



Año del
**DESARROLLO
HUMANO
Y TECNOLÓGICO**

Memoria anual **2022**

Dedicada a la
Salud Financiera de los socios



Memoria anual **2022**

Dedicada a la
Salud Financiera de los socios

XX Asamblea General Ordinaria de Delegados

6 de agosto, 2023

CONTENIDO

Misión, Visión y Valores	3
Dedicada a la Salud Financiera de los Socios	4
Desarrollo Humano y Tecnológico	5
Palabras de la Presidenta	6
Consejo de Administración	10
Gestión Social 2022-2023	10
Informe Consejo de Administración	10
Plan Estratégico 2020-2023	12
Informes de las Comisiones	18
Comisión Plan Estratégico	25
Informe Mercadeo y Gestión Social	26
Comisión de Servicio al Socio	32
Comisión de Tecnología, It	35
Comisión de Educación.	36
Comisión de Responsabilidad Social.	42
Comisión de Recursos Humanos	48
Comisión de Ética	53
Comisión de Finanzas y Control Interno.	54
Comité de Cumplimiento	55
Informe de la Gerencia De Finanzas y Administración	56
Informe del Tesorero	62
Informe Gerencia General	68
Informe Comité de Crédito	80
Informe Consejo de Vigilancia	82
Estados Financieros Auditados al 31 de Diciembre de 2022	86



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.

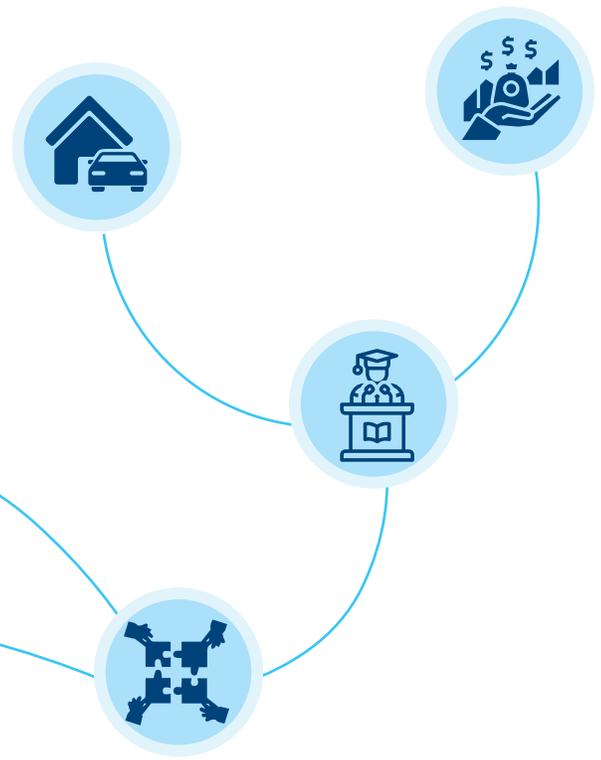
VISIÓN

Hacer tus sueños realidad.

VALORES

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

DEDICADA A LA SALUD FINANCIERA DE LOS SOCIOS →



Una de las razones de ser de COOPZOAMÉRICA es la de trabajar intensamente, y con todo empeño para que sus asociados puedan ver convertidos en realidad sus sueños de progreso.

COOPZOAMÉRICA se siente jubilosa al arribar a esta XX asamblea general ordinaria de delegados con ánimos renovados, satisfecha por el deber cumplido, celebrando sus grandes logros que pueden ser exhibidos producto del esfuerzo mancomunado de un equipo de trabajo que ha demostrado con los hechos que vive para practicar lo que predica, y con ello llenar de esperanzas a los integrantes de esta familia cooperativista cuyos sueños se construyen y se realizan día a día para satisfacción de todos.

En el mundo en que vivimos, la materialización de la mayoría de las aspiraciones tiene un alto componente económico, por lo cual nuestra cooperativa ha

visualizado como un elemento fundamental trabajar para promover y ayudar a consolidar la salud financiera de los socios, y como testimonio a ese compromiso, ha tenido a bien dedicar esta asamblea a tan noble propósito.

En esta institución ha sido siempre una prioridad fundamental promover la buena formación financiera de sus asociados, y en este año de gestión social esta tarea ha sido reforzada multiplicando el esfuerzo para llevar la capacitación financiera a un mayor número de personas, la cual ha sido complementada con acciones puntuales orientadas a llevar soluciones efectivas y a los más bajos costos del mercado a fin de que puedan realizar sus

sueños y al mismo tiempo mantener el equilibrio y la tranquilidad que proporciona un buen nivel de salud financiera.

En COOPZOAMÉRICA, trabajamos para cumplir nuestra misión, con apego irrestricto a los valores que abrazamos, llevando soluciones para que cada socio inspirado por nuestra visión pueda ver convertidos en realidad sus sueños de prosperidad y lograr la mejora de su calidad de vida. Y para que así sea, pedimos a Dios que bendiga a nuestra cooperativa y le permita seguir siendo la vía expedita para que decenas de miles de sus asociados y sus familias puedan alcanzar la felicidad que les proporciona el logro de sus metas.

DESARROLLO HUMANO Y TECNOLÓGICO →

Cada año, en el Consejo de Administración, como ha sido costumbre, enfatizamos en algunos aspectos fundamentales a los que dedicamos tiempo y esfuerzo especial para seguir proyectando a nuestra institución a los altos niveles de excelencia a los que siempre aspiramos y a los que merecen nuestros socios, quienes son la razón de ser de nuestra existencia como institución. En esta oportunidad, como un acto de reconocimiento justo al valor que tienen para COOPZOAMÉRICA tanto su gente como la tecnología, se ha seleccionado el Desarrollo Humano y Tecnológico como temas de enfoque para este año de gestión social 2022-2023.

Ningún propósito es más digno que aquel que se orienta a desarrollar y fortalecer el capital más importante con que cuenta cualquier institución que opere en el mundo conocido. El ser humano es el centro de nuestra atención, y contribuir con su desarrollo es nuestra gran pasión, por eso durante este año, hemos dedicado grandes esfuerzos e implementado un gran número de iniciativas que testifican sobre esta realidad.

Nuestro interés y empeño en el desarrollo Tecnológico no ha sido distinto, sino que ha ido de la mano con el desarrollo humano. Este interés especial nos ha orientado a hacer las inversiones necesarias para que nuestra institución se mantenga al ritmo que exigen los nuevos tiempos. Es nuestro compromiso como institución no escatimar ningún recurso ni esfuerzo para mantener nuestra cooperativa a la altura de las expectativas y proyectarse hacia el futuro con optimismo, inspirando la adecuada seguridad y confianza a todos nuestros asociados como lo ha venido haciendo desde el primer día de su fundación.

El consejo de administración, a través del trabajo de las diversas comisiones, muy especialmente la comisión de educación ha puesto mucho énfasis en la estructuración de planes formativos, y en crear la infraestructura tecnológica que facilite el proceso de capacitación del presente y del futuro; la constitución de la Universidad Corporativa COOPZOAMÉRICA es una prueba irrefutable de esta decisión que nos enorgullece a todos y nos llena de ilusión por lo que representará para nuestras futuras generaciones.



PALABRAS DE LA PRESIDENTE

“Asumimos el compromiso de trabajar siempre en procura de la salud financiera de nuestros socios y determinados a apoyar el desarrollo humano y tecnológico de esta institución...”

Marisol Guerrero
Presidente del Consejo
de Administración



Manifestamos nuestro más profundo agradecimiento a Dios, por el inmenso privilegio que nos concede de arribar a esta XX Asamblea General Ordinaria de Delegados y poder compartir las memorias de un año excepcional, cargado de grandes realizaciones, cuyo impacto imperecedero marca un antes y un después para la familia COOPZOAMÉRICA.

Este año de gestión social 2022-2023, cuyas principales ejecutorias tenemos a bien presentar a través de estas memorias, ha tenido su génesis en la dedicatoria y tema seleccionados, los cuales marcaron nuestro norte por su contenido y significado para el desarrollo de nuestra cooperativa y el impacto en su gente. Así iniciamos, asumiendo el compromiso de trabajar siempre en procura de la salud financiera de nuestros socios, y determinados a apoyar el desarrollo humano y tecnológico de esta institución, que es nuestra pasión, y razón de ser.

Ningún privilegio puede ser mayor que el de tener la oportunidad de servir como hija distinguida de esta familia solidaria que tuvo a bien colocar sobre mis hombros el compromiso de caminar al frente, acompañada por un equipo de talentosos y esforzados seres humanos cuya mayor satisfacción siempre ha sido la de ser parte en una cadena de honor que nos une con espíritu solidario para avanzar e impactar positivamente a decenas de

miles de nuestros asociados, sus familiares, y sus comunidades, para que puedan hacer realidad sus sueños de prosperidad.

Para nuestra cooperativa, este año de gestión ha sido extraordinariamente provechoso, tal vez como nunca; así lo indica el crecimiento de sus principales indicadores económicos, donde para mediados de este año 2023 los activos ya superaban los RD\$1,500 Millones, la cartera de créditos los RD\$1,262 Millones, y la cartera de ahorros los RD\$1,109 Millones, estos niveles de crecimiento dan fiel testimonio de lo ocurrido durante este exitoso período.

Si bien es cierto que en el aspecto económico se han roto todos los esquemas, en el aspecto social ha habido una verdadera revolución.

En esta área, bajo el liderazgo de la comisión de compromiso social se desarrolló un ambicioso programa, donde la mano amiga de COOPZOAMÉRICA se hizo sentir en clubes deportivos, en hogares e instituciones para atención a sectores vulnerables de la sociedad, así como otras ayudas y colaboraciones de no menos importancia e impacto.

Durante este año de gestión, el aspecto educativo brilló con luz propia, al quedar constituida la plataforma virtual de nuestra Universidad Corporativa, UNICOOPZOAMÉRICA, a través de la cual se transformará el futuro



↑ Superamos los
RD\$1,500 millones
en activos



↑ Más de
RD\$1,200 millones
en créditos



↑ Sobre los
RD\$1,100 millones
en ahorros

educacional de nuestra organización. Este hecho histórico fue seguido por otro acontecimiento trascendental como lo fue la creación de nuestra biblioteca, BIBLIOCOOP, dotada de más de 100 títulos especializados en cooperativismo y otras disciplinas relacionadas que impactarán positivamente a nuestras presentes y futuras generaciones.

Además de estos impactantes acontecimientos, durante el año también se desarrolló un amplio programa de capacitación a través de cursos, talleres, charlas, en vivos, cartillas educativas, así como la realización del exitoso segundo congreso de desarrollo dirigenial.

A este equipo de trabajo le correspondió el honor de coordinar la revisión y actualización de nuestros estatutos, y la creación de los nuevos planes estratégicos de negocios y de educación para los años 2023-2026, a los que se sumó la importantísima tarea de modernizar nuestro marco procedimental para el robustecimiento de nuestros controles internos, incluyendo, además, la modificación y la creación de instructivos y manuales que norman las prácticas operacionales de nuestra institución.

Entre otros temas de especial notoriedad podemos citar: la creación de los primeros centros de servicio COOPZOAMÉRICA (CSC), la expansión del equipo de colaboradores para dar respuestas



Durante este año de gestión, el aspecto educativo brilló con luz propia, al quedar constituida la plataforma virtual de nuestra Universidad Corporativa, UNICOOPZOAMÉRICA...

a las nuevas necesidades institucionales, la elaboración de encuestas para escuchar la voz de nuestros socios, la conducción de operativos para actualización de datos, la realización de la 5ta versión de la exitosa feria SUPERMADRECOOP, y la adquisición del software para la importante gestión de cumplimiento. En el área de TI se realizaron significativas inversiones para mantenernos a la altura de las expectativas y superarlas, así como actualizaciones a nuestro sistema para darle agilidad y flexibilidad a las interacciones de nuestros socios.

Fueron innumerables las acciones desarrolladas a través de más de 1 docena de comisiones y/o equipos de trabajo con quienes trabajamos intensamente, con creatividad y sacrificio para llevar a COOPZOAMÉRICA al siguiente nivel de desarrollo, para beneficio de sus miles de socios que

cuentan con su cooperativa para dar respuesta a sus necesidades personales y familiares.

Este equipo directivo, y quien se honra en dirigirles la palabra, sentimos el orgullo y la satisfacción del deber cumplido, al presentar en estas memorias las más relevantes ejecutorias de un año bendecido por Dios, cuyos frutos contribuyen día a día a transformar las vidas de nuestros asociados, dibujando sonrisas, y haciendo realidad sus sueños y esperanzas.

Que Dios bendiga a COOPZOAMÉRICA.

Muchas gracias.

Marisol Guerrero
Presidente del Consejo de Administración.



Nuestra responsabilidad

como organización, además de lograr importantes resultados financieros, es el de dotar a nuestros socios de herramientas que les ayuden a desarrollar su **potencial humano**".

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GESTIÓN SOCIAL 2022-2023

Marisol Guerrero
Presidente

José Alberto Batista
Vicepresidente

Vilmaris Mejía
Secretaria

Jonathan Medina
Tesorero

Jonathan Ramírez
Titular

Ysaías Pérez
Titular

Sandy Méndez
Titular

Marino Feliz
1er. Suplente

Juan Carlos Álvarez
2do. Suplente

Suleika Merejildo
3er. Suplente



INFORME CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Al concluir la celebración de nuestra DECIMA NOVENA (XIX) ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS (AS) celebrada el 07 de agosto de 2022, el Consejo de Administración elegido convocó a su primera reunión, en cumplimiento de lo establecido en los ESTATUTOS que nos rigen, la LEY 127-64, y su reglamento sobre Asociaciones Cooperativas.

Todos los años en la primera reunión del Consejo de Administración, y dentro de los ocho días después de realizada la Asamblea General Ordinaria de Delegados, son elegidas las posiciones que conformaran dicho organismo, quedando estructurado de la siguiente manera:

Marisol Guerrero	Presidente
José Alberto Batista	Vicepresidente
Vilmaris Mejía	Secretaria
Margarita Medina	Tesorero
Jonathan Ramírez	Titular
Jonathan Medina	Titular
Sandy Méndez	Titular
Ysaías Pérez	1er. Suplente
Marino Feliz	2do. Suplente
Juan Carlos Álvarez	3er. Suplente
Suleika Merejildo	4to. Suplente

Es importante informar que debido a la renuncia por salida de su empresa de la consejera



Tesorera, Margarita Medina, este Consejo de Administración procedió a reestructurar el organismo, promoviendo al Sr. Jonathan Medina a la posición de Tesorero, y también a subir al Sr. Ysaías Pérez de suplente a titular. Con este movimiento, los restantes suplentes también se mueven, quedando desierta la posición de cuarto suplente.

Desde inicio de la gestión con un enfoque claramente definido se forman las estratégicas comisiones

A pocos días de iniciada la gestión 22-23 en una propuesta innovadora con la presencia de todos los

directivos se definieron las diferentes comisiones de trabajo, pero esta vez con propósitos inmediatos a lograr en el curso de la gestión, la formación de estas comisiones con un enfoque preciso se realizó con la propuesta de colaboradores y líderes para con firmeza lograr en cada uno de ellos importantes aportes al éxito de la gestión. A poco tiempo de formadas las comisiones después de varios debates se definió el tema y dedicatoria, de esta manera irían alineándose las acciones y tácticas necesarias para alcanzar los objetivos ya definidos.



PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023

El consejo de Administración con la agilidad que le impregna el diligente organismo táctico del comité ejecutivo ha tomado diversas decisiones que han impactado en todos los ámbitos de nuestro plan estratégico, cuyo éxito se destaca en los objetivos que se han ido alcanzando y que presentamos a lo largo de estas memorias.

ACCIONES Y LOGROS ALINEADOS A NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023

Conociendo el tema y dedicatoria de una manera diferente y efectiva

Aunque iniciamos con la formación de las comisiones, equipos y propósitos de estas, su accionar ya contaba con un lineamiento estratégico de lo que a lo largo de la gestión estaríamos persiguiendo. Como elemento fundamental de la gestión, a raíz de la formación de las comisiones se abrió un dinámico debate con interesantes propuestas para la escogencia del tema y dedicatoria, al punto de que aun estando cerca en la definición de este, el entusiasmo por lograr esa idea que impactara a nuestros socios de manera diferente y positiva no fue posible en la reunión y

después de varios días de socialización llegamos al consenso. Ahora bien, como la creatividad no se detiene era necesario comunicarlo de manera diferente para lograr como en efecto sucedió la empatía de los principales actores que harían realidad lo que en torno al tema y dedicatoria debía ocurrir. En estas circunstancias es que a través de una actividad de integración en ambiente de sana jovialidad se informa que el tema de nuestra XX Asamblea sea **“Desarrollo Humano y Tecnológico”** dedicado a la **“Salud Financiera de los socios”**.

Desarrollo humano y tecnológico, y salud financiera de nuestros socios

Desarrollo humano

La actividad más digna de este importantísimo propósito es la educación, la cual a través de la comisión de educación trazó las acciones que impactarían positivamente en este propósito, nos referimos al: **Programas de inducción** a nuevos directivos y colaboradores estructurado para alinear sus inquietudes e ideas con los de la organización y dirección de la cooperativa. Como de costumbre continuamos con nuestro **“Programa de Desarrollo Dirigencial”** donde formamos los potenciales

dirigentes de nuestra organización “táctica” que nos permite la continuidad de los planes y avances de nuestra cooperativa en un sano ambiente de gobernabilidad.

Además, durante el transcurso de la gestión de manera dinámica este Consejo en coordinación con la Comisión de Educación aprobó la realización de estratégicos **cursos talleres sobre “Finanzas Personales”**, al respecto ya se han realizado varias sesiones con alto niveles de

receptividad e importantes participaciones de nuestros socios, evidencia de una sabia decisión en la elección y aprobación de la comisión que contó con la aprobación de este Consejo.

En la conexión positiva de nuestro tema y dedicatoria fuimos certeros, pues para el logro de este propósito *nos apoyamos en la celebración del mes del cooperativismo* donde se impartieron **dos puntuales charlas**, las cuales definitivamente tocaron de cerca los aspectos del desarrollo humano

y tecnológico, nos referimos a los temas de “**Entrenar tus emociones para lograr bienestar**” de gran dinamismo y participación por los asambleístas presentes y otra con el tema “**Principales Tendencias Tecnológicas, Oportunidades, uso y Aplicaciones**”, ambas impartidas por dos prestigiosos profesionales, y facilitadores del más alto nivel dentro de sus respectivas áreas. Decisiones de impacto y duraderas, que contribuyen al desarrollo de nuestros socios y al fortalecimiento administrativo y financiero de nuestra cooperativa.

Revisión de nuestros estatutos

En la dinámica de siempre mantener la cooperativa a la vanguardia de los tiempos acorde a las circunstancias que pudieren afectar significativamente su normal desenvolvimiento, tal como lo mandan las atribuciones sobre este Consejo en la ley 127-64, su reglamento y los propios estatutos, nos embarcamos en la ardua labor de ir conociendo los diferentes artículos que entendíamos necesitaban ser modificados, y en asamblea extraordinaria se procedió a realizar los cambios sugeridos por el consejo de administración.

Lo inmediatamente a trabajar era la **manera de impactar positivamente en los importantes gastos de gobernabilidad**, y este Consejo con los ordenamientos que le permite la ley, y en consonancia con este se logró dicho propósito.

Otro elemento importante para considerar era **introducir la mención de la ley de prevención al lavado de activos y financiamiento al terrorismo, y las normativas** emanadas de

nuestro organismo rector, poniendo así nuestro principal ordenamiento administrativo acorde a los cambios exigidos por nuestro órgano rector, IDECOOP, en particular la unidad de cumplimiento. También por primera vez después de más de 28 años de existencia, **algunos montos administrativos** como el valor de la **membresía** y **valor de aportaciones** fueron mejorados sincerando un poco el valor del dinero en el tiempo.

Otro aspecto con perspectivas de cuidar el desarrollo de la cooperativa era el correspondiente a la **reserva de educación**, para que, respetando el parámetro de ley, establecer un rango que nos permita manejar ahora y a futuro importantes inversiones que alrededor de la educación pretendemos ir realizando.

Así como **otras disposiciones asociadas a la gobernabilidad**, composición y gestión de los organismos de dirección, para garantizar su efectivo desempeño y equilibrio en las decisiones.

En estas circunstancias es que a través de una actividad de integración en ambiente de sana jovialidad se informa que el tema de nuestra XX Asamblea sea “**Desarrollo Humano y Tecnológico**” dedicado a la “**Salud Financiera de los socios**”

Plan estratégico de educación



Este Consejo en cercano seguimiento con la comisión ejecutiva de educación ha apoyado en todo momento las acciones, actividades y tácticas necesarias para el buen desarrollo de este plan multi anual, el cual es de amplio accionar que toca los diferentes objetivos de todos los programas asociados a la educación.

En coordinación con la comisión ejecutiva de educación, este Consejo ha aprobado las políticas de educación con lineamientos fundamentados en valores, en este punto el programa del **“Diplomado**

de desarrollo directivo” ha sido prueba firme del éxito de este objetivo, además hemos tomado decisiones para fomentar la continuidad en la educación orientada a la salud financiera de nuestros socios, en concordancia con este propósito la organización ha realizado diferentes talleres y cursos de finanzas personales, aspecto importante asociado a nuestra visión y misión de llevar la importancia de la cultura del ahorro y la planificación para mejoría de la calidad de vida de nuestros socios, como un propósito estratégico de la organización.

Universidad UNICOOPZOAMÉRICA



Un proyecto de amplia visión en materia de educación, formación y comunicación que contribuirá al desarrollo personal y profesional de nuestros apreciados socios, esta será una herramienta para consolidar el éxito que ya hemos obtenido en materia de educación por décadas, en procura siempre de lograr el bienestar de nuestra gente.

En fin, en diversas actividades de la comisión ejecutiva de educación que se detallan más adelante

en el cuerpo de estas memorias, este Consejo alrededor de los lineamientos del plan estratégico de educación ha dado cercano seguimiento y aprobado en varias sesiones los recursos necesarios para su efectiva implementación. No nos detendremos en continuamente innovar y crear cuantos mecanismos sean necesario para eficientizar y llevar en las mejores condiciones el sagrado legado de la enseñanza y formación a nuestros socios.

Responsabilidad social



Aprobamos el “Manual de responsabilidad Social” esta herramienta de administración y control para continuar reforzando y mejorando las intervenciones en el ámbito social y asistencia personal a nuestros socios, así lograr cada vez mejores y duraderos resultados en el bienestar de nuestros socios

con programas focalizados al desarrollo de las comunidades, y contribuir a cambiar para mejor sus condiciones de vida. Son muchas las evidencias de logros históricos alcanzados de los cuales los principales protagonistas, nuestros socios, se han hecho eco con sus propios testimonios.

Decisiones administrativas y financieras relevantes



Decisiones a necesidades excepcionales de nuestros socios

Desde la última aprobación y revisión de nuestra política de crédito en el 2021, en coordinación con las gerencias de operaciones y gerencia general y vía comité ejecutivo, este Consejo ha dado respuestas oportunas a través de las excepciones a necesidades puntuales de nuestros socios que en condiciones normales no podrían ser posible.

Con estas aprobaciones nuestros apreciados socios han podido contar con los recursos necesarios para atender situaciones sensibles que afectan a sus familiares, y tener la oportunidad de potencializar inversiones inteligente que contribuyan con un cambio en su calidad de vida; ya son más de RD\$16 Millones acumulados lo que hemos puesto a disposición de nuestros socios para atender situaciones diversas como: Atenciones médicas, compra de solares, techado de zinc, compra de viviendas, y reestructuración de créditos, esto para mejorar su disponibilidad, contribuyendo a la salud del presupuesto familiar, entre otros tantos.

Ya tenemos aprobado el presupuesto 2023 y en apoyo a los retadores propósitos de éste, el **Consejo conoció y aprobó** un innovador elemento en nuestras políticas de crédito y captación “**El tarifario**” donde de manera dinámica acorde a las circunstancias del mercado y el debido análisis de las gerencias poder hacer los ajustes de lugar para alcanzar los resultados del 2023 y *apoyar de manera diligente las actividades de operaciones, mercadeo y objetivos financieros de la cooperativa en favor de todos nuestros socios.*

En esta misma línea **conocimos y aprobamos la celebración de la feria de las madres**, evento que impacta significativamente las principales variables de crecimiento financiero de la cooperativa y que ya va por su 5ta versión con éxitos rotundos.

Este es un evento de amplia aceptación entre nuestros miles de socios, quienes cada año esperan con ansias la apertura de su feria donde

en cada nueva versión nos superamos a nosotros mismos, con innovaciones y facilidades que satisfacen las necesidades y expectativas de nuestros socios. Así pensamos y así actuamos en este consejo de administración, siempre tomando las decisiones apropiadas para el bienestar de las finanzas de nuestros apreciados socios.

También dentro de la dinámica de negocios, en varias sesiones a través del comité ejecutivo y posteriormente este Consejo **conocimos y aprobamos nuevos suplidores para productos estratégicos y un servicio no financiero**, este último para facilitar al socio necesidades de servicios regulares como pago de teléfono, cable, agua, universidad, entre otros. Estas acciones aún en proceso de concretizar los esquemas de negocios, gestión y administración.

Además, desde el punto de vista administrativo-financiero apoyamos las acciones tendentes a mejorar nuestro siempre retador indicador de la eficiencia administrativa al aprobar **ampliar el monto en efectivo a devolver por caja a los ex socios de \$500 a \$3,000 impactando significativamente** todos los costos asociados a la requisición, aprobación, confección, firma y registro de cheques, reduciendo en más de un 60% la solicitud de cheques. De la mano con esta decisión se conoció y aprobó el manual de Caja que contempla este proceso.

Alineado a la decisión citada anteriormente de ampliar el pago en efectivo a exsocios por caja, el Consejo hábilmente solicitó reforzar el procedimiento para este tipo de flexibilidad, y entonces es cuando después de conocerlo y debatirlo **aprueba la actualización del manual de Procedimiento de Caja General**, lo que revela que las decisiones del Consejo no se limitan a suplir pura y simplemente una necesidad sino que también toma en cuenta el nivel de riesgo.

Fortaleciendo nuestros controles administrativos



Este Consejo como una práctica saludable para el normal desempeño de las actividades económica y sociales de la cooperativa aprueba de manera regular y en los plazos establecidos en nuestros estatutos, **su presupuesto**, un plan de ingresos y gastos donde se soportará la disposición de los recursos financieros necesarios para el logro de los objetivos trazados en cada gestión.

Con esta herramienta los responsables de las diferentes áreas de la cooperativa avanza en sus objetivos, usando o gestionado de manera diligente, responsable y bajo control los recursos y facilidades de su cooperativa, siempre con una **visión gerencial de eficiencia en la administración** de los mismos. A propósito, en cada reunión del Consejo se conocen las ejecuciones del presupuesto que como

muestran los extraordinarios resultados superamos en más de un 20% los esperados para el 2022.

En coordinación con las gerencias conocimos y aprobamos la **“actualización de nuestro manual de control interno”**, donde pudimos alinear dicho manual a los acápites de la sensible ley de prevención al lavado de activos, introducir la figura de los gestores de riesgo como elemento de fortalecimiento de los controles internos de la cooperativa y renombrar en todo el documento los responsables directos acorde a las posiciones definidas en nuestra última estructura organizacional, en fin este Consejo con esta decisión da fiel cumplimiento al mandato del mismo documento sobre su revisión en determinado momento.

Una efectiva gestión en el área de tecnología de nuestra cooperativa



Con la aprobación del presupuesto el Consejo de Administración ha procurado que esta importante área de desarrollo cuente con los recursos necesarios que le permitan realizar con agilidad y de manera oportuna las inversiones necesarias para el reforzamiento de nuestro sistema de informática, y así asegurar una efectiva administración de dicha área.

Como parte del compromiso con esta área, el Consejo aprobó **tres importantes manuales**, los cuales **incluyen** además de **los procesos** que aquí se realizan, **las políticas para el control** de los diferentes dispositivos tecnológicos y **accesos** que puedan afectar nuestro sistema de información, con estos manuales se define qué podemos o no utilizar como usuarios, nuestras responsabilidades y sus consecuencias, ciberseguridad y las actividades que mínimamente suceden en el área, entre otros. **Estos manuales son elementos importantes para la correcta gobernabilidad de esta área** y su adecuación a la dinámica de lo que sucede en el mercado.

Este Consejo, **leyó, analizó y conoció los diferentes manuales y normativas emanadas del comité de cumplimiento**, necesarias para la debida gestión de esta dependencia en el marco de la ley de prevención al lavado de activos; varios manuales imprescindibles requeridos por mandato de esta ley que debe cumplir la cooperativa como sujeto obligado. Además, se conocieron los **informes cuatrimestrales del comité de cumplimiento**, el cual es una síntesis de los temas tratados en las actas de este comité.

Es importantísimo destacar también que, **en apego al mandato de esta misma ley**, todos los directivos a unanimidad votaron a favor de la decisión de este Consejo para **gestionar la certificación de no antecedentes de todos los directivos**, un hecho evidente en **un gesto de respeto y transparencia, aspecto que muestra la fortaleza de una buena gobernanza**, que a lo largo de su historia se ha destacado en nuestra amada COOPZOAMÉRICA. Todos estos documentos son las herramientas de apoyo para un buen desempeño de nuestro oficial de cumplimiento.

Algunas de las principales resoluciones tomadas por este consejo para la gestión 2022-2023.

00. Ordinaria se aprueba la composición de los puestos directivos para la gestión 2022-2023, además el presidente de la Comisión De Educación y al Asesor del Consejo de Administración.

1ra. Ordinaria 31/08/2022; se aprueban: La conformación de las comisiones; conformación del Comité de Cumplimiento, firmas autorizadas, el informe cuatrimestral del área de cumplimiento, el proceso de validación de no antecedentes penales de los directivos.

1ra. Conjunta del 28/09/2022; se aprueba a la Dra. Ana Simó para el cierre de la asamblea extraordinaria y al Sr. Hiddekel Morrison para charla virtual por motivo al mes del cooperativismo.

2da. Ordinaria del 26/10/2022 se aprueban: La incorporación de dos nuevos productos y un servicio a la cooperativa para ser ofrecidos a los socios; el presupuesto del año 2023.

3ra. Ordinaria del 16/11/2022 se aprueban: El plan de capacitación del área de cumplimiento para el año 2023; la plataforma de la Universidad Corporativa Unicoopzoamérica;

4ta. Ordinaria del 13/12/22 se aprueban: Incrementar el fondo de caja para devolución a exsocios que sea de RD\$30,000.00 y la devolución a realizar en efectivo por motivo de salida de cooperativa será hasta RD\$3,000.00 en vez de \$500; realizar un congreso de desarrollo dirigencial con el total de los delegados de los diferentes distritos.

5ta. Ordinaria del 25.1.23 se aprueban: Las modificaciones realizadas al Manual de Lavado de Activos, el reglamento de los gestores de riesgos de la cooperativa; el plan de trabajo de la auditoría interna para el año 2023; las modificaciones del manual de control interno; las modificaciones del manual de captación; el tarifario de productos y servicios de Coopzoamérica; realización taller de finanzas personales...

6ta. Ordinaria del 16/03/2023 se aprueban: manual de Procedimiento de Caja General; el Manual de Compromiso Social; los manuales del área de tecnología (Manual Operativo TI (POTI), Manual de Ciberseguridad de TI y Política de Uso Aceptable de Recursos de TI); participación de COOPZOAMÉRICA en la primera Feria del Libro Cooperativo...

7ma. Ordinaria del 26/04/2023 se aprueban: discontinuar el contrato con suplidor de plataforma y contratar otra empresa suplidora del software para la plataforma de lavado, las excepciones de préstamos previamente conocidas y aprobadas por Comité Ejecutivo.

En términos generales **en la gestión 2022-2023 los trabajos realizados por el Consejo de Administración** en coordinación con las diferentes comisiones **revelan el éxito** de esta, hechos comprobables en los extraordinarios resultados financieros y en los aportes que la cooperativa ha realizado en favor de los miles de socios en los ámbitos educativos y sociales como mandan los principios del cooperativismo. **Este Consejo siempre procuró gestionar actividades de la cooperativa que agreguen valor** para el desarrollo económico y social de nuestra gente, en **apego a nuestra visión y misión**, las cuales hemos honrado con excelentes resultados por casi 3 décadas.

Nos mantenemos atentos a lo que está sucediendo a nivel económico para tomar las decisiones que pongan nuestra organización en mejores condiciones de afrontar no solo las adversidades que se puedan presentar sino para aprovechar las oportunidades que permitan **llevar nuestra cooperativa a un nivel más alto en las expectativas y logro de nuestros apreciados socios**, esto último es una tarea de todos, contamos con su valioso apoyo.

Muchísimas Gracias.

Marisol Guerrero
Presidente Consejo de Administración

INFORMES DE LAS COMISIONES

ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LAS DIFERENTES COMISIONES DE TRABAJO

COMISIÓN DE ASAMBLEA

Integrada por: Jonathan Medina, Ramon Calcaño, Mairelyn Marte, Rafael Domínguez, Elisa Acosta, Naiyeli Guillen, Yéralis Segura, Pedro Hernández

Tema y dedicatoria año de gestión 2022-2023

Como una forma de marcar un norte para las estrategias a seguir y actividades a realizar durante la gestión, en nuestra primera reunión del consejo de administración en el inicio de nuestra gestión 2022-2023, fue aprobado el tema y la dedicatoria del año el cual fue designado, "Desarrollo humano & Tecnológico" que va de la mano con nuestro objetivo de mantener el crecimiento personal y económico de nuestros socios, así como encaminarlos al ámbito tecnológico para simplificar su permanencia en la cooperativa. Durante este año de gestión social nos hemos enfocado arduamente en potencializar los productos y servicio que ofrecemos y está dedicado a "la salud financiera de nuestros socios" para seguir promoviendo los valores y principios del cooperativismo.

Celebración de la XIX Asamblea General Ordinaria de Delegados

El pasado 07 de agosto del año 2022, como cada año en COOPZOAMÉRICA, se celebró por todo lo alto su XIX asamblea general ordinaria de delegados contando con un quorum de más de un 80% de su matrícula de delegados donde se ofrecieron detalles sobre el crecimiento alcanzado por nuestra Cooperativa; en esa oportunidad resaltamos la sostenibilidad económica y bienestar que ofrecemos a todos nuestros socios quienes siempre serán nuestra prioridad.

Jonathan Medina.
Presidente Comisión
de Asamblea





También aprovechamos el importante escenario para estrechar lazos con el Sector cooperativo, a través de nuestras cooperativas hermanas y demás relacionados con COOPZOAMÉRICA, permitiéndonos actualizarnos y compartir un momento de integración y socialización sobre temas comunes.

Finalmente, durante el acto protocolar escuchamos las palabras de la Ing. Claudia Pellerano Presidente del Parque Industrial de Zona Franca Las Américas, así como de la representación del Instituto de desarrollo y crédito Cooperativo IDECOOP y el discurso Central a cargo del Sr. Darío García Presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa en la gestión 2021-2022. Para cerrar con broche de oro reconocimos el grado extra de todos los que jugaron un papel importante para el desarrollo sostenible de COOPZOAMÉRICA en sus diferentes categorías como: delegados, coordinadores, distritos, empleado de la cooperativa, directivos, categoría especial y nuestro máximo galardón

“El Gran Colaborador” que en esta asamblea fue entregado a la Señora Elisa Acosta, Gerente de Operaciones y Servicio al Socio por sus aportes a la cooperativa y ejemplo de gestión.

Celebración asamblea extraordinaria.

El pasado 23 de octubre 2022, celebramos con éxito nuestra tercera Asamblea extraordinaria de delegados, con el fin de modificar los Estatutos que nos rigen como institución y con los cuales obtendremos un mejor desarrollo de nuestra cooperativa.

En esta asamblea contamos con la presencia de nuestros delegados con quorum de 130 participantes

y nuestros organismos de dirección en donde se pudo lograr el objetivo de concretar con absoluta democracia y éxito la modificación de 12 de los artículos que componen nuestra Cooperativa.

En esta actividad generamos como equipo mejores estrategias de trabajo las cuales estarán beneficiando a cada uno de nuestros socios.



Asambleas Distritales 2023

Durante este año de gestión logramos de manera satisfactoria el termino en tiempo récord de nuestras asambleas distritales, hecho que marca un antes y un después en el desarrollo de esta actividad, que se lleva a cabo cada año como parte del trabajo final rumbo a nuestra Asamblea General Ordinaria de Delegados, en la cual compartimos más de cerca con los delegados el desarrollo y evolución de los distritos que componen nuestra cooperativa, presentándoles su estatus financiero y brindándoles información de valor sobre las nuevas

actividades que los involucran con la cooperativa.

En este proceso pudimos realizar la elección de los nuevos comités distritales, conformados por el coordinador, secretario, representante de educación y un representante de promoción y responsabilidad social, que estarán representando su distrito, en esta gestión 2023-2024, y quienes trabajarán de la mano con la cooperativa en todos los proyectos que se estén desarrollando.



Asamblea B-BRAUN.



Asamblea CARDINAL.



Asamblea ECOLAB LA.



Asamblea ECOLAB LR.



Asamblea GILDAN LA



Asamblea HANES



Asamblea HANES SAN ISIDRO





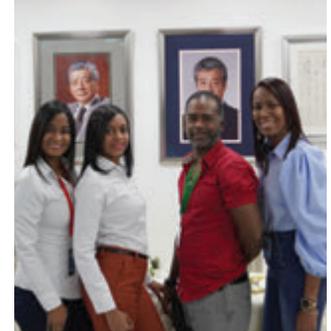
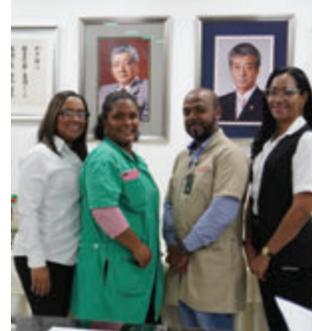
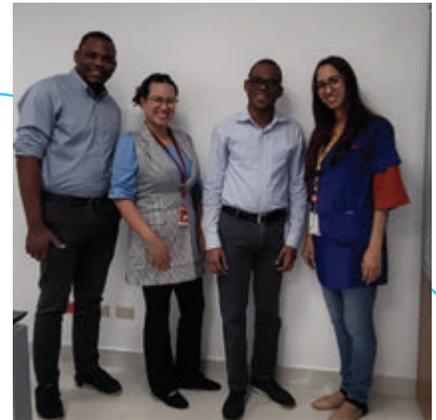
Asamblea HAYCO



Asamblea OSCOR



Asamblea ROCKWELL



Asamblea WACOAL



Asamblea ZFLA

XX Asamblea General Ordinaria de Delegados.

Para la comisión de asamblea 2022-2023, ha sido de mucha satisfacción trabajar arduamente para ofrecer como cada año una actividad que como siempre supere las expectativas tanto para nuestros delegados, como para nuestros colaboradores e invitados especiales, realizando una programación a tiempo de la entrega de todos los informes y completar los requisitos necesarios para el cierre de un año que marcara una historia de éxitos dentro de nuestra cooperativa.

Comenzando con nuestra Pre-asamblea la cual fue llevada a cabo luego de completar exitosamente las asambleas distritales el 3 de junio, donde se dieron cita todos los integrantes de los organismos de dirección y delegados de nuestra cooperativa, para conocer de manera previa la presentación de nuestros informes y la actividad final de cierre, nuestra asamblea, a celebrarse el 6 de agosto del presente año.

Definitivamente este fue un año de conocimiento y desarrollo para todos y cada uno de los integrantes de la Cooperativa, mostrando que la preparación oportuna y proactiva conlleva a grandes cambios positivos que siempre benefician la salud financiera de todos los componentes de COOPZOAMÉRICA.

Este fue un año de valía institucional y mucho fortalecimiento para la estructura de COOPZOAMÉRICA, en el cual se alcanzaron objetivos financieros y sociales los cuales sitúan a nuestra cooperativa como una de las más importantes del país, logrando sobrepasar los 17 mil socios en su matrícula social, crecimiento que incluyó nuevos distritos afiliados, evidencia de la confianza de las empresas del parque en su cooperativa.

Esta comisión reconoce al equipo de trabajo que estuvo detrás de este exitoso y memorable evento, por hacer de este acto un momento solemne que quedará marcado en la historia de nuestra cooperativa.

Queremos agradecer de manera significativa a todos los involucrados para la celebración de esta XX Asamblea General Ordinaria de delegados, el

trabajo en equipo siempre marcará la diferencia en el éxito de nuestras actividades, y la comisión de asamblea reconoce este apoyo que los directivos, la gerencia y todos los departamentos de la cooperativa y sus colaboradores brindan para mantener el enfoque a los detalles y la calidad que acostumbramos a presentar a nuestros delegados.

Muchísimas gracias a todos los delegados que depositaron su confianza en mí para que este aquí representándolos con el compromiso de siempre seguir guiando a nuestra COOPZOAMÉRICA por los caminos del éxito, a los directivos y colaboradores que de alguna manera aportaron su granito de arena para poder estar ahora presentando el éxito de esta gestión, y muy especialmente a los integrantes de esta comisión por acompañarme en este reto, que hoy podemos mostrar antes nuestros delegados el fruto de nuestro gran trabajo.

Que viva nuestra COOPZOAMÉRICA

Jonathan Medina.

Presidente Comisión de Asamblea



Esta comisión **reconoce**
al equipo de trabajo que
estuvo detrás de este exitoso y
memorable evento, por hacer de
este acto un momento solemne
que quedará marcado en la
historia de nuestra cooperativa.

COMISIÓN PLAN ESTRATÉGICO

Integrada por: Sra. Marisol Guerrero, quien la preside; Rafael Domínguez, Jose Alberto Batista, Margarita Medina, Vilmaris Mejía, Jose Carlos Castro, Estefany Villanueva, Junior Acosta, y Pedro Hernández.

La Comisión de Seguimiento al Plan Estratégico durante este año de gestión 2022-2023 se trazó como meta la revisión minuciosa del Plan Estratégico 2020- 2023 de Coopzoamérica, incluyendo en esta revisión el conjunto de tácticas que se derivaron de dicho plan.

Estas estrategias y tácticas fueron distribuidas como parte del plan de trabajo de las diversas comisiones que se conformaron en el Consejo de Administración, logrando así focalizar la atención detallada a cada uno de los elementos contenidos en dicho plan estratégico y táctico.

Otra de las tareas trascendentales de esta Comisión fue la de la creación del nuevo Plan Estratégico 2023-2026 para lo cual se procedió a realizar un amplio programa de encuestas entre nuestros directivos y colaboradores, así como personalidades relevantes del sector cooperativo y de nuestra Zona Franca Industrial de las Américas, para así lograr la ejecución de un Plan Estratégico ejemplar y moderno.

Un tercer elemento que se propuso trabajar esta Comisión, y en efecto lo logró, fue la elaboración del reglamento del Comité Ejecutivo, procediendo así a cerrar este importante tema, el cual siempre fue un mandato de nuestros estatutos.

El presente año fue ejemplar, cargado de realizaciones que beneficiaran de manera significativa los años por venir de nuestra cooperativa.

Muchas Gracias.

Marisol Guerrero.
Presidente Comisión de Plan Estratégico.



INFORME MERCADERO Y GESTIÓN SOCIAL

Ramón L. Calcaño
Subgerente de Gestión
Social & Mercadeo

Queda evidenciado una vez más que año tras año nuestra COOPZOAMÉRICA sigue trazando un camino de éxitos gracias al trabajo en equipo y la puesta en marcha de las acciones contempladas en nuestro plan estratégico de Mercadeo y Gestión Social.

Continuamos dando un enfoque de calidad a la manera en cómo nuestros socios perciben los productos y servicios de la cooperativa y en esta gestión 2022-2023 trabajamos de la mano con todos los distritos cooperativos, sus coordinadores, sus delegados, sus suplentes y todos aquellos socios que día a día hacen un trabajo extraordinario para promover los principios, valores y facilidades de nuestra COOPZOAMÉRICA.

Para el área de gestión social y mercadeo ha sido una gestión en la que hemos trabajado buenas prácticas de integración con nuestros socios y mejorado de manera significativa nuestra imagen institucional.

Estuvimos cerca de nuestros socios

Siempre ha sido un objetivo nuestro mantener una relación de comunicación directa y constante con nuestros socios para escucharlos y dar respuesta a todas sus inquietudes en el menor tiempo posible, es por esto que durante esta gestión reforzamos nuestro calendario de visitas a los distritos cooperativos y compartimos con sus delegados y comités distritales para conocer de primera mano sus necesidades e identificar nuevas formas de facilitar los procesos y la canalización de la información y los servicios de la cooperativa, en estas visitas recibimos una retroalimentación fresca de parte de los coordinadores y nos da la oportunidad de ser proactivos ante cualquier necesidad que tengan nuestros distritos cooperativos tanto dentro del Parque Industrial de Zona Franca Las Américas como en sus empresas filiales.



Pusimos los oídos en la voz del socio a través de nuestra encuesta



En el transcurso del año 2022 pusimos en marcha nuestra encuesta “La Voz del Socio” alcanzando una muestra récord de socios encuestados. Esta importante herramienta nos sirvió como termómetro para medir el comportamiento de nuestros productos y servicios y además para conocer posibles nuevas formas de seguir colaborando con nuestros socios mediante la creación de nuevos productos.

Fue de mucha satisfacción ver las calificaciones de nuestros socios y reafirmar que nos mantenemos en su preferencia para ahorrar y cumplir sus metas, además un 96.5 % de los encuestados recomendaría nuestra cooperativa como principal

solución de ahorro, sin duda alguna esta importante herramienta nos compromete a seguir llevando calidad, rapidez e innovación a nuestros socios.

Finalmente pudimos leer en los comentarios ofrecidos por nuestros socios nuevas formas en las que podemos seguir llevando facilidades a través de nuestros productos. Estamos muy agradecidos por todo el apoyo recibido por los coordinadores de nuestros distritos cooperativos para la difusión óptima de esta encuesta y a todos nuestros socios por su entusiasta participación. Esperen muy pronto una nueva encuesta con un enfoque distinto, contamos con su apoyo.

Dictamos charlas educativas.



Como cada año, este fue un importante punto dentro de nuestra agenda, programar y organizar charlas educativas con temas de interés general para nuestros socios capacitando sobre el buen manejo de los productos y servicios de la cooperativa y además sobre las finanzas personales y familiares.

Estamos muy agradecidos por el nivel de apertura de las áreas de recursos humanos de los distritos para apoyarnos en la logística de estos procesos educativos.

También lanzamos nuestra conferencia sobre los errores financieros, recibiendo un buen apoyo en las empresas, con esta conferencia los socios tienen un mayor nivel de conciencia sobre las acciones que van en contra del crecimiento personal de sus finanzas, esta charla también fue llevada a las plataformas digitales a través de Instagram.

Llevamos facilidades para una mejor organización de las solicitudes en los distritos.



Luego de un levantamiento realizado en los distritos de nuestra COOPZOAMÉRICA identificamos una forma innovadora de colocar y organizar las solicitudes de servicios, estos organizadores traerán consigo una forma más estética de manejar los servicios y también van a generar un ahorro de

tiempo al momento de recogerlos logrando además una imagen más moderna en las instalaciones.

Nuestro enfoque con esta novedad es seguir llevando una imagen fresca y moderna de nuestra institución en los distritos cooperativos y sus filiales.

Nos reintegramos a los procesos de inducción

Este año marcamos la diferencia en la reintegración oportuna de nuestra presentación informativa de los servicios a los procesos de inducción de las empresas, esta importante acción de nuestro plan estratégico de mercadeo ha evidenciado un cambio ascendente en nuestra matrícula social, manteniendo a nuestra cooperativa en una posición positiva respecto a nuestros objetivos estratégicos del año.

Damos las gracias a los encargados de reclutamiento y de entrenamiento por darnos la oportunidad con el apoyo de las áreas de recursos humanos de llevar la información directamente desde la fuente a nuestros futuros socios y por seguir viendo a nuestra COOPZOAMÉRICA como un importante beneficio para mejorar la calidad de vida de nuestra gente.



Nuestros socios se siguen moviendo a lo digital

Cada vez son más los socios que a través de nuestros operativos de creación de cuentas de internet banking se siguen moviendo del papel a sus móviles, durante este año de gestión dimos prioridad a un arduo plan de acción para llegar a tantos distritos como nos fue posible

para de manera simultánea orientar y aperturar cuentas en vivo junto con nuestro equipo de Tecnología y el apoyo de los demás departamentos de la Cooperativa, estos encuentros también nos dieron la oportunidad de lograr nuevas admisiones y adquisición de productos.

Establecimos una estrategia de crecimiento para nuestro préstamo Emercoop

Nuestros Socios han declarado nuestro producto EMERCOOP como la solución más rápida y eficiente para sus necesidades e imprevistos emergentes, en tan solo dos minutos puedes solicitarlo a través de tu celular, y en menos de 8 horas el dinero está desembolsado en tu cuenta, es por esto que hicimos todo un recorrido por los distritos realizando micro charlas educativas y jornadas para aperturar cuentas en vivo, esto llevó a más del doble el número de cuentas alcanzadas, logrando llegar a las casi 9 mil cuentas de socios que ya no necesitan movilizarse para tener acceso al EMERCOOP y aprovechar al máximo las facilidades del Internet Banking; este producto que inició con unos miles de pesos ya alcanza los 34.5 millones de pesos en cartera, gracias al apoyo de nuestros socios.



Emercoop
RD\$34.5 millones
en cartera



Integración de nuevos suplidores

Para continuar llevando una oferta variada de productos y servicios a nuestros socios, trabajamos un plan de ampliación de nuestra matrícula de suplidores identificando algunos mediante las estrategias contenidas en nuestro Plan Estratégico de Mercadeo (PEM).

Entre los suplidores nuevos que tuvimos a bien insertar se ubican en las áreas de planes funerales adaptados a nuestro nicho de mercado y con las facilidades que ofrecen nuestras órdenes de compra, además iniciamos relaciones comerciales con nuevas farmacias las cuales se encuentran a solo dos minutos de nuestra cooperativa y nuestros socios pueden aprovechar precios accesibles y un amplio catálogo de medicamentos y productos de farmacia. También iniciamos relaciones comerciales con nuevas farmacias, donde nuestros socios pueden aprovechar precios accesibles y un amplio catálogo de medicamentos y productos varios.

Además, también forma parte de nuestra lista de nuevos suplidores una empresa comercializadora de arroz, como una forma de llevar este producto de primera Necesidad a las manos de nuestros socios, en la comodidad de su cooperativa y para pagar en cómodas cuotas.

De igual forma, también tuvimos a bien integrar a nuestra gran familia de suplidores una agencia de viajes, para traer ofertas de boletos aéreos, excursiones y fines de semana para el sano disfrute de nuestros socios y sus familias.

Finalmente se une a nuestro catálogo de tiendas una distribuidora de electrodomésticos, brindando así una oferta mucho más amplia de productos para la elección de nuestros socios.

Nuestra imagen estuvo más presente que nunca.



El área de gestión social y mercadeo ha contemplado en su plan estratégico una lista de acciones que están enfocadas en seguir colocando a nuestra cooperativa en la preferencia y planes de mejora de nuestros socios, en ese sentido recibimos con entusiasmo en nuestro equipo a la joven Naiyeli Guillen, asistente de gestión social y mercadeo sumando dinamismo e ideas frescas y modernas a nuestras jornadas, con esta integración se fortalecieron las acciones de nuestro plan estratégico de mercadeo, se incrementó nuestra presencia en los distritos y se destacó nuestra imagen institucional en diferentes foros y de manera especial en las redes sociales y los eventos en donde siempre decimos presente.



Celebramos con mucho éxito nuestra feria Supermadrecoop

En este 2023 llevamos este multitudinario y esperado evento a otro nivel durante 6 días, donde aproximadamente 12 mil socios se pasearon por la gran oferta de productos y servicios que pusimos a disposición durante la actividad.

Nuestros socios disfrutaron de un amplio catálogo de productos entre los que destacamos, electrodomésticos en general, agencia de viajes artículos para el hogar, baterías, inversores, aires acondicionados, equipos de tecnología y como gran novedad también estuvo presente en nuestra feria la oferta de vehículos como carros, motores, pasolas y como si esto fuera poco, ofrecimos además seguros para vehículos y alimentos de primera necesidad.



Alcanzamos un crecimiento evidente con relación al 2022 y llegamos a un número mucho mayor de socios, estamos muy agradecidos por todo el apoyo recibido para esta gran actividad en donde nuestros socios tienen la oportunidad de adquirir maravillosas ofertas y productos de primera que impactan y mejoran su calidad de vida.

Agradecemos de manera especial a todos nuestros colaboradores quienes dieron el todo por el todo para la realización de este evento y para entregar de manera exitosa las solicitudes. También agradecemos a los directivos por sus aportes y dedicación, y finalmente a la administración del Parque Industrial de Zona Franca Las Américas Por su colaboración incondicional.

En nuestra Gestión 2022-2023 tuvimos el honor de colaborar ampliamente con todas las comisiones de trabajo del consejo de administración apoyando así los objetivos estratégicos de la gestión, pudimos decir presente en todas las actividades realizadas por la comisión de educación en su programa anual como lo establece su plan estratégico, celebrando talleres educativos donde impactamos aproximadamente 250 socios de los diferentes distritos, también imprimiendo cartillas educativas, y pusimos en circulación nuestro Boletín Coop-Educa, el más completo y moderno en el cual pudimos destacar todas las actividades que se realizaron en el inicio de nuestra gestión.

Es importante mencionar también que, apoyamos la transmisión en vivo de entrevistas con temas de interés general a través de las plataformas digitales, y finalmente con la celebración de nuestro segundo congreso de delegados en donde de manera simultánea también fue celebrada la pre-asamblea, el congreso de desarrollo dirigencial y la puesta en circulación de la última revisión de nuestros estatutos.

Aunamos esfuerzos junto a la comisión de responsabilidad social para la realización en tiempo récord de 9 actividades de alto impacto llevando nuestras manos solidarias a hogares de adultos mayores, tres fundaciones para niños y 4 canchas deportivas y realizamos eventos en conjunto con los distritos afiliados a la cooperativa dejando nuestra huella de compromiso con la comunidad.

Participamos activamente de los trabajos de la comisión de servicio en conjunto con la gerencia de operaciones para la realización de nuestra encuesta, y fue un gran honor y grata experiencia apoyar en la planificación de las demás comisiones de trabajo.

Agradecemos el apoyo de todos nuestros directivos, la gerencia general y todas las áreas de COOPZOAMÉRICA. Sin duda alguna, el trabajo en

equipo hace que las cosas sucedan, hoy tenemos una cooperativa que cada día está más en la mente y en los planes de nuestros socios y nos llena de orgullo y satisfacción ver como nuestra gente se gradúa de la universidad, adquiere un solar o una casa, compra o cambia su vehículo o mejora su estilo de vida, ver esos cambios positivos y sentir que eres parte de eso simplemente no tiene precio.

Sigamos juntos haciendo que nuestra COOPZOAMÉRICA sea la principal solución para el logro de los objetivos de nuestros socios.

Que Dios bendiga nuestra Cooperativa.

Ramón L. Calcaño
Subgerente de Gestión Social & Mercadeo



Aunamos esfuerzos junto a la comisión de responsabilidad social para la realización en tiempo récord de **9 actividades de alto impacto** llevando nuestras manos solidarias a **hogares de adultos mayores, tres fundaciones para niños y 4 canchas deportivas** y realizamos eventos en conjunto con los distritos afiliados a la cooperativa dejando **nuestra huella de compromiso con la comunidad.**



Elisa Acosta
Comisión de
Servicio al Socio.

COMISIÓN DE SERVICIO AL SOCIO

Integrada por: Margarita Medina,
José Carlos Castro, Marino Félix,
Sandy Méndez, Elisa Acosta,
Ramón Calcaño, Grey Piña, Pedro Hernández.

Al inicio del año de gestión social y durante la conformación de las comisiones de trabajo surge la idea de crear la comisión de Servicio al socio, como una forma de enfocarnos en las estrategias para el bienestar de nuestros socios y el propósito de implementar nuevas tácticas para simplificar el uso de los servicios de la cooperativa y mejorar los procesos internos para brindar una mejor respuesta a las solicitudes.

Encuesta voz del socio 2022

Una de nuestras primeras acciones fue el desarrollo de nuestra Encuesta “La Voz del Socio”, para escuchar directamente de ellos sus opiniones y darles respuestas a todas sus inquietudes. Como este tema ha sido nuestra prioridad y siempre será muy importante para la Cooperativa, en el mes de octubre 2022 fue puesta en marcha, con cinco preguntas básicas, de las cuales surgieron varias inquietudes y sugerencias, con estas informaciones pudimos diseñar todo un plan de trabajo para responder eficientemente a nuestros socios.

Dando respuesta inmediata a estas preguntas, la Gerente de Operaciones y Servicio al Socio Elisa Acosta, elaboró un completo plan de trabajo enfocado a mejorar esas debilidades y aprovechar las oportunidades para convertirlas en fortalezas y brindar así un mejor servicio a los socios, apegado siempre a los estándares de Calidad que exigen los nuevos tiempos.

Integración de los centros de servicio de COOPZOAMÉRICA (CSC).

La comisión también estuvo enfocada en apoyar uno de los pasos más importantes que ha dado nuestra cooperativa en los últimos años, hablamos de una iniciativa que se ha estado trabajando en las gestiones recientes y que en esta oportunidad se puso en ejecución, nos referimos a los Centros de Servicios Coopzoamérica (CSC), esta idea revolucionaria e innovadora, tiene como objetivo brindar asistencia directa y exclusiva dentro de los distritos, siempre que cuenten con más de 1,000 socios, logrando con esto una atención más personalizada asegurándoles un mejor tiempo de respuesta.

Con este gran paso se obtiene una mayor fluidez de los productos, mejoramos la comunicación directa y

tenemos los oídos de manera permanente en la voz de nuestros socios; es importante recordar que este tema ha estado en las agendas de años anteriores, más en esta oportunidad se decidió iniciar este proceso con los primero 5 oficiales de servicios, los cuales estarán desplegados para dar servicio en diversos distritos o empresas, en la actualidad ya están funcionando los primeros cuatro oficiales de servicios, y estamos poniendo todo nuestro esfuerzo para que en los próximos meses esté funcionando el quinto oficial de servicios. Destacamos que con este servicio el interés principal de la cooperativa es dar cobertura a la mayor cantidad de distritos posibles en relación con los estudios de factibilidad que se realicen en los mismos.

Visita a los distritos por parte de los oficiales de negocios



Como una manera de apoyar la estrategia de la puesta en funcionamiento de los (CSC) desde el área de operaciones como una táctica directa a este objetivo, se implementó todo un plan de visitas de nuestros Oficiales de negocios en los distritos, con esta dinámica de trabajo en equipo. Nuestra

COOPZOAMÉRICA esta permanente mente en los distritos dando así la oportunidad de abrazar a nuestros socios y mitigar sus oportunidades de tiempo de respuesta a sus solicitudes e interrogantes, brindando un servicio directo y totalmente personalizado a nuestra gente.

Impulso a las cuentas de Internet Banking y préstamos EMERCOOP

Una de las estrategias principales de COOPZOAMÉRICA es llevar a nuestros socios a utilizar los servicios digitales, por tanto, es un objetivo básico de esta comisión motivar el incremento en el uso de nuestra plataforma de Internet Banking. Podemos informar que este servicio ha crecido de manera significativa y rápida gracias al esfuerzo de las áreas de mercadeo, operaciones y tecnología, hemos coordinado jornadas y operativos en los diversos distritos. Cada día son más socios los

que se suman al sistema digital, esto es una respuesta directa a las oportunidades expuestas por nuestros socios a través de la encuesta, con este logro ampliamos las soluciones digitales a los socios principalmente nuestro producto 100 % digital el préstamo EMERCOOP, el cual ha crecido en más del 50% con relación al año anterior, tenemos la expectativa de seguir dando un grado extra para que todos nuestros socios tengan acceso a su cuenta de Internet Banking.



Este año nos hemos enfocado en el mejoramiento del servicio a los socios a través de nuestra línea de WhatsApp, una herramienta que si bien es cierto ya utilizábamos, la hemos potencializado de forma impactante.

Hemos implementado la estrategia de, además de tenerlo como canal de comunicación directa, utilizarlo como herramienta de difusión de información a nuestros socios, para esto hemos ido

agregando a nuestra agenda de contactos cada socio que nos escribe con alguna inquietud, esto sirve para que esos socios puedan ver nuestras publicaciones en los estados. Sirviéndonos esto para compartir tips informativos, avisos, promociones y demás.

Finalmente, podemos decir que hemos logrado nuestro objetivo con la optimización de esta herramienta tan práctica y que los socios han aprovechado al máximo.

Estaciones para solicitudes de servicio

Para facilitar mucho más la manera en cómo se manejan las solicitudes, evitar pérdidas de documentos, trabajar de forma organizada y colocar de manera moderna y estética los formularios que completan nuestros socios, esta comisión trabajó en la colocación de estaciones para depositar los formularios y solicitudes en los Distritos. Con esta herramienta el trabajo de los Coordinadores se realiza de forma controlada y se obtiene una mejora en el tiempo de respuesta. Las estaciones están disponibles para los distritos que así lo solicitan y las estamos entregando con dos urnas móviles las cuales se pueden colocar de manera estratégica a criterio y facilidad de cada distrito cooperativo.

Finalmente, esta comisión agradece todo el apoyo de los organismos de dirección y del Staff de la cooperativa para lograr la materialización de las iniciativas y el plan de trabajo que a su vez están alineados con los objetivos estratégicos de la institución.

Sigamos trabajando juntos por una COOPZOAMÉRICA cada vez más fuerte.

Muchas Gracias.

*Comisión de
Servicio al Socio.*



COMISIÓN DE TECNOLOGÍA, IT

Integrada por: Sandy Méndez,
Christopher Portorreal, Juan Carlos Álvarez.

En la pasada gestión se avanzó a pasos agigantados en materia de desarrollo tecnológico en nuestra cooperativa, implementando importantes mejoras en hardware y software, para brindar el mejor servicio posible para cada uno de nuestros socios.

Se realizaron importantes actualizaciones en los equipos de los colaboradores. Dimos un paso adelante actualizando nuestra plataforma de correos hacia office 365, y siguiendo las buenas prácticas y normas de tecnología se implementó un sistema de monitoreo para la red local, equipos y servidores, en el cual podemos visualizar de manera proactiva cualquier eventualidad que ocurra con estos.

Continuando con las mejoras de seguridad física y perimetral de Coopzoamérica, se actualizó y aumentó el parque de cámaras y controles de acceso de nuestra institución. También, se realizó una mejora importante en el proceso de digitalización de documentos, implementando la modalidad de auto indexado de los expedientes de préstamos que permitió eficientizar el proceso en 300%.

Continuamos con el acercamiento a nuestros socios con la expansión del parque de stands para consultas en los nuevos distritos, además de aplicar para sus préstamos Emercoop desde la comodidad de sus distritos sin necesidad de movilizarse. Además, se realizaron mejoras significativas en

materia de nuestra página de ebanking tales como la actualización de servidores virtuales para una mejor estabilidad de tan importante herramienta, se implementó un sistema de monitoreo especialmente designado para supervisar el correcto funcionamiento de la plataforma ebanking.

A raíz de estas mejoras en la herramienta ebanking hoy podemos celebrar que a la fecha tuvimos un incremento de más del 70% en las cuentas de ebanking comparativamente al número que teníamos al principio de la gestión del 2022-2023, esto apalancado por múltiples operativos de actualización de datos y apertura de cuentas de ebanking realizado en los distritos en conjunto con los departamentos de mercadeo y operaciones.

Continuamos mejorando las normativas, a través de la implementación de manuales y políticas en materia de tecnología para que la cooperativa continúe siendo una institución con una buena cultura organizacional que refleje control y orden en el área de tecnología.

Muchas Gracias.

Sandy Méndez
Presidente Comisión de TI.



COMISIÓN DE EDUCACIÓN

Integrada por: Sr. José Alberto Batista, quien la preside, Jonathan Medina, Marino Feliz, Loida Wilson, Elida Nivar, Suleika Merejildo, Ariel Jiménez, Azucena Pérez, Rafael Domínguez, Ramón Calcaño, Pedro Hernández y Yéralis Segura.

La comisión de educación, durante este año de gestión social 2022-2023, se planteó un agresivo y novedoso plan de trabajo que recogió todos los objetivos que estaban incluidos en el plan estratégico de educación 2020 – 2023 y que aún permanecían pendiente de ejecución, además de nuevas estrategias tendentes a generar un impacto imperecedero en el proceso educativo de nuestra institución. Este impacto que habrá de transformar de manera permanente la forma en la que se hacen las cosas en el ámbito educativo de Coopzoamérica, y que contribuirán de manera significativa a seguir consolidando el despliegue del quinto principio del cooperativismo, para con ello alcanzar cada día a un número mayor de nuestros asociados a través del mágico mundo de la educación.

El Consejo de Administración de Coopzoamérica, a través de esta comisión de educación, ha apostado siempre a llevar un programa de excelencia que se supere a sí misma en cada ejercicio y en cada entrega, ese ha sido un compromiso logrado con creces en esta gestión social que se ha empeñado en dejar una huella que perdure por siempre en las mentes de nuestros asociados y por qué no decirlo, en el sector cooperativo nacional y universal.

Los años por venir serán testigos del impacto que generarán en las futuras generaciones, los logros de esta gestión en materia educativa, cuyos elementos distintivos resaltamos a continuación.

Adaptando nuestras tácticas a las necesidades presentes y futuras.

Durante más de una década, nuestra Comisión de Educación ha coordinado con éxito la realización del Diplomado de Desarrollo Dirigencial, dirigido a formar a nuestras delegadas y delegados y dotarlos de los elementos formativos requeridos para asumir los retos que se derivan de su ejercicio social como representantes en nuestras asambleas y también como integrantes de nuestros organismos de dirección.

Este año de gestión social, atendiendo a la modificación de nuestros estatutos, lo cual generó

una reducción del número de delegados, esta comisión entendió razonable que en lugar de realizar el Diplomado tradicional, realizar en cambio el **Segundo Congreso de Desarrollo Dirigencial** y entregar una oferta formativa que complementara los conocimientos de la gran mayoría de los participantes que ya habían sido formados en diplomados anteriores, y así aprovechar mejor el tiempo y los recursos de nuestra institución, llevando a nuestras delegadas y delegados los elementos formativos que la realidad del momento nos aconsejaba.

Este Segundo Congreso fue estructurado de la siguiente manera:

Sesión #1	Desarrollo Humano y Tecnológico	Presentación Virtual
Sesión #2	Ley 155-17, Lavado de Activos	Presentación Virtual
Sesión #3	Liderazgo	Presentación Presencial
Sesión #4	Cartilla, Coopzoamérica por dentro	Entrega física



Rindiendo honor a quienes honor merecen.

Este magnífico congreso, tuvo lugar en las instalaciones del Hotel Emotions by Hodelpa, en el polo turístico de Juan Dolio, donde nuestras delegadas, delegados, y colaboradores, bajo un ambiente de camaradería cooperativista celebramos el éxito de este programa de educación, el cual cerramos con broche de oro haciendo un merecido reconocimiento a cuatro personalidades destacadas por sus significativos aportes al proceso educativo del cooperativismo dominicano y de Coopzoamérica. Nos referimos al reconocimiento otorgado al ícono del cooperativismo dominicano, el Sr. Bernardino Ortiz, por su trayectoria de más de 70 años de aportes al cooperativismo, también tuvimos el honor de homenajear a las siguientes personalidades: Sra. Germania Luperón, Sr. Rafael Tejeda, y el Sr. Antolín Ventura Maceo, a todos ellos por sus importantes aportes al proceso educativo de nuestra Coopzoamérica.



Reconocimiento al Sr. Antolín Ventura Maceo



Las redes sociales, nuestros aliados estratégicos.

En el primer cuatrimestre de este año de gestión, impartimos charlas y conferencias educativas como son: ***"Principales tendencias tecnológicas, oportunidades, usos y aplicaciones"*** por el Ing. Hiddekel Morrison a través de nuestra página de Instagram captando la participación de cientos de socios. Y ***"Entrena tus emociones para lograr bienestar"*** en vivo con la participación magistral de la Dra. Ana Simó. Siendo estos dos temas de mucho provecho para nuestros socios, directivos y delegados.

La emisión de nuestra cartilla educativa sobre los servicios de la cooperativa representa también un

aporte de relevancia en la educación de nuestros socios, otro medio utilizado para difundir estos servicios fue el live con los coordinadores distritales, con quienes nos reunimos para explicarles de manera detallada dichos servicios, convirtiendo la sesión en un escenario de preguntas y respuestas que permitió a nuestros coordinadores participantes conocer todos los avances logrados a nivel de los servicios de nuestra institución. Así de impactante iniciamos nuestro año de gestión y así celebramos también el mes del cooperativismo.



Expandiendo nuestro público meta para llevar más lejos nuestros diplomados de finanzas personales y presupuesto familiar.

Durante este año de gestión social se impartieron **3 talleres de educación financiera y presupuesto familiar**, logrando con esto afianzar nuestro enfoque principal que es la educación financiera de nuestros socios y colaboradores. En esta oportunidad esta capacitación fue expandida a todos los socios interesados a través de publicaciones abiertas a través de nuestras redes sociales, haciendo disponible a todos los interesados tan importante material formativo, como un aporte al fortalecimiento de la salud financiera de nuestros asociados.

En esta etapa tuvimos la oportunidad de trabajar junto al programa de Infotep para potencializar nuestros recursos y juntos llegar más lejos llevando capacitación a nuestros asociados que son al mismo tiempo colaboradores de nuestras zonas francas.

Como un complemento perfecto para nuestro programa de educación financiera se puso en circulación una cartilla de educación financiera actualizada y conteniendo importantes elementos de ayuda para nuestros asociados.



Apostando por la vida.

La Comisión de Educación, consciente del alto impacto que tienen los accidentes y conflictos de tránsito para el pueblo dominicano, identificó e impartió una capacitación sobre seguridad vial donde fueron instruidos decenas de nuestros socios,

incluyendo chóferes que dan servicios de transporte a nuestros colaboradores. La misma fue un aporte de Coopzoamérica a la sociedad dominicana para ayudar a bajar las incidencias y fomentar el manejo defensivo en nuestras calles y carreteras.

Un sueño hecho realidad.

Todas las actividades educativas programadas para este año social fueron logradas con éxito, siendo de singular relevancia la creación e implementación de nuestra plataforma virtual para la **Universidad Corporativa Coopzoamérica, UNICOOPZOAMÉRICA.**

Fruto del esfuerzo y dedicación de esta comisión de educación y el trabajo extraordinario de comprometidos colaboradores internos y externos, se materializó este magnífico logro, quedando habilitada nuestra universidad corporativa. Cabe destacar que *somos una de las pocas instituciones cooperativas del mundo que cuenta con este tipo de herramienta para la educación de sus socios* y a través de la cual se pretende ir abriendo espacio a nuevas alternativas de capacitación.



Haciendo disponible el conocimiento especializado a nuestros asociados.

Como complemento perfecto para nuestra universidad corporativa, esta comisión de educación tuvo el privilegio de dejar inaugurada nuestra biblioteca, **Bibliocoop**, la cual jugará un rol preponderante en el proceso formativo de nuestros directivos, colaboradores y socios en sentido general ya que los libros estarán disponibles para ser facilitadas en calidad de préstamos. Para el

corte de cinta de nuestra Bibliocoop, tuvimos el privilegio de contar con la presencia del icono del cooperativismo dominicano, el **Sr. Bernardino Ortiz**, quien recibió un reconocimiento de parte del consejo de Administración de nuestra institución como agradecimiento por los aportes hechos al sector cooperativo durante sus más de 70 años al servicio del sector cooperativo.





Para la Comisión de Educación, ha sido de gran satisfacción la realización de un esfuerzo colaborativo especial con Mercadeo y Gestión Social a través del cual se adquirieron los equipos fotográficos digitales correspondientes para que se puedan realizar vídeos y tutoriales, así como la toma de fotografías que de manera constante sean requeridas en nuestras actividades. Son aprovechados también para producir material gráfico educativo altamente necesarios para nuestra cooperativa. De igual manera, cuenta como esfuerzo colaborativo la realización de actividades comunes con comisiones

como: Recursos Humanos, y Responsabilidad Social logrando con esto hacer un uso más racional de los recursos económicos y logísticos.

Este nivel de colaboración ha tenido su génesis en la apertura y flexibilidad puestas de manifiesto por cada uno de sus integrantes de esta comisión, quienes de manera entusiasta hemos tenido a bien reunirnos semanalmente por primera vez en la historia de la Comisión de Educación a fin de dar curso al amplio programa de actividades planificadas para este año de gestión social.

Planificando el futuro.

Esta gestión tuvo el inmenso privilegio de coordinar la elaboración del **plan estratégico de educación 2023 – 2026**, a través del cual se integran las más novedosas ideas de transformación del proceso educativo de nuestra cooperativa, honrando el quinto principio del cooperativismo de manera ejemplar. Este proceso, llevado a cabo a través de un amplio programa de entrevistas y encuestas entre nuestros directivos, colaboradores y personalidades ligadas al ámbito educativo del cooperativismo, nos llenó de satisfacción por la riqueza de los aportes y el compromiso con nuestra institución demostrado por parte todos a los que se les solicitó su colaboración. A todos les agradecemos sus valiosos

En conclusión, nos sentimos más agradecidos de Dios, de nuestros de dirección y de los colaboradores COOPZOAMÉRICA, por el inmenso y apoyo dispensado a esta comisión de para que, de esa manera, juntos podamos año altamente productivo, y que hayamos llevar a todos nuestros asociados la promesa de superación y de progreso que obtienen a través de las capacitaciones que rompen barreras y abren nuevos horizontes.

Muchas Gracias.

José Alberto Batista.
Presidente Comisión de Educación.

La **educación financiera de una persona** es, en general, la capacidad que esta tiene para saber administrar mejor su dinero y de comprender cuáles son las **mejores opciones financieras** en su día a día (contratar un seguro, invertir, ahorrar, adquirir un préstamo...).

COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Integrada por: Jonathan Ramírez,
Ramón Calcaño, Juan Carlos Álvarez,
Suleika Merejildo, Elisa Acosta.

Como una forma de dar continuidad al programa de actividades de compromiso con la comunidad, el medio ambiente y seguir extendiendo nuestras manos solidarias a todos nuestros socios, socias, y sus comunidades, la comisión de responsabilidad social de COOPZOAMÉRICA tiene el honor de presentarles su informe de actividades para esta gestión 2022-2023 en donde estuvimos mucho más cerca y comprometidos con el bienestar de todos nuestros socios, por esto siempre nos enfocamos en llevar una mano amiga a quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad.

En esta oportunidad nos llena de satisfacción informar que en esta gestión 2022-2023, cumplimos con el objetivo de llevar apoyo a aquellos sectores vulnerables y de alta necesidad desarrollando intervenciones en diferentes lugares donde residen una muy buena parte de nuestra matrícula social y sus familias, llevando al mismo tiempo a sectores tan importantes como el deporte, la salud, los adultos mayores, los niños entre otros.

Con un monto que supera el medio millón pesos la comisión de responsabilidad social dejó una huella positiva en aquellos que más lo necesitan y una vez más pusimos en práctica el séptimo de nuestros principios del cooperativismo “Compromiso con la Comunidad”.

“Compromiso con la Comunidad”.



Jonathan Ramírez.
Presidente Comisión
de Asamblea

Manual comisión de responsabilidad Social

Para esta comisión ha sido de alta prioridad continuar con el legado positivo de aportes y nuestra participación solidaria en las comunidades que durante años se han evidenciado en las páginas de nuestras memorias, y un hito importante que inició con el arduo trabajo de las comisiones pasadas con

el apoyo de nuestros organismos de dirección y que logramos completar en este 2023 fue el moderno y completo manual de Responsabilidad Social, en el que se detalla nuestro plan a seguir para mantener un control de nuestras actividades y un manejo óptimo de los recursos destinados para estos fines.

Este Manual que servirá como herramienta de consulta permanente dejará un norte a seguir para las comisiones venideras y trazará las pautas para que COOPZOAMÉRICA cada vez esté más cerca de los socios que estén pasando por alguna situación que requiera de la intervención o la mano solidaria de nuestra COOPZOAMÉRICA.



Para esta comisión ha sido un grato honor dejar concluido este importante punto de avance para el desarrollo de las actividades que ponen en alto nuestro Séptimo Principio del Cooperativismo. Ahora

te invitamos a conocer en detalles cuales fueron esas actividades en las que participamos activamente como comisión con el apoyo de los organismos de dirección de COOPZOAMÉRICA y sus colaboradores.

Entrega de equipos deportivos a las comunidades de La Ureña y Canceleda en Santo Domingo Este.

El pasado 23 de noviembre de 2022, realizamos una entrega formal de artículos deportivos para los equipos de voleibol pertenecientes a los clubes deportivos y culturales de los sectores La Ureña y Canceleda. Con el apoyo de los directivos de estos clubes pudimos conectar con los jóvenes

de este sector que dedican parte de su rutina diaria a practicar deportes. Con esta donación esperamos cumplir con sus sueños y así apoyar con al fortalecimiento de valores a nuestra sociedad alejando a nuestros jóvenes de la violencia y los temas antisociales que nos afectan.





Entrega de donaciones a Fundación Nuestros Pequeños Hermanos en La Comunidad de Guerra-Monte Plata.

Cumpliendo con nuestro plan de actividades, el pasado 24 de noviembre 2022, realizamos una visita a la fundación Nuestros Pequeños Hermanos ubicada en la localidad de Monte Plata. Conocimos más de cerca el trabajo de esta entidad que nos

abrió sus puertas para dejar en representación de nuestros socios un granito de arena para estos niños en condiciones de vulnerabilidad, una memorable experiencia en la que nuestra cooperativa llevo alegría a quien tanto lo necesita.

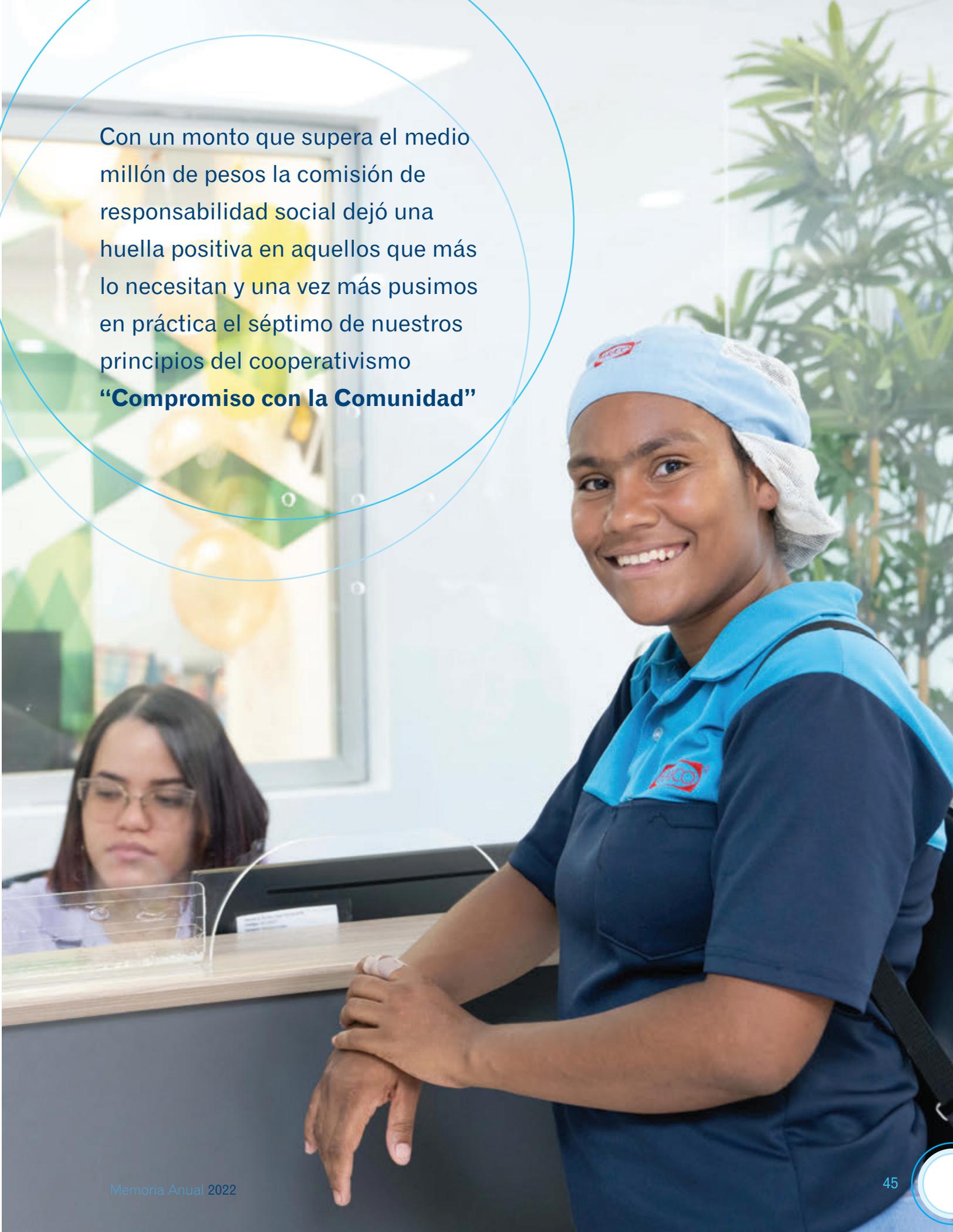


Participación en evento Cardinal con los niños

En el marco de la celebración del emblemático evento que cada año celebra la empresa Cardinal Health para todos los niños de sus colaboradores que a su vez son nuestros socios, el pasado 10 de diciembre, tuvimos la oportunidad de formar parte de esta colorida y hermosa actividad en la que esperamos seguir apoyando para lograr captar sonrisas en los niños que esperan con ansias dicho evento.



Con un monto que supera el medio millón de pesos la comisión de responsabilidad social dejó una huella positiva en aquellos que más lo necesitan y una vez más pusimos en práctica el séptimo de nuestros principios del cooperativismo
“Compromiso con la Comunidad”



Entrega de donaciones al hogar de ayuda al niño Fundación Casa de Luz.

Como ha sido costumbre, el día 10 de diciembre 2022, volvimos a abrazar a nuestros amigos de la fundación casa de luz acompañándolos en este trabajo altruista de ayudar a niños con dificultades Psicomotoras. En esta ocasión realizamos una donación de alimentos y

artículos de limpieza que de alguna manera atenúan las grandes necesidades que padece dicho centro de ayuda. Para nosotros, haber podido participar de este compartir navideño y extenderles nuestras manos solidarias ha sido algo simplemente invaluable.

Entrega de equipos al Club Cultural y Deportivo Los Tanquecitos Boca Chica.



En nuestro enfoque de cada año de seguir apoyando el deporte y la juventud cooperativista visitamos por primera vez el pasado 08 de diciembre 2022, al club deportivo y cultural Los Tanquecitos en Boca

Chica. En esta visita hicimos entrega formal de artículos deportivos para los equipos de Voleibol y Baloncesto dando así la oportunidad al sano desarrollo de estos niños y jóvenes de este sector.



Entrega de alimentos y artículos de limpieza al hogar para adultos mayores Residencia Betania en Los Mina.

Afianzando nuestro compromiso con nuestras abuelitas de la Residencia Betania en Los Mina, el pasado 15 de diciembre pasamos una tarde maravillosa con estas damas Adultas Mayores, que tanto nos aportaron y que ahora es nuestro turno de devolverles con amor y un pequeño granito de arena a las tantas necesidades que tiene esta fundación. Para nosotros siempre será un grato honor llevar este pequeño momento de felicidad a quienes tanto lo merecen.



Entrega de juguetes Hospital Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina.

Continuando con el desarrollo de nuestras actividades de apoyo, el día 16 de diciembre visitamos el Hospital Materno San Lorenzo de Los Mina, y durante el marco de su celebración del día de los santos reyes, estuvimos realizando una

entrega de juguetes a los infantes que reciben las atenciones y seguimiento médico en este hospital. En este hermoso evento pudimos compartir en un día lleno de sonrisas por parte de esos pequeños que participaron de la actividad.



Visita Fundación Remar

El pasado 6 de julio, tuvimos la oportunidad de visitar la Fundación Remar en el km 18 de la autopista las Américas en Santo Domingo Este, la cual se dedica a acoger niños de todas las edades para

proveerles educación, protección, y demás cuidados necesarios para su bienestar, en esta actividad logramos extender las manos solidarias de nuestra cooperativa a más de 50 niños de esta fundación.

Visita al Hogar de adultas mayores, Residencia Bethania



Con música y alegría visitamos el hogar de adultas mayores "Residencia Bethania" en el populoso sector de Los Mina en Santo Domingo Este. Una representación de nuestra cooperativa y parte de los miembros de la Comisión de Responsabilidad Social fueron partícipes de tan emotivo evento, en el cual realizamos donativos de alimentos y las residentes disfrutaron de la presentación artística de un grupo de música en vivo con mariachis llenando la tarde de alegrías y sonrisas a todas las abuelitas.

Solo nos queda agradecer primero a nuestro Dios creador de los cielos y la tierra por la oportunidad que nos brinda de pertenecer a esta extraordinaria institución cooperativa, agradecer el apoyo de los organismos de dirección, los miembros de esta comisión, y los diferentes colaboradores de COOPZOAMÉRICA que sin su apoyo no sería

posible la realización de nuestro programa de actividades y agradecer sobre manera a todos los socios que cada día con su contribución hacen posible que podamos llegar a todos los lugares que impactamos de manera positiva, tanto en gestiones anteriores a lo largo de nuestra historia, como en esta gestión, agradecer aquellos lugares donde visitamos por abrirnos sus puertas para apoyarles de manera desinteresada y solidaria.

Dios sigue bendiciendo y utilizando a Coopzoamérica como instrumento para llegar a los más necesitados y extenderle apoyo y esperanzas.

Que Dios bendiga nuestra COOPZOAMÉRICA.

Jonathan Ramírez
Presidente Comisión de Responsabilidad Social.

COMISIÓN DE RECURSOS HUMANOS



Vilmaris Mejía
Presidente Comisión de Recursos Humanos.

El desarrollo humano y la tecnología son dos elementos interconectados y esta relación es de suma importancia en la sociedad actual, ya que el desarrollo humano busca mejorar la calidad de vida de las personas, mientras que la tecnología desempeña un papel fundamental en este proceso porque proporciona al individuo las herramientas y soluciones innovadoras que le permiten abordar problemas sociales, optimizar los procesos productivos, facilitar la comunicación y promover el acceso a la educación, entre otros aspectos.

En este año 2022-2023, la Comisión de Recursos Humanos estuvo presidida por la Secretaria del Consejo de Administración, Sra. Vilmaris Mejía, así como por las señoras Marisol Guerrero, Presidente del Consejo de Administración y Mairelyn Marte, Coordinadora de Recursos Humanos de Coopzoamérica, quienes junto a los demás directivos y colaboradores han enfocado los esfuerzos en realizar aportes orientados al Desarrollo del Talento Humano y la Tecnología, tema al que fue dedicado este año de gestión social.

DENTRO DE LAS INICIATIVAS DE LA COMISIÓN DE RECURSOS HUMANOS PODEMOS DESTACAR LAS SIGUIENTES:

Inducción a Directivos

La inducción es un proceso esencial para una integración exitosa de los miembros escogidos para los diferentes organismos de dirección. Es por esta razón que al iniciar la gestión se procedió a realizar un encuentro con todos los

directivos a fin de proporcionarles una introducción adecuada de la institución, su cultura, estructura, políticas y procedimientos, y a su vez facilitar la socialización y el inicio de la construcción de relaciones entre todos los miembros del equipo.

Reforzamiento Código de Ética y Formalidad Conductual

En Coopzoamérica, como toda institución que se cimienta en valores, consideramos que reforzar el código de ética con los colaboradores y directivos es crucial para establecer expectativas claras, promover una cultura de integridad, proteger la reputación de la organización, fomentar la confianza y el compromiso, así como garantizar el cumplimiento

normativo y legal. Es por esta razón que la comisión de Recursos Humanos sostuvo encuentros tanto con colaboradores como directivos a fin de compartir el Código de Ética y Formalidad Conductual en donde además se intercambiaron impresiones y se presentaron ejemplos de casos orientados a aclarar los conceptos incluidos en el documento.

Mesa redonda con los colaboradores (Liderazgo Ético)

Realizar mesas redondas con los colaboradores es una práctica muy valiosa y beneficiosa para cualquier organización porque se promueven la comunicación efectiva, brindando un espacio donde puedan expresar sus ideas, preocupaciones y opiniones de manera abierta y directa.

En esta gestión retomamos la práctica de las mesas redondas y se sostuvieron varios encuentros con todos los colaboradores de manera grupal, así como con los miembros del staff, por áreas

de trabajo o en encuentros individuales. Como resultado de estos encuentros se continuó fomentado la participación y el empoderamiento de los colaboradores, logrando la generación de ideas innovadoras, mejorar el clima laboral y a su vez nos permitieron ayudar a identificar problemas y oportunidades que fueron atendidos, fortaleciendo así nuestra cultura institucional, aumentar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores, y promoviendo un entorno de trabajo colaborativo y productivo.

Reclutamientos

Uno de los retos de esta gestión consistió en continuar reforzando la estructura organizacional de la institución, con la finalidad de poder responder a la demanda creciente de servicios por parte de nuestros socios y a uno de los objetivos de nuestro plan estratégico (2020-2023) que consistía en asignar en los distritos mayores de 1,000 socios un representante de servicio al socio.

En este sentido la comisión estuvo trabajando en el proceso de reclutamiento y selección

para contratar los colaboradores que brindarán apoyo en los distritos que fueron escogidos para iniciar con el piloto de los Centros de Servicio de Coopzoamérica (CSC).

Como resultado de esta labor de reclutamiento, esta gestión concluyó con el total del headcount requerido, contando así con un equipo completo de colaboradores con las habilidades y la experiencia que se ajustaran a los requisitos de los diferentes puestos.

Planes de desarrollo y Promociones

Las promociones internas son una forma tangible de reconocer y recompensar el desempeño excepcional de los colaboradores ya que, al avanzar en sus roles y responsabilidades pueden sentir que su trabajo es valorado y apreciado, reforzando así la motivación y compromiso con la organización, y a su vez alentando a todos a seguir dando lo mejor de sí mismos. Nos llena de satisfacción mencionar que luego de agotar un proceso de desarrollo continuo se realizaron las promociones de los colaboradores Ramón Calcaño a la posición de Subgerente de Mercadeo y Gestión Social, así como Mairelyn

Marte a la posición de Coordinadora de Recursos Humanos. De igual manera, para los planes de desarrollo no solo se consideraron en este año de gestión a colaboradores directos de la institución, sino que también fue extensivo a los directivos, con el objetivo de ir formando los líderes del futuro, mediante la creación del manual de descripciones de puestos para los diferentes roles de los organismos de dirección, dejando completadas las descripciones correspondientes a los presidentes de cada organismo. Esto servirá de insumo para definir los planes de desarrollo a trabajar con cada integrante del equipo directivo.

Plan de Capacitación

La ejecución de un plan de capacitación efectivo es esencial para mejorar el desempeño y la productividad, desarrollar talento interno, atraer y retener talento, adaptarse a los cambios empresariales, mejorar el clima laboral y la satisfacción de los empleados, y garantizar el cumplimiento normativo y ético. Cada año realizamos la detección de las necesidades de capacitación existente y se elabora un plan en coordinación con la comisión de educación.

Durante este año de gestión se impartieron entre los colaboradores y directivos las siguientes capacitaciones: Habilidades y competencias gerenciales, Formación de equipos de alto

desempeño, Gerencia de proyectos, Mercadeo Estratégico, Excel, Gestión y planificación empresarial, Liderazgo Estratégico, Inteligencia Emocional, ventas, relaciones públicas e imagen institucional, Ventas, Relaciones Públicas e Imagen Institucional, Ortografía y Redacción, Servicio al Cliente y Atención Telefónica, SQL, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento Contra el Terrorismo Primera Línea de Defensa, Manejo Defensivo, Gerencia General, Finanza Corporativa, Indicadores de Gestión, Gestión de Riesgo, Gestión de Eventos Potenciales de Riesgo de Lavado, Supervisión-Liderazgo y Coaching, Gestión Estratégica del Marketing, Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios, Gestión de Servicios con ITIL, Windows Server, Relaciones Laborales.

Actividades de integración y motivacionales:

Uno de los aspectos fundamentales en todas las instituciones es mantener óptimos niveles de motivación entre los miembros del equipo, a fin de precisar la participación general de los colaboradores en un ambiente relajado que permita incrementar la productividad y el respeto mutuo entre las personas que conforman la institución, mejorando el desempeño individual y organizacional, lo que conlleva a lograr mejores resultados para la organización.



Misa

Durante la gestión, desarrollamos diversas actividades entre las cuales podemos mencionar: celebración de cumpleaños, entrega de detalles por motivo a fechas especiales como San Valentín, Día de la Mujer, Día de las Madres, Día de los Padres; Actividades de Fin de Año, Entrega de Kits de Habichuelas con dulce por motivo a Semana Santa, entrega de Kits Escolares, entre otros.

De igual forma, la Comisión de Recursos Humanos coordinó una importante actividad de Teambuilding cuyo lema fue “Hacia una transformación integral”, considerando que este proceso de transformación del individuo es esencial para alcanzar una vida más plena, significativa y satisfactoria. Y si trabajamos para alcanzar la plenitud en todos los aspectos de nuestra existencia, será mucho más fácil crear y/o mantener un ambiente de trabajo positivo y reforzar los lazos personales, fomentando siempre la comunicación efectiva, solución de conflictos, toma de decisiones, colaboración, así como otras habilidades que contribuirán al fortalecimiento del desempeño y los resultados comunes de la institución.



Día de la mujer.



San Valentín.



Día de la Secretaria.



Navidad.



Aguinaldo



Teambuilding

Otras actividades realizadas

Durante la gestión, la comisión realizó la revisión del Manual de Compensación y Beneficios considerando que es importante garantizar la equidad retributiva y la competitividad salarial ofrecida a nuestros colaboradores.

Por otra parte, se procedió a revisar el Procedimiento de Reconocimientos El Colaborador, el cual ofrece las pautas a seguir para la selección de las diferentes categorías que son premiadas por la institución dentro de la Asamblea General Ordinaria de delegados, así como durante diferentes temporadas del año.

En adición a estas revisiones se realizó una encuesta de Clima Laboral a fin de conocer las opiniones de los colaboradores en relación a su satisfacción laboral con las diferentes dimensiones

evaluadas y poder preparar los planes de acción enfocados en los aspectos identificados.

Concluimos este informe expresando la gran satisfacción de esta comisión de poder asesorar y brindar apoyo a esta, nuestra Coopzoamérica, en lo relativo a la Gestión del Talento Humano, porque somos fieles creyentes de que las organizaciones que invierten en el desarrollo continuo de sus colaboradores, y se esfuerzan en mantener un clima laboral satisfactorio pueden lograr en ellos el compromiso, la satisfacción y la motivación que asegurará el éxito.

Muchas gracias y bendiciones,

Vilmaris Mejía
Presidente Comisión de Recursos Humanos.

COMISIÓN DE ÉTICA

Integrada por: Marisol Guerrero, Rafael Domínguez, José Alberto Batista, Margarita Medina, José Carlos Castro, Vilmaris Mejía, Juan Carlos Mejía, Junior Acosta, Pedro Hernández.

Durante la presente gestión social, esta comisión de Ética desarrolló un plan de trabajo cuyos resultados han impactado de manera positiva nuestra cooperativa. Una de las tareas recurrentes de esta comisión es la de asegurar que contemos con un procedimiento de ética actualizado y con los elementos en su contenido que respondan a las necesidades presente de nuestra institución. En este sentido, se procedió a realizar una revisión minuciosa de dicho procedimiento, a esta revisión le siguió la implementación de la inducción correspondiente a los directivos y colaboradores a fin de mantener la alineación estricta entre lo que se establece en nuestro manual y la conducta que modelamos en nuestro diario vivir a lo interno de nuestra institución.

Como un complemento importante, nos propusimos trabajar con los diálogos de ética, los cuales fueron implementados a través de las reuniones mañaneras, donde se identifica un valor o tema de relevancia e interés para la institución y se socializa durante la semana en estos encuentros. Esta práctica ha despertado mucho interés entre los colaboradores participantes debido a que siempre se lleva un nuevo aprendizaje sin que esto se convierta en un tema árido y monótono.

Muchas Gracias.

Marisol Guerrero
Presidente Comisión de Ética.

COMISIÓN DE FINANZAS Y CONTROL INTERNO.

Integrada por: Jonathan Medina, Rafael Domínguez,
Robert Matías, José Carlos Castro, Pedro Hernández.

Durante este año de gestión social, esta comisión de Finanzas y Control Interno tuvo a bien enfocar su atención en la preparación y puesta en ejecución del presupuesto general del año. Este proceso fue seguido durante todo el período de una revisión mensual de los indicadores fundamentales que nos permitieron monitorear el correcto desempeño financiero de nuestra institución.

Otro de los aspectos de altísima relevancia lo constituyó la gestión para la conducción del proceso de auditorías, tanto internas como externas, logrando que en ambos casos se realizaran de forma exitosa, reafirmando la fortaleza financiera de nuestra cooperativa, lo cual nos permite presentarnos ante nuestras delegadas y delegados en esta magna asamblea con la satisfacción del deber cumplido.

Como parte del informe de esta comisión de finanzas y control interno, se incluyen los estados financieros, los cuales estarán siendo compartidos de forma impresa juntamente con la convocatoria a la pre-asamblea.

Muchas gracias.

Jonathan Medina
*Presidente Comisión de
Finanzas y Control Interno.*



COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Software prevención Lavado de Activos.

A raíz de la puesta en circulación de la ordenanza 004-2020 emitida por el IDECOOP, todos los sujetos obligados deben tener en sus empresas una estructura tecnológica la cual esté en la capacidad de consolidar electrónicamente las operaciones que realicen los socios, ya sea por producto, servicios, canales de distribución y áreas geográficas y además:

- 1 Determine el perfil de riesgo de cada socio al momento de su vinculación;
- 2 Controle las listas nacionales e internacionales de prevención de lavado de activos;
- 3 Capturar y actualizar periódicamente la

información relacionada a los factores o variables de riesgo;

- 4 Segmentar los socios;
- 5 Automatizar señales de alerta;
- 6 Analizar y reportar operaciones sospechosas;
- 7 Remitir reportes regulatorios;
- 8 Automatizar las actividades de monitoreo transaccional de los socios.

Por esta razón se contrató un software para prevención de lavado de activos, para dar cumplimiento a esta ordenanza 004-2020.

Capacitaciones.



Para el año 2022 el plan de capacitación del área de cumplimiento el cual estaba enfocado al reforzamiento de los conceptos y tipologías de lavado de activos ya conocidos por directivos, colaboradores y socios, se cumplió en un

100%, logrando actualizar los conocimientos de todo el personal y directiva de la cooperativa, dando cumplimiento a una exigencia de la ley 155-17 de prevención de lavado de activos y la norma 01-17 del IDECOOP.

Gestores de riesgo.

Mediante la resolución 003-2023 se crea la unidad de riesgo integral del IDECOOP, la cual tiene como finalidad supervisar a las cooperativas, a fin de que estas implementen de manera eficaz y oportuna, las herramientas descritas en dicha resolución, no obstante, Coopzoamérica ya había designado a los gestores de riesgo y emitido un reglamento que contiene los procedimientos a seguir, todo esto a raíz de una observación del ente regulador en una de las fiscalizaciones realizadas anualmente al área de cumplimiento.

En conclusión, el oficial de cumplimiento junto al comité de cumplimiento tiene como responsabilidad cumplir con lo establecido en las leyes y preservar

la cooperativa para que la misma no sea utilizada para actividades ilícitas a través de la capacitación de su personal, la directiva y los socios y también contando con herramientas tecnológicas que ayuden a realizar eficientemente esa labor, no obstante, cuenta con un equipo denominado gestores de riesgo que dan soporte en la determinación y control de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Muchas Gracias.

Ysaías Pérez
Presidente Comité de Cumplimiento.

Pedro A. Hernández
Gerente de Finanzas y
Administración

INFORME DE LA GERENCIA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

Con la finalidad de compartir las realizaciones del departamento de finanzas y administración de COOPZOAMÉRICA, emitimos el informe que relata de forma integral y simple, los acontecimientos tanto promovidos por gestión, como por colaboración, procurando siempre sumar valor a nuestra cooperativa para que siga siendo la vía de solución por excelencia para hacer realidad los sueños de progreso de nuestros socios.

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Integración y consolidación del trabajo en equipo

Una de las acciones de mayor relevancia de cualquier administración es la de conformar los equipos de trabajo que puedan de manera efectiva generar las iniciativas y las ejecuciones necesarias para avanzar a pasos firmes hacia el futuro, aportando cada día con dedicación y esfuerzo a mejorar la realidad que construyen. Desde el departamento



de finanzas y administración, nos propusimos, en colaboración con RRHH y la Gerencia General a identificar, contratar, y posicionar, las funciones de recepción, asistencia administrativa, y la oficial de recuperación, creando las condiciones y dándoles el acompañamiento para que pudieran ponerse en condiciones de realizar sus labores de forma efectiva.

Reorientando de manera eficiente las funciones del área de finanzas

Continuando con el proceso de alineamiento de la estructura organizacional del departamento de finanzas y administración se realizaron los cambios correspondientes para enfocar la función de la oficial de recuperación a las actividades de monitoreo y seguimiento de la cartera inactiva principalmente. Otra iniciativa de singular relevancia lo constituyó la modificación del alcance de la posición del encargado de archivo y digitalización, para consolidar en dicha función los procesos de digitalización, archivo, y control del inventario de los materiales de consumo general de la cooperativa.

Durante este año se prestó especial atención a los temas de archivo y a la digitalización de documentos, *dándole un impulso especial al incluir en el proceso los documentos de soporte para los préstamos. Además de crear la configuración necesaria también se dio inicio a la digitalización de las admisiones de los socios.* Otra importante tarea complementaria lo constituyó el intenso trabajo realizado para lograr la depuración y reorganización del archivo general de documentos, trasladándolos a un espacio de almacenamiento mucho más adecuado y especializado; esto realizado en coordinación con el Consejo de Vigilancia.

Control, revisión normativas y políticas para una cultura organización de más alto nivel

- Eficiencia administrativa, otra de las estrategias que recibió toda la atención de parte de nuestro equipo de trabajo fue la revisión de los procedimientos fundamentales que norman nuestro accionar como cooperativa. Dentro de los procedimientos revisados podemos resaltar:
- Manual de control interno, herramienta fundamental y de cercano seguimiento de parte de esta gerencia, en este alineamos los tópicos asociados a la ley de lavado e introducción de los gestores de riesgo, entre otros tópicos.
- Manual de captaciones-introducción en todo el documento del tarifario de productos y servicios.
- Procedimiento de caja general, para adecuar y gestionar en mejores términos la actividad asociada al pago a exsocios, con el aumento de límites de pago en efectivo, para lo cual era necesario fortalecer este importante instrumento administrativo. Este trabajo fue realizado en coordinación con el Consejo de Vigilancia.
- Mejora en el proceso de la comunicación; a través de esta iniciativa coordinamos la adquisición de nuestra propia flota telefónica de equipos móviles mediante la cual se actualizaron todos los equipos telefónicos y al mismo tiempo se expandió dicha flota para hacerle entrega de equipos a las funciones de: mensajería, asistencia administrativa, Técnicos de TI, RRHH, y a todos los oficiales ambulatorios. Con esta iniciativa COOPZOAMÉRICA ha dado un importante paso para cerrar las brechas de comunicación facilitando el acercamiento entre una parte importante de su personal de supervisión y de servicios.
- El monitoreo de los indicadores y su despliegue, además de la publicación de informaciones generales es uno de los elementos importantes para el mantenimiento de un clima laboral adecuado, a partir de ese esquema de pensamiento, nos abocamos a gestionar la instalación de un monitor en el área de la columna, y motivar el despliegue de las informaciones apropiadas para que nuestro personal tenga una forma adicional de mantenerse informado.

- Entrenamiento cruzado desarrollado para el manejo de los estados financieros; dentro de todas las actividades gestionadas por este valioso equipo de finanzas y administración, esta es sin duda una de las que nos genera mayor entusiasmo, poder ver como colaboradores clave del área de contabilidad se constituyen en sí mismo en un elemento de crecimiento institucional y personal que revaloriza la institución llevándola a muy altos niveles de estabilidad y sostenibilidad que nos permite mirar hacia el futuro con gran satisfacción y con mayor optimismo.

Eficiencia financiera un cercano reto de esta gerencia alcanzado con éxitos

Esta gerencia en coordinación con las demás áreas logró desarrollar diversas acciones tendentes a mantener o mejorar la eficiencia administrativa y el uso de los recursos dentro de los parámetros deseados, entre las que podemos destacar:

- Seguridad de nuestras transacciones y valores, procedimos a la firma de un contrato con una entidad bancaria para facilitar el manejo apropiado del transporte de valores a través de una empresa de seguridad competente, *con este proceso hemos podido hacer más económico, eficiente y seguro el flujo transaccional entre COOPZOAMÉRICA y dicho banco.*
- Modificación de los límites de pago en efectivo a los exsocios para llevarlos hasta RD\$3,000.00, recordando que entes de la modificación solo se pagaba en efectivo hasta RD\$500.00, logrando así una reducción de un 60% en la solicitud para emisión de cheques a exsocios lo que se traduce en una mejora importante de la eficiencia administrativa.
- Nos enfocamos en identificar y consensuar las ideas orientadas a la generación de ingresos de forma sistemática y sostenible, como una manera de proveerle a la institución un mecanismo seguro y confiable de obtener recursos que le ayuden a confrontar la creciente demanda que impone el manejo de los compromisos institucionales; dentro de estas iniciativas podemos citar:
 - La revisión estatutaria, donde identificamos la manera de:
 - Modificar la composición de la matrícula de delegados, con perspectiva de impactar en más de un 40% el gasto de gobernabilidad.
 - Reajuste a la cuota de inscripción, un movimiento importante para fortalecer nuestro patrimonio institucional.
 - Revisión de la cuota de aportaciones, impactando en más de un 100% los recursos a recibir en este importantísimo renglón del patrimonio social.
 - En coordinación con las demás áreas:
 - Tuvimos intervenciones en los distritos-operativos para actualización de datos.
 - Digitalización de los informes, perspectiva de lograr una significativa reducción de este gasto – asociado a la gobernabilidad en más de un 50%.
 - Elaboración de planes estratégicos, un aporte en la ejecución presupuestaria que en las últimas ejecuciones muestra un saldo a favor en este gasto administrativo de más de un 15%.



Una de las acciones de mayor relevancia de cualquier administración es la de conformar los equipos de trabajo que puedan de manera efectiva **generar las iniciativas y las ejecuciones necesarias para avanzar a pasos firmes hacia el futuro**, aportando cada día con dedicación y esfuerzo a mejorar la realidad que construyen.

No podemos terminar este informe sin expresar nuestra satisfacción por haber sido parte de un ejercicio vivencial de trabajo en equipo, en el que pudimos colaborar con todas las áreas administrativas y de soporte a lo interno de la institución, así como con las comisiones conformadas por el consejo de administración, muy especialmente: la comisión de educación, responsabilidad social, plan estratégico, ética, RRHH, servicio al socio, etc... Con todas ellas pudimos interactuar de manera cercana, siendo parte de una dinámica de colaboración y camaradería que añadieron gran valor a nuestra institución.

El equipo de finanzas y administración se siente agradecido de Dios y de todos los integrantes de los organismos de dirección y de los colaboradores de nuestra cooperativa, por su apertura y colaboración demostradas diariamente en todas y cada una de las acciones en las que han sido abordados por parte de este equipo de trabajo. Gracias a todos por habernos permitido caminar a su lado trillando juntos el camino solidario que hace ya 28 años se inició y que cada día se fortalece con el amor de Dios, y el esfuerzo de todos. Que Dios bendiga a Coopzoamérica.

Att.

Pedro A. Hernández
Gerente de Finanzas y Administración

Ningún propósito es más digno que aquel que se orienta a desarrollar y fortalecer el capital más importante con que cuenta cualquier institución que opere en el mundo conocido. El ser humano es el centro de nuestra atención, y contribuir con su desarrollo es nuestra gran pasión.





Jonathan Medina
Tesorero

INFORME DEL TESORERO

Apreciados Delegados y Delegadas,
Miembros de los Consejos de Administración,
Vigilancia y Comité de Crédito,
Colaboradores de Coopzoamérica

Por mandato de la Ley 127-64 y su reglamento, este último contenido de las atribuciones que como tesorero debemos cumplir ante estos distinguidos representante de esta magna XX Asamblea General Ordinaria de Delegados, compartiremos las informaciones financieras que revelan el destino de los recursos, sus ejecuciones y como finalmente terminaron los balances de estos al cierre fiscal 2022. Como es costumbre y mandato de ley las informaciones contenidas en los Estados Financieros fueron auditados y validados por la firma de auditores externo, en esta ocasión Vidal & Asociados, SRL; auditores y consultores Empresariales, cuya opinión citamos “En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de Las Américas, Inc. (COOPZOAMÉRICA), al 31 de diciembre de 2022 y 2021, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las prácticas de contabilidad establecidas por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD), según se describe en la nota 3 a los estados financieros que se acompañan”.

De manera que, validadas las cifras, a seguidas aspectos importantes que queremos compartir sobre el año fiscal del 31.12.22, comparativo al 2021.



Aumento
16.2 %
Cartera de
crédito activas

Total, Activos RD\$ 1,383.1 millones

Finalizado el 2021 como el año de la recuperación, inmediatamente asumimos junto al Consejo de Administración la necesidad de consolidar esa recuperación para el 2022 y así lo muestra las cifras de este extraordinario año, donde los activos totalizaron RD\$1,383.1 Millones que frente a RD\$1,190.1 del 2021, revela un aumento absoluto de RD\$193 Millones equivalente a un 16.2%, destacando en este crecimiento nuestra cartera de crédito activa que pasó de RD\$1,026.3 Millones

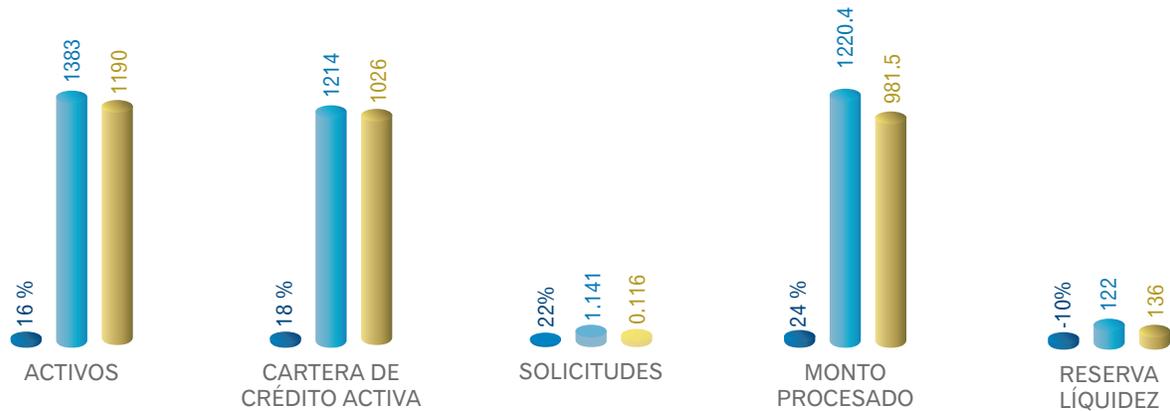
al 2021 a RD\$1,214.3 en el 2022, ósea RD\$188 Millones de incremento equivalente a un 18.31%, se evidencia el porcentaje (%) superior de crecimiento de la cartera activa con relación a los activos por el efecto de las reservas de cuentas incobrables las cuales superan en más de un 200% nuestra cartera de ex socios, muestra del buen respaldo con que cuenta la cooperativa para eventuales situaciones asociadas al riesgo crediticio.

PRINCIPALES VARIABLES FINANCIERAS

Monto en millones de RD\$.

2021 -2022

VARIACIÓN % 2022 2021



En el periodo 2022 nuestros colaboradores manejaron en diferentes servicios más de 141 mil solicitudes, lo que implicó un volumen de operaciones en recursos financieros de más de RD\$1,220 Millones, un crecimiento en estos importantes aspectos de más de un 21 y 24% respectivamente con relación al 2021. Lo que evidencia por mucho que definitivamente hemos ido consolidando el desafiante camino del crecimiento después de la recuperación del 2021. Todo este volumen de operación fue cubierto con el patrocinio de los mismos asociados y nuestras reservas de liquidez, de aquí que como se muestra en el siguiente gráfico tuviera una

disminución de apenas 10%, aspecto que revela como COOPZOAMÉRICA de manera holgada ha podido con sus propios recursos potencializar tan destacado crecimiento y aun así cerrar con importantes de reservas de más de RD\$122 Millones.

El crecimiento de los activos y en particular el significativo peso de la cartera de crédito activa en el mismo, revelan la solidez de nuestras finanzas que con el propósito de llevar soluciones amigables a nuestros socios contribuyen al desarrollo de estos, pues el crecimiento persigue como base servir de respuesta a las necesidades de los socios a quienes debemos nuestra razón de ser.

Nota: Cifras cierre operaciones área de finanzas.

Total Pasivos RD\$ 1,261.8 millones y Capital por RD\$121 Millones

En el siguiente gráfico con un aumento de un 16.7% en los ahorros, es evidente que esta ha sido la fuente natural de apoyo para la expansión significativa del crédito comentada anteriormente, con un balance de RD\$1,078.7 Millones en los ahorros activos, ósea RD\$154.3 Millones más que el 2021 cuando cerro con balance de RD\$924.4 Millones, la cooperativa revela una sólida tesorería, que ha permitido llevar a menor costo financiero importantes recursos en favor de nuestros apreciados socios, aspecto que muestra la identificación de estos con su cooperativa que le devuelve con cómodos créditos recursos tendentes a mejorar su condiciones de

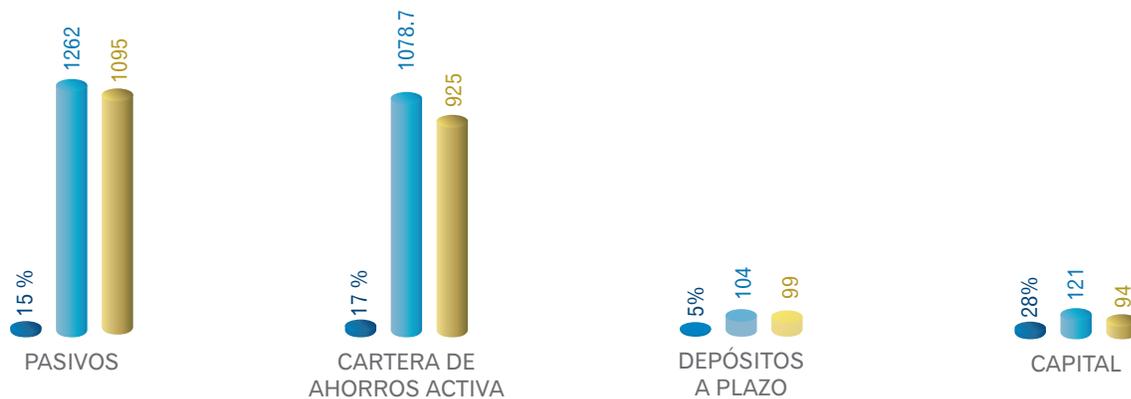
vida. Una de las variables asociadas al apoyo de una tesorería saludable además de los ahorros, han sido los **depósitos a plazo fijo** que cerraron con RD\$104 Millones un conservador crecimiento de un 5%, pero extraordinario si vemos la realidad de lo que sucede en el amplio mercado de dinero dominado por las grandes corporaciones del sistema financiero, mantenernos con crecimiento positivo es evidencia de la confianza y fidelidad de nuestros socios en su cooperativa, aspectos fundamentales que nos permiten exhibir los excelentes resultados reflejados en nuestros estados financieros.

PRINCIPALES VARIABLES FINANCIERAS

Monto en millones de RD\$.

2021 -2022

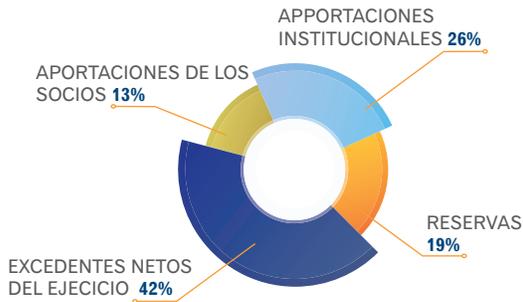
■ VARIACIÓN % ■ 2022 ■ 2021



Lograr un sólido y estable patrimonio de la cooperativa es fundamental, pues como se ha señalado en reiteradas ocasiones nuestra cooperativa es esencialmente líquida y por su perfil es importante que se mantenga en continuo crecimiento

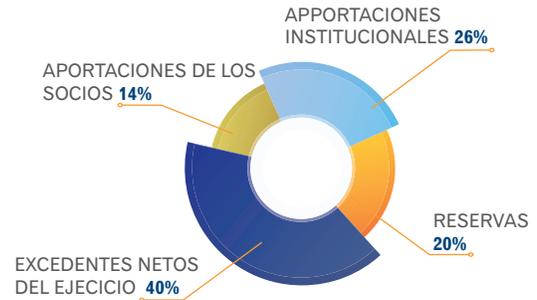
DISTRIBUCIÓN % PARTIDAS DEL PATRIMONIO

2022



DISTRIBUCIÓN % PARTIDAS DEL PATRIMONIO

2021



Un **tercer renglón** complemento relevante del apoyo a la solidez financiera de nuestra cooperativa es **la cuenta de nuestro patrimonio**, que para el 2022 tuvo un vertiginoso aumento de un 27.9%, al pasar de RD\$94.8 Millones en el 2021 a RD\$121.3 Millones de pesos en 2022, ósea RD\$26.5 Millones adicionales, un monto importante en la creación de una sólida base patrimonial necesaria para una sana sostenibilidad financiera de la cooperativa en el mediano y largo plazo, a seguidas en gráficos pastel comparativo de las partidas que componen 2022/21 este neurálgico renglón:

Se aprecia como de manera sostenida la base patrimonial de la cooperativa se mantiene relativamente estable, *oportunidad para impactar dicha base en su composición como ha sucedido en los últimos años al separar parte de los extraordinarios excedentes netos para compra de aportaciones*. Lograr un sólido y estable patrimonio de la cooperativa es fundamental, pues como se ha señalado en reiteradas ocasiones nuestra cooperativa es esencialmente líquida y por su perfil es importante que se mantenga en continuo crecimiento de manera que pueda continuar con la historia de éxitos que por varias décadas le ha permitido cerrar con crecimiento y distribuir excedentes.

En términos de los resultados, para el 2022 los ingresos totalizaron RD\$ 153.1 Millones, de los cuales RD\$143.5 Millones son producto de las operaciones de crédito, es decir en casi un 94% Coopzoamérica mantiene el desempeño de sus

actividades dentro de las operaciones ordinarias que le dieron origen como institución de ahorro y crédito. Con relación al 2021 el total de ingresos aumento en unos RD\$27 Millones de pesos, ósea un 21.5% más que el 2021 cuando alcanzo los RD\$126 Millones. Hay que puntualizar que de los ingresos propios de las operaciones de créditos 66% y 26% de estos fueron producto de los tramos 3 y 2 veces los ahorros respectivamente de nuestra cartera, productos estrella que han sido la base sólida de los resultados financieros de la cooperativa. En los ingresos totales otra variable a considerar es la **gestión por tesorería** que apporto más de RD\$9.3 Millones a las arcas de la cooperativa aproximadamente el 6% del total de ingresos, el propósito es maximizar la productividad de nuestros activos líquidos *sorteando las condiciones del mercado de la manera más favorables para la estabilidad financiera de la cooperativa*, dicho proceso en coordinación con finanzas y comité ejecutivo.

Los gastos totalizaron la suma de RD\$ 102.5 millones, de los cuales por concepto de gastos generales y administrativos se incurrieron en unos RD\$49.6Millones, en términos proporcionales similares a los del año anterior y por debajo de aumento de los ingresos, aspecto que evidencia un uso eficiente de estos recursos. Otra partida de peso son los gastos financieros que con un monto de RD\$39.1 Millones representan más del 38% del total de gastos, una mejoría de casi un 2% con relación al año anterior, este efecto acorde a la decisión de sincerizar las tasas pasivas del

2021 y mantenerla para el 2022. Otro renglón por destacar es el correspondiente a las reservas estatutarias y de ley donde tuvimos un aumento de un 12% alcanzado un monto de RD\$7.4 Millones que nos permitió cerrar con un excelente balance por concepto de reservas de RD\$23.1 Millones en el 2022, es decir casi RD\$4 Millones más que el 2021 equivalente a un 20.3% de incremento. **En fin, nuestra cooperativa generó ingresos adicionales logrando importantes excedentes de RD\$50.6 Millones** los cuales sumados a los **excedentes por ahorros de RD\$29.9 Millones, arroja un total a distribuir de RD\$80.5 Millones**, superior en un 25% del total

distribuido en el 2021, todo en favor de nuestros asociados protagonistas de estas buenas noticias.

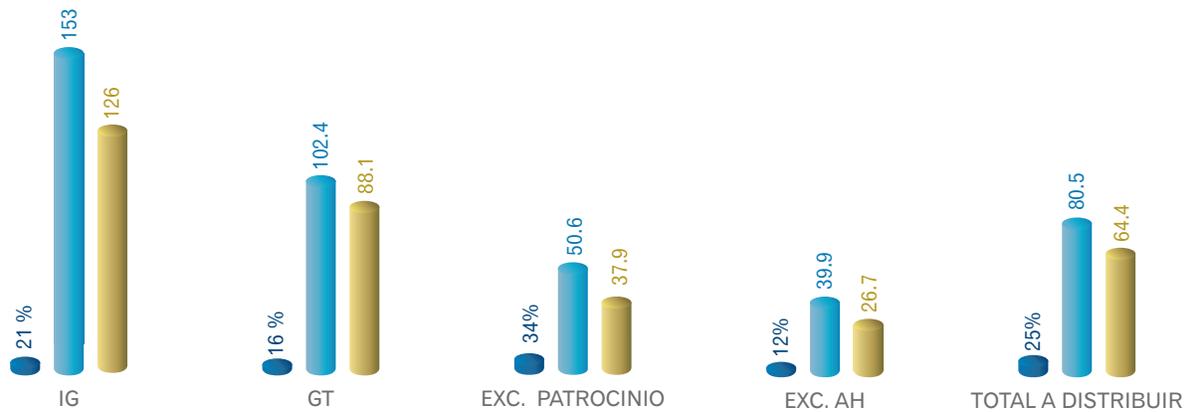
Delegados y directivos de la cooperativa como buena y saludable practica debemos esforzarnos continuamente en fortalecer las finanzas de nuestra COOPZOAMÉRICA y para ello debemos propiciar el ahorro, de manera que debemos continuar con la separación de parte de estos excelentes resultados para compra de aportaciones y tener cada vez una institución más sólida para continuar llevando bienestar a nuestros asociados.

PRINCIPALES VARIABLES FINANCIERAS

Monto en millones de RD\$.

2021 -2022

■ VARIACIÓN % ■ 2022 ■ 2021



Gracias por confiar en nosotros para dirigir en este particular caso el destino de los recursos de la cooperativa, éxito solo posible por el apoyo de todos ustedes.

Att.

Jonathan Medina
Tesorero



INFORME GERENCIA GENERAL



Trabajamos en objetivos específico centrados en lograr un avance saludable de nuestra cooperativa en favor de sus socios.

Apreciados asociados de nuestra prestigiosa COOPZOAMERICA, para el periodo 2022/23 tenemos a bien comentarles en que ha consistido la gestión general en la dirección de nuestra amada cooperativa bajo la directriz del Consejo de Administración, el apoyo de los demás organismos de dirección y las excelentes ejecutorias de los colaboradores bajo la supervisión del staff de trabajo.

Juntos hemos logrado impactar positivamente en el bienestar de nuestra gente protagonistas de los excelentes resultados socio-económicos que hoy podemos exhibir.

Avanzamos al ritmo que el desarrollo de nuestro personal y posibilidades del mercado y ámbito socio económico nos lo permitan, de manera que no socavemos el normal desempeño de la cooperativa sin dejar de mantenernos en un sitio ventajoso frente a los similares de nuestro sector.

Como se comenta en el contenido de las memorias de la *gestión 22/23 desde inicio definido el amplio propósito alcanzar para esta gestión, trabajamos en objetivos* específico centrados en lograr un avance saludable de nuestra cooperativa en favor de sus socios.

Rafael Dominguez
Gerente General Coopzoamérica



OBJETIVOS 2022/23

Amplia perspectiva de desarrollo y crecimiento de nuestra cooperativa en favor del bienestar de nuestros asociados.

En cada gestión ponemos en manos del Consejo de Administración una propuesta de lo que debe perseguir la cooperativa para el próximo año, sin dejar de considerar las oportunidades y desafíos del año que termina.

Previo en cada reunión con el staff y de acuerdo con los lineamientos del presupuesto socializamos en diferentes ámbitos que debemos lograr, conversamos acerca de las acciones puntuales y tácticas necesarias para avanzar en los propósitos 2022/2023.

En lo inmediato por el propio perfil de nuestra cooperativa (Cerrada de ahorros, créditos y servicios múltiples) es importante tener claro cuál es el nivel de crecimiento razonable en las principales variables socioeconómicas, las cuales fundamentalmente son mostradas o reflejadas en nuestros estados del balance general y estado de resultados.

EXPANSIÓN MATRÍCULA SOCIAL



MANTENER LA ESTABILIDAD FINANCIERA Y EL CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LA COOPERATIVA

- Cartera de Crédito /Ahorro > 13% ascendentes
- Mantener igual o encima gestión de Negocios 85% Morosidad menor a 3%
- Cuentas IB ascendentes
- Certificado Depósitos ascendentes
- Reservas \$12 MM, ascendente



ALCANZAR RESULTADOS COMPETITIVOS



AFILIACIÓN VS HEAD COUNT ASCENDENTE



POTENCIALIZAR PRODUCTOS VIRTUALES



CAPACITACIÓN - DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO RRHH

- Trabajo orientado en base a valores éticos.
- Asociado- atención afectiva - vinculado a la fidelidad.
- Técnica de negociación.
- (Persuasión para fortalecer vínculo- aliado en el bienestar común)



Crecimiento, estable y saludable.

Lo primero que definimos fue **cuanto debíamos crecer**-alineado no solo a lo que arrojaba el presupuesto, sino al comportamiento histórico de las principales carteras, luego enfocarnos en **cómo lograr este propósito**, el cual de acuerdo a los resultados obtenidos evidencian que **alcanzamos por mucho la consolidación de este crecimiento durante el 2022 en más de un 16%**; con perspectiva de **lograr mantenerlo en 2023** cuando **continuaremos con el desarrollo** de nuevos esquemas de negocios, productos y servicios en nuestra cooperativa. Por



Superamos el
↑ 16%
en crecimiento
para el año 2022

varias vías asociadas a la “gestión de negocios” como uno **de los pilares desarrollados por nuestro equipo de fuerza y empuje en las ventas (Área de operaciones)**, el cual aportó más de un 27% en el crecimiento del 16% de los activos.

Cientos de solicitudes estratégicamente abordadas fueron adicionadas al ciclo de operaciones de la cooperativa lo que permitió poner en manos de nuestros socios más de RD\$50 Millones por esta gestión, apoyada por la excelente coordinación de la gerente y la coordinadora del área de operaciones.



Otro importante propósito era **mantener estable o en tendencia positiva nuestra matrícula social**, esto se logró a través de las acciones e intervenciones puntuales en los distritos, como operativos de actualización de datos, admisiones, el trabajo de servicios al socio rotativo y el continuo seguimiento y empoderamiento de mercadeo.

Vinculados a todos estos aspectos del crecimiento es importante definir **cuál sería el resultado antes de reservas que podríamos alcanzar para el 2022 y aspirar para el 2023**; con relación al 2022 es una excelente historia que hemos contado en la memoria al superar en casi un 35% los resultados esperados, mientras que, en el interanual, abril 2023, nos mantenemos positivos con grandes

expectativas de superar el resultado del 2022.

Continuamos el fortalecimiento de producto virtuales, auto gestionables; una tendencia del mercado es procurar un socio que desee la inclusión, que participe en la dinámica de lo que sucede en el mercado, esto ocurre en la combinación o **fusión de productos de soluciones financieras o no por medio de la tecnología**, y en esto en **COOPZOAMÉRICA hemos avanzando de manera relativamente rápida, una muestra de ellos nuestro producto Emercoop**, cuya acogida ha sido tan exitosa que a 4 meses de pruebas y lanzamiento **cerro con balance de RD\$12.7 Millones en 2021**, llegando a más de RD\$32.1 Millones en 2022 y en firme crecimiento para este 2023.

Reenfocando la base administrativa para mantener el ritmo de crecimiento.

A unos 15 meses de ser aprobada nuestra política de crédito, **podemos afirmar que continúa consolidándose la necesidad de estar cada vez más cerca de nuestros socios y escuchar las necesidades puntuales** de estos; para alcanzar lo anteriormente comentado era necesario un personal comprometido con los importantes cambios realizados a nuestras principales normativas, nos referimos a **(1) las políticas sobre las carteras de créditos y de captación, y (2) normativas estatutarias**. Las oportunidades de flexibilidad para ofrecer nuestros

productos y servicios en mejores condiciones que el mercado ha permitido conectar con las necesidades de los socios y afianzar sus lazos con su cooperativa, en esto el gran aporte de la revisión de las políticas de crédito y captación (1), mientras en el caso de **los estatutos (2)** en menos de 8 meses las importantes disposiciones nos han permitido consolidar una base de tesorería con respuestas adecuadas a dicho crecimiento sin crear situaciones adversas a nuestra sostenibilidad financiera.

Esquemas flexibles en la dirección con una adecuada administración acorde a las necesidades y propósito definidos para el 2022/23.

El éxito mostrado por COOPZOAMÉRICA se basa en la calidad en que se sustentan sus propósitos, "nuestros valores" claramente definido en el perfil de nuestra cooperativa que procuramos moldear el accionar de directivos y colaboradores, es en ese orden que, definido los objetivos, fuimos orientando las tácticas, y con estas reorientando la necesidad de adecuación de nuestro capital humano.

Una vez dispuestas las funciones, tareas e identificado potencial a gestionar en favor de los socios y fortalecimiento de nuestra cooperativa, en coordinación con Recursos Humanos y las gerencias

se fueron identificando el talento humano que identificado con la institución se apasione con sus compromisos, en estos aún estamos avanzando y vamos muy bien, pero además nos mantenemos proporcionándoles los conocimientos necesarios para gestionar de la manera más óptima lo que con ellos pretendemos "ir adecuando nuestra COOPZOAMÉRICA a necesidades y esquema de servicios más complejos" que agreguen valor a sus vidas y la de los socios, para de esta manera establecer una mejor y más duradera relación que le permita un cambio importante para su bienestar.



Perspectiva consolidación desarrollo y crecimiento de COOPZOAMÉRICA en favor de sus miles de socios

PLAN ESTRATÉGICO 2023/26

Con el acercamiento del plazo para la revisión, análisis, actualización y perspectiva del plan estratégico 2020/23 tendremos la valiosa oportunidad de sentar los pilares que contribuyan en los próximos tres años 2023/2026 al sano crecimiento, desarrollo y valor de nuestra organización como instrumento socioeconómico que transforma para mejor la vida de sus miles de asociados.

Conoceremos la metodología que nos permitan primeramente obtener “informaciones productivas” de los responsables directos en trazar los lineamientos y propósitos de la cooperativa de manera que se garantice su sostenibilidad y el logro exitoso que nos acerque a la concretización de nuestra misión y visión para el bienestar de nuestros socios.

Pretendemos un plan estratégico de amplia conexión

A medida que avancemos iremos involucrando en cada etapa, de manera que identifiquemos objetivos comunes con sus respectivos planes, y avanzar firmes en la concretización de los objetivos estratégicos. Trataremos de identificar ideas progresistas y vanguardistas con lo que sucede y podría suceder en el mercado de intermediación financiera, con estas quedarían identificadas las tácticas a implementar para la sostenibilidad financiera de la cooperativa, para un propósito fundamentalmente social, a propósito de esto último el “Manual de responsabilidad social” es un objetivo

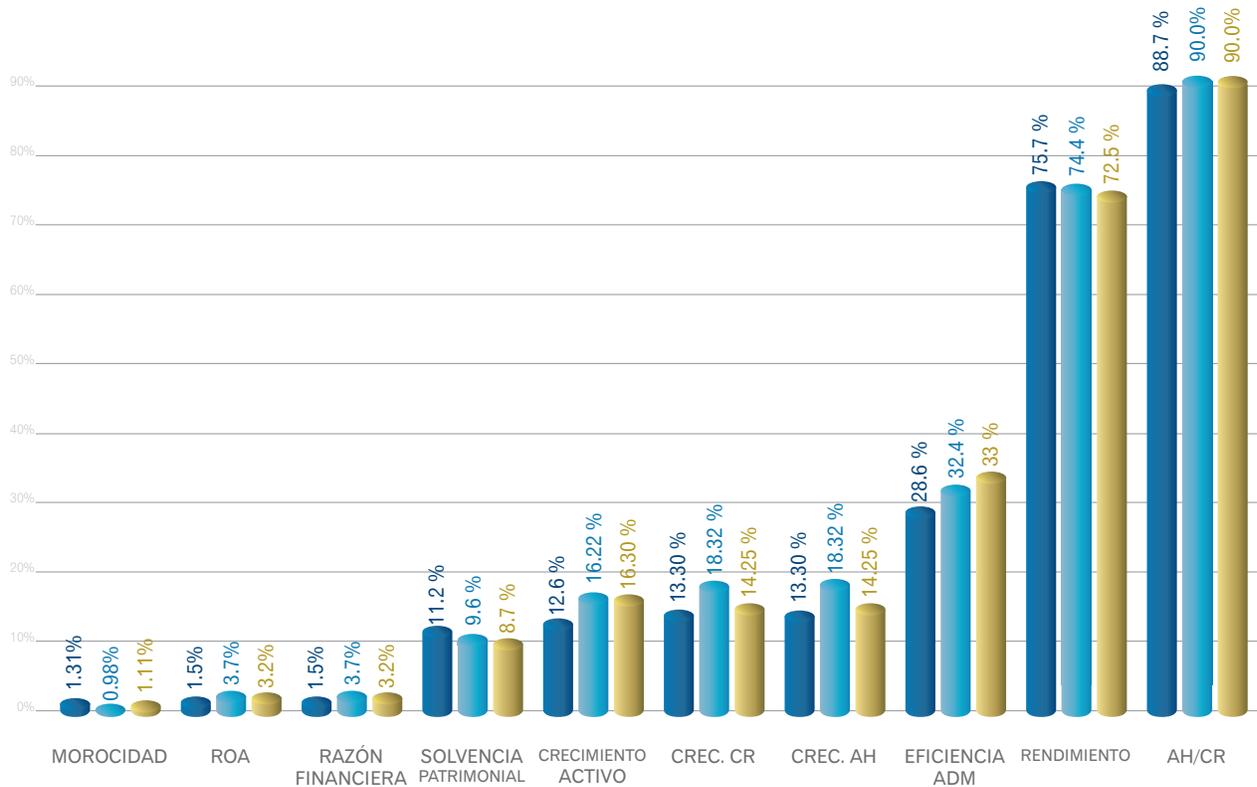
estratégico cuyo enfoque, como se comentó, persigue transformar para mejor y de manera duradera las condiciones de vida de nuestros socios y sus familias.

En fin, estableceremos un cronograma de trabajo, desglosaremos todo lo sucedido durante estos años, analizaremos las variables financieras y socioeconómicas, evaluaremos tendencia y comportamiento y que ha ocurrido en los últimos años, veremos que tanto hemos avanzado y que tanto debemos avanzar para el fortalecimiento y continuación de nuestra organización.

Con el siguiente gráfico pretendemos conocer ¿porqué el comportamiento de estas variables? ¿Qué significan al correlacionarse entre ellas? y que interpretación podemos darle en términos socioeconómico y financiero que muestren que tan equilibrado o NO fue el desempeño de COOPZOAMERICA.

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

AB23 2022 2021



Nota: Advertir que, para una consistente interpretación de los indicadores al mes de marzo 2023, tomamos como referencia las *informaciones financieras acumulada interanual Abril (AB) 22/23*.

1.er Grupo de columnas; tenemos la relación de los ahorros (activos) con el crédito (activo) AH/CR, donde se evidencia una tendencia por encima del 88% de los ahorros con el crédito, esta simple relación nos revela dos aspectos fundamentales:

A.- Una saludable tesorería, ya que los recursos de que dispone la cooperativa han cubierto de manera muy



Tendencia
88%
ahorros
con crédito

satisfactoria las necesidades que en materia de crédito sean necesarios para satisfacer la demanda de los socios y

B.- El uso dinámico de los servicios, esta última interpretación ha sido nuestro apoyo y guía para un efectivo seguimiento a la gestión de negocios de parte de nuestros oficiales de créditos-que han resultado ser

un excelente equipo de venta que nos ha permitido hoy comentar los importantes logros en el crecimiento de nuestras carteras, de esto último advertir que aproximadamente el 27% del crecimiento fue fruto de esta gestión. En términos generales sobre este indicador, lograr mantener el rango entre 86/90% en esta relación nos permite hoy exhibir excedentes que superaron en un 34% los del 2021.

2do. Grupo de columnas; rendimiento financiero,

donde correlacionamos las variables económica asociada a los resultados, se aprecia un resultado de 75.7% estable entre el rango 72/76% que revela como en la generación de ingresos financieros propio de la actividad de las instituciones de ahorros y créditos nuestra cooperativas mantiene unos costos financieros importante **pero compensados por el potencial de los ingresos** generados por nuestra principal variable financiera, nuestra cartera de crédito activa. Un elemento importante para este indicador fue la revisión de las tasas pasivas en los ahorros lo que ha apoyado y fortalecido aún más la estabilidad financiera de nuestra cooperativa.

3er. Grupo de columnas tenemos la eficiencia administrativa,

indicador cuyo nivel razonable de acuerdo al sector debe ser de un 30% con tendencia descendente, se aprecia en el gráfico como hemos venido mejorando desde un 33% hasta ubicarnos en un 28.6% en el interanual abril 22/23 la relación del peso de los gastos generales



Superamos
27 %
crecimiento



Superamos
34%
excedentes



Desenso de
28.6 %
gastos
generales

y administrativo con relación a los ingresos operacionales, esta relación nos permite identificar si estamos dando un uso adecuado o razonable a los recursos de las cooperativa con la finalidad de lograr los resultados esperados. **Lo que con él** queremos destacar es que tan eficiente fue el uso dado a los recursos de nuestros asociados y si con la gestión de estos logramos generar recursos -ingresos-acorde al esfuerzo-**un resultado razonable en la relación costo-beneficio.**

Uno de los responsables directo en el control de este indicador lo constituye la gerencia financiera y el equipo de esta área, a quienes desde inicio se le ha dado este encargo que como revelan los números han sido sumamente exitosos en este objetivo. En el informe de la Gerencia Financiera se pueden conocer más detalles, por ahora **solo nos limitaremos a mencionar dos:**

A.-La modificación de los estatutos-gastos de gobernabilidad; e identificación de oportunidad en los gastos generales y administrativos al lograr propiciar en todos los colaboradores y

B.-Directivos la importancia de tener una cultura por el ahorro-no al desperdicio. En ese orden son **muchos los proyectos abordados y apoyados por esta Gerencia alineados a obtener el mejor provecho posible de cualquier gasto-**para llevarlo a una inversión o disminuirlo con igual o mejores resultados. **En ese propósito** con frecuencia se realizan los foros de

productividad donde un equipo de trabajo de las diferentes áreas identifica cualquier oportunidad para eficientizar el uso de los recursos.

4to, 5to y 6to. Grupo de columnas; tenemos un comportamiento que revela como la cooperativa sigue replicando para bien su principal propósito, nos referimos al crecimiento de los ahorros, los créditos y por tanto de los activos de la cooperativa;

estas variables sin lugar a dudas son la que mejor revelan la dinámica del desempeño de las operaciones de la cooperativa, muestran los importantes recursos que el socio a confiado a **la cooperativa y como ésta** lo ha dispuestos en favor de ellos en las mejores condiciones del mercado; pero además lo orientamos, educamos y devolvemos en beneficios sociales el buen uso de los productos y servicios de su cooperativa. En ese orden, es claro que los excelentes y resultados nunca se limitaran a la simple disposición de recursos con enfoque meramente mercantil, sino que en la actividad socioeconómica de COOPZOAMÉRICA queremos gestionar y administrar recursos para el desarrollo de nuestra gente, lograr cambios importantes en la vida de nuestros asociados.

7mo. Grupo de columnas “Solvencia Patrimonial”, al correlacionar el patrimonio de la cooperativa con el pasivo de ésta, es el indicador que evidencia en lo inmediato el nivel de compromiso o identificación de los directivos y las Gerencias en procura de consolidar cada vez más una COOPZOAMÉRICA más sólida. Vamos rumbo a nuestros 30 años de servicios al bienestar



Aumento de
↑ **RD\$26.5 millones**
patrimonio

común de nuestros miles de asociados por lo que es importante poder siempre contar con un sólido patrimonio base de la tesorería que nos permitirá en el mediano y largo plazo sortear en mejores condiciones las adversidades del mercado.

En esta dirección, el Consejo de Administración en coordinación con las gerencias ha tomado las decisiones que han logrado mejorar sustancialmente nuestro patrimonio, el cual experimentó un aumento de casi un 28%, es decir RD\$26.5 Millones más al pasar de RD\$94.81 Millones en el 2021 a RD\$121.3 Millones al cierre del 2022. Una táctica importante en este propósito es que en cada asamblea el pleno aprueba separar parte de los recursos de los excedentes a distribuir para compra de aportaciones, que en los últimos años fiscales en este renglón del capital mantiene un ritmo de crecimiento alrededor del 20%. Es importante destacar que una parte de este incremento está en el logro del objetivo estratégico de la modificación de los estatutos al ir sincerando paso a paso los valores de las aportaciones y membresías con el valor del dinero en el tiempo.

8vo. Grupo de columnas “Razón Financiera”, un comportamiento dentro de lo razonable para este indicador es que tenga una relación de 2.5 pesos por ingresos financieros con relación a cada peso de costo financiero, que en el grupo de columna del gráfico que nos precede muestra mantenerse por encima de 3.4:1 evidencia de una holgada posición para el manejo de las sensibles variables relacionadas al efectivo. Con los resultados obtenidos en este 2022 de más de RD\$50.5

Millones y el comportamiento de este indicador se consolida la estable posición financiera de la cooperativa y la certera decisión del Consejo de Administración en la revisión de las tasas pasivas.

9no. Grupo de columnas “ROA”, este indicador vincula los resultados obtenidos con relación al total de activos, retador pues la dinámica operacional de la cooperativa conlleva una cuidadosa gestión de cuantiosos recursos que deben compensar de manera equilibrada un valor razonable de excedentes con relación al total de activos. En el gráfico se aprecia un estable comportamiento por encima del 3% en los dos últimos cierres fiscales 21/22. Ya acumulado abril 2023 estamos en un 1.5%, si asumiéramos un comportamiento lineal de ese primer cuatrimestre del año, es evidente que terminaremos muy por encima del 3%, es decir seguiremos mostrando una cooperativa sólida, sostenible con excelentes resultados cada año.

10mo. Grupo de columnas “Morosidad”, este es uno de los indicadores más conocido en el sector de intermediación financiera, pues de lo que se trata es conocer la antigüedad de los vencimientos de los créditos con relación a la cartera, es uno de los principales retos de nuestra cooperativa, pues aunque estamos en objetivo con valores muy por encima del mercado y reservas que sobrepasan en un 200% la cartera los montos en vencimiento, por el perfil cerrado de nuestra cooperativa sabemos que podemos siempre hacerlo mejor, y en ese sentido nos mantendremos haciendo las diligencias de lugar para gestionar mejor el cobro, y siempre vigilante para procurar que los recursos de todos nuestros asociados estén en poder de su cooperativa de manera oportuna y así seguir brindándoles productos y servicios con calidad.

Hasta aquí un referente que nos revela por la vía de los indicadores como esta y va marchando la cooperativa en términos socioeconómico y financiero.

Impacto social y educativo en favor de nuestros miles de socios

En todo el contenido de estas memorias hay una basta evidencia de las actividades que se han realizado en favor de los socios, y COOPZOAMÉRICA ha respondido con esplendidos resultados a esa fidelidad que más del 80% de los colaboradores del parque y sus filiales han tenido, manteniéndose al lado de su cooperativa, y participando de sus actividades y utilizando los productos y servicios de esta.

COOPZOAMÉRICA ha dispuesto importantes reservas que superan el 19% de su patrimonio, ha realizado actividades de corte social y educativo con una inversión cercana a los RD\$3.5 Millones y expectativas de aumentar significativamente.



Invertimos alrededor de
3.5
millones
en actividades socioeducativas durante el período del 2022

En conclusión, lo recién comentado junto a los valores de los indicadores o elementos de medición relevantes para esta cooperativa, muestran que somos una organización con fuerte estructura financiera y con claras normativas para el control interno y administración de los recursos, aspectos que revelan resultados positivos no solo de la recuperación del 2021, sino de la consolidación del 2022 de esta recuperación con perspectiva de mantenerse para este 2023.

Que Dios siga bendiciendo a COOPZOAMÉRICA y los miles de socios que confiamos en ella.

Rafael Domínguez
Gerente General



Mantenemos una fidelidad superior al

80% de los colaboradores del parque (Zfila) y sus filiales.







Avanzamos a buen ritmo de desarrollo manteniéndonos en un sitio ventajoso frente a los similares de nuestro sector.



INFORME COMITÉ DE CRÉDITO



Distinguidos, delegados y delegadas, miembros de los organismos de dirección de Coopzoamérica, autoridades de nuestro órgano rector IDECOOP que hoy nos honran con su presencia, socios y amigos cooperativistas. El Comité de Crédito tan pronto finalizó la XIX asamblea se reunió dentro de los plazos establecidos por nuestros estatutos, y una vez allí procedimos a elegir las autoridades que lo constituirán y los respectivos puestos acorde a lo que establece la Ley 127 y su reglamento y los estatutos de la cooperativa. En ese sentido desglosamos cómo quedó estructurado:

Junior Acosta, Presidente

Azucena Pérez, Secretaria

Ariel Jiménez, Titular

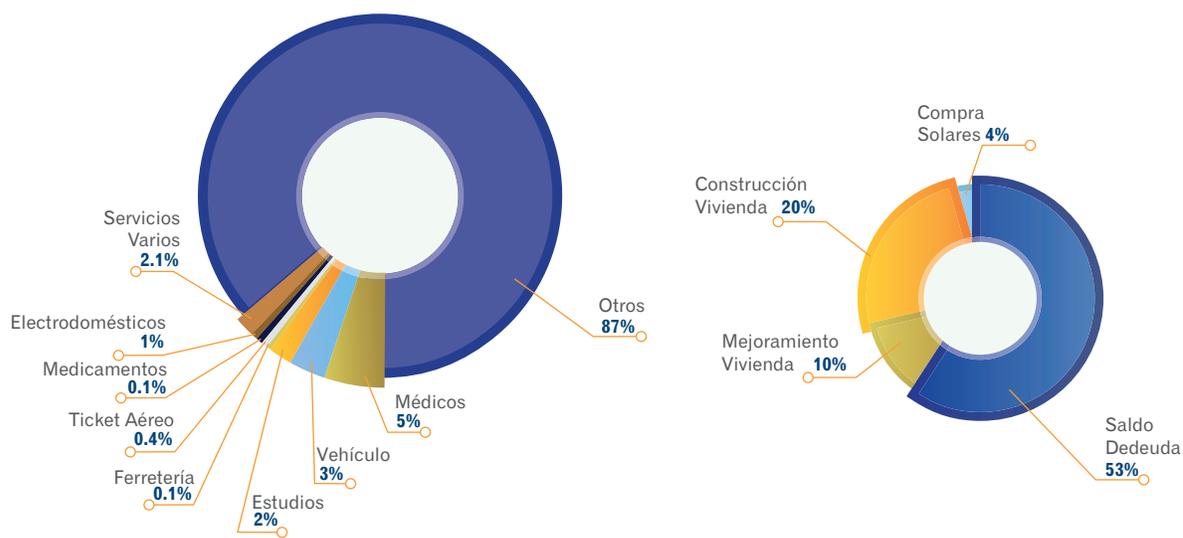
Dario Ferreras, Suplente

Una vez dispuesto este comité, a seguidas procedemos a describir las actividades realizadas por el mismo durante la gestión 2022-2023.

Desarrollo de la gestión

Para esta gestión operacional 2022-20223 este comité tuvo la oportunidad de realizar 37 reuniones en las cuales pudimos atender 1,102 solicitudes de préstamos extraordinarios con recursos frescos aprobados de más de RD\$76.88 Millones. Los socios manejaban al momento de estas solicitudes un saldo en cartera de más de RD\$335.85 Millones, servicios que fueron atendidos apegados a los lineamientos de nuestra política de crédito y dentro de los límites de aprobación que le confiere dicha política.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL % POR PROPÓSITO



Con relación a las solicitudes de préstamos y servicios que fueron evaluadas, el 100 % fueron aprobadas, cabe señalar que la unidad de Crédito trabaja de forma continua y diligente junto a los coordinadores distritales para que los expedientes de créditos cumplan con las normativas y evitar retrasos en el proceso.

RAZÓN DEL PRÉSTAMO	MONTO APROBADO	CANTIDAD	NUEVO BALANCE PRÉSTAMO EXTRAORDINARIO
Compra Medicamentos	10,000.00	1	187,601.08
Ferretería	47,000.00	2	474,698.75
Ticket Aéreo	331,500.00	4	1,283,092.91
Compra Electrodomésticos	573,300.00	13	2,725,915.37
Servicios Varios	1,380,900.00	28	7,136,529.87
Estudios Académicos	1,580,900.00	38	11,077,391.87
Compra Vehículo	2,303,000.00	14	7,225,391.64
Compra Solares	3,442,000.00	27	7,904,081.19
Estudios Médicos	3,489,300.00	104	28,377,695.10
Mejoramiento de Vivienda	7,455,000.00	94	35,826,299.97
Construcción de Vivienda	15,110,600.00	148	39,222,168.01
Saldo de Deuda	41,160,900.00	629	194,411,147.70
Total general	76,884,400.00	1,102	335,852,013.46

Queremos agradecer el gran apoyo de los colaboradores, en especial los del área de Operaciones, por las valiosas y oportunas informaciones suministradas a este comité, herramienta determinante para el normal desarrollo de nuestro compromiso, así como también la confianza depositada en este organismo para la gestión de los créditos de nuestra cooperativa.

Exhortamos a continuar fomentando la cultura del ahorro y la inversión inteligente.

Muchas Gracias.

Junior Acosta
Presidente Comité de créditos

INFORME CONSEJO DE VIGILANCIA

Estimados Asambleísta, es un grato placer rendir cuenta de las actividades que fueron llevadas a cabo de acuerdo con el mandato de la ley 127-64 y los estatutos de nuestra cooperativa, estamos comprometidos a velar e informar al concluir cada gestión.

Al final la Asamblea General de Delegado procedimos a la realización de nuestra reunión 00 en la cual se procedió a la conformación de la dirección para la gestión 2022/2023, quedando conformada de la siguiente manera:

Sra. Estefany Villanueva, Presidente
Sr. Juan Carlos Mejia, Secretario
Sra. Elimery Estevez, Titular
Sra. Loida Wilson, Primer suplente
Sra. Elida Nivar, Segundo Suplente

Es importante informarles que en reunión extraordinaria del día 22 de Mayo del 2023, este Consejo de Vigilancia conoció la renuncia por salida de su empresa de la consejera presidente Estefany Villanueva, en esta reunión se procedió a modificar la estructura dirigencial del organismo, quedando configurado de la siguiente manera:



Sr. Juan Carlos Mejia,
Presidente

Sra. Elimery Estevez,
Secretaria

Sra. Loida Wilson,
Titular

Sra. Elida Nivar,
Primer suplente

Para iniciar con los trabajos de auditoría, procedimos con los siguientes puntos.

Acta #1

- Levantamiento y disposición de artículos en desuso (ampliar información de acuerdo con el acta)
- Proceso de destrucción de archivo muerto que estaba en ILS (ampliar información de acuerdo con el acta)
- Auditoria del proceso de pago a socios inactivos
- Revisión y auditoria del proceso de órdenes de compra

Se realizan los procesos de aplicabilidad y aprobación correspondientes de acuerdo con los requisitos establecido en la política de crédito.

Auditoria de Pagos a suplidores:

Se realizan pagos por el total correspondiente a la relación de factura enviada por el suplidor de acuerdo carta compromiso y/o contrato con el suplidor según aplique.

Auditoria y revisión de presupuesto de asamblea de delegados.

El 7 de septiembre 2022 fue revisado el presupuesto de la asamblea general arrojando los siguientes resultados, en la cual podemos observar los archivos compatibles con los desembolsos y cheques pagados de la asamblea general.

Revisión de gastos clausura del diplomado. (Carrera dirigencial)

Durante el proceso de revisión de los gastos de clausura se estuvieron evaluando la aprobación de cada módulo de acuerdo con la gestión en donde se pudo observar detalladamente el desglose de estos, guiados por los estatutos.

Revisión de listado de rifa asamblea, transferencia o desembolso y aprobación del Comité Ejecutivo.

En fecha 12 de septiembre la consejera Estefany Villanueva estuvo auditando el proceso realizado para la entrega de premios a los asociados que resultaron ganadores en la rifa con celebración de la Asamblea Ordinaria de delegados Coopzoamérica.

En esta se revisaron los siguientes puntos:

El monto autorizado por el Consejo de Administración vía correo fue por el valor de 275,000 pesos para un total de 119 premios.

Proceso de entrega de premios, estos fueron entregados a los delegados correspondientes, los mismo firmaron un acuse de entrega de cada distrito.

Verificación de Flotas en Desuso y Disposición.

El día 8 de noviembre 2022 fue revisado el proceso de las flotas.

En el cual se revisó el listado de flotas de COOPZOAMÉRICA, en total tenemos de 9 números telefónicos al momento de esta revisión.

Arqueos Cajas:

Fueron auditadas las siguientes cajas

1- Caja a cargo de Mairelyn Marte, por un valor de seis mil (6,000.00) pesos, no encontrando ninguna novedad, al momento del arqueo, se había la reposición de esta, ver detalles anexos.

2- También ese mismo día fue audita la caja chica del cajero Juan de la cruz, quien tiene a su cargo dos cajas chicas una con un valor de mil pesos (1,000.00), esta para hacer devoluciones a los empleados de la cooperativa que pasan por ventanilla hacer cualquier transacción que amerite una devolución, y otra con cuatro mil pesos (4,000.00), esta última, para hacer devoluciones ex empleado de la cooperativo, en la mismos no tuvimos ningunas novedades.

Auditoria Proceso Auditado: Revisión de compras de nuevos equipos, gastos y cantidad.

El día 23 del mes de marzo 2023 en nuestro encuentro mensual fue asignado el punto No 3. a ser revisado (Revisión de Compras de Nuevos Equipos). De la 4ta Reunión Ordinaria donde se aprobó mediante la resolución No 007 del Consejo de Administración para compra de equipos audiovisual conformado por un trípode, dos cámaras, dos micrófonos y un set fotográfico.

Obteniéndose los siguientes resultados:

Revisión de gastos:

Este punto fue evaluado por la consejera Elimery Estevez obteniéndose los siguientes resultados:

Durante el proceso de revisión de los gastos de los nuevos equipos, se comprobó que el gasto y cantidad de estos estuvo de acuerdo con la gestión. Se verificó que se emitió la factura de autorización de rigor y el pago vía transferencia al número de cuenta correspondiente.

Creación y revisión del procedimiento de salida de socios

Cambio de límite de pago a exsocios.

Asunto: cambio de límite para el pago a los ex socios de montos pendientes principalmente de sus excedentes.

Con respuesta a la solicitud del Consejo de Administración el pasado 15 de diciembre 2022, el cual solicita lo siguiente:

- Revisión del proceso de pago en efectivo
- Revisión de caja chica vigente para asegurar que cuenta con los controles necesarios y suficientes para garantizar el buen manejo de dicha caja respecto con los incrementos solicitados.

En la actualidad, se paga en efectivo cualquier monto igual a \$500 pesos o menos, lo demás se paga en cheques, sin embargo, con el nuevo cambio se pagará en efectivo cualquier monto de \$3 mil pesos o menos, y de \$3,000 pesos en adelante se pagarán en cheques. Con esta medida se procede al incremento del monto de la caja chica utilizada para estos pagos, para que ésta sea de RD\$30 mil pesos en lugar de RD\$4 mil pesos.

Después de una minuciosa revisión del procedimiento de caja chica el cual establece los controles, versus la práctica, guiado de un análisis de movimiento, el cual refleja la necesidad de incremento de fondo con el fin de hacer un proceso eficiente y ágil, y así poder ofrecer a nuestros socios un servicio que le cause bienestar.

Revisión de los estados de cuenta de los tres últimos tres meses del año 2023.

Revisión de tarjeta corporativa:

El día 16 del mes de enero 2023 estuvimos revisando la caja mayor y la tarjeta de créditos utilizada para fines de suministro en la cooperativa, obteniéndose los siguientes resultados:

1. Revisión de las facturas de la tarjeta corporativa

Estuvimos revisando las facturas de la tarjeta corporativa y durante el proceso de revisión de esta, se evaluaron algunos conceptos en las facturas los cuales fueron adecuadamente esclarecidos, como también encontramos que las facturas de las licencias para software estaban facturadas en dólares. La misma encontrada en control.

Gracias

Juan Carlos Mejía.
Presidente Consejo de Vigilancia

“Continuamos el fortalecimiento de producto virtuales, auto gestionables; una tendencia del mercado es procurar un socio que desee la inclusión, que participe en la dinámica de lo que sucede en el mercado...”





ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022



Informe de los Auditores Independientes

Al Consejo de Administración y la Gerencia General de la **Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial Las Américas, Inc. (COOPZOAMERICA)**.

OPINIÓN:

Hemos auditado los estados financieros de la **Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial Las Américas, Inc. (COOPZOAMERICA)**, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022 y 2021, y los estados de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio neto, correspondientes al año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas. Los estados financieros año 2021 fueron auditados por otra firma de auditoría externa.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la **Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial Las Américas, Inc. (COOPZOAMERICA)**, al 31 de diciembre de 2022 y 2021, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las prácticas de contabilidad establecidas por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD), según se describe en la nota 3 a los estados financieros que se acompañan.

FUNDAMENTO DE LA OPINIÓN:

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's). Nuestras responsabilidades bajo estas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros" de nuestro informe. Somos independientes de la entidad, de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ético del IESBA), junto con los requerimientos de ética emitidos por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD), que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas en conformidad con estos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base razonable para nuestra opinión.

BASE PARA UNA OPINIÓN CALIFICADA:

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para ofrecer una base razonable para nuestra opinión de auditoría.

1. La Cooperativa utiliza el método de lo percibido para reconocer sus ingresos, es decir que los ingresos se registran cuando se reciben los pagos y no cuando se devengan, lo cual difiere de lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), que requieren el uso del método de lo devengado.

RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN POR LOS ESTADOS FINANCIEROS:

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con las prácticas de contabilidad establecidas por la Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPAD), la cual es una base integral de contabilidad diferente a las normas Internacionales de Información Financiera, promulgadas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debido a fraude o error; así como seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas y efectuar estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

RESPONSABILIDAD DE LOS AUDITORES EXTERNOS:

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o por error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Una seguridad razonable, es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales, si individualmente o de forma agregada, podría esperarse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman, basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También, identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría para responder a esos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de un fraude es más elevado que aquel que resulte de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la anulación del control interno.

DLV&A

Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad.

Evaluamos lo adecuado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas, efectuadas por la administración.

Concluimos sobre el uso adecuado por la administración, del principio contable de negocio en marcha y en base a la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no, una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan generar una duda significativa sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría, sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros o, si tales revelaciones no son adecuadas, 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 pueden ser causa de que la entidad no pueda continuar como un negocio en marcha.

Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y los hechos subyacentes de una forma que logren una presentación razonable.

Obtuvimos evidencia suficiente y apropiada de auditoría respecto de la información financiera de la entidad para expresar una opinión sobre los estados financieros. Somos responsables de la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría de la entidad. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con los directivos responsables de la Entidad en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad de la auditoría planificada y los hallazgos de auditorías significativas, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno de la entidad, una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia, y hemos comunicado todas las relaciones y demás asuntos de los que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y cuando sea aplicable las salvaguardas correspondientes.

ASUNTOS DE ÉNFASIS:

Los estados financieros que se acompañan no están destinados a presentar la posición financiera y los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de acuerdo con los principios contables de jurisdicciones distintas a la República Dominicana. Por lo tanto, el estado de situación financiera y los estados de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio y su utilización no están diseñados para aquellos que no estén informados acerca de las prácticas de contabilidad y por el Instituto de Desarrollo Crédito Cooperativo, (IDECOOP), según Ley 127-64 y sus reglamentos.



Lic. Ferdinand De León
Socio Encargado de la Auditoría
Exequatur No.364-01
ICPARD No. 8419



De León Vidal & Asociados, SRL
De León, Vidal & Asociados, S.R.L.
Auditores y Contadores Públicos Autorizados

Santo Domingo, R.D.
1 de marzo de 2023.

**Cooperativa Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial Las
Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

Estado de Situación Financiera

Al 30 de octubre del 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)



ACTIVOS	2022	2021
Activos corrientes		
Efectivo en caja y bancos (nota 4)	7,789,700	26,450,392
Inversiones (nota 5)	122,858,985	136,456,812
Cartera de crédito neta (nota 6)	1,197,400,960	1,006,586,238
Cuentas por cobrar (nota 7)	48,648,653	17,999,527
Gastos pagados por adelantado (nota 9)	218,221	77,657
Total activos corrientes	1,376,916,519	1,187,570,625
Activos fijos		
Propiedad, planta y equipos (nota 8)	8,983,224	7,518,088
Depreciación acumulada	(6,741,699)	(6,067,394)
Total activos fijos	2,241,524	1,450,693
Otros activos (nota 9)	3,968,973	1,132,056
Total activos	1,383,127,016	1,190,153,374
PASIVOS Y PATRIMONIO		
Pasivos corrientes		
Ahorro socios (nota 10)	1,102,469,543	950,666,912
Deposito plazo fijo (nota 11)	104,127,068	99,366,219
Documentos y cuentas por pagar (nota 12)	39,139,692	28,752,413
Retenciones y acumulaciones (nota 13)	16,102,585	16,552,388
Total pasivos corrientes	1,261,838,888	1,095,337,932
PATRIMONIO DE LOS SOCIOS		
Aportaciones de socios	15,512,875	12,948,219
Aportaciones institucionales	32,081,367	24,809,451
Reservas estatutarias (nota 14)	23,123,996	19,159,684
Excedentes del ejercicio netos	50,569,889	37,898,088
Total patrimonio	121,288,128	94,815,442
Total pasivos y patrimonio	1,383,127,016	1,190,153,374

Para ser leídos conjuntamente con las notas a los estados financieros.

Cooperativa Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial Las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)

Estado de Excedentes y Excedentes Acumulados

Al 31 de diciembre del 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)



	2022	2021
<u>INGRESOS FINANCIEROS</u>		
Intereses cobrados en créditos	140,478,204	117,878,760
Comisiones de cobradas	3,112,277	484,395
Intereses por inversión y dividendos en acciones	9,414,324	7,183,235
Total ingresos	153,004,805	125,546,390
<u>GASTOS FINANCIEROS (nota 15)</u>		
Intereses pagados por financiamientos	39,146,353	34,874,252
Total	39,146,353	34,874,252
Margen financiero neto	113,858,451	90,672,138
<u>OTROS INGRESOS</u>		
Otros ingresos (nota 16)	167,618	448,605
Total excedentes operacionales neto	114,026,070	91,120,743
<u>GASTOS OPERATIVOS</u>		
Compensaciones al personal (nota 17)	23,699,413	18,646,137
Generales y administrativos (nota 18)	25,181,814	22,389,190
Depreciación y amortizaciones	674,305	585,455
Total gastos operativos	49,555,532	41,620,783
Excedentes brutos antes de bonificación	64,470,538	49,499,959
Bonificación (10%)	6,447,054	4,949,996
Excedentes antes de las reservas	58,023,484	44,549,963
Reservas estatutarias:		
Educativa	3,481,409	3,563,997
General	490,777	414,880
Compromiso social	1,740,705	1,336,499
Fondo de solidaridad	1,740,705	1,336,499
Total reservas	7,453,595	6,651,875
Excedentes netos del ejercicio	50,569,889	37,898,088

Para ser leídos conjuntamente con las notas a los estados financieros.

Cooperativa de Ahorro, Credito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial Las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)



Estado de Cambios en el Patrimonio

Al 31 de diciembre del 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

	Aportaciones de los socios	Patrimonio institucional	Reservas estatutarias	Excedentes acumulados	Excedentes del periodo	Total
Saldos al 1 de enero de 2021	10,660,725	23,750,698	13,794,179	-	34,584,229	82,789,831
Transferencia resultados acumulados	-	-	-	34,584,229	(34,584,229)	-
Distribución excedentes	-	-	-	(34,584,229)	-	(34,584,229)
Aportaciones socios	2,287,494	-	-	-	-	2,287,494
Patrimonio institucional	-	1,058,753	-	-	-	1,058,753
Transferencia reservas y otras reservas	-	-	6,651,875	-	-	6,651,875
Uso de reserva	-	-	(1,286,370)	-	-	(1,286,370)
Excedentes del ejercicio	-	-	-	-	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	94,815,442
Transferencia resultados acumulados	-	-	-	37,898,088	(37,898,088)	-
Distribución excedentes	-	-	-	(37,898,088)	-	(37,898,088)
Aportaciones de socios	2,564,656	7,271,916	-	-	-	9,836,572
Transferencia reservas y otras reservas	-	-	3,964,312	-	-	3,964,312
Excedentes del ejercicio	-	-	-	-	50,569,889	50,569,889
Saldos al 31 de diciembre de 2022	15,512,875	32,081,367	23,123,996	-	50,569,889	121,288,128

Para ser leídos conjuntamente con las notas a los estados financieros.

**Cooperativa Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial
Las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

Estado de Flujos de Efectivo

Al 31 de diciembre del 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)



	2022	2021
Excedentes netos del ejercicio	50,569,889	37,898,088
Depreciación	674,306	585,455
Reservas	-	6,651,875
Cambio en los activos y pasivos circulantes		
Cartera de crédito	(190,814,722)	(125,834,967)
Cuenta por cobrar	(29,911,881)	3,238,814
Gastos pagados por adelantado	(140,564)	(848,084)
Otros activos	(2,836,917)	-
Depósitos ahorros de socios	151,802,630	123,215,545
Cuentas por pagar	9,650,033	(1,623,491)
Retenciones y acumulaciones	(449,803)	3,053,250
Depósitos a plazos	4,760,849	29,855,035
Total ajustes	(57,940,373)	31,056,102
Efectivo provisto por activ. operación:	(6,696,178)	76,191,520
Efectivo provisto por activ. inversión:		
Inversiones	13,597,828	(23,617,776)
Adquisición activos fijo	(1,465,136)	(1,015,278)
Efectivo provisto por activ. inversión	12,132,692	(24,633,054)
Efectivo provisto (usado) actividades financieras		
Excedentes donados	-	1,058,753
Transferencia y uso de reservas	(3,964,312)	(1,286,369)
Distribución de excedentes	(37,898,088)	(34,584,229.00)
Aportaciones socios	9,836,572	2,287,495.00
Efectivo neto obtenido por actividades de financiamiento	(24,097,206)	(32,524,350)
Aumento (disminución) neto en efectivo	(18,660,692)	19,034,120
Efectivo al comienzo del período	26,450,392	7,416,272
Efectivo al final del período	7,789,700	26,450,392

Para ser leídos conjuntamente con las notas a los estados financieros.

Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)



1. Entidad.

La Cooperativa de Servicios Múltiples de la Zona Franca Industrial de Las Américas, Inc. (COOPZOAMERICA), es una entidad legal que está amparada sobre la Ley No. 127-64, y su reglamento No. 623-86 del 25 de julio de 1986, que rigen las cooperativas, creada el 15 de octubre de 1995, incorporada mediante el Decreto No.89-96, del 03 de marzo de 1996, con el propósito de promover, estimular y fomentar el sistema cooperativo entre sus miembros.

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., con una estructura organizacional que le permite el desarrollo normal de todas sus operaciones, las cuales se efectúan con normalidad en (RD\$) pesos dominicanos. Esta es una entidad jurídica sin fines de lucro, por lo que la misma está exenta del pago de impuesto sobre la renta sobre sus excedentes, más esto no la exime de sus obligaciones de actuar como agente de retención, conforme lo establece el Código Tributario de la República Dominicana, con las leyes y reglamentos que lo instituyen

La Cooperativa fundamenta su filosofía en los principios de Rochdale, los cuales establecen el ingreso libre, el control democrático (un voto por socio), interés limitado al capital y la cooperación entre las entidades de igual naturaleza.

De manera general la estructura organizativa de las cooperativas tiene dos dimensiones, la asociativa y la operacional. En el artículo No. 15 de la Ley No. 127-64, encontramos la raíz de la estructura jerárquica de las cooperativas, que presenta un formato uniforme de los órganos de administración y control de la siguiente manera:

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



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

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

Consejo de administración:

Miembros

Sra. Marisol Guerrero
Sr. José Alberto Batista
Sra. Margarita Medina
Sra. Vilmaris Mejía
Sr. Jhonatan Ramírez
Sr. Jonathan Medina
Sr. Sandy Méndez
Sr. Ysaías Pérez
Sr. Marino Feliz
Sr. Juan Carlos Álvarez
Sra. Suleika Merejildo

Posición

Presidente
Vicepresidente
Tesorera
Secretaria
Titular
Titular
Titular
1er. Suplente
2do. Suplente
3er. Suplente
4to. Suplente

Consejo de Vigilancia:

Miembros

Sra. Estefani Villanueva
Sr. Juan Carlos Mejía
Sra. Elimery Estévez
Sra. Elida Nivar
Sra. Loyda Wilson

Posición

Presidenta
Secretario
Vocal
1er. Suplente
2do. Suplente

Comité de crédito:

Miembros

Sr. José Junior Acosta
Sr. Azucena Pérez
Sr. Ariel Jiménez
Sr. Darío Ferreras

Posición

Presidente
Secretaria
Titular
Suplente

Principales encargados departamentales y funcionarios de la institución:

Nombre

Lic. Rafael Domínguez
Lic. Pedro Hernandez
Lic. Robert Kennedy Matías
Licda. Elisa Acosta Gómez

Posición

Gerente General
Gerente de Finanzas y Adm.
Contador
Gerente de Operaciones



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

2. Base de presentación.

2.1 Declaración de cumplimiento.

La Cooperativa prepara sus estados financieros de acuerdo con las prácticas de contabilidad requeridas para las instituciones cooperativas por el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPAD), las mismas son usadas como normas supletorias. Las prácticas de contabilidad para instituciones cooperativas difieren en algunos aspectos de las Normas Internacionales de Información Financiera. Por consiguiente, los estados financieros no pretenden presentar la situación financiera, resultados de operaciones y flujos de efectivo de conformidad con dichas Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's).

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.



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

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.

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 Instrumentos financieros.

Los instrumentos financieros, tanto activos como pasivos se registran, tomando como base su valor en libros.

3.3 Inversiones negociables y a vencimiento.

Las inversiones adquiridas por la entidad para fines exclusivos de inversión hasta el vencimiento corresponden a depósitos a plazo menor de 30 días en el sector financiero de instituciones relacionadas. Estas inversiones se registran al costo y son valuadas de acuerdo a la solvencia del emisor.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), requieren que las inversiones se clasifiquen en valor razonable con cambios en resultados, disponibles para la venta y mantenidas hasta vencimiento. Dependiendo de la clasificación dicho efecto es registrado en el renglón de resultados.

3.4 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 estudio o criterio de riesgo de los créditos de la institución, y no lo indicado en la Ley 127-64, y su reglamento.



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

3.5 Política crediticia y provisión para la cartera de créditos

La Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Las Américas, Inc. (COOPZOAMERICA), tiene una política de préstamos y créditos de servicios regulados para facilitarles y otorgarles a sus socios y acorde a las disposiciones de la Ley 127-64.

COOPZOAMERICA tiene una política definida para la creación de una provisión para cuentas dudosas. La Gerencia General realiza evaluaciones continuas de las cuentas por cobrar para determinar si algunos cobros serán potencialmente incobrables y cualquier valor determinado como incobrable es cargado directamente a los resultados operacionales del ejercicio correspondiente, en consonancia con lo dispuesto en el art. #62 del reglamento de la Ley 127-64, dice que debe segregarse mensual el cinco por ciento (5%) de los ingresos provenientes de operaciones de crédito, eliminándose posteriormente los préstamos que resulten incobrables de dicha provisión.

3.6 Base para el cálculo de los intereses, comisiones y otros conceptos.

Para todas las operaciones la Cooperativa utiliza el factor de 360 días, para el cálculo de intereses, comisiones y otros conceptos generados por activos y pasivos

3.7 Propiedad, mobiliarios, equipos y depreciación

La propiedad, muebles y equipos están registrados al costo. Las adiciones y mejoras sustanciales son cargadas a la cuenta de activos fijos, mientras que las sustituciones, mantenimiento y reparaciones que no tienden a mejorar o a extender la vida útil de los activos respectivos se consideran gastos del período.

3.8 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>Año de vida útil</u>
Mobiliario y equipos de oficina	4
Equipos de transporte	4
Otros equipos	4



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

3.9 Contabilización del deterioro del valor de los activos

La Cooperativa contabiliza los activos de larga vida de acuerdo a las provisiones de la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) No. 36, "Deterioro del Valor de los Activos". Esta declaración ofrece guías para el reconocimiento y valuación del deterioro de los activos a largo plazo, ciertos activos intangibles identificables y plusvalía relacionada a los activos que serán mantenidos y usados, y aquellos que serán retirados.

La recuperabilidad de los activos a ser mantenidos y usados es medida por la comparación de los valores en libros de estos activos con relación los flujos futuros de efectivo esperados que generen.

3.10 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.

3.11 Distribución de los excedentes.

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.

Reserva general	2/10 del 1% de las operaciones
Reserva educativa	6%
Compromiso social	3%
Fondo de solidaridad	3%

3.12 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.



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

3.13 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 Riesgos de Salud (ARS) y las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

Esta Ley establece que el empleador contribuirá al financiamiento del régimen contributivo, aportando para el 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, así como el 2.87 y 3.04% en salud y pensiones respectivamente, es cubierto por el empleado.

3.14 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.

3.15 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 Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial
Las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

4. Efectivo en caja y bancos.

Un detalle del efectivo en caja y bancos al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es el siguiente:

Detalle:	2022	2021
Caja chica y fondo de operación	11,000	11,000
Banco Scotiabank	2,801,948	2,379,726
Banco popular	2,626,084	19,749,191
BHD León	2,350,668	4,210,142
Banco del Progreso	-	100,332
Totales	7,789,700	26,450,392

5. Inversiones.

Un detalle de las inversiones al 31 diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

Detalle:	2022	2021
E.1-Banco BHD.- Un (1) Certificado financiero No. B.559204, aperturado en fechas 26 febrero 2021, a una tasa de 4.55%, a un plazo de 360 días de interés anual, con vencimiento el 21 de febrero del 2021.	4,000,000	-
E.1-Banco BHD.- Un (1) Certificado financiero No. B.559205, aperturado en fechas 26 febrero 2021, a una tasa de 4.55%, a un plazo de 360 días de interés anual, con vencimiento el 21 de febrero del 2021.	4,000,000	-
E.1-Banco BHD.- Un (1) Certificado financiero No. B.559238, aperturado en fechas 19 abril 2021, a una tasa de 4.55%, a un plazo de 360 días de interés anual, con vencimiento el 19 de abril del 2022.	6,000,000	-
E.1-Banco BHD.- Un (1) Certificado financiero No. B. 605242, aperturado en fechas 28 octubre 2022, a una tasa de 10.60%, a un plazo de 180 días de interés anual, con vencimiento el 26 de abril del 2023.	5,000,000	-
E.1-Banco BHD.- Un (1) Certificado financiero No. B. 607504, aperturado en fechas 30 noviembre 2022, a una tasa de 12.15%, a un plazo de 180 días de interés anual, con vencimiento el 28 de febrero del 2023.	6,000,000	-

Continua...



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

Continuación...

Detalle:

	2022	2021
E.1-Banco BHD.- Un (1) Certificado financiero No. B. 607505, aperturado en fechas 30 noviembre 2022, a una tasa de 12.15%, a un plazo de 180 días de interés anual, con vencimiento el 28 de febrero del 2023.	6,000,000	-
E.1-Banco BHD.- Un (1) Certificado financiero No. B. 607506, aperturado en fechas 30 noviembre 2022, a una tasa de 12.15%, a un plazo de 180 días de interés anual, con vencimiento el 28 de febrero del 2023.	6,000,000	-
E.1-Banco BHD.- Un (1) Certificado financiero no. B. 607823, aperturado en fechas 29 diciembre 2022, a una tasa de 12.23% a un plazo de 120 días de interés anual, con vencimiento el 28 de abril del 2023.	5,000,000	-
E.1-Banco BHD.- Un (1) Certificado financiero no. B. 607824, aperturado en fechas 29 diciembre 2022, a una tasa de 12.23%, a un plazo de 120 días de interés anual, con vencimiento el 28 de abril del 2023.	5,000,000	-
Sub total BHD	47,000,000	50,618,543
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 807664, aperturado en fechas 17 de junio 2022, a una tasa de 8.500%, a un plazo de 122 días de interés, con vencimiento el 17 de octubre del 2022.	5,000,000	-
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 810389, aperturado en fechas 23 de septiembre 2022, a una tasa de 9.900%, a un plazo de 273 días de interés con vencimiento el 23 de junio del 2023.	5,000,000	-
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 810390, aperturado en fechas 23 de septiembre 2022, a una tasa de 9.900% a un plazo de 273 días de interés, con vencimiento el 23 de junio del 2023.	5,000,000	-
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 810391, aperturado en fechas 23 de septiembre 2022, a una tasa de 9.900% a un plazo de 273 días de interés, con vencimiento el 23 de junio del 2023.	5,000,000	-

Continua...



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021
(Valores expresados en RD\$)

Continuación...

Detalle:	2022	2021
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 812400, aperturado en fechas 01 de octubre 2022, a una tasa de 10.50%, a un plazo de 123 días de interés con vencimiento el 21 de febrero del 2023.	5,000,000	-
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 812401, aperturado en fechas 01 de octubre 2022, a una tasa de 10.50%, a un plazo de 123 días de interés con vencimiento el 21 de febrero del 2023.	5,000,000	-
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 812426, aperturado en fechas 21 de octubre 2022, a una tasa de 10.90% a un plazo de 181 días de interés, con vencimiento el 30 de abril del 2023.	5,000,000	-
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 812427, aperturado en fechas 21 de octubre 2022, a una tasa de 10.90%, a un plazo de 181 días de interés, con vencimiento el 30 de abril del 2023.	5,000,000	-
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 812662, aperturado en fechas 29 de diciembre 2022, a una tasa de 12.50%, a un plazo de 121 días de interés, con vencimiento el 29 de abril del 2023.	5,000,000	-
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 812663, aperturado en fechas 29 de diciembre 2022, a una tasa de 12.50%, a un plazo de 121 días de interés con vencimiento el 29 de abril del 2023.	10,000,000	-
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 812664, aperturado en fechas 29 de diciembre 2022, a una tasa de 12.50% a un plazo de 121 días de interés, con vencimiento el 29 de abril del 2023.	10,000,000	-
E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 812668, aperturado en fechas 30 de diciembre 2022, a una tasa de 12.50%, a un plazo de 121 días de interés, con vencimiento el 30 de abril del 2023.	4,000,000	-

Continua...



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021
(Valores expresados en RD\$)

Continuación...

Detalle:

E.2-Banco Popular Dominicano - Un (1) Certificado financiero No. 812669, aperturado en fechas 30 de diciembre 2022, a una tasa de 12.50%, a un plazo de 121 días de interés, con vencimiento el 30 de abril del 2023.

Sub total BP

Total general inversiones en CF

Más:

Intereses capitalizados Banco BHD

Intereses capitalizados Banco Popular

Total General inversiones y aportaciones

	2022	2021
	4,000,000	-
Sub total BP	73,000,000	85,838,269
Total general inversiones en CF	120,000,000	136,456,812
	1,885,977	-
	973,007	-
Total General inversiones y aportaciones	122,858,985	136,657,812

6. Cartera de créditos.

Un detalle de la cartera de préstamos al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

Detalle:

	2022	2021
Préstamos normales	1,142,113,211	979,988,509
Préstamos de emergencia	5,348,538	12,822,599
Farmacia	5,010	1,758
Electrodoméstico	19,725,252	9,100,293
Servicio de lentes	1,825,209	24,376
Servicios varios	3,642,598	582,621
Préstamo Emergencia Funerario	294,134	-
Préstamo Coopsolidaridad	8,327,783	10,666,394
Préstamo Emercoop	32,097,404	12,720,229
Préstamo CoopDental	520,826	247,379
Préstamos escolares	314,252	106,077
Seguro de vehículo	55,483	16,954
Sub total	1,214,269,699	1,026,277,189
Socios inactivos		
Préstamos normales	15,529,618	11,484,463
Préstamos emergencia	37,524	87,094
Electrodomésticos	29,502	9,464
Préstamo Coopsolidaridad	26,663	34,601
Préstamo Emercoop	189,740	-

Continua...



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021
(Valores expresados en RD\$)

Continuación...

Detalle:	2022	2021
Servicios varios	12,750	-
Sub total	15,825,797	11,615,622
Total cartera de crédito bruta	1,230,095,496	1,037,892,811
Menos:		
Provisión para cuentas incobrables	(32,694,536)	(31,306,573)
Total cartera de crédito neta	1,197,400,960	1,006,586,238

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

7. Cuentas por cobrar.

Un detalle de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2022 y 2021, es como sigue:

Detalle:	2022	2021
Rockwell Automation Technology	1,393,242	848,024
Wacoal Dominicana Corporation	702,712	606,941
Wacoal Dominicana Corporation II	2,391,949	1,918,458
Hanes Caribe San Isidro	200,529	207,924
Cardinal Healt Ltd DR.	851,585	2,019,588
Soloro Manufacturing	450,039	418,586
O. Mustad & Son DR., S.A	793,374	517,931
Pacific Global Dominicana	-	383,314
Hanes Caribe "B"	7,335,369	-
B Braun	4,603,192	3,084,204
Caribbean Custom Mold	45,834	22,115
Carefusion DR 203 Ltd	1,279,193	730,431
Oscor Caribe	-	531,608
Waocal Dominicana Molding And Cutting	435,114	279,257
EG Idustries DR., Ltd	129,007	152,840
Gildan Las Americas	1,246,538	810,035
Gildan San Pedro de Macoris Semanal	371,117	-
Microtek Dominicana S.A Ecolab	15,111,052	-
Sorin Group , DR	259,975	248,642
Gildan San Pedro de Macoris I	-	63,397
Gildan Dortex	2,691,305	2,122,334
Waocal Dominicana Corporation IV	379,660	126,249
Hayco Dominican Republic CO	2,886,654	-

Continua...



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

Continuación...

Detalle:	2022	2021
Remington Medical S.A	262,835	-
Gildan San Isidro	1,177,481	-
Cuentas por cobrar empleado	6,000	-
Total cuentas por cobrar empresas	45,003,757	15,091,876
Intereses por cobrar créditos	3,644,897	2,907,651
Total cuentas por cobrar	48,648,653	17,999,527

8. Mobiliarios y equipos de oficinas.

Un detalle y movimiento de la propiedad, planta y equipo al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

Detalle:	Saldos al 01/01/2022	Depreciación del ejercicio	Adiciones	Retiros	Saldos al 31/12/2022
Muebles y equipos de oficina	2,389,285	-	515,163	-	2,904,448
Equipos de transportes	40,207	-	-	-	40,207
Equipos de computos	4,990,011	-	949,972	-	5,939,983
Otros equipos	98,585	-	-	-	98,585
Totales	7,518,088	-	1,465,136	-	8,983,224

Depreciación acumulada

Muebles y equipos de oficina	(2,108,473)	(226,036)	-	-	(2,334,509)
Equipos de transportes	(40,207)	-	-	-	(40,207)
Equipos de computos	(3,826,000)	(442,398)	-	-	(4,268,398)
Otros equipos	(92,714)	(5,871)	-	-	(98,585)
Totales	(6,067,393)	(674,305)	-	-	(6,741,699)
Total activos neto	1,450,693	(674,305)	1,465,136	-	2,241,524

Otros equipos y de transportes al 31 de diciembre de 2022, cubrieron totalmente su depreciación.

**Cooperativa Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial
Las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021
(Valores expresados en RD\$)

9. Otros activos y gastos pagados por anticipados.

Un detalle de estas cuentas al 31 de diciembre 2022 y 2021 es como sigue:

Detalle:	2022	2021
<u>Gastos pagados por adelantado</u>		
Seguros generales	218,221	77,657
Sub total	218,221	77,657
<u>Otros activos</u>		
Papelerías, suministros e impresos	694,429	23,884
Inst. y mejoras en prop. arrendada	2,353,851	590,799
Promoción publicidad y deportes	219,598	106,318
Gastos por anticipado varios	24,511	24,511
Licencias software y accesos	371,906	108,014
Reclamaciones pendientes	85,679	77,529
Sub total	3,749,973	931,056
<u>Inversiones en acciones @</u>		
COOPSEGUROS	169,000	151,000
CONACOOOP	50,000	50,000
Sub total	219,000	201,000
Totales	4,187,194	1,209,713

Inversiones en acciones @	2022	2021
E.1.-CONACOOOP. -Un (1) certificado de aportación No. 0031, aperturado en fecha 03 de abril 2014, a una tasa de 3%, con un plazo de 24 meses de interés anual, con vencimiento el 03 de abril de 2016 .	50,000	50,000
E.3-COOPSEGUROS. - Un (1) certificado de aportación No. 1729, aperturado en fecha 13 de agosto 2021, que constituye parte de los aportes a capital social de la Cooperativa Nacional de Seguros, Inc.	18,000	-
E.3-COOPSEGUROS. - Un (1) certificado de aportación No. 1729, aperturado en fecha 13 de agosto 2021, que constituye parte de los aportes a capital social de la Cooperativa Nacional de Seguros, Inc.	41,000	41,000
E.3-COOPSEGUROS. - Un (1) certificado de aportación No. 1253, aperturado en fecha 11 de septiembre 2018, que constituye parte de los aportes a capital social de la Cooperativa Nacional de Seguros, Inc.	3,000	3,000
E.3-COOPSEGUROS. - Un (1) certificado de aportación No. 1092 aperturado en fecha 31 de diciembre 2015, que constituye parte de los aportes a capital social de la Cooperativa Nacional de Seguros, Inc.	7,000	7,000
E.3-COOPSEGUROS. - Un (1) certificado de aportación No. 707 aperturado en fecha 13 de julio 2012, que constituye parte de los aportes a capital social de la Cooperativa Nacional de Seguros, Inc.	100,000	100,000
Totales	219,000	201,000



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

10. Depósitos de ahorros

Un detalle de los depósitos de ahorros al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

Detalle:	2022	2021
Ahorros generales socios activos	1,058,116,316	906,980,215
Ahorros dedicados flexibles	20,633,598	17,548,124
Ahorros socios inactivos	22,893,250	25,586,578
Ahorros socios inactivos -devoluciones	338,547	-
Ahorros dedicados flexibles inactivos	61,300	125,463
Socios inactivos - cheques pendientes	426,532	426,532
Totales	1,102,469,543	950,666,912

Los socios inactivos en las diferentes cuentas tienen un total de RD\$22,893,250, los cuales representan un 2.08% de los ahorros totales pendiente de pago.

11. Depósitos a plazo fijo

Un detalle de los depósitos a plazo fijo al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

Detalle:	2022	2021
Plazos fijos personales	102,126,118	97,493,621
Plazos fijos empresas	2,000,951	1,872,598
Totales	104,127,068	99,366,219

Los depósitos a plazo fijo generan intereses que oscilan entre un 4.5% y un 8%, además de tener un vencimiento que va desde 3 a 24 meses. Al 31 de diciembre 2022 y 2021, los depósitos a plazo generaron pagos de intereses por un monto ascendente a RD\$7,067,103 y RD\$6,454,613 respectivamente, los cuales se encuentran registrados en el estado de excedentes.

12. Cuentas por pagar.

Un detalle de las cuentas por pagar al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

Detalle:	2022	2021
Proveedores	8,563,901	1,801,526
Intereses por realizar -ahorros y depósitos	26,930,894	24,043,236
Intereses por realizar prestamos	3,644,897	2,907,651
Totales	39,139,692	28,752,413

Cooperativa Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial
Las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

13. Retenciones y acumulaciones.

Un detalle de los otros pasivos al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es el siguiente:

Detalle:	2022	2021
Retenciones		
Depósitos por aplicar	-	1,857,650
Otras cuentas por pagar	-	927,842
Desembolsos /retiros directos por acreditar	-	107,499
Impuesto sobre la renta	124,008	94,507
Retención 18% ITBIS	186,971	152,771
Ret. 10% ITBIS int. depósitos a la vista	2,991,215	2,784,524
Retención 10% ITBIS intereses certificados	56,699	-
Retención 30% ITBIS normas grales 2-0	97,362	136,845
Almuerzos - contribuciones de empleados	-	13,121
Sub-total	3,456,255	6,074,758
Provisiones		
Regalía pascual	9,819	-
Bonificación	12,181,844	9,294,667
Vacaciones	93,727	112,178
Asambleas y reuniones	306,014	995,154
Uniformes	54,926	57,459
Celebración Navideña	-	18,172
Sub-total	12,646,330	10,477,630
Totales	16,102,585	16,552,388

14. Reservas estatutarias.

Un detalle de las reservas al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es el siguiente:

Detalle:	2022	2021
Reserva General	3,734,813	3,244,036
Reserva educativa	10,800,266	9,387,255
Compromiso social	3,399,473	3,079,654
Fondo de solidaridad	5,189,444	3,448,739
Totales	23,123,996	19,159,684

Reserva general: Esta reserva es obligatoria, según la Ley 127-64, sobre cooperativas, y está constituida por el 1% de las 2/10 de las 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 127-64 sobre cooperativa y se determina según el artículo 23 inciso "a" de los estatutos desde un 5% hasta un 15% de los excedentes.

**Cooperativa Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial
Las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**

Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)



15. Gastos financieros.

Un detalle de los gastos financieros al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

Detalle:	2022	2021
Intereses pagados a depósitos plazo fijo	7,067,103	6,454,613
Intereses pagados cuenta de ahorros	29,380,507	26,704,398
Intereses pagado ahorros dedicados	530,355	-
Comisiones pagadas	2,168,389	1,715,241
Totales	39,146,353	34,874,252

16. Otros ingresos.

Un detalle de los otros ingresos al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

Detalle:	2022	2021
Sobrante en efectivo	94	-
Recuperación	2,767	-
Otros ingresos	164,757	448,605
Totales	167,618	448,605

17. Compensaciones al personal.

Un detalle de las compensaciones al personal al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

Detalle:	2022	2021
Sueldos y jornales	17,221,816	13,952,402
Otros honorarios	11,000	-
Uniformes	292,006	265,202
Regalía pascual	1,487,287	1,183,756
Gastos educativos reembolsos	5,226	4,351
Prestaciones laborales	798,397	0
Vacaciones	329,439	256,006
Seguro médico privado	385,088	403,045
Riesgo laboral	146,145	119,443
Administradora de fondos de pensiones	1,262,366	1,003,745
Servicio familiar de salud	1,149,690	900,961
Actividades sociales	319,477	162,998
Entrenamiento y capacitación al personal	255,870	358,694
Subsidio alimentación	21,038	22,582
Medicamentos varios al personal	14,569	12,952
Totales	23,699,413	18,646,137

**Cooperativa Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial
Las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

18. Gastos generales y administrativos.

Un detalle de esta cuenta al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es el siguiente:

<u>Detalle:</u>	2022	2021
Refrigerios	162,224	65,557
Viajes	205,848	95,784
Arrendamientos de inmuebles	4,074,668	3,681,128
Legales	230,300	224,500
Papeles y útiles de oficina	507,819	549,094
Comunicaciones	949,742	942,501
Asesoría gerencial y financiera	606,557	637,200
Luz, agua y basura	388,584	317,403
Reuniones directores	220,231	147,065
Renta hilos fibra ópticas	164,248	90,938
Transporte y mensajería local	1,115,655	1,035,924
Mant. y reparación muebles y equipos	64,893	225,320
Útiles y gastos de aseo	60,224	39,077
Servicios generales (zifila)	297,779	334,589
seguro de vida colectivo	-	52,861
Promoción y publicidad	241,896	113,163
Auditoría externa	276,220	274,400
Impuesto	11,519	43,137
Pólizas varias responsabilidades, incendio	-	37,233
Gastos ferias super madre coop	695,684	39,825
Reparación y mant de equipos transporte	7,850	-
Combustible y lubricante	714,608	603,482
Contribuciones y cuotas	30,000.00	30,000
Celebración navideña	928,946	819,186
Ahorros inactivos capitalizados	294,962	32,441
Asamblea	2,772,000	2,520,000
Cuentas incobrables	7,023,910	5,893,938
Celebración aniversario	176,570	57,383
Licencia de software y accesos	252,010	259,727
Servicios de mantenimiento sistema safe	328,791	288,864

Continua...



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

(Valores expresados en RD\$)

Continuación, gastos generales y administrativos.

Detalle:	2022	2021
Seguros generales	500	52,200
Mantenimiento y reparación otros equipos	459,630	-
Placas, gomas y tubos	5,490	-
Gastos renta página web	4,720	-
Pruebas psicométricas nuevos candidatos	15,213	-
Archivo y mantenimiento limpieza furgón	40,316	-
Plan estratégico	-	535,637
Instalaciones y mejoras en propiedades	35,000	27,685
Hospedaje mod. safe i-banking	431,033	449,303
Suministros comedor-empleados	2,562	-
Cargos por servicios zfila	368,072	371,272
Gobernabilidad (incentivos a directivos)	978,200	1,452,531
Otros gastos	22,339	45,845
Donaciones	15,000	3,000
Total gastos administrativos	25,181,814	22,389,190

19. Administración de riesgo financiero.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's) requieren ciertas informaciones de los instrumentos financieros, que se relacionan con diferentes riesgos que afectan a la institución y cuyos potenciales efectos adversos son permanentemente evaluados por el Consejo de Administración Central y la Gerencia General a efectos de minimizarlos. A continuación, se presentan los riesgos financieros a los que está expuesta la Institución.

Riesgo de tasa de cambio:

La Institución está expuesta al riesgo de fluctuación de la tasa 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 moneda funcional de entidad en pesos dominicano.

Riesgo de liquidez:

La Gerencia General está consciente de las implicaciones del riesgo de liquidez, en tal sentido mantiene adecuando nivel de efectivo.

**Cooperativa Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Zona Franca Industrial
Las Américas, Inc.
(COOPZOAMERICA)**



Notas sobre los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021
(Valores expresados en RD\$)

20. Contingencia fiscal.

Durante el período fiscal correspondiente al 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, en la Cooperativa no hubo ninguna contingencia fiscal.

21. Presentación de los estados financieros.

Hemos reclasificado algunas cifras de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2021, para estar acorde con la presentación de los mismos a la fecha citada.

22. Eventos posteriores a la fecha de cierre del período.

No se registró ningún evento después de este corte de operaciones que influyera en alguna variación de importancia relativa en la información financiera expresada en los Estados Financieros auditados y sus anexos.



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