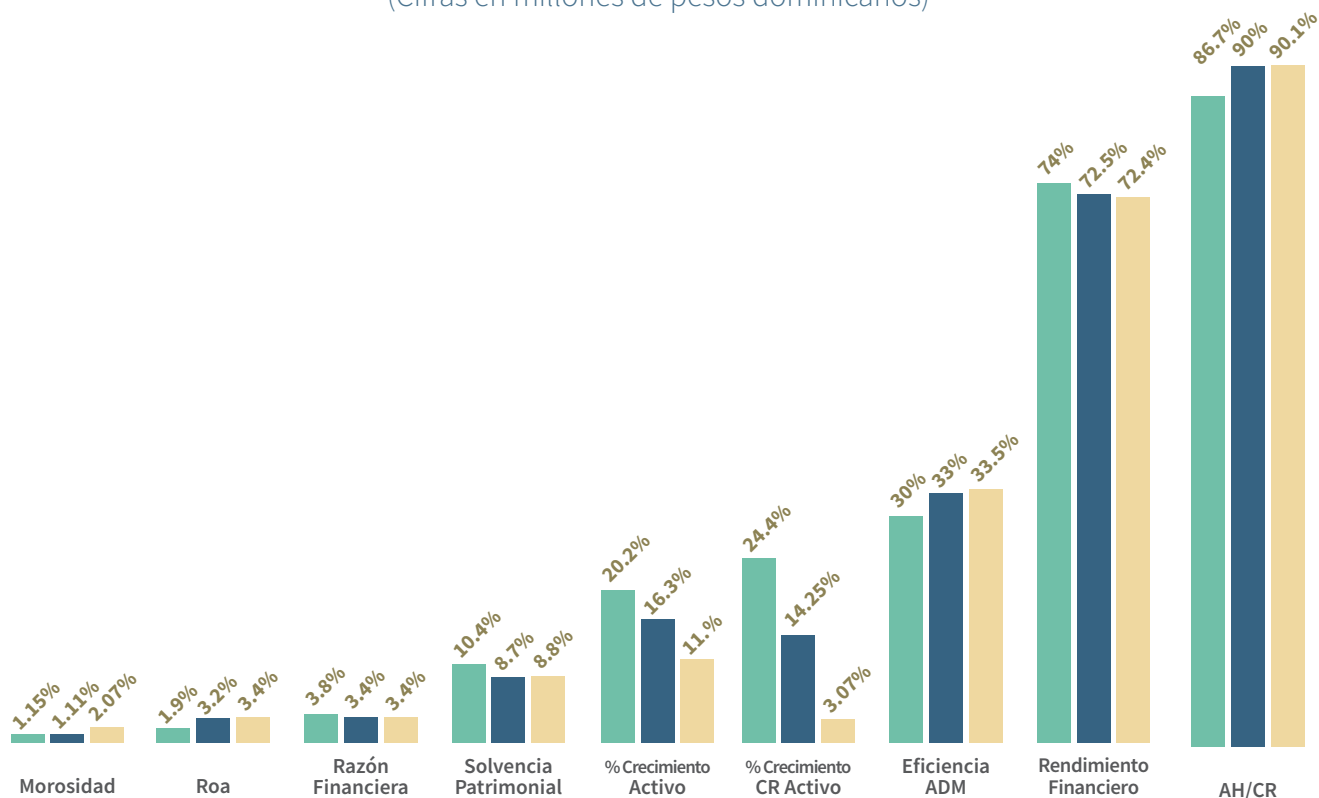
y económicos que tienen que ver con la estabilidad y sostenibilidad financiera/económica de la cooperativa, aspectos que nos dan una proximidad de conocer oportunidades de la actual estructura financiera de la cooperativa, así como los posibles efectos adversos o no que en el futuro inmediato obstaculicen el normal desempeño de COOPZOAMERICA.

En la primera pila de columnas se aprecia un constante y sólido crecimiento de los activos, la columna azul aqua en el interanual mayo 2022/21 revela un crecimiento de un 20.20% donde ya el total de activos mayo 2022 presenta un balance de RD\$1,324Millones en nuestras informaciones financieras. Al cierre fiscal 20/21 se aprecia un estable nivel de rendimiento sobre los activos (ROA) por encima del 3% y en apenas 5



PRINCIPALES INDICADORE FINANCIEROS

(Cifras en millones de pesos dominicanos)



meses interanual mayo 2022 es casi un 2% un buen ritmo para el cierre 2022 indicador normal para este tipo de institución, muestra de que COOPZOAMERICA obtiene razonables beneficios con relación al total de activos. De mano con este indicador esta la cartera de crédito que ya al mes de mayo 2022 sobrepasa los RD\$1,141Millones lo que representa más del 86% del total de activos, más importante aún con muy bajos niveles de morosidad, pues mientras en el sector el estándar esta entre 5-7% de morosidad, en COOPZOAMERICA este no llega al 3% lo que evidencia la calidad del principal activo financiero de la cooperativa.

Otro *retador indicador es el de eficiencia administrativa*, el cual hemos venido mejorando desde un 40% al mantenerlo durante el periodo fiscal 20/21 e interanual de mayo 2022 en cercano al 30% para la estabilidad y sano desempeño de la cooperativa, *continuamente debemos mantenernos vigilante del comportamiento y efecto de los costos variables y fijos* en los resultados operacionales de la cooperativa, esta tarea en cercana coordinación con la nueva gerencia financiera/ administrativa que apoyada en diferentes tácticas y acciones como los foros de productividad entendemos debe aportar a la estabilidad o mejoría de la eficiencia en todo los aspectos de la cooperativa. A este propósito hemos logrado un importante complemento al *mantener satisfactorios niveles de rendimientos financieros estables en más de un 72% 2020/2021* y mejorado en mayo 2022 en un 74%, evidencia del trabajo en equipo donde de manera combinada nos enfocamos en incrementar los ingresos y reducir o eficientizar los gastos con relación a los ingresos esperados, un equipo comprometido con el ahorro y uso racional de los recursos de la cooperativa.

En fin, en términos generales, al relacionar las diferentes y principales variables financieras y económicas de la cooperativa mostradas en las columnas apiladas de color verde mayo 2022 tenemos saludables y sostenibles rendimientos financieros por encima del 72%, excelentes márgenes financieros con una razón financiera de un 3.8 por encima 2.5:1 del sector, razonable eficiencia administrativa cercana al 30% y un crédito patrocinado por encima del 86% por los ahorros, la combinación de estas variables ha permitido que

por primera vez en su historia COOPZOAMERICA cuente con una solvencia patrimonial de más de un 10% muy cercano al sector, esto último logrado en coordinación con el tesorero, las gerencias y apoyo del Consejo de Administración en el proceso de capitalización, además la creación de reservas, compra de aportaciones y los excelentes resultados de los últimos años.

En términos educativos y sociales, hemos mejorado sustancialmente las reservas para estos propósitos cuyos detalles ya fueron comentados en las diferentes comisiones, lo importante es que estas actividades se ofrezcan de manera estable y de calidad en cada gestión como ha sucedido. En educación continuamos presentando temas y tópicos del momento con facilitadores expertos y para ello siempre hemos realizado la inversión que sea necesaria con la finalidad de que el socio reciba educación de calidad, mientras que en términos sociales además de las innovadoras actividades desarrolladas que incluyeron una en el interior del país, por primera vez en la historia de la cooperativa entregamos en todos los distritos a mil socios RD\$1millón en bonos de compra, muestra de la solidez de nuestra institución.

Delegados, socios e invitados, las reconfortantes cifras comentadas en este informe junto al ineludible e importante compromiso con las actividades de orden social y educativo excelentemente tratados por sus respectivas comisiones, solo tienen sentido por el bienestar que con ellas podemos aportar a los miles de socios y sus familias, a todos gracias por mantenerse firme en su cooperativa utilizando los productos y servicios que ofrece, pues gracias a esta confianza hoy nos vemos aquí con el grato placer de devolverles buena parte de estos beneficios, Dios les bendiga.

Rafael Domínguez
Gerente General

COMITÉ DE CRÉDITO

Informe

Distinguidos delegados (as), directivos de los diferentes organismos de dirección de COOPZOAMERICA, autoridades del IDECOOP, apreciados socios y relacionados de nuestra cooperativa, concluida nuestra XVIII Asamblea General Ordinaria de Delegados celebrada el 22.08.2021, este comité tal cual lo establecen las leyes y estatutos procedió de acuerdo a estas normativas a la elección de los miembros que en sus diferentes roles conformarían este neurálgico comité necesario para el buen desempeño de las actividades de crédito que tanto bien hacen a las finanzas de los socios y sus familias, dicho comité quedó conformado de la siguiente manera:

Sr. Jonathan Medina	Presidente
Sr. Junior Acosta	Secretario
Sra. Azucena Pérez	Titular
Sr. Ariel Jiménez	Suplente

De acuerdo con lo establecido en la Ley 127 y Estatutos de COOPZOAMÉRICA, presentamos a continuación el Informe anual del Comité de Crédito, el cual es el responsable de evaluar los servicios de Préstamos y Financiamientos que nos brinda nuestra cooperativa, asegurando que los mismos sean otorgados bajo los parámetros de las políticas y reglamentos de crédito aprobadas por el consejo de administración y este comité.





Jonathan Medina
Presidente Comité de Crédito

Desarrollo de la gestión

Distinguidos delegados (as), directivos y socios en general, este comité desde inicio de la gestión en agosto 2021 al mes de abril hemos levantado unas 28 actas y conocido un total de 846 solicitudes, todas dentro del marco de nuestra política de crédito la que establece los límites discrecionales de aprobación para este comité.

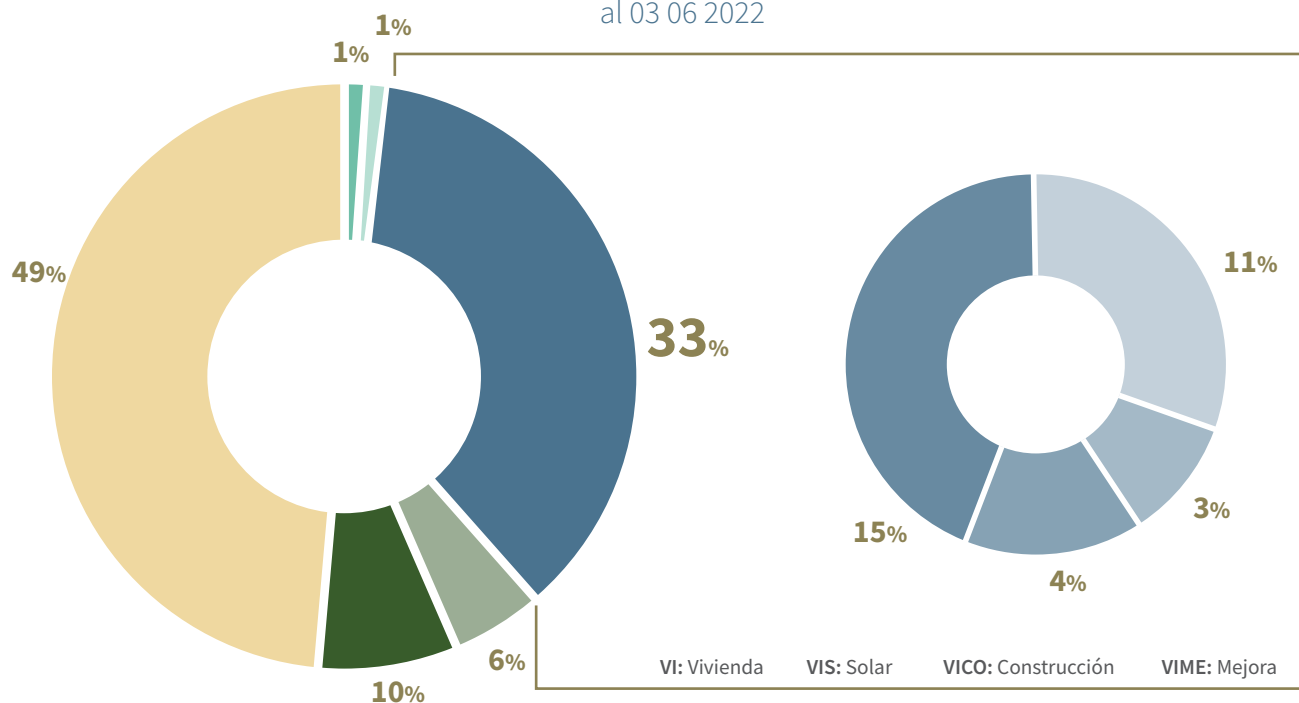
Hay que puntualizar que como bien mandan nuestros estatutos procuramos siempre trabajar de manera coordinada junto a los demás organismos de dirección, siguiendo las directrices del Consejo de Administración y lo establecido en nuestra política de créditos, esta última a más de un año desde su última y profunda revisión donde por los propósitos y montos que este comité pudo conocer tenemos un socio con planes de inversión de mayor impacto en sus vidas y la de sus familias.

En el siguiente gráfico se puede apreciar rápidamente en la discriminación de las solicitudes que vió, conoció, analizó y aprobó este comité, tenemos que el 33% de ellas están directamente asociadas a viviendas, nos referimos a cuatro renglones en particular, estos son: Solar (VIS), Vivienda (VI), Construcción (VICO) y Mejoras (VIME). Este gráfico destaca que aun el 49% de las solicitudes corresponde a saldo de deuda. A seguidas en detalle verán un cuadro con los montos, solicitudes y participación de estos:



CLASIFICACIÓN PROPÓSITO DE LA SOLICITUD

al 03 06 2022



PROPÓSITO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL %	
		CANTIDAD	MONTO
Académico	48	5.7%	3.7%
Electrodoméstico	4	0.5%	0.4%
Médico	81	9.6%	5.1%
Saldo	417	49.3%	40.0%
Varios	6	0.7%	0.9%
Vehículo	11	1.3%	2.7%
VI	37	4.4%	6.3%
VICO	126	14.9%	22.9%
VIME	93	11.0%	11.4%
VIS	23	2.7%	6.8%
TOTAL	846	100.0%	100.0%

Como les comentamos aún sigue prevaleciendo el saldo de deuda como el principal propósito definido por los socios para el uso de sus facilidades, **en este punto un elemento que puede estar incidiendo en este firme comportamiento es que este comité solo conoce los créditos extraordinarios, por lo que el socio una vez llegado al límite se mantiene moviéndose entre este y dos veces los ahorros por lo que siempre pesará el refinanciamiento con relación a las demás facilidades.** Sin embargo, además de este aspecto vemos en el cuadro y gráfico que nos precede como destacan los créditos relacionados con vivienda desde la adquisición del solar, la construcción, remodelación y adquisición de una vivienda, estos propósitos totalizaron en su conjunto la suma de RD\$28.48Millones equivalentes a más del 47% del monto total solicitado.

Participación en las actividades educativas y sociales de la cooperativa

Además de participar activamente en la revisión de nuestra política de créditos, este comité se **mantiene vigilante en coordinación con los demás organismos de dirección, del seguimiento a las demás necesidades excepcionales de nuestros socios y sus familias** de manera que estos reciban un trato razonable en la gestión y propósito de las facilidades solicitadas. También junto a los demás directivos tuvimos la oportunidad de conocer la revisión de las tasas pasivas de manera que sean más ajustada a las existentes en el mercado de manera que la cooperativa pueda responder al 100% la demanda de productos y servicios de parte de todos nuestros socios.

En el **ámbito educativo**, hemos acompañado a la comisión de educación y apoyado las diversas actividades que procuran cada vez más tener un socio educado en el uso de sus finanzas.

Mientras que, en el **ámbito social**, hemos estado participando activamente en casi todas las actividades de índole social que afectan a los socios y sus familias, también hemos podido identificar con el apoyo de la comisión de responsabilidad social situaciones puntuales de solidaridad, diciendo

presente a ese socio que por situaciones críticas necesita la mano amiga de su cooperativa.

En síntesis, en el pasado informe comentamos la necesidad de ir mejorando la orientación a los propósitos del crédito con un enfoque que impacte de manera significativa la mejoría de la calidad de vida de los socios y sus familias, en ese sentido podemos afirmar que definitivamente **la revisión de nuestra política de crédito ha demostrado ser en esencia una acertada decisión, pues en la pasada gestión teníamos que casi el 60% de las solicitudes era para el saldo de deudas y ahora ronda el 50%.** Pero además el comportamiento de los montos por vivienda el año pasado fue apenas de unos RD\$11Millones y en esta gestión sobrepasa los RD\$28Millones una mejoría de más de un 100%, el renfoque hacia estos importantes renglones evidencia por mucho el éxito en el trabajo de este comité junto a los demás organismos y colaboradores de COOPZOAMERICA.

En fin, continuaremos trabajando para como comentamos anteriormente mejorar las condiciones de vida de nuestros socios, y honrar la confianza depositada por ustedes en este comité, Muchas gracias.

Jonathan Medina

Presidente Comité de Crédito

CONSEJO DE VIGILANCIA

Informe



Estefany Villanueva
Presidente Consejo de Vigilancia

Distinguidos asambleístas, para este Consejo es de grato placer rendir cuentas de las actividades que por mandato de la ley 127-64 y los estatutos de nuestra cooperativa estamos comprometidos a informar al concluir cada gestión.

Al finalizar la XVIII asamblea, procedimos a la realización de nuestra *reunión 00 con la finalidad de dejar constituido este importante organismo de vigilancia, la cual según mandato de la ley realizamos una vez finalizada la Décimo Octava (XVIII) Asamblea Ordinaria de Delegados de COOPZOAMERICA*, de manera que en cumplimiento a lo que establece el Artículo 62 del Estatuto Social de COOPZOAMERICA elegimos los cargos para este Consejo de Vigilancia en la gestión 2021-2022, el cual quedo conformado de la siguiente manera:

Sra. Estefany Villanueva	Presidente
Sr. Sandy Méndez	Secretario
Sr. Juan Carlos Mejía	Titular
Sr. Pedro Acosta	1 ^{er} Suplente
Sra. Elimerys Estévez	2 ^{do} . Suplente

Producto de movimiento natural que puede suceder con un colaborador en su respectiva empresa (distrito), la Sra. Estefany Villanueva sugirió hacer una reasignación de cargo para que la consejera Elimerys Estévez ocupe la posición de 1^{er} Suplente, mediante acta se resoluto el cambio de manera que la redistribución de los cargos arrojó la siguiente conformación del Consejo de Vigilancia:



Sra. Estefany Villanueva	Presidente
Sr. Sandy Méndez	Secretario
Sr. Juan Carlos Mejía	Titular
Sra. Elimerys Estévez	1 ^{er} . Suplente

El Consejo de Vigilancia de COOPZOAMERICA de la gestión 2021-2022 acordó dar continuidad a los procesos de auditorías y mejoras a los procedimientos de COOPZOAMERICA con la finalidad de eficientizar y estandarizar las labores de verificación y control, con este compromiso se definió el programa de reuniones y las principales actividades de control, seguimiento y vigilancia a realizar por este Consejo:

Revisión de las auditorías.

En los análisis realizados en esencia vimos que las oportunidades no comprometen significativamente la situación financiera de la cooperativa, en este proceso vimos:

- Conciliaciones bancarias.
- Auditorías a los certificados de Inversión.
- Comprobación de los documentos físicos y los auxiliares que lo componen.

Fiscalización de todo el efectivo

Fueron realizados arqueos a todos los tipos de fondos y cajas que dentro de la cooperativa manejan efectivo, en términos generales se pudo validar que todo se hacía según los procedimientos para estos fines, se pudo comprobar que todo estaba en orden, arrojando resultados satisfactorios y comprobantes debidamente soportados en los fondos de caja chica y la caja general para pagos mínimos.

Fiscalización del Inventario de Activos Fijos.

En representación de este Consejo de Vigilancia, el consejero Juan Carlos Mejía, procedió a la verificación de los activos fijos existentes y los registrados en sus respectivas cuentas.

En la auditoría realizada se pudo comprobar que todo estaba de acuerdo con el listado de activos fijos corriente, y las informaciones suministradas correspondían al lugar y personas asignadas, estos se encontraban debidamente identificados.

Dentro del inventario de activos fijos se pudo comprobar la existencia de muebles adquiridos como parte de las remodelaciones de las oficinas como fue el introducido en el área de recepción, adquirido con el objetivo de brindar una atención más personalizada a los socios y visitantes en general. De la misma manera se adquirió una mesa ejecutiva con sus respectivas credensas para completar el equipamiento

del salón de Conferencias de la institución. Los demás activos fueron reparados tales como las sillas del salón, del comedor y de todas las oficinas.

Tarjeta Corporativa manejo de esta – según lo aprobado.

El proceso de tarjeta de crédito corporativa, se informó que había realizado una revisión de los consumos de la tarjeta corporativa, comprobando que todos los consumos se hicieron en cumplimiento al procedimiento de uso de la misma y sus facturas estaban debidamente soportada con facturas con valor fiscal y previa autorización del Gerente General, así mismo se confirmó que los pagos correspondientes se hicieron cumpliendo la fecha de corte de esta y no se observó ningún sobregiro del monto disponible en dicha tarjeta.

Revisión de indicadores del área de operaciones, nos referimos a:

- Crecimiento de las carteras de créditos y ahorros, ambas en objetivos al finalizar nuestra evaluación.
- Nivel de morosidad con 1.76%, alcanzado ampliamente con relación al 3% del objetivo meta.
- Mientras que en la relación de la cartera inactiva/activa, tenemos la oportunidad de mejorarla, conocimos los planes de acción del área y apoyo de todo el equipo para mejorar este indicador.

Proceso de distribución de excedentes.

El día 4 de Julio 2022, la consejera Estefany Villanueva procedió a realizar la revisión del ejercicio de la distribución de excedentes entre los socios de la cooperativa, este proceso está avalado en el artículo 23 de nuestros estatutos y reglamentos. Dicho ejercicio fue realizado en conjunto con el señor Kennedy Matias encargado de contabilidad, el mismo realizó la demostración de tres casos, confirmando como bueno y válido este proceso.

De igual forma fue revisado el registro de reservas de la cooperativa, observando que la institución cuenta con suficientes reservas disponible para hacer frente al pago del patrocinio para todos los socios, demostrando así una excelente solvencia.

Asuntos nuevos y pendiente de la pasada asamblea XVIII.

Durante el transcurso del periodo social 2021-2022 se dio seguimiento a la evolución y desarrollo de los temas pendientes y nuevos aprobados en la XVIII asamblea general ordinaria de delegados. En este proceso se pudo comprobar el seguimiento que de forma consistente ha dado el consejo de administración con el fin de dar respuestas a los planteamientos contenidos en dichas resoluciones. Estas respuestas, como de costumbre son llevadas al pleno de la asamblea y presentadas de forma detallada a fin de que puedan ser consideradas por los asambleístas.

Validación proceso sorteo de RD\$1millon de pesos en bonos de compras.

El día 27 del mes de Mayo del año 2022, una Comisión presidida por Estefany Villanueva, presidente del Consejo de Vigilancia, se dio cita en Coopzoamerica para presenciar y validar el proceso de sorteo de 1 millón de pesos que organizó la Comisión de responsabilidad social con el objetivo de beneficiar a 1000 socios con motivo de la celebración del día de las madres.

Para la realización de este proceso se utilizó la plataforma electrónica Easy Promos, para lo cual se registró un listado de los socios por distrito, listado que fue revisado y validado por el equipo encargado a fin de garantizar la transparencia del sorteo.

Se comprobó que dicho sorteo se realizó siguiendo todo el protocolo de seguridad requerido que lo convirtieron en un concurso confiable y transparente. De la misma manera, la adquisición de los bonos de compra se hizo según los procedimientos establecidos en la cooperativa, contando con todos sus soportes, incluida la factura con valor fiscal.

Revisión a la importante inversión de mejoramiento de la infraestructura interna y redistribución de espacios y creación de nuevas oficinas.

La reestructuración de las oficinas fue realizada a partir del día 3 del mes de diciembre 2021. *El presupuesto correspondiente fue aprobado y documentado mediante resolución en el acta de la 3ra. reunión del consejo de administración (gestión 2021-2022)*, además de una partida aprobada inicialmente por el comité ejecutivo y luego por el Consejo de administración de RD\$1Millon para gastos adicionales relacionados a la reestructuración. La redistribución y creación de nuevas oficinas se realizó en cristal con espesor 3/8 y molduras de aluminio, especificaciones en opinión técnica de profesionales adecuadas. también readecuación de espacios, nuevas puertas y mecanismo de seguridad en el área de IT, además fue intervenido en su totalidad el área de archivo activo de la cooperativa mejorando significativamente el espacio, su iluminación y su uso. Mano de obra y detalles todos debidamente presupuestados, además de misceláneos de mantenimientos.

Cabe destacar que estas reestructuraciones fueron visualmente validadas y aprobadas por los miembros del consejo de vigilancia, así mismo este consejo recibió por parte del Sr. Pedro Hernández, Gerente de Finanzas y Administración de la cooperativa, la presentación de dicha remodelación, incluyendo la entrega de la data correspondiente al proceso, obteniendo así resultados efectivos, altamente sustentados y veraces de conformidad a este Consejo.

En conclusión, estimados asambleístas y socios hemos recorrido una gestión con destacados logros e importantes cambios en nuestra cooperativa haciendo retador y ardua la labor de este Consejo, sin embargo, no menos cierto es la grata satisfacción de poder ser parte de esta nueva y hermosa historia de COOPZOAMERICAS que marcará por siempre y para bien las memorias de los miles de socios que pertenecemos a ella, Dios les bendiga a todos.

Estefany Villanueva
Presidente Consejo de Vigilancia

ASAMBLEAS DISTRICTALES



B. BRAUN



BD





CARDINAL



ECOLAB LA ROMANA





ECOLAB LAS AMÉRICAS



GILDAN DORTEX





GILDAN LAS AMÉRICAS



GILDAN SAN PEDRO





HANES LAS AMÉRICAS



HANES SAN ISIDRO





HAYCO



OSCOR





ROCKWELL



SOLOORO





WACOAL 1



WACOAL 2



ASAMBLEA XVIII





PRE ASAMBLEA XIX









ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS

al 31 de diciembre de 2021

**COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DE LA
ZONA FRANCA DE LAS AMÉRICAS, INC.**



Al Consejo de Administración y la Gerencia de la **Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.**

Opinión

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de **Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.**, los cuales comprenden a los estados de situación financiera Al 31 de diciembre 2021 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 Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc., al 31 de diciembre 2021, 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.

Fundamentos 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 Compañía, 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 (ICPAD) 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 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 existen.

Pueden surgir equivocaciones por fraude o error y se considera material si, individualmente o en conjunto, podría esperarse razonablemente que influyan 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
Encarnación Consulting, SRL



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

11 de marzo 2022
Santo Domingo, R. D.



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

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)

Activos	2021	2020
Efectivo en caja y bancos (nota 4)	26,450,392	7,416,272
Cartera de crédito neta (nota 5)	1,006,586,238	880,751,271
Cuentas por cobrar (nota 6)	17,999,527	21,238,342
Inversiones en valores (nota 7)	136,456,812	112,839,036
Gastos pagados por anticipado	77,657	78,331
Total activos corrientes	1,187,570,625	1,022,323,252
Propiedad, planta y equipos, neto (nota 8)	1,450,693	768,625
Otros activos (nota 9)	1,132,056	535,545
Total activos	1,190,153,374	1,023,627,422
Pasivos		
Ahorros socios (nota 10)	950,666,912	827,451,366
Depósitos a plazo fijo (nota 11)	99,366,219	69,511,184
Cuentas por pagar (nota 12)	28,752,413	30,375,903
Retenciones y acumulaciones por pagar (nota 13)	16,552,388	13,499,139
Total pasivos	1,095,337,932	940,837,592
Patrimonio de los socios:		
Aportaciones de los socios	12,948,219	10,660,725
Institucionales	24,809,451	23,750,698
Reservas estatutarias (nota 14)	19,159,684	13,794,178
Excedentes netos del período	37,898,088	34,584,229
Total patrimonio de los socios	94,815,443	82,789,830
Total pasivos y patrimonio de los socios	1,190,153,374	1,023,627,422

Las notas en las páginas 9 hasta la 24, son parte integral de los Estados Financieros

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

Estado de Resultados
Por el período 1ero. de enero Al 31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Ingresos operacionales:		
Ingresos por cartera de préstamos	117,878,760	111,048,576
Gastos de operaciones:		
Compensaciones al personal (nota 15)	(18,646,137)	(17,695,537)
Generales y administrativos (nota 16)	(22,389,190)	(21,080,996)
Depreciación de activos fijos	(333,208)	(477,927)
Amortización sistema Safe	(252,247)	(138,997)
	<u>(41,620,783)</u>	<u>(39,393,456)</u>
Excedentes en operaciones	76,257,977	71,655,120
Otros ingresos y (gastos):		
Gastos financieros (nota 17)	(34,874,252)	(32,257,202)
Otros ingresos (nota 18)	8,116,234	6,616,659
	<u>(26,758,018)</u>	<u>(25,640,543)</u>
Excedentes antes de bonificación y reservas	49,499,959	46,014,577
Bonificación	(4,949,996)	(4,601,458)
Excedentes antes de reservas	44,549,963	41,413,119
Reservas estatutarias constituidas del periodo:		
Reserva general	(414,880)	(387,835)
Reserva educativa	(3,563,997)	(3,313,049)
Compromiso social	(1,336,499)	(1,885,612)
Fondo solidario	(1,336,499)	(1,242,394)
Total de reservas	<u>(6,651,875)</u>	<u>(6,828,890)</u>
Excedentes netos del período	<u>37,898,088</u>	<u>34,584,229</u>

Las notas en las páginas 9 hasta la 24, son parte integral de los Estados Financieros

Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)
Estado de Flujos de Efectivo
Por el período terminado Al 31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)

	2021	2020
Excedentes netos del período	37,898,088	34,601,348
Ajustes para conciliar la ganancia neta y el efectivo neto provisto por actividades de operación:		
Depreciación y amortización	585,455	616,924
Reservas estatutarias	6,651,875	6,832,110
Provisión cuentas incobrables	-	5,552,429
Aumento (Disminución) en:		
Cartera de crédito	(125,834,967)	(28,446,465)
Cuentas por cobrar	3,238,814	7,738,139
Gastos anticipados y otros activos	(848,084)	34,005
Depósitos de ahorros de los socios	123,215,545	63,709,077
Cuentas por pagar	(1,623,491)	(498,165)
Acumulaciones y retenciones por pagar	3,053,250	3,498,829
Depósitos a plazos	29,855,035	22,866,661
Total de ajustes	31,056,103	68,902,082
Efectivo neto provisto (usado) por actividades de Operación	76,191,521	116,504,892
Flujos de efectivo de actividades de inversión		
Inversiones en valores	(23,617,776)	(81,353,892)
Adquisición de activos fijos	(1,015,278)	(418,085)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	(24,633,054)	(81,771,977)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento		
Aportaciones de socios	2,287,495	1,791,642
Capital institucional (Excedentes donados)	1,058,753	408,465
Uso de reservas	(1,286,369)	(2,129,644)
Excedentes acumulados	(34,584,229)	(30,376,695)
Efectivo neto provisto (usado) en las actividades de Financiamiento	(32,524,350)	(30,306,233)
(Disminución) Aumento neto de efectivo	19,034,120	4,426,682
Efectivo en caja y banco al inicio del año	7,416,272	2,989,590
Efectivo en caja y banco al final del año	26,450,392	7,416,272

Las notas en las páginas 9 hasta la 24, son parte integral de los Estados Financieros

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Estado de Cambios en el Patrimonio Social
Por el período terminado Al 31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)**

	Aportaciones de socios RD\$	Patrimonio Institucional RD\$	Reservas Estatutarias RD\$	Excedentes del periodo RD\$	Excedentes Acumulados RD\$	Total RD\$
Saldos al 1 de enero 2020	8,869,083	23,342,233	9,094,933	5,428,233	24,948,462	71,682,944
Transferencia a resultados acumulados	-	-	-	(5,428,233)	5,428,233	-
Distribucion de excedentes	-	-	-	-	(30,376,695)	(30,376,695)
Aportaciones de socios	1,791,642	-	-	-	-	1,791,642
Patrimonio institucional	-	408,465	-	-	-	408,465
Transferencia a reservas	-	-	6,828,890	-	-	6,828,890
Uso de reservas	-	-	(2,129,644)	-	-	(2,129,644)
Excedentes netos del período	-	-	-	34,584,229	-	34,584,229
Saldos al 31 de diciembre de 2020	10,660,725	23,750,698	13,794,179	34,584,229	-	82,789,831
Transferencia a resultados acumulados	-	-	-	(34,584,229)	34,584,229	-
Distribucion de excedentes	-	-	-	-	(34,584,229)	(34,584,229)
Aportaciones de socios	2,287,494	-	-	-	-	2,287,494
Patrimonio institucional	-	1,058,753	-	-	-	1,058,753
Transferencia a reservas	-	-	6,651,875	-	-	6,651,875
Uso de reservas	-	-	(1,286,370)	-	-	(1,286,370)
Excedentes netos del período	-	-	-	37,898,088	-	37,898,088
Saldos al 31 de diciembre de 2021	12,948,219	24,809,451	19,159,684	37,898,088	-	94,815,443

Las notas en las páginas 9 hasta la 24, son parte integral de los Estados Financieros

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)**

1. Entidad.

La Cooperativa de Servicios Múltiples de La Zona Franca Industrial de Las Américas, Inc., (COOPZOAMÉRICA), es una Entidad no lucrativa, creada el 15 de octubre de 1995, con el propósito de promover, estimular y fomentar el sistema cooperativo entre sus miembros. Fue incorporada mediante el Decreto No.89-96, del 03 de marzo de 1996, bajo las disposiciones de la Ley 127-64, sobre asociaciones cooperativas, y publicada en la gaceta oficial No.8828, del 26 de enero de 1964.

Desde su fundación esta Institución se ha mantenido ofreciendo a los socios, soluciones a sus necesidades de financiamiento. Sus oficinas administrativas se encuentran ubicadas en el parque industrial Zona Franca de Las Américas, en el Km. 22, de la autopista Las Américas, Santo Domingo Este, R. D.

Esta Institución está considerada por el Estado Dominicano como de utilidad comunitaria, y por tanto, está exonerada del pago de impuesto sobre la renta, amparada por la Ley No.127 y la Ley No.31, que crea el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), como ente fiscalizador del movimiento cooperativo nacional. La Institución actúa como agente de retención de los impuestos a la nómina y a los servicios.

La Cooperativa fundamenta su filosofía en los principios de Rochdale, los cuales establecen los siguientes conceptos: el ingreso libre y el control democrático (un voto por cada socio), interés limitado sobre el capital y la cooperativa. El detalle de los miembros directivos Al 31 de Diciembre 2021, es como sigue:

Consejo de Administración:

<u>Miembros</u>	<u>Posición</u>
Sr. Darío García	Presidente
Sra. Marisol Guerrero	Vice-Presidente
Sr. José Carlos Castro	Tesorero
Sr. José Alberto Batista	Secretario
Sra. Rosa Mejía-	Titular
Sr. Jonathan Ramírez	Titular
Sra. Margarita Medina	Titular
Sr. Marino Feliz	1er. Suplente
Sra. Elida Nivar	2do. Suplente
Sr. Ysaías Pérez	3er. Suplente
Sra. Loida Wilson	4to. Suplente

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)**

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

Consejo de Vigilancia:

<u>Nombre</u>	<u>Posición</u>
Sra. Estefany Villanueva	Presidente
Sr. Sandy Méndez	Secretario
Sr. Juan Carlos Mejía	Titular
Sr. Pedro Acosta	1er. Suplente
Sra. Elimerys Estévez	2do. Suplente

Comité de Crédito:

<u>Nombre</u>	<u>Posición</u>
Sr. Jonathan Medina	Presidente
Sr. Junior Acosta	Secretario
Sra. Azucena Pérez	Titular
Sr. Ariel Jiménez	Suplente

Principales encargados departamentales y funcionarios de la institución:

<u>Nombre</u>	<u>Posición</u>
Sr. Rafael Domínguez	Gerente General
Sr. Pedro Hernández	Gerente Financiero
Sra. Elisa Acosta	Gerente de Operaciones
Sr. Robert Matías	Contador General
Sr. Ramón Calcaño	Coordinador Sénior de Gestión Social y Mercadeo
Sr. Cristopher Portorreal	Coordinador de T.I.

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(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 11 de abril del año 2022.

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 percibido, el cual no es aceptado por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs) y la Dirección General de Impuestos Internos.

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)**

3. Principales políticas de contabilidad.

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

3.1 Efectivo y su equivalente.

El efectivo se define como efectivo en caja, depósitos a la visita 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

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(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 auxilio de preaviso y 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.

Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)

Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)

4. Efectivo en caja y bancos.

Un detalle del efectivo en caja y bancos Al 31 de diciembre 2021 y 2020, es el siguiente:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Caja chica	11,000	11,000
Efectivo en bancos locales	<u>26,439,392</u>	<u>7,405,272</u>
	<u>26,450,392</u>	<u>7,416,272</u>

5. Cartera de crédito.

Un detalle de la cartera de crédito Al 31 de diciembre 2021 y 2020, es el siguiente:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Cartera socios activos	1,026,277,189	898,518,039
Cartera socios inactivos	<u>11,615,622</u>	<u>9,883,834</u>
Cartera total	1,037,892,811	908,401,873
Reserva para cuenta de dudoso cobro	<u>(31,306,573)</u>	<u>(27,650,601)</u>
	<u>1,006,586,238</u>	<u>880,751,271</u>

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)**

6. Cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar de Coopzoamérica corresponden a los descuentos de nómina que las Instituciones hacen a sus empleados, mismos que son socios de la Cooperativa.

Un detalle de las cuentas por cobrar en valores Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es como sigue:

	2021	2020
Rockwell Automation Technology	848,024	1,746,792
Wacoal Dominicana Corporation	606,941	-
Wacoal Dominicana Corporation II	1,918,458	-
Hanes Caribe San Isidro	207,924	1,157,600
Cardinal Health Ltd DR.	2,019,588	1,917,907
Soloro Manufacturing	418,586	-
Biogen Corp. Ltd.	-	312,778
O. Mustad & Son DR., S.A.	517,931	-
Pacific Global Dominicana	383,314	46,420
Hanes Caribe "B"	-	6,736,300
B. Braun	3,084,204	483,137
Caribbean Custom Mold	22,115	62,981
Carefusion DR. 203, Ltd	730,431	213,575
Oscor Caribe	531,608	817,717
Waoal Dominicana Molding And Cutting	279,257	-
EG Industries DR., Ltd	152,840	72,187
Gildan Las Américas	810,035	1,188,296
Gildan San Pedro de Macorís Semanal	-	339,239
Sorin Group, DR.	248,642	-
Gildan San Pedro de Macorís I	63,397	48,368
Gildan Dortex	2,122,334	1,769,328
Hanesbrands Caribbean Logistic	-	61,160
Waoal Dominicana Corporation IV	126,249	-
Hanes Caribe Regional	-	504,555
Total cuentas por cobrar empresas	15,091,876	17,478,341
Intereses por cobrar créditos	2,907,651	3,760,001
Total cuentas por cobrar	17,999,527	21,238,342

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)**

7. Inversiones en valores.

Un detalle de las inversiones en valores Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Banco BHD León, S.A	50,618,543	60,008,711
The Bank Of Nova Scotia	-	6,117,676
Banco Popular	85,838,269	46,712,649
	<u>136,456,812</u>	<u>112,839,036</u>

8. Propiedad, planta y equipos.

Un detalle y movimiento de la propiedad, planta y equipo Al 31 de Diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

<u>2021</u>	<u>Mobiliarios y Eq. de Ofic. RDS</u>	<u>Equipos de Computos RDS</u>	<u>Equipo de Transporte RDS</u>	<u>Otros Equipos RDS</u>	<u>Total RDS</u>
Costo:					
Balance inicial	2,265,741	4,098,279	40,207	98,585	6,502,812
Adquisiciones	123,544	891,732	-	-	1,015,276
Retiros					-
Balance final	2,389,285	4,990,011	40,207	98,585	7,518,088
Depreciación acumulada					
Balance inicial	(1,962,077)	(3,654,079)	(40,207)	(77,822)	(5,734,185)
Gasto del año	(146,396)	(171,921)	-	(14,892)	(333,208)
Retiros					-
Balance final	(2,108,473)	(3,826,000)	(40,207)	(92,714)	(6,067,393)
Activo fijo neto	<u>280,813</u>	<u>1,164,011</u>	<u>-</u>	<u>5,871</u>	<u>1,450,693</u>

Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)
Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)

8. Propiedad, planta y equipos (Continuación...)

2020	Mobiliarios y Eq. de Ofic. RD\$	Equipos de Computos RD\$	Equipo de Transporte RD\$	Otros Equipos RD\$	Total RD\$
Costo:					
Balance inicial	2,086,296	3,859,639	40,207	98,585	6,084,727
Adquisiciones	179,445	238,640	-	-	418,085
Retiros					-
Balance final	2,265,741	4,098,279	40,207	98,585	6,502,812
Depreciación acumulada					
Balance inicial	(1,722,181)	(3,440,694)	(40,207)	(53,176)	(5,256,258)
Gasto del año	(239,896)	(213,385)	-	(24,646)	(477,927)
Retiros					-
Balance final	(1,962,077)	(3,654,079)	(40,207)	(77,822)	(5,734,185)
Activo fijo neto	303,664	444,200	-	20,763	768,627

9. Otros activos

Un detalle de otros activos al 31 de Diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

	2021	2020
Cargos diferidos:		
Software Safe Finacial	-	252,247
Papelerías, suministros e impresos	23,884	-
Instalaciones y Mejoras en Propiedad Arrendada	590,799	-
Promoción, Publicidad y Deportes	106,318	-
Gastos por Anticipado varios	24,511	-
Licencias software & accesos	108,014	48,037
Reclamaciones pendientes	77,529	68,529
	931,055	368,813
Inversiones en acciones:		
Coopseguros	151,000	116,732
Conacoop	50,000	50,000
	201,000	166,732
Total otros activos	1,132,055	535,545

Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)

Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)

10. Ahorros de socios

Un detalle de los depósitos de ahorros al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Socios activos	906,980,215	794,607,910
Socios inactivos	25,586,578	18,205,834
Ahorros dedicados flexible	17,548,124	14,070,595
Ahorros dedicados flexible inactivos	125,463	140,496
Socios inactivos - Cheques pendientes	426,532	426,532
	<u>950,666,912</u>	<u>827,451,366</u>

11. Depósitos a plazo fijo

Un detalle de los depósitos a plazo fijo al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Plazos fijos personales	97,493,621	67,772,995
Plazos fijos empresas	1,872,598	1,738,189
	<u>99,366,219</u>	<u>69,511,184</u>

12. Cuentas por pagar

Un detalle de las cuentas por pagar al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Proveedores	1,801,526	2,465,212
Intereses por realizar préstamos	2,907,651	3,760,001
Intereses por pagar ahorros y depósitos	24,043,236	24,150,690
	<u>28,752,413</u>	<u>30,375,903</u>

Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)

Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)

13. Retenciones y Acumulaciones por pagar

Un detalle de las retenciones y acumulaciones por pagar al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Retenciones por pagar:		
Cheques vencidos no reclamados	-	52,212
Excedentes socios inactivos	-	210,191
Depósitos por aplicar	1,857,650	954,425
Otras cuentas por pagar	927,842	150,016
Desembolsos / retiros directos por acreditar	107,499	34,895
Seguro complementario	-	3,041
Impuesto sobre la renta	94,507	33,908
Retención 18% Itbis	152,771	134,502
Retención 10% intereses depósitos a la vista	2,784,524	2,717,251
Retención 30% Itbis	136,845	141,266
Almuerzos empleados	13,121	13,121
	<u>6,074,759</u>	<u>4,444,827</u>
Provisiones:		
Regalía pascual	-	234,500
Bonificación	9,294,667	7,722,101
Gobernabilidad	-	67,469
Gasto de auditoría	-	89,250
Vacaciones	112,178	130,857
Asamblea y reuniones	995,154	810,134
Uniformes	57,459	-
Celebración navideña	18,172	-
Total provisiones	<u>10,477,630</u>	<u>9,054,311</u>
Total retenciones y acumulaciones	<u><u>16,552,388</u></u>	<u><u>13,499,139</u></u>

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020**
(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 los estatutos sobre la base del 5% al 15% de los excedentes del período. Para el periodo 2020 y 2021, el porcentaje utilizado es de un 8%.

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

Reserva compromiso social: Esta reserva para el periodo terminado al 31 de diciembre 2020 se calculó en base al 5% del resultado de los excedentes luego de bonificación, menos el gasto de reserva general y educativa. Para el periodo 2021 se calculó en base a un 3% de los excedentes antes de reservas (acta de asamblea XVIII, asunto nuevos y pendientes).

Reserva fondo solidario: Esta reserva para los periodos terminados al 31 de diciembre 2021 y 2020, se calculó en base al 3% del resultado de los excedentes antes de reservas (acta de asamblea XVIII, asunto nuevos y pendientes).

Un detalle de las reservas para los años 2021 y 2020, es como sigue:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Reserva general	3,244,036	2,829,156
Reserva educativa	9,387,255	6,013,172
Reserva compromisos sociales	3,079,654	2,839,610
Fondo Solidaridad	3,448,739	2,112,240
	<u>19,159,684</u>	<u>13,794,178</u>

Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)

Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)

15. Sueldos y Compensaciones al personal

Un detalle de los sueldos y compensaciones al personal al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Sueldos y jornales	13,952,402	12,714,186
Uniformes	265,202	26,924
Regalía pascual	1,183,756	1,080,517
Seguro médico privado	403,045	401,385
Seguro riesgo laboral	119,443	110,881
Fondo de pensión	1,003,745	916,735
Seguro familiar de salud	900,961	830,637
Prestaciones laborales	-	830,055
Actividades sociales	162,998	100,066
Entrenamiento y capacitación	358,694	323,425
Subsidio alimentación	22,582	32,254
Medicamentos varios	12,952	32,596
Gastos educativos (reembolso)	4,351	37,092
Vacaciones	256,006	258,783
	<u>18,646,137</u>	<u>17,695,537</u>

Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)

Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)

16. Gastos generales y administrativos

Un detalle de los gastos generales y administrativos al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es:

	2021	2020
Refrigerios	65,557	40,458
Viajes al interior	95,784	35,381
Alquiler oficina	3,681,128	3,746,335
Legales	224,500	213,698
Papelería y útiles de oficina	549,094	743,263
Comunicaciones	942,501	909,015
Asesoría gerencial y financiera	637,200	509,760
Luz, agua y basura	317,403	368,077
Reuniones directores	147,065	73,890
Renta hilos fibra óptica	90,938	97,309
Ahorros Inactivos Capitalizados	32,441	-
Transporte y mensajería local	1,035,924	910,082
Mant. Y reparación de equipos	225,320	66,607
Útiles de aseo	39,077	57,793
Seguros en General	52,200	-
Seguro de vida colectivo	52,861	42,073
Servicios gerenciales (ZFILA)	334,589	305,960
Promoción y publicidad	113,163	347,035
Auditoría externa	274,400	293,850
Impuestos	43,137	1,650
Pólizas de seguro	37,233	44,624
Combustibles y lubricantes	603,482	533,740
Sub-total	9,594,996	9,340,599

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre de 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)**

16. Gastos generales y administrativos (Continuación...)

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Contribuciones y cuotas	30,000	30,000
Donaciones	3,000	50,000
Celebración navideña	819,186	797,518
Asamblea	2,520,000	2,584,766
Cuentas incobrables	5,893,938	5,552,429
Aniversario	57,383	30,626
Gastos Feria Super Madre Coop	39,825	-
Plan estratégico	535,637	-
Licencias de software y accesos	259,727	293,234
Mantenimiento sistema safe financial	288,864	326,298
Instalaciones y mejoras prop. Arrendadas	27,685	151,818
Hospedaje módulo safe financial	449,303	404,957
Cargos por servicios ZFILA	371,272	361,582
Gasto de gobernabilidad	1,452,531	667,469
Servicios de terceros	-	454,552
Otros gastos	45,845	35,148
	<u>12,794,194</u>	<u>11,740,397</u>
Total gastos generales y administrativos	<u>22,389,190</u>	<u>21,080,996</u>

17. Gastos financieros

Un detalle de los gastos financieros al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Intereses depósitos a plazo	6,454,613	4,209,617
Intereses cuentas de ahorro	26,704,398	26,759,134
Comisiones y servicios bancarios	1,715,241	1,288,452
	<u>34,874,252</u>	<u>32,257,202</u>

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)**

18. Otros ingresos

Un detalle de otros ingresos al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Intereses Ganados	7,183,235	5,810,261
Comisiones	484,395	440,830
Otros ingresos	448,605	365,568
	<u>8,116,234</u>	<u>6,616,659</u>

19. Cuentas compensados

Un detalle de las cuentas de orden y las cuentas que se compensan por tener el mismo balance en el activo y el pasivo al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

<u>Detalle:</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>
-		
Cuentas de orden:		
Furgón Cooperativa-Depreciado 100% (Dr.)	79,759	79,759
Furgón Cooperativa-Depreciado 100% (Cr.)	(79,759)	(79,759)
Anaqueles de archivos-Depreciados 100% (Dr.)	109,580	109,580
Anaqueles de archivos-Depreciados 100% (Cr.)	(109,580)	(109,580)
Cuentas por cobrar socios (Dr.)	4,682	4,682
Cuentas por cobrar socios (Cr.)	(4,682)	(4,682)
Cuentas por cobrar socios inactivos (Dr.)	570,563	570,563
Cuentas por cobrar socios inactivos (Cr.)	(570,563)	(570,563)
Efecto consolidado	<u>-</u>	<u>-</u>

**Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

**Notas sobre los Estados Financieros
31 de diciembre 2021 y 2020
(Valores expresados en RD\$)**

20. 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.

Riesgo de crédito

Al 31 de diciembre 2021, 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.



SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA



Zona Franca Industrial Las Américas,
Km. 22 Autopista Las Américas,
Santo Domingo, República Dominicana,
☎ 809.549.0435
Email: info@coopzoamerica.com
www.coopzoamerica.com

