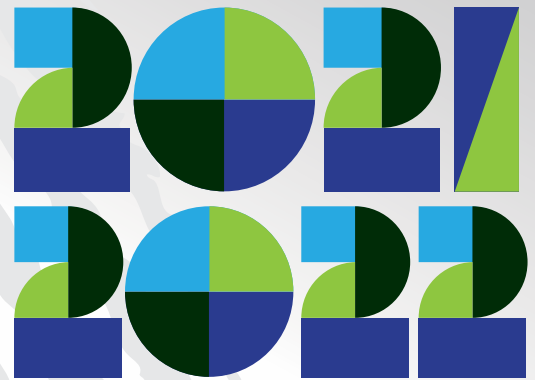




ME  
MO  
RIA



XXXIV ASAMBLEA  
GENERAL ORDINARIA  
DE DELEGADOS



¡Somos **Cooperativistas!**









**ME  
MO  
RIA**



**XXXIV ASAMBLEA  
GENERAL ORDINARIA  
DE DELEGADOS**





# CONTENIDO DE INFORMES

07	DEDICATORIA
08	MENSAJE DEL PRESIDENTE
10	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
18	INFORME DE LA TESORERA
20	COMISIÓN DE EDUCACIÓN
24	COMISIÓN REVISORA DE ESTATUTOS
28	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO
32	COMISIÓN REVISORA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
38	COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD
40	COMISIÓN DE FINANZAS

42	COMISIÓN DE INGENIERÍA & MANTENIMIENTO
----	--

46	GERENCIA GENERAL
----	---------------------

58	CONSEJO DE VIGILANCIA
----	--------------------------

62	COMITÉ DE CRÉDITO
----	----------------------

68	ACTIVIDADES RELEVANTES
----	---------------------------

74	ESTADOS FINANCIEROS
----	------------------------















## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Honorables delegados y delegadas, miembros de los órganos de Administración y Control de Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica. El Consejo de Administración se complace en presentar el informe correspondiente a la gestión 2021-2022, de conformidad con lo establecido en el Art. 23 de la Ley No. 127-64, sobre Asociaciones Cooperativas.

El Consejo de Administración está conformado de la siguiente manera:



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
› Ricardo Reyes P.	› Presidente
› Pablo Paniagua	› Vicepresidente
› Landry Núñez	› Tesorera
› Ana Ramírez	› Secretaria
› Dante Devers	› Vocales
› Edwin Martínez	
› Osvaldo Arzola	
› Felipe José	
› Sandra Rojas	
› Pablo Hernández	› Suplentes
› Santiago González	

COMITÉ EJECUTIVO	
› Ricardo Reyes P.	› Presidente
› Ana Ramírez	› Secretaria
› Osvaldo Arzola	› 3er. Miembro

COMISIONES	
› Jhoan Herrera • Presidente	COMISIÓN DE EDUCACIÓN
› Ezequiel Mazara	
› Yira Pimentel	
› Willy Sánchez	
› Julie Estévez	

› Ana María Venegas • Presidente	<b>COMISIÓN REVISORA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>
› Juan Carlos Rodríguez	
› Landry Núñez	
› Jhoan Herrera	
› Ricardo Reyes P.	

› Julie Estévez • Presidente	<b>COMISIÓN REVISORA DE ESTATUTOS</b>
› Ricardo Reyes	
› Pablo Paniagua	
› Jhoan Herrera	
› Julio Taveras	
› Juan Carlos Rodríguez	
› María Rosa Mateo	

› Pablo Paniagua • Presidente	<b>COMITÉ DE CUMPLIMIENTO</b>
› Melba Jiménez	
› Yelisa García	
› Edwin Gómez	
› Wander Herrera	
› Ana María Venegas	

› Juan Troncoso • Presidente	<b>COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD</b>
› Clara Castillo • Secretario	
› Ismael Payano	
› Ariel Santos	
› Moisés Lora	
› Juan Rodríguez	
› Ana María Venegas	

› Dulce León • Presidente	<b>COMISIÓN DE INGENIERÍA CIVIL Y ELECTROMECÁNICA</b>
› Simón Perdomo	
› Altagracia Mena	
› Teresa Felipe	
› Alexandra Germán	

› Jhoan Herrera • Presidente	<b>COMISIÓN DE FINANZAS</b>
› Landry Núñez	
› Ninoska De León	

Los miembros de nuestra institución forman parte de organismos de integración del sector cooperativo, tanto a nivel nacional como internacional. **A continuación, el detalle correspondiente:**

#### REPRESENTACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

› Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Sur América (CCC-CA)	Mariano Correa
› Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOP)	
› Comité Nacional de Afiliadas de la República Dominicana (CONARDO)	
› Alianza Cooperativa Internacional (ACI)	Julie Estévez
› Red Latinoamericana de Cooperativas (RELCOOP)	Dante Devers Ana Ramírez
› Comité Nacional de Mujeres Cooperativistas (MujerCoop)	Ana Ramírez
› Consejo Nacional de Jóvenes Cooperativistas (CNJCOOP)	Yelisa García
› Cooperativa Nacional de Seguros COOPSEGUROS	Jhoan Herrera

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### OBJETIVO GENERAL

Potenciar la innovación y calidad en el desarrollo de nuestros productos y servicios, mediante la implementación de herramientas tecnológicas y sociales, que nos permitan mantener elevada la satisfacción de nuestros socios.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos establecidos en la institución.
- Fortalecer la gestión social e institucional.
- Maximizar las herramientas tecnológicas y de comunicación de la institución.
- Manejar los fondos de manera austera.

### ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

Hemos realizado siete (07) reuniones ordinarias del Consejo de Administración y cinco (5) reuniones del Consejo Ampliado.



### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Por mandato de la asamblea, realizamos la distribución de los excedentes correspondientes al año fiscal 2019-2020, por un valor de **RD\$40 millones**, correspondientes al año 2019 y **RD\$32.9 millones**, correspondientes al 2020; depositados en las cuentas de nuestros socios, con la distribución siguiente:

- Ahorro Normal 85%
- Ahorro Capital 15%

#### Distribuidos en base a los siguientes porcentajes:

- Ahorro Normal 40%
- Aportes a Capital 40%
- Operaciones (préstamos y servicios) 20%

## PARTICIPACIÓN ACTIVIDADES SECTOR

ACTIVIDAD	PARTICIPANTE
Congreso Internacional TELEScoop 2030, organizado por la CCC-CA, en la ciudad de Panamá, los días 2-4 diciembre en el Hotel Wyndham Panamá Albrook Mall.	Sr. Ricardo Reyes Sr. Mariano Correa Sr. Osvaldo Arzola
Asamblea del Comité Nacional de Jóvenes Cooperativistas (CNJCOOP), en el marco de la IX Convención Financiera del Cooperativismo Dominicano, del 21 al 24 de octubre del 2021. Hotel Paradisus Palma Real, Punta Cana, República Dominicana.	Srta. Yelisa García
IX Convención Financiera del Cooperativismo Dominicano, del 21 al 24 de octubre del 2021. Hotel Paradisus Palma Real, Punta Cana, República Dominicana.	Sra. Ana Ramírez Sr. Mariano Correa Sr. Yelisa García
Experiencias "Énfasis en conocimiento de experiencias cooperativas del movimiento cooperativo costarricense". San José, Costa Rica, del 23 al 26 de febrero 2022, un evento organizado por la CCC-CA	Sr. Juan Carlos Rodríguez Sra. Ninoska De León Sr. Edwin Gómez.
• Capacitaciones impartidas por la CCC-CA • Maestría Profesional Gestión Gerencia para Cooperativas • Técnico en Administración para Cooperativas	Sr. Pablo Paniagua Sr. Osvaldo Arzola Sr. Juan Carlos Rodríguez
<b>Diplomado Relcoop:</b> Diplomado de Postgrado Internacional: Gobernabilidad y Administración en las Empresas Cooperativas.	Sr. Julio Tavera Sra. Yelisa García



II Congreso Nacional e Internacional "Las Cooperativas como entes de Éxito, Eje Fundamental para la Protección del Medio Ambiente", del 18 al 20 de marzo del 2022. Hotel Ocean El Faro, Punta Cana, República Dominicana, organizado por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorros y Créditos del Sector Gubernamental Dominicano (FENCOOPSEGUD).	Sr. Ricardo Reyes Sra. Landry Núñez Sr. Dante Devers, Sra. Ana Ramírez Sr. Julio Taveras Sr. Mariano Correa Sr. Jhoan Herrera Sra. Viviana García Sra. Julie Estévez
VIII Congreso Estratégico Cooperativismo Internacional – Cusco, PERÚ	Sr. Ricardo Reyes Sr. Edwin Martínez
4to. Congreso MUJERCOOP: "Desafíos de la Mujer Resiliente en la Ciencia, Tecnología, Familia, Negocio y el Medio Ambiente", a celebrarse del 20 al 22 de mayo del 2022. Hotel Ocean Blue and Sand, Punta Cana, República Dominicana.	Sra. Ana Ramírez Sra. Dulce León Sra. Dolores Martínez Sra. Sandra Rojas
Asamblea General ACI/ Conferencia Internacional ACI 2022, del 19 al 21 de junio en Sevilla, España.	Sra. Landry Núñez Sr. Pablo Paniagua Sr. Juan Carlos Rodríguez
Reunión del Consejo Directivo Regional, organizado por la CCC-CA, viernes 1ro. de julio del 2022 en la sede de la CCC-CA en la provincia de San José - Costa Rica.	Ricardo Reyes
IX Convención Internacional Iberoamericana de Cooperativas. Hotel Grand Bávaro Princess, los días 22, 23 y 24 de julio de 2022, actividad organizada por la Red Latinoamericana de Cooperativismo (RELCOOP).	Sr. Ricardo Reyes Sr. Julio Taveras Sr. Dante Devers Sr. Fermín Jáquez Sra. Ana Ramírez
XVIII Asamblea General Ordinaria de la CCC-CA. 24 de septiembre, 2022 en la ciudad Cuenca, Ecuador.	Sr. Ricardo Reyes Sr. Felipe Jose Sr. Mariano Correa Sra. Dulce León



## EMPRESAS AFILIADAS

Actualmente contamos con un total de **120 empresas afiliadas**, de las cuales, cuatro fueron incluidas en la presente gestión, conforme a lo establecido en nuestras políticas y plan estratégico.

## PLAN ESTRATÉGICO

**Dentro de las diferentes medidas que se han aplicado, como parte del plan estratégico, resaltamos las siguientes:**

- › Mantener las nuevas tecnologías, como elemento central de todos nuestros procesos, priorizando el uso de los medios digitales para diferentes acciones, incluyendo las áreas de educación y responsabilidad social.
- › Implementación de pagos a través de la plataforma de Internet Banking.
- › Continuación de las revisiones de la cartera de empresas.
- › Integración de nuevas empresas, conforme el perfil determinado en el plan estratégico.
- › Transformación del perfil para aspirantes a delegados y directivos.

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### VIRTUALIDAD Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Cooperativa La Telefónica está en una constante transformación digital, buscando posicionarse en el nivel que exigen los nuevos tiempos. En ese sentido, hemos logrado optimizar los procesos, implementando herramientas en línea sobre sus productos y movimientos de cuentas de una manera segura y confiable, no solo a lo interno de la cooperativa, sino entre instituciones bancarias externas. De esa manera, mejoramos la competitividad de la institución y ofrecemos un servicio más eficiente a nuestros socios.

Somos la primera cooperativa en República Dominicana en poder hacer transacciones a otras cuentas dentro de la cooperativa y a otros bancos, en tiempo real.

Además, podemos resaltar otros logros en el aspecto tecnológico, con los cuales, alcanzamos mayor satisfacción por parte de socios y delegados:

- ▶ Implementación de La Telefónica Digital (app y web)
- ▶ Celebración de Asambleas Distritales en modalidad mixta, mediante voto electrónico, seguro y accesible.
- ▶ Gestión de Delegados y Distritos, desde nuestro sistema financiero (Dynamics)
- ▶ Creación del Informativo La Telefónica Digital (sitio web)

### SEMINARIOS Y CHARLAS VIRTUALES

Seguimos trabajando para nuestros socios seminarios y charlas virtuales, dando prioridad a los medios digitales, con el objetivo de llegar a nuevos públicos. En ese aspecto, podemos resaltar:

- ▶ Programa de formación “Liderazgo Cooperativo”, para socios aspirantes a delegados y a directivos.
- ▶ Charla “Hablemos de Autismo” (Instagram live)
- ▶ Charla “Síndrome de Down” (Instagram live)

### ASPECTOS SOCIALES

Dando cumplimiento al 7mo. Principio cooperativo, “Interés por la Comunidad”, el Consejo de Administración realizó donaciones relacionadas con diversos aspectos, por un valor total de RD\$265,346.60 (doscientos sesenta y cinco mil trescientos cuarenta y seis mil pesos, con 60/100).

Como parte del compromiso social, es tradición entregar una donación a una institución sin fines de lucro, por motivo de nuestro aniversario. Asimismo, en la celebración del 57 Aniversario, Cooperativa La Telefónica realizó formal entrega a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño- Casa de Luz-, por valor de **RD\$50,000.00** (cincuenta mil pesos, con 00/100).

#### Detalle de las donaciones más relevantes:

ÍTEM	ACTIVIDAD
1	Niños Chiriperos con Don Bosco (NICHIBOSCO), como aporte para la Actividad Verano Educativo 2021, realizada del 18 al 27 de Agosto.
2	Junta de Desarrollo Gualey (JUDEGU)
3	Machacky's Entertainment
4	Iglesia Centro de Fe y Salvación Vida Abundante
5	Ayuda solicitada por el Distrito Sub-Duarte II, con la finalidad de contribuir en la compra de útiles escolares para los hijos de la Sra. Keyla Almonte Martínez.
6	Casa de Luz – Proyecto Ayuda al Niño. 57 Aniversario Cooperativa La Telefónica
7	Equipo de Softball Los Cervecedores
8	CNJCOOP
9	Programa Social Cena Navideña Padre Plinio Comprés
10	Charlas Regionales Ley Cooperativas (MujerCoop)
11	Club 40+ de Villa Vásquez
12	Equipo de Básquetbol Pradera del Este
13	Iglesia San Martín de Porres
14	Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo

OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA
Contribuir con la comunidad, basados en nuestro 7mo. principio cooperativo	RD\$10,000.00
	RD\$5,000.00
	RD\$22,567.50
	RD\$10,350.00
	RD\$5,000.00
	RD\$50,000.00
	RD\$9,729.10
	RD\$10,000.00
	RD\$10,000.00
	RD\$50,000.00
	RD\$20,000.00
	RD\$17,700.00
	RD\$20,000.00
RD\$25,000.00	



### PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL

Ofreciendo nuestro respaldo y solidaridad a socios de la institución, frente a situaciones de salud, se realizaron las siguientes donaciones, bajo la política del Programa de Asistencia Social, por un valor total de **RD\$320,000.00** (trescientos veinte mil pesos, con 00/100), las cuales detallamos de la manera siguiente:

- › Entrega donación de prótesis extremidad inferior, para socio, por valor de: **RD\$70,000.00** (setenta mil pesos, con 00/100)
- › Donación para implante de desfibrilador automático para madre de socio, por valor de: **RD\$250,000.00** (doscientos cincuenta mil pesos, con 00/100)

### CONCLUSIONES

El 2021 fue un año lleno de retos para la economía mundial, luego de un 2020 colmado de incertidumbre, que exigió un gran despliegue de estrategias económicas, Cooperativa La Telefónica se mantuvo a la altura de las circunstancias y en una búsqueda constante de alternativas de mejoría para los socios.

Damos gracias a Dios, por permitirnos lograr nuestros objetivos para quienes son el insumo esencia de esta institución, quienes confían en la cooperativa, nuestros socios.

El Consejo de Administración expresa un profundo agradecimiento, por el apoyo recibido para que fuera posible realizar los trabajos de esta gestión, manteniendo una institución robusta y sostenible.

Gracias a nuestro recurso más importante, nuestra gente, los miembros del Consejo de Vigilancia, del Comité de Crédito, la Gerencia General y su staff de colaboradores.

Con sentimiento de alta estima,  
**Consejo de Administración**





INFORME DE LA TESORERA

# LANDRY NÚÑEZ

GESTIÓN 2021-2022

Distinguidos Delegados y Delegadas, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 127 sobre Asociaciones Cooperativas, en su artículo 18, literal (j), estamos presentando ante esta **XXXIV Asamblea General Ordinaria de Delegados** de nuestra Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, el informe correspondiente a los resultados financieros al 31 de Diciembre del 2021.

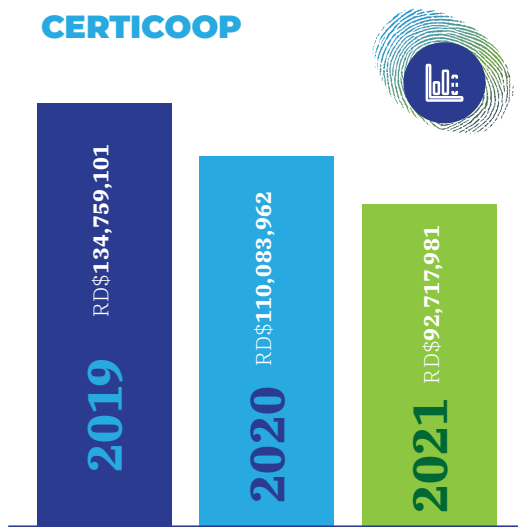
Como establece el Reglamento para la aplicación de la ley 127-64, en sus artículos 64 y 65, nuestros estados financieros deben ser auditados por una firma externa. Para estos fines fueron contratados los servicios de Malena DFK.

Luego de vivir un proceso de estado de excepción y emergencia sanitaria, como consecuencia de la pandemia del COVID-19; condición que, sin duda, afectó las operaciones normales de los negocios en general, nuestra cooperativa pudo mantener los recursos adecuados y niveles de liquidez óptimos para el oportuno cumplimiento de los compromisos con nuestros suplidores y asociados. En ese sentido, mantuvimos una cartera de inversiones con tasas de interés beneficiosas para nuestra institución, obteniendo unos ingresos financieros, por valor de **RD\$18.7 millones de pesos**.

En la cartera CertiCoop hemos alcanzado una disminución de **RD\$300 millones** desde el año 2015, comportamiento que nos ha permitido mantener una salud financiera fortalecida, reduciendo nuestro pasivo y generando un indicador de liquidez de 1.24%.

De forma gráfica, mostramos el comportamiento de dicha cartera los últimos 3 años.

## CERTICOOP



A continuación, presentamos los balances más relevantes de nuestros estados financieros.

## ACTIVOS

Nuestros activos registraron una ligera disminución en relación con el año 2020, pasando de **RD\$1,495 millones a RD\$1,447 millones**, para una diferencia de **RD\$47 millones**.

Los renglones de mayor impacto son las cuentas de Efectivo, Caja y Banco y Cuentas por Cobrar, con montos de **RD\$335 millones y RD\$1, 000,000,000 (mil millones)**, respectivamente.

## ACTIVOS



## PASIVOS

Los pasivos presentan un balance de **RD\$1,081.5**, reflejando una variación absoluta de **RD\$1.9 millones** respecto al año 2020;

Estos resultados nos mantienen con un índice de solvencia favorable, el cual se sitúa en 1.33%

## PATRIMONIO, RESERVAS Y EXCEDENTES DEL PERIODO

Los resultados en la cuenta de Patrimonio y Reservas de la institución en el 2021 reflejan una disminución de un 11.8% en comparación a los resultados del año 2020. En la actualidad tenemos **RD\$366.5 millones** en cuya composición, entre otros ítems resalta las aportaciones de socios con un monto de **RD\$321.7 millones**.

Gracias a los esfuerzos coordinados entre consejeros y la estructura operativa de nuestra institución, logramos unos excedentes netos que alcanzan los **RD\$22.7 millones**, los cuales serán distribuidos de acuerdo a los ahorros y aportaciones de nuestros socios, conforme a los porcentajes que sean aprobados en la **XXXIV Asamblea General Ordinaria de Delegados**.

Hoy damos gracias a Dios, por llenarnos de sabiduría y guiarnos por el camino correcto, para llevar a feliz término esta gestión de servicio y grandes desafíos, a los órganos de administración y control, al equipo de trabajo de la estructura operativa, por el apoyo brindado con la finalidad de obtener los resultados aquí presentados.

**Landry Núñez**

Tesorera del Consejo de Administración  
Gestión 2021-2022





Cooperativa  
**La Telefonica**  
Tu segunda familia!

INFORME

# COMISIÓN DE EDUCACIÓN

Willy, Sánchez, Julie Estévez, Jhoan Herrera, Yira Pimentel y Ezequiel Mazara.

La Comisión de Educación fue designada por el Consejo de Administración, con los siguientes integrantes:

› Jhoan Herrera	› Presidente
› Julie Estévez G.	› Miembros
› Ezequiel Mazara	
› Willy Sánchez	
› Yira Pimentel	

## OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la estructura distrital, a través de un programa de educación y comunicación integral, dirigida a los socios de los diferentes distritos.

## ACTIVIDADES

Durante la gestión, la Comisión de Educación realizó varias reuniones ordinarias, en coordinación con el Departamento Social Educación y Comunicaciones, para elaborar y revisar el plan de trabajo a ser presentando al Consejo de Administración y coordinar las actividades sociales y educativas de la gestión. Además, se mantuvo un cercano contacto con la citada unidad de la estructura operativa, para el desarrollo de cada acción.

Esta vez, la comisión concentró sus esfuerzos en acercar las relaciones entre delegados y la institución, mediante acciones novedosas, para generar motivación y mayor sentido de compromiso.

### Como parte de los logros, podemos destacar lo siguiente:

- › Transformación del perfil del dirigente, a un programa integrado que incluye capacitaciones para aspirantes a delegados y a directivos en una sola entrega compuesta por dos fases, al que se ha nombrado como Programa de Formación Liderazgo Cooperativo. Esta vez se realizó de manera virtual, con doble titulación, por la Confederación de Cooperativas de Centro y Sur América (CCC-CA) y la Universidad de FUNDEPOS, Costa Rica.

- › Recuperación de distritos que no contaban con representación.

- › La participación de una mayor cantidad de empresas afiliadas, como parte de la estructura social.

- › Creación del Informativo La Telefónica en versión digital, un sitio web amigable, innovador, que permite a los socios y al sector cooperativo en general, acceder a informaciones de interés, actualizadas y fáciles de compartir, a través de todas las redes sociales y dispositivos.

### A continuación, actividades realizadas:

## COMISIÓN DE EDUCACIÓN

ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	ACCIONES	FECHA	LUGAR	OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA
Jornada Limpieza playa Punta Salinas	Socios inscritos en Voluntarios La Telefónica	Realización de la jornada junto a socios del voluntariado y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	18 de noviembre, 2021	Baní	Cumplir con el 7mo. Principio Cooperativo: Interés por la Comunidad. Aportar en el cumplimiento de los ODS 's 6 y 14 "Agua limpia y saneamiento" y "Vida submarina", respectivamente.	RD\$64,171.42
57 Aniversario Cooperativa La Telefónica	Directivos, staff gerencial, sector cooperativo, comunidad		4 de noviembre, 2021	Auditorio La Telefónica	Dar gracias a nuestro Dios por los 57 años de nuestra institución	RD\$305,700.00
Donación para ayuda a madre de socio	Madre de socio	Implante de un desfibrilador automático	Noviembre, 2021	Santo Domingo	Cumplir con el 7mo. Principio Cooperativo: Interés por la comunidad; conforme a la Política de donaciones del Programa de Asistencia Social (NG-047)	RD\$250
Asamblea Extraordinaria	Delegados Cooperativa La Telefónica	Revisión Estatutos/ Presentación propuesta Cambio Core Financiero	27 de marzo, 2022	Hotel Sheraton Santo Domingo	Presentar propuestas para: Modificación de Estatutos y Cambio de Core Financiero	RD\$608,500.0
Charla acerca del Síndrome de Down	Todos los socios/ padres en general/ sector cooperativo	Live Instagram con Yvette Bermúdez	15 de marzo, 2022	Instagram Live	Crear conciencia entre los socios y la comunidad, acerca del Síndrome de Down, en cumplimiento con el 5to. Principio Cooperativo: Educación, Formación e Información	RD\$15,300.00
Charla "Hablemos de Autismo"	Todos los socios/ padres en general/ sector cooperativo	Instagram Live con Ana Da Cunha	4 de abril, 2022	Instagram live	Crear conciencia entre los socios y la comunidad acerca del Autismo, en cumplimiento con el 5to. Principio Cooperativo: Educación, Formación e Información	RD\$5,900.00
Entrega de Donación a socio	Socio	Para la adquisición de una prótesis de extremidad inferior.	12 de mayo, 2022	Mao	Cumplir con el 7mo. Principio Cooperativo: Interés por la comunidad; conforme a la Política de donaciones del Programa de Asistencia Social (NG-047)	RD\$70,000.00
Programa de formación "Liderazgo Cooperativista"	Socios en general	Fase I habilita para ser candidato a delegado. Fase II para candidato a posiciones en los organismos. Doble titulación CCC-CA y Universidad Fundepos, Costa Rica.	Del 3 de marzo al 23 de mayo, 2022	Virtual	Formar a nuestros socios a fin de que puedan ejercer su rol como dirigentes cooperativos	RD\$610,000.00
Zumbatón	Socios en general	Celebración del mes de la salud mediante un Zumbatón	1ro de junio, 2022	Área común de la Telefónica	Celebrar el mes de la salud con una actividad educativa y amena que ayuda a la creación de conciencia con respecto a la importancia del ejercicio físico.	RD\$28,011.75



Diseño Informativo Digital	Todos los socios, sector cooperativo nacional e internacional, público general	Creación de un medio interactivo, moderno y actualizado, al alcance todos los socios	Septiembre 2022	N/A Informativotelefonica.com	Cumplir con el 5to.Principio Cooperativo: Educación, Formación e Información	RD\$76,700.00
Asambleas Distritales Modalidad mixta (virtual/presencial)	Distritos/Delegados/Representantes de Afiliadas	Reestructuración de los distritos / Juramentación e inducción de nuevos delegados	18-22 de julio y 4 de agosto, 2022	n/a	Cumplir con el 2do Principio Cooperativo: "Control democrático de los socios"	RD\$61,317.36
Delegación Cooperativas de Cuba	Directivos, sector cooperativo, RELCOOP	Actividad de integración con cooperativas cubanas y la RELCOOP	Marzo, 2022	Auditorio La Telefónica	Propiciar la integración cooperativa a nivel nacional e internacional	RD\$79,600.00

## CONCLUSIONES

Damos gracias a Dios por acompañarnos en esta gestión y por permitirnos vencer cada obstáculo. A nuestros socios, y en especial los delegados, por mostrar interés y disposición en cada actividad que realizamos. Al Consejo de Administración, por la confianza depositada en la comisión. Al Gerente General y al equipo del Departamento Social, Educación y Comunicaciones; por su alto sentido de compromiso, colaboración y entrega, en la coordinación, realización de las actividades educativas y sociales.

### Comisión de Educación



¡Somos  
**Cooperativistas!**



INFORME

# COMISIÓN REVISORA DE ESTATUTOS

Jhoan Herrera, Pablo Paniagua, Juan Carlos Rodríguez, Julie Estévez, María Rosa Mateo, Julio Taveras y Ricardo Reyes.



















INFORME

# COMISIÓN REVISORA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Jhoan Herrera, Landry Núñez, Ana María Venegas, Juan Carlos Rodríguez y Ricardo Reyes.

La Comisión Revisora de Políticas y Procedimientos surge por la necesidad de dar soporte al Consejo de Administración en la validación, revisión y mejora de las normativas existentes.

▶ Ana María Venegas	▶ Presidente
▶ Ricardo Reyes	▶ Miembros
▶ Juan Carlos Rodríguez	
▶ Landry Núñez	
▶ Jhoan Herrera	

## OBJETIVO GENERAL

Realizar la revisión de las políticas y procedimientos que rigen a Cooperativa La Telefónica, antes de ser presentados al Consejo de Administración.

## OBJETIVO ESPECÍFICOS

- ▶ Revisar las políticas y procedimientos institucionales con la finalidad de que estén actualizadas en su contenido.
- ▶ Agilizar el proceso de revisión de los documentos institucionales con un comité conformado por miembros de organismos directivos y de la estructura administrativa.

## ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

La comisión está dirigiendo sus esfuerzos a examinar los documentos institucionales, con el propósito de mantenerlos actualizados, verificando la vigencia del contenido de cada uno, identificando la posibilidad de unificarlos, y en caso de estar desfasados, procediendo a derogarlos.

Al mes de agosto, hemos revisado 170 documentos institucionales y tenemos la expectativa de completar la revisión de un total de 200 documentos, al finalizar este año 2022.

## DETALLE ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

A continuación, se indican las 170 políticas y procedimientos que han sido revisados en la Gestión 2021-2022, hasta la fecha de entrega del presente informe:

Código	Documento	FECHA
P-104	Inducción de Empleados	Febrero
NG-024	Reclutamiento, Selección, Contratación	
P-028	Reclutamiento, Selección y Contratación	
NG-008	Capacitaciones y Entrenamiento Cruzado	
NG-013	Plan de Incentivos por Objetivos	
NG-25	Administración y solución de quejas	
NG-48	Beneficio de financiamiento de vehículos a puestos gerenciales	
NG-51	Conservación y Confidencialidad de la Información	
NG-49	Desahucio de empleado	
P-024	Elaboración Nomina de empleados	

## COMISIÓN REVISORA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

P-023	Control de Documentos	Febrero	P-107	Recepción y tramitación de documentos y llamadas	Febrero
NG-055	Seguridad y Salud		NG-051	Conservación y Confidencialidad de la información	
P-150	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos		P-106	Programa de Verano hijos de empleados	
P-151	Reporte de Accidentes e Identificación de Enfermedades		P-144	Financiamiento a vehículos gerenciales	
P-152	Procedimiento de seguridad de contratistas		NG-056	Cámaras de Seguridad	
P-153	Seguridad en la compra de insumos y maquinaria		NG-150	Conozca su empleado. 6/12/2021	
P-154	Procedimiento de evacuación		NG-053	Conozca a su proveedor	Marzo
P-155	Plan de Emergencia en caso de Huracán		NG-014	Definición Presentación de alimentos en Cafetería	
P-157	En caso de Incendio		NG-015	Mantenimiento de equipos e higiene cafetería	
P-158	En caso de terremoto		P-041	Planificación de las compras e inventario de la mercancía	
CEYC	Código de ética y conducta		P-042	Despacho de almacén de la cafetería	
Guía	Guía de Vestimenta Casual		P-043	Elaboración del menú de cafetería	
Manual	Manual de Inducción		P-044	Facturación de servicios de cafetería	
P-113	Clasificación y valoración de puesto		P-045	Manejo de quejas y reclamaciones en cafetería	
P-118	Control de Ausentismo de Empleados		P-122	Ventas café la telefónica	
P-115	Capacitación y Entrenamiento		P-133	Alquiler café la telefónica por evento	
P-114	Promoción Interna y Aumento Salarial		NG-026	Políticas de la agencia de viajes	
P-112	Permisos y Licencias		NG-035	Políticas club de vacaciones	
NG-007	Compensación y Beneficios		P-003	Solicitudes de servicio - agencia de viajes	
P-27	Vacaciones		P-038	Paquetes turísticos	
P-111	Seguro médico		P-039	Reporte BSP	
P-167	Procedimiento de gestiones legales y materia de cumplimiento		P-134	Club de vacaciones	
P-130	Notificación e ingreso salida de empleados TSS		NG-061	Conozca su empresa afiliada	
P-025	Salida de empleados		NG-062	Norma General envió RTE	
P-040	Evaluaciones periódicas de desempeño		NG-063	Protocolo de comunicación interna	
P-103	Administración y Solución de quejas de empleados		P-159	Conocimiento y actualización información asociados	

P-160	Detección operaciones	Marzo	P-056	Administración de la publicidad visual y escrita	Abril
P-161	Seguimiento y control SARLAFT		P-091	Procedimiento afiliación corporativa	
P-162	Monitoreo asociados mayor riesgos		P-093	Desarrollo para promociones de socios	
P-163	Sanciones por incumplimiento		P-094	Estudio de necesidades y expectativas de los socios	
P-164	Congelamiento Preventivo		p-140	Desarrollo de nuevos productos y servicios	
P-165	Respuesta a Requerimientos		NG-000	Política de ahorros	
P-166	Información PEPS		P-001	Solicitudes de préstamos	
NG-052	Conozca su asociado		P-004	Solicitudes de retiros en efectivo por los ahorros	
NG-009	Mantenimiento Preventivo de la instalaciones de la cooperativa		P-018	Admisión de nuevos socios	
NG-021	Control y Uso de Material Gastable		P-019	Transferencias de préstamos y servicios	
p-032	Administración de la seguridad		NG-059	Control de Recursos Humanos	
p-034	Administración Material gastable		NG-038	Políticas Servicio Telefonocard	
p-105	Mantenimiento Preventivo de las instalaciones físicas		P-136	Procedimiento Solicitud y Aprobación créditos vía telefónica	
p-108	Archivo de documentos		P-137	Procedimiento gestión de tarjetas	
p-143	Control de acceso biométrico		P-138	Reseteo y desbloqueo pin	
p-116	Inventarios de cafetería		P-139	Procedimiento reemplazo de plásticos	
p-081	Eliminación de las cuentas por pagar de BSP agencia de viajes		NG-039	Políticas Plan Funeral	
p-121	Fondo de cafetería		P-102	Evaluación crediticia de socios	
p-010	Subsidio almuerzo		P-124	Solicitudes y pago plan funeral	
p-058	Montaje de eventos		P-002	Solicitudes de servicio y facturación de tienda	
p-144	Procedimiento socios felices y leales		P-011	Recepción quejas de socios y empresas afiliadas	
CED	Código de Ética del Dirigente de Cooperativa La Telefónica		P-012	Recepción requerimientos de estados de cuenta y balances	
NG-033	Políticas para la auditoría interna		P-020	Solicitud de cambio de ahorro	
P-065	Arqueos sorpresivos a las cajas		P-110	Apertura y cancelación de Certicoop	
P-099	Auditoría interna		P-147	Procedimiento de entrega de cheques a beneficiarios	
P-135	Sorteo Socios Felices		NG-056	Manejo de socios Independientes	
NG-046	Política de afiliación corporativa	Nuevo	Contabilización de nóminas de afiliadas		

Nuevo	Inventarios generales	Mayo	NG-032	Control y desembolso de caja chica	Mayo		
Nuevo	Cálculo y distribución de excedentes		NG-045	Cálculo y distribución de excedentes			
P-036	Administración y control de los activos fijos		P-009	Recepción de cheques compañías afiliadas			
P-062	Actualización catálogo de cuentas		P-015	Transferencias bancarias			
P-063	Administración y control de las cuentas contables		P-031	Anulación de cheques			
P-064	Análisis y registro de las transacciones contables		P-033	Elaboración y tramitación de cheques			
P-068	Codificación de cheques		P-035	Programa de pagos a proveedores			
P-069	Codificación de las ordenes administrativas		P-066	Certificado de aportación			
P-071	Conciliación Cuenta Certicoop		P-070	Compensaciones a directivos de la cooperativa			
P-072	Conciliaciones bancarias		P-073	Confección y control de los formularios de cheques			
P-076	Cuadre de la caja contable		P-074	Control y seguimiento de los cobros y pagos			
P-079	Elaboración de informes y estados financieros		P-077	Cuadre diario de caja tienda			
P-082	Entrada de diario mayo		P-078	Depósitos diarios			
P-084	Inventario de bonos tienda		P-083	Generación de intereses certificados de inversión			
P-087	Pagos de impuestos retenidos		P-085	Procedimiento de caja chica			
P-088	Conciliación cuenta préstamos con garantía Certicoop		P-086	Notas de crédito y notas de débito			
NG-004	Solicitudes de pago y entrega de cheques		P-119	Manejo de Bonos			
P-014	Recepción quejas de proveedores		NG-020	Deberes y derechos de inquilinos de Plaza La Telefónica			
P-075	Creación de código de nuevos proveedores		NG-037	Políticas alquiler de locales			
P-080	Elaboración de solicitudes de cheques		P-123	Procedimiento de alquiler de locales			
P-090	Recepción de facturas y digitación en sistema		P-007	Generación reportes cuentas por cobrar			
P-109	Verificación de las cuentas por pagar		P-008	Recepción nóminas de empresas afiliadas			
NG-018	Políticas de manejo y control del presupuesto		P-013	Gestión de cobros FF			
P-029	Manejo y control del presupuesto anual		Nuevo	Control de Calidad			
NG-010	Control de gastos y viáticos dirigentes		NG-031	Política de Crédito			
NG-016	Políticas certicoop		P-005	Reclamaciones			
NG-017	Política financiera		P-021	Salida o renuncia de socios			
							Julio

## CONCLUSIONES

La gestión 2021-2022, de la Comisión Revisora de Políticas y Procedimientos, está realizando un arduo trabajo, pues se trata del año donde más documentos institucionales permanecen en revisión, desde que el organismo fue creado.

Nos sentimos muy satisfechos con el trabajo que estamos realizando y por tener la oportunidad de mejorar, mediante nuestra labor, las políticas y procesos institucionales.

**Comisión revisora de políticas  
y procedimientos.**



¡Somos  
**Cooperativistas!**



INFORME

# COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Ariel Santos, Juan Rodríguez, Clara Castillo, Juan Troncoso,  
Ana María Venegas, Ismael Payano, Moisés Lora.



Este comité se crea a raíz de la necesidad de conocer y garantizar el buen estado físico de los colaboradores, así como, instruirlos para que las actividades que realicen no interfieran en su seguridad y salud.

#### Integrantes del Comité de Seguridad y Salud

▶ Juan Troncoso	▶ Presidente
▶ Clara Castillo	▶ Secretaria
▶ Ismael Payano	▶ Representante de colaboradores
▶ Ariel Santos	▶ Representante de empleador
▶ Moisés Lora	▶ Suplente-Representante de colaboradores
▶ Juan Rodríguez	▶ Suplente-Representante de empleador
▶ Ana María Venegas	▶ Asesora

### OBJETIVOS GENERAL

El Comité Seguridad y Salud es el comité mixto que está conformado por representantes del empleador y de los trabajadores, cuyo objetivo es impulsar y monitorear el cumplimiento de las funciones asignadas al mismo en el Programa de Seguridad y Salud.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Validar las señales instaladas
- ▶ Redefinir Punto de Encuentro
- ▶ Actualizar evaluación de riesgos a peligros identificados
- ▶ Realizar minutas mensuales de las funciones realizadas
- ▶ Gestionar las inspecciones mensuales según el Programa de Seguridad y Salud
- ▶ Entrenar al personal en respuesta de emergencias
- ▶ Realizar simulacros de emergencias, según los planes existentes
- ▶ Fomentar la gestión del cambio
- ▶ Implementar la observación de tareas y su seguimiento
- ▶ Hacer análisis de accidentes e incidentes, según sus causas
- ▶ Formular planes de acción, en función de resultados del análisis
- ▶ Formular un Programa de Prevención, en función de los accidentes fuera del trabajo
- ▶ Implementar Programa de Prevención de Accidentes fuera del trabajo

### ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

El comité de seguridad y salud realizará, mínimo, una reunión al mes, para la evaluación de las actividades a ejecutar; tales como: simulacros, minutas y cartas; revisión de los protocolos de seguridad y salud implementados en el mes y las inspecciones de las áreas departamentales.

### DETALLE ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA
Reuniones e Inspecciones	Revisión de actividades del mes donde se tratan los puntos pendientes y el resultado de las inspecciones mensuales de las áreas físicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 27 octubre 2021</li> <li>· 23 noviembre 2021</li> <li>· 22 diciembre 2021</li> <li>· 25 enero 2022</li> <li>· 25 febrero 2022</li> <li>· 21 marzo 2022</li> <li>· 28 abril 2022</li> <li>· 24 de mayo 2022</li> <li>· 29 de junio 2022</li> </ul>
Capacitaciones	Capacitar al personal para eventos de emergencia.	23 de marzo 2022
Inspecciones Departamentales.	Incentivar los procesos de evacuación, según las políticas de seguridad.	10 de junio 2022

### CONCLUSIÓN

El comité está comprometido con mantener y cuidar el bienestar de los colaboradores en su área de labor, por lo que vela para que la seguridad sea parte de cada proceso y que todos mantengan su salud en óptimas condiciones. Un trabajador en buen estado de salud, garantiza mejor sus funciones.





La Comisión de Finanzas fue designada por el Consejo de Administración, quedando conformada por los siguientes miembros:

› Jhoan Herrera	› Presidente
› Ricardo Reyes	› Miembros
› Pablo Paniagua	
› Landry Núñez	
› Juan Carlos Rodríguez	
› Wander Herrera	
› Ninoska De León	

## OBJETIVO GENERAL

Evaluar y definir estrategias adecuadas de inversión de nuestros activos, garantizando unos niveles de rentabilidad, productividad, apalancamiento y liquidez saludables, que nos permita ofrecer servicios y productos beneficiosos a nuestros socios.

## ACTIVIDADES

Durante la gestión, la Comisión de Finanzas sostuvo reuniones ordinarias para revisar la ejecución presupuestaria y elaborar propuestas a ser presentadas al Consejo de Administración y coordinar las acciones financieras de la gestión 2021-2022.

Como parte de las acciones ejecutadas por la Comisión de Finanzas se encuentra, el análisis del impacto en la modificación en los plazos de los préstamos con montos menores a **RD\$300,000.00 (trescientos mil pesos con 00/100)** y mayores e igual a **RD\$1,000,000.00 (un millón de pesos con 00/100)**.

## CONCLUSIÓN

Las gracias ante todo a Dios, por proveernos la sabiduría y salud para la realización de esta tarea. Al Consejo de Administración, por la oportunidad y la confianza depositada, a los miembros de la comisión que nos acompañaron y apoyaron en cada actividad.

### Comisión de Finanzas



INFORME

# COMISIÓN DE INGENIERÍA & MANTENIMIENTO

Altagracia Mena, Alexandra Germán, Dulce León, Teresa Felipe y Simón Perdomo.

La Comisión de Ingeniería y Mantenimiento de Cooperativa La Telefónica se encarga de identificar, evaluar, dimensionar y cotizar todas las actividades de construcción y reparación, requeridas en el edificio Plaza La Telefónica, solicitadas a la comisión, de manera que su infraestructura cumpla satisfactoriamente con las condiciones óptimas para el desarrollo de las operaciones administrativas y comerciales que se realizan en dichas instalaciones.

› Dulce León N.	› Presidente
› Teresa Felipe	› Miembros
› Altagracia Mena	
› Alexandra Germán	
› Simón Perdomo	

## OBJETIVO GENERAL

Mantener las instalaciones físicas del edificio Plaza La Telefónica en condiciones óptimas para el desarrollo de sus operaciones administrativas y comerciales; así como también, realizar las adecuaciones necesarias para proveer, tanto para el personal de la cooperativa, como para los socios que lo visitan, unas instalaciones modernamente funcionales y seguras, garantizando la más alta calidad a los mejores costos.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- › Identificar técnicamente las labores constructivas y las adecuaciones que requieren las instalaciones de la Plaza La Telefónica.
- › Evaluar técnica y económicamente las labores identificadas como factibles y necesarias para su ejecución.
- › Dimensionar todas las actividades identificadas como factibles para ejecución, de manera que no se afecten las operaciones del edificio y garantizar su continuidad operativa.
- › Gestionar cotización de las labores civiles, eléctricas y mecánicas para la evaluación y selección de la propuesta más factible en términos de costos, calidad y tiempo de ejecución.
- › Presentar al Consejo de Administración las cotizaciones obtenidas y la recomendada por la comisión, proveyendo toda la información de rigor para que sea tomada la mejor decisión posible, al momento del sometimiento.
- › Supervisar y fiscalizar continuamente los proyectos o actividades, para asegurarnos que se están ejecutando acorde a su alcance, calidad, tiempo y montos aprobados.

## ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

La gestión de la Comisión de Ingeniería y Construcción durante el período 2021-2022, realizó cinco (5) reuniones ordinarias, ocho (8) visitas técnicas a las instalaciones y tres (3) reuniones con el Consejo de Administración. En esta última, se presentaron, para aprobación, el Plan de Trabajo 2021-2022 y el estatus de las actividades constructivas que mostramos a continuación.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA	FECHA ESTATUS
<b>RESOLUCIÓN: 121-2021-2022</b> a) Diseño General Remodelación 1er. nivel, antigua Cafetería La Telefónica (430 M2)	<p>Gestionar y ejecutar el diseño del 1er. nivel del edificio La Telefónica, adecuando los espacios, conforme a las necesidades identificadas por la Gerencia; insertando las áreas deshabilitadas al sistema productivo.</p> <p>Dentro del alcance, se contempla el diseño de seis (6) locales comerciales, área de comedor y descanso, zona de trabajo foráneo, áreas de circulación y esparcimiento y/o eventos; ambientación y terminación de los espacios.</p> <p>Además, la elaboración del presupuesto, especificaciones y cronograma de ejecución.</p>	RD\$292,521.53 (US\$5,004.00)	Completado Agosto, 2022
a) Construcción Civil y Electromecánica del proyecto Remodelación 1er. Nivel, antigua Cafetería La Telefónica (430 M2),	Contempla la contratación y construcción civil y electromecánica del proyecto de acuerdo con el diseño elaborado y descrito en punto anterior; así como también, la supervisión continua durante el proceso de ejecución, fiscalización de las cubicaciones correspondientes y la recepción del proyecto.		En Proceso de Aprobación Diciembre, 2022
a) Evaluación Alternativa Generación de Energía con Paneles Solares.	<p>Gestionar compañías expertas en el área que nos presenten propuestas viables para implementar la instalación de paneles solares, de acuerdo con el consumo voltaico actual del edificio, versus la capacidad de generación de las soluciones planteadas. El objetivo básico de este proyecto es reducir el gasto por la alta facturación eléctrica.</p> <p>Dentro del alcance deben dimensionarse los siguientes puntos: Revisión de tarifa, recuperación de la inversión, beneficio de la ley, calidad de equipos, entre otros. Monto sujeto a actualización de los precios en el mercado.</p>	RD\$15,486,268.88 (US\$264,272.80)	En Proceso de Evaluación Octubre, 2022

## CONCLUSIONES

La Comisión de Ingeniería y Construcción se mantuvo enfocada en desarrollar e implementar el Plan de Trabajo Proyectos 2021-2022 acorde su alcance y aprobaciones correspondientes, dando seguimiento de inicio a fin en cada uno de ellos, para obtener los resultados previstos en costo, tiempo y calidad.

Esta comisión agradece a todos los miembros del honorable Consejo de Administración de Cooperativa la Telefónica, por la receptividad y acogida de cada una de las propuestas presentadas para aprobación, así también, por cada señalamiento que sugiere la mejora en el proceder del organismo.

Para nosotros ha sido gratificante el haber contribuido con la institución a través de nuestros conocimientos y experiencia; recíprocamente, también ha sido una escuela de aprendizaje.

**Comisión de ingeniería & mantenimiento**



¡Somos  
**Cooperativistas!**



## INFORME DE LA GERENCIA GENERAL

# JUAN C. RODRÍGUEZ

GESTIÓN 2021-2022

La Gerencia General es el cargo de dirección superior, con mayor grado administrativo, subordinado al Consejo de Administración. El presente informe se emite de conformidad con lo establecido en el Art. 23 de la Ley No. 127-64.

### ORGANIGRAMA DEL STAFF GERENCIAL Y SUPERVISORES





Con la llegada de la pandemia del Covid-19, la crisis sanitaria, económica y social que aún continúa, diversos aspectos, dinámicas, prioridades y procesos, dentro de las cooperativas tuvieron alteraciones radicales. Sin duda, el paso acelerado a la digitalización, como camino a la permanencia del negocio en marcha, fue la medida más común entre las compañías en todo el mundo y uno de los mayores retos enfrentados, pues no todas estaban en la capacidad de implementarla con tanta celeridad.

Rediseñar la estrategia de continuidad de cada negocio, en medio de una gran incertidumbre, se volvió prioridad; es por ello que podríamos definir el año 2022 con una palabra: adaptabilidad.

## ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

### Gerencia de Mercadeo y Canales de Atención al Socio

Durante la Gestión 2021-2022, la Gerencia de Mercadeo y Canales de Atención al Socio estuvo enfocada en desarrollar acciones encaminadas a la transformación digital de Cooperativa La Telefónica, habilitando herramientas que faciliten la forma en que los socios solicitan y utilizan los servicios de la cooperativa. Así mismo, se realizaron acciones enfocadas en afianzar la relación con las empresas afiliadas actuales con el

propósito de aumentar el porcentaje de penetración de socios activos, a través de charlas, colocación de stands y promoción para nuevos socios.

A nivel de Mercadeo, hemos fortalecido nuestra presencia y reconocimiento de marca a través del uso de una línea gráfica homogénea en todas nuestras comunicaciones. El enfoque ha sido dirigido al mercadeo digital, dando un mayor uso a nuestras redes sociales para conectar con las nuevas generaciones y seguir las tendencias del mercado.

Desde esta gerencia, nuestro objetivo principal estuvo direccionado en monitorear el resultado de la operación y realizar los ajustes necesarios para cumplir con los objetivos plasmados en el plan de trabajo. En ese sentido, nos planteamos una serie de objetivos específicos, dentro de los que destacamos algunos a continuación:

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESULTADO
Cumplimiento SLA	Cumplir con el SLA de los requerimientos de socios	<b>Objetivo: 90%</b> Logro 2021: 93% al 31 de diciembre 2021. Logro 2022: 97% al 31 de julio 2022.
Implementación Canales Digitales	Implementar La Telefónica en Línea y La Telefónica Móvil según el plan de Transformación Digital	<b>Objetivo:</b> Septiembre 2021 Logro: Puesta en producción el 9 de septiembre 2021
Implementación Gestor de Turnos	Implementar herramienta de gestión de turnos en la oficina principal	Objetivo: Julio 2021 Logro: puesta en producción el 28 de julio 2021
Calidad de expedientes	Lograr % de errores proyectado para 2021 y 2022	<b>Objetivo: 10%</b> Logro 2021: 8.3% al 31 de diciembre 2021. Logro 2022: 9.5% al 31 de julio

## GERENCIA GENERAL

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESULTADO
Retención de socios	Lograr % de retención de socios proyectado para 2021 y 2022	<b>Objetivo: 7%</b> Logro 2021: 14.5% al 31 de diciembre 2021 Logro 2022: 14% al 31 de julio 2022
Mejoras de servicio al socio	Implementación herramienta de autoservicio vía la página web	<b>Objetivo: Julio 2021</b> Logro: Puesta en producción el 30 de junio 2021
Actualización Contact Center	Actualizar el contact center para mejorar la experiencia de los socios, a través de una herramienta Omnicanal	<b>Objetivo: Junio 2022</b> Logro: Puesta en producción el 30 de agosto 2022



### ADICIONALMENTE, SE REALIZARON OTRAS ACTIVIDADES COMO:

► Promoción de captación de socios y exsocios con menos de un año de desafiliación voluntaria “Duplica tus ahorros” en 2021 y “Duplica tus ahorros 2.0”, 2022

► Feria de Madres 2021 y 2022

► Feria Coop virtual 2021 y Feria Coop Presencial en 2022

► Feria de Black Friday 2021

► Participación en el Congreso Interamericano de Gestión Humana ADOARH 2022.

► Aumento de los plazos de pagos de préstamos por los ahorros desde RD\$70,000.00 en adelante, con un plazo máximo de hasta 7 años para préstamos de RD\$1 millón en adelante.

► Incremento del monto máximo del préstamo educativo a RD\$250,000.00.

Reforzamos la tranquilidad de nuestros socios aplicando un seguro de vida a todos los préstamos.



## GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRACIÓN

La Gerencia de Gestión Humana y Administración estuvo enfocada durante esta gestión 2021-2022 en implementar las siguientes actividades alineadas al Plan Estratégico Institucional:



ÁREAS	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ESTATUS
Seguridad y Salud Higiene industrial	Renovación de las brigadas de emergencias.	Gestionar Protocolos de Seguridad y Salud oportunamente para mantener nuestras instalaciones físicas en óptimas condiciones para nuestros colaboradores y socios.	Completado 100% en 2021
	Simulacros e inspecciones mensuales.	Capacitar al personal con los conocimientos necesarios para que puedan preservar su integridad física, la de sus compañeros, socios e inquilinos de la plaza en situaciones de emergencia.	Nuestro índice de accidentalidad es de 0.00 en esta gestión. Certificados por el Ministerio de Trabajo en Seguridad y Salud 2021/2022
Gestión Humana	Encuesta de Clima Organizacional	Encuesta implementada y el resultado de nuestra encuesta de clima organizacional ha sido del 91% de nivel de satisfacción de nuestros colaboradores.	Completado 100% en 2021
	Perfil Organizacional de la Estructura de Canales Digitales	Diseñar estratégicamente el perfil organizacional requerido para implementar la estrategia de negocio de canales digitales.	Completado 100% en 2021
	Implementación Plan de Gestión de Cambio y Cultura con capacitaciones para desarrollar el talento	Realizar e Implementar el Plan estratégico requerido para fomentar las mejores competencias de nuestros colaboradores en el proceso de cambio de cultura.	Completado 100% en 2021
	Reclutamiento 2.0	Implementar nuevas herramientas de pruebas psicotécnicas online, en los procesos de reclutamiento, acorde a nuestro plan estratégico de cambio de cultura y canales digitales.	Completado 100% a Enero 2022
	Perfiles de Posiciones actualizados en nueva plataforma virtual	Perfiles de Posiciones actualizados en nueva plataforma virtual	Completado 100% a Enero 2022

## GERENCIA GENERAL

Gestión Humana	Evaluaciones de Desempeño en modalidad virtual	Implementar proceso de evaluaciones de desempeño en modalidad virtual.	Completado 100% a Febrero 2022
	Programa de Reconocimiento	Realizar el Programa de Reconocimiento de nuestros colaboradores para reconocer su compromiso institucional.  El proceso de elección de candidatos para ser premiados fue virtual, acorde a nuestra estrategia de canales digitales.	Completado 100% a Abril 2022  Nueve colaboradores por alto desempeño laboral.
Procesos	Revisión de documentos institucionales	Revisar los documentos con la finalidad de mejorar los procesos institucionales.  El área de Procesos ha realizado el levantamiento y revisión de 165 documentos institucionales incluyendo políticas y procedimientos, junto a las áreas responsables.	En Proceso: 82% a Junio 2022
	Actualización de CSE	Contar con una base de datos de colaboradores actualizada.  Levantamiento realizado de CSE (Conozca su Empleado) y anexos, actualización de data y cargada al sistema.	Completado: 100% a Junio 2022
Compras	Compras institucionales	Realizar compras institucionales con proveedores debidamente depurados y que tienen todos los requerimientos que nos son exigidos como sujeto obligado de cumplimiento tal y como lo establece la ley 155-17 y la norma 01-17	En proceso: 100% a Junio 2022
Legal	Depuración de Proveedores	Realizar debida diligencia de Proveedores, actualizando sus expedientes, de acuerdo al nivel de riesgo y las políticas establecidas.	Completado: 100% a 2021
	Afiliadas	Realizar la debida diligencia de las empresas afiliadas, actualizando sus expedientes, de acuerdo al nivel de riesgo y las políticas establecidas.	Completado: 100% a 2021



## GERENCIA DE OPERACIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Departamento de Operaciones de Productos y Servicios estuvo enfocado en asegurar el logro de las actividades que detallamos a continuación:



ACTIVIDAD	OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA	FECHA
<b>Salida a producción Plataforma Digital Internet Banking</b>	Coordinar y administrar la salida a producción del proyecto de Internet Banking, mediante el cual los socios podrán realizar transferencias, tanto de manera interna, como externa, a cualquier banco, cuenta propia o terceros. Así, la cooperativa se convierte en pionera en la automatización de este proceso.	US\$11,000.00	17/9/2021
<b>Feria Coop Virtual 2022</b>	Mejorar nuestra página ecommerce, donde nuestros socios pueden comprar de forma virtual a solo un click de distancia.	RD\$900,000.00	2021-2022
<b>Operaciones/TI</b>	Dar seguimiento a incidentes del sistema Dynamics y la automatización de los Procesos.	N/A	2021-2022
<b>Cambios a los contratos y pagarés y notarización</b>	Transformar la estructura del pagaré y su notarización, para darle más fuerza legal en la recuperación de las Cuentas por Cobrar	N/A	25/2/2021
<b>Plan Estratégico</b>	Dar seguimiento en la definición, aplicación y cumplimiento del Plan Estratégico	N/A	2021-2022

## GERENCIA GENERAL

### GERENCIA FINANCIERA

Con el objetivo de implementar mejoras continuas que nos ayuden a ser cada vez más eficientes y ágiles, la Gerencia General y el Consejo de Administración logró la implementación de pagos a través de la plataforma de Internet Banking, con el apoyo del Banco Popular. De esta manera, logramos un importante ahorro de tiempo y esfuerzo a los encargados de las aprobaciones de pagos por transferencias y mayor independencia en nuestros procesos.

Como cada año, trabajamos en conjunto con la Tesorera y la Gerencia General, con la finalidad de crear las medidas económicas que ayuden a mantener la rentabilidad y sostenibilidad de nuestra institución, verificando de cerca las variaciones en las tasas de los mercados para las inversiones y colocando en las mejores ofertas del mercado. Además, se realizaron los esfuerzos de lugar para la colocación de inversiones en puestos de bolsa y así lograr mejor rentabilidad de los fondos.

Efectuamos la labor continua de realizar los análisis del mercado, tanto en el sector como en la banca comercial, para mantener tasas de carteras atractivas para nuestros socios y que sean rentables.

En colaboración con la Gerencia de Mercadeo y Canales de Atención al Socio, se trabaja mensualmente la data de socios a los cuales se les puede ofrecer productos

y servicios de nuestra cartera, logrando un aumento de las colocaciones y estrechando más los lazos con nuestros socios.

Se llevó a cabo un plan para la desafiliación de empresas que no cumplían con el mínimo requerido por nuestras políticas, lo cual se pudo realizar bajo los análisis necesarios que permitieran cubrir con los desembolsos a socios desvinculados y continuar con el adecuado manejo de nuestros fondos.

Dentro de los objetivos de este periodo, tenemos el realizar la revisión y actualización de nuestras políticas y procedimientos, logrado en un 99 por ciento, en conjunto con cada uno de los supervisores de las áreas responsables de los procesos. En ese sentido, alcanzamos la revisión de 50 políticas y procedimientos correspondientes a los departamentos de Contabilidad, Tesorería y Finanzas.

El impacto en la economía, dejado por el Covid-19, aún se percibe en el país y el mundo y es por esto que nuestro enfoque fundamental ha estado en que las secuelas de esta pandemia nos afectara lo menos posible, tratando de tener flujos de efectivo adecuados a nuestras necesidades, además de incentivar el ahorro interno para lograr los objetivos planteados.

En la gerencia financiera nos sentimos complacidos de los logros alcanzados de la mano con el Staff Gerencial y nuestro excelente equipo de colaboradores.

### GERENCIA SOCIAL, EDUCACIÓN Y COMUNICACIONES

En la presente gestión, el Departamento Social, Educación y Comunicaciones concentró sus esfuerzos en realizar cambios estructurales que permitieran una mejor gestión de las comunicaciones hacia los públicos internos y externos de la institución.

La unidad fue reestructurada con la colaboración de la Gerencia General y la de Gestión Humana y Administración, para la transformación de las posiciones de Gestor Social, Analista Social y Educación y Analista de Comunicaciones.

Se presentó ante el Consejo de Administración, la Política de Comunicaciones, basada en el Plan Estratégico institucional y el de Comunicación, con la finalidad de regular este aspecto en la cooperativa. Además, como parte de la fase táctica operativa de esta planificación, se presentó el cronograma de trabajo que detalla las publicaciones dando prioridad al uso eficiente de los medios digitales, acciones de responsabilidad social y charlas cooperativas, alcanzando una ejecución satisfactoria hasta la fecha.

El departamento mantuvo un constante apoyo a las acciones de otras unidades, en cumplimiento con la Política de Comunicaciones, bajo un estricto apego a los objetivos institucionales y con la intención de preservar la buena imagen de la cooperativa.

En conjunto con la Gerencia de Tecnología, se desarrolló la creación del Informativo Digital,

un sitio web interactivo y multimediático que permita la difusión de las principales actividades internas y el acontecer del sector cooperativo, tanto a nivel nacional, como internacional.

Se logró la transformación del perfil de los aspirantes a delegados y directivos, con un programa de formación integrado que se desarrolló de manera virtual. Además, la integración de nuevas empresas afiliadas a la estructura social de la cooperativa, logrando una representación récord para la XXXIV Asamblea General Ordinaria de Delegados.

Otras actividades estuvieron orientadas al cumplimiento del Plan de trabajo de la Comisión de Educación y Programa de Asistencia Social. (Véase el informe de la Comisión de Educación).

## GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

En la presente gestión, el Departamento de Tecnología de la Información, realizando un excelente trabajo en equipo, nos enfocamos en colaborar con las estrategias de cambio y transformación digital que nos hemos propuesto como institución.

Nos esforzamos en integrar en nuestros procesos las nuevas tecnologías digitales, para brindar valor agregado a nuestros socios, mejorar la eficiencia, gestionar los riesgos y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos.

**Entre las actividades más relevantes podemos resaltar:**

Objetivo	Descripción
FeriaCoop Virtual	Mejoras a FeriaCoop en línea, análisis de interface inventarios con suplidores. Gestionar IPLUS para proveedores de FeriaCoop.
Despliegue actividades digitales, según Plan aprobado.	Implementación de La Telefónica Digital (App y Web)
Implementación de herramienta CFG móvil y web	Incentivar los procesos de evacuación, según las políticas de seguridad.
Mejora Servicio al Socio	Implementación autoservicio, vía IPLUS
Gestión de Riesgos de TI Actualización Plataforma servidores internos Seguridad Datacenter	Upgrade de servidores, migración máquinas virtuales, reconfiguración del dominio y políticas de Active Directory
Automatización proceso pagos de Finanzas	Implementación proceso de IB Banco Popular en Finanzas
Cumplimiento	Implementación Sistema de Prevención de Lavado de Activos y financiamiento al terrorismo.
Asambleas Distritales	Asambleas Distritales en modalidad electrónica - Gestión de Delegados y Distritos en Dynamics
Implementación de herramientas de Turnos	Implementación herramienta de Turnos PR
Plan comunicación interna	Análisis y propuesta de herramientas colaborativas para nuestros colaboradores. Encuesta a colaboradores sobre herramientas tecnológicas.

En la Cooperativa La Telefónica podemos decir que el año 2022 fue muy positivo, gracias a cada uno de nuestros socios, quienes depositaron su voto de confianza en nuestra institución; los resultados del periodo 2021 muestran la sostenibilidad y salud financiera con la que cuenta nuestra segunda familia.

Cabe destacar que una de las medidas aprobadas fue la extensión de los plazos de pago y disminución de cuotas, como beneficio directo para los socios.

Con la implementación de la Telefónica Digital (App Móvil) logramos tener la información de los productos y servicios en la palma de las manos, siendo pionera en República Dominicana en poder hacer transacciones a otras cuentas dentro de la cooperativa y a otros bancos en tiempo real y obteniendo cambios internos de automatización de pagos bancarios, disminuyendo así los tiempos de respuestas a las solicitudes de préstamos y retiro de ahorros.

El agradecimiento es muy especial a todos los socios, por confiar, por su fidelidad a la cooperativa, en medio de las situaciones difíciles que nos tocó enfrentar. A pesar de esto, nuestros colaboradores respondieron a cada uno de los retos planteados.

Como administradores, tenemos un deber de fidelidad que estamos obligados a cumplir frente a la institución y ante ustedes, buscando la estabilidad económica y social de nuestra cooperativa.

Aplicando los principios de equidad y solidaridad, solo nos queda decirles: Gracias, muchas gracias.

Un fraterno y solidario saludo,  
**Juan Carlos Rodríguez Amaro**



# STAFF GERENCIAL

Edwin Gómez, Erika Benzant, Julie Estévez, Ninoska De León, Wander Herrera, Juan Carlos Rodríguez,  
Anny Peña, Melba Jiménez, Ana María Venegas y Simón Perdomo.







# SUPERVISORES

Jordano Marte, Edwin Pérez, Juan Carlos Rodríguez, Luis Encaranación y Simón Perdomo.

Cooperativa  
**La Telefonica**<sup>+</sup>  
Tu segunda familia!







# INFORME CONSEJO DE VIGILANCIA

Mariano Correa, Virgilio Espino, Tony Urbaez, Dolores Martínez, Julio Taveras, Erika Benzant, Fermín Jáquez, Martín Berigüete y Luis García.





Para el Consejo de Vigilancia, es de gran satisfacción presentar, ante nuestra XXXIV Asamblea General Ordinaria de Delegados, el informe de las actividades más relevantes que desarrollamos durante la Gestión 2021-2022, esperando haber cumplido las expectativas de quienes hacen vida económica y social en nuestra institución.

Como órgano fiscalizador, nos aseguramos de que todas las actividades realizadas por nuestra institución se enmarcaran en las disposiciones de la Ley 127-64 y su Reglamento, que regula el funcionamiento de las Cooperativas en la República Dominicana; Ley 11-92, que aprueba el Código Tributario, Ley 155-17 Contra Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, así como también de nuestros Estatutos, Políticas, Procedimientos y nuestro Código de Ética y Conducta.

**Este Consejo de Vigilancia está conformado por los siguientes miembros:**

› Julio Taveras	› Presidente
› Fermín Jáquez	› Secretario
› Mariano Correa	› Vocal
› Luis García	
› Dolores Martínez	

› Tony Urbáez	› 1er. suplente,
› Virgilio Espino	› 2do. suplente
› Erika Benzant	› Miembros colaboradores
› Mártire Berigüete	
› Lino Hernández	

## OBJETIVO GENERAL

Nuestro objetivo primordial, ha sido velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la institución, amparadas en las mejores prácticas de fiscalización y de gestión. Además, brindar apoyo a los diferentes proyectos de crecimiento de Cooperativa La Telefónica.

En virtud de lo establecido en el artículo 31 de la Ley 127-64 y el artículo 79 de nuestros Estatutos, el Consejo de Vigilancia, celebró un total de doce (12) reuniones, de manera ordinaria; formó parte de cinco (5) reuniones del consejo ampliado y una asamblea extraordinaria. También participó en diversos eventos del sector cooperativo.

**A continuación, indicamos las actividades más relevantes de la gestión 2021-2022:**

## CONSEJO DE VIGILANCIA

### CONSEJO DE VIGILANCIA Y AUDITORÍA INTERNA

- › Fiscalización del proceso de distribución de los excedentes 2019-2020
- › Inventario final de activos fijos del año 2021
- › Revisión del efectivo en caja, mediante arqueos a cajas, a inversiones y conciliaciones bancarias
- › Revisión del presupuesto vs. ejecución mensual
- › Fiscalización de resoluciones emitidas por el Consejo de Administración
- › Seguimiento declaración jurada anual informativa, ante la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)
- › Auditoría al Programa de Cumplimiento para la Prevención del LAFT.
- › Revisión carta de gerencia auditoría externa 2021
- › Inventario semestral de activos fijos del año 2022
- › Revisión de expedientes de préstamos

- › Fiscalización del proceso de desafiliación empresas, según Plan Estratégico
- › Fiscalización proceso de incineración de documentos
- › Revisión excedentes pendientes por pagar a exsocios
- › Revisión políticas y procedimientos

### CONSEJO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- › Fiscalización de los procesos de Seguridad de la Información y de la estructura tecnológica de la empresa.
- › Actualización de licenciamiento de Plataforma de antivirus Kaspersky Security Manager.
- › Configuración de seguridad y gestión de roles y perfiles de usuario en sistema
- › Gestión y monitoreo de las conexiones remotas durante la pandemia.
- › Apoyo logístico en la identificación, selección e implementación de la herramienta de votación electrónica para las Asambleas Distritales a distancia

## AGRADECIMIENTOS

El programa de actividades que concluye esta gestión, fue llevado a cabo gracias a la participación activa de cada uno de los miembros de este consejo y a los colaboradores en los departamentos de Auditoría Interna y Seguridad de la Información, respectivamente.

Damos las gracias a Dios, por concedernos la fortaleza y la sabiduría para cumplir con este desafío. A todos ustedes, por la confianza puesta en nosotros, como organismo fiscalizador. Al mismo tiempo, reiteramos el compromiso de seguir brindando nuestra experiencia, apegados a valores éticos en favor de nuestros socios y el bienestar de nuestra cooperativa.

### Consejo de Vigilancia

**“LA COOPERACIÓN DESCANSA EN EL SIMPLE PRINCIPIO DE QUE,  
COMO SERES HUMANOS, NOS NECESITAMOS MUTUAMENTE”**

JAMES PETER WARBASSE



¡Somos  
**Cooperativistas!**





INFORME

# COMITÉ DE CRÉDITO

Dulce León, Jhoan Herrera y Viviana García.



El Comité de Crédito será el árbitro de todas las solicitudes de préstamos y créditos de los socios.

**La presente gestión está conformada por los siguientes miembros:**

▶ Jhoan Herrera	▶ Presidente
▶ Dulce León	▶ Secretaria
▶ Yelisa García	▶ Vocal
▶ Viviana García	▶ Suplente

## OBJETIVO GENERAL

Analizar y evaluar las solicitudes de crédito de los socios y aprobar o declinar, en función a lo que establece la política de crédito NG-031.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Revisar y proponer modificaciones de la política de crédito, al Consejo de Administración
- ▶ Orientar a los socios en aquellos casos que ameriten
- ▶ Mantener un trato personalizado con los socios
- ▶ Evaluar las excepciones, acorde lo establece la política de crédito, según los casos siguientes:
  - Por problemas de salud propios o de familiares
  - Por atrasos en deudas hipotecarias y de vehículos
  - Por compromisos de escolaridad o reparación de vehículos
  - Pérdida de vivienda por incendio o catástrofes naturales

## ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

El Comité de Crédito llevó a cabo las siguientes actividades:

Reuniones Ordinarias	Reuniones Extraordinarias	Reuniones Consejo Ampliado
10	1	5

Las reuniones ordinarias fueron realizadas en tiempo y fechas programadas, según el plan establecido y ajustándonos a las condiciones de pandemia. Pudimos desarrollarlas de manera híbrida (virtual y presencial). De igual forma, tuvimos activa participación en las reuniones del Consejo Ampliado y la reunión extraordinaria realizada entre nuestro Comité de Crédito y los representantes del Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia.

Durante la gestión 2021-2022 fueron aprobados **RD\$2,169,063,082.16 (Dos mil ciento sesenta y nueve millones sesenta y tres mil ochenta y dos pesos, con dieciséis centavos)**, según detalle del reporte general de préstamos aprobados, que mostramos a continuación:

## COMITÉ DE CRÉDITO

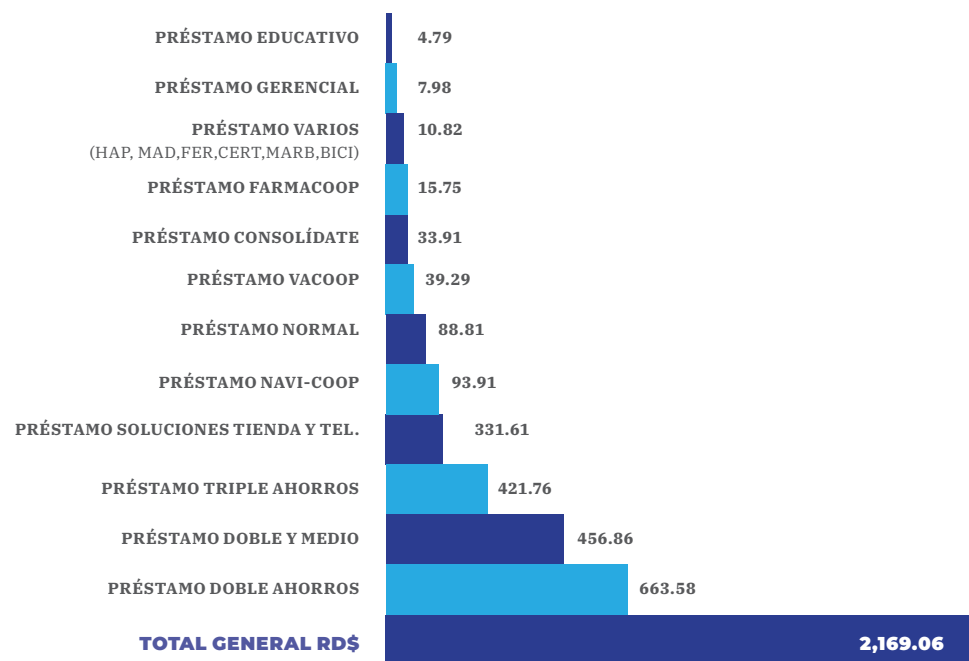
### RELACIÓN DE PRÉSTAMOS APROBADOS

(AGOSTO-2021 A JULIO-2022)

PRODUCTO	(RD\$) MONTO
PRÉSTAMO EDUCATIVO	4,789,102.38
PRÉSTAMO GERENCIAL	7,977,758.05
PRÉSTAMOS VARIOS (HAP, MAD, FER, CERT, MARB, BICI)	10,821,228.83
PRÉSTAMO FARMACOOOP	15,747,000.00
PRÉSTAMO CONSOLÍDATE	33,905,178.79
PRÉSTAMO VACOOOP	39,288,625.91
PRÉSTAMO NORMAL	88,809,353.46
PRÉSTAMO NAVI-COOP	93,905,739.36
PRÉSTAMO SOLUCIONES TIENDA Y TELEFONICARD	331,609,764.74
PRÉSTAMO TRIPLE AHORROS	421,763,827.70
PRÉSTAMO POR DOBLE Y MEDIO	456,861,369.82
PRÉSTAMO DOBLE AHORROS	663,584,133.12
<b>TOTAL GENERAL RD\$</b>	<b>2,169,063,082.16</b>

### COMPORTAMIENTO COLOCACIÓN DE PRODUCTOS

(AGOSTO-2021 A JULIO-2022)



**MONTO EXPRESADO EN MILLÓN**

Fueron evaluados y aprobados como excepción **RD\$4,182,681.09**, lo que representa un 0.19% del monto total de los préstamos aprobados.

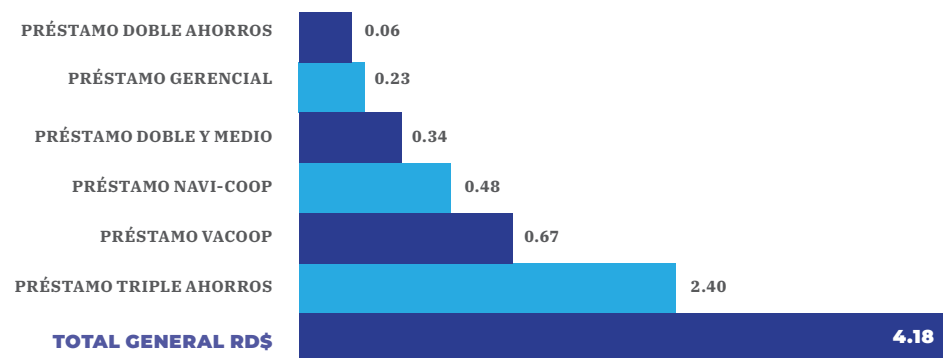
### EXCEPCIÓN DE PRÉSTAMOS APROBADOS

(AGOSTO-2021 A JULIO-2022)

PRODUCTO	(RD\$) MONTO	CANTIDAD
PRÉSTAMO TRIPLE	2,396,989.79	13
PRÉSTAMO VACOOP	671,700.00	12
PRÉSTAMO NAVICOOP	484,443.35	15
PRÉSTAMO DOBLE Y MEDIO	343,447.95	2
PRÉSTAMO GERENCIAL	226,100.00	3
PRÉSTAMO DOBLE	60,000.00	1
<b>Grand Total RD\$</b>	<b>4,182,681.09</b>	<b>46</b>

### EXCEPCIÓN DE PRÉSTAMOS APROBADOS

(AGOSTO-2021 A JULIO-2022)



**MONTO EXPRESADO EN MILLÓN**

## COMITÉ DE CRÉDITO

### CONCLUSIÓN

Durante la presente gestión, se realizaron cambios a la Política de Crédito NG-031, con la finalidad de flexibilizar el acceso al crédito, de manera que nuestros socios puedan tener mayor disponibilidad de préstamo y a plazos más cómodos.

Se revisaron los métodos y controles que nos permiten manejar de forma ágil y confiable los procesos de aprobación de préstamos y las excepciones requeridas.

Mejoramos el formato de presentación del reporte de préstamos aprobados, el cual debemos revisar y firmar, al corte de cada mes, dando continuidad y cumplimiento a lo recomendado por el IDECOOP, en su última fiscalización.

Durante la presente gestión, aunque hemos rebasado en gran medida los efectos de la pandemia del COVID-19, continuamos implementando estrategias alternativas e incluyendo medidas orientadas al ahorro y a la reducción de riesgos.

El agradecimiento de esta Gestión 2021-2022 va dirigido primero a Dios, ya que

sin su bendición y su amor todo hubiera sido diferente. Gracias por darnos la oportunidad de servir a través de nuestro trabajo, por las fuerzas y entusiasmo para realizarlo, por la sabiduría para tomar nuestras mejores decisiones y cumplir con las responsabilidades asumidas, permitiéndonos responder de manera empática y oportuna a los socios que requirieron de nuestro soporte en situaciones delicadas.

A los socios, por la confianza depositada en cada uno de nosotros. Al Consejo de Administración y la Gerencia General, por el soporte a la gestión. Al personal de Ahorros y Préstamos, por su dedicación y vocación de servicio en cada solicitud recibida. Gracias por el valioso apoyo que hizo posible nuestra labor.

**“La cooperación permite a cada uno, en igualdad de condiciones, aportar su ayuda para el bien de todos” . George Jacob Holyoake**

#### Comité de Crédito



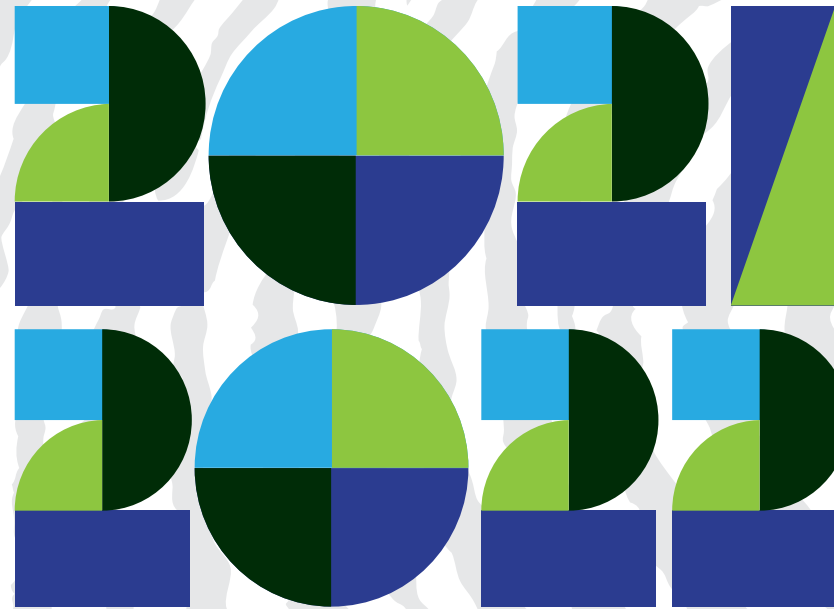
**“GRANDES DESCUBRIMIENTOS Y MEJORAS IMPLICAN  
INVARIABLEMENTE LA COOPERACIÓN DE MUCHAS MENTES.”**

ALEXANDER GRAHAM BELL



¡Somos  
**Cooperativistas!**





## **ACTIVIDADES RELEVANTES**



## 57 ANIVERSARIO



A C T I V I D A D E S R E L E V A N T E S



## ASAMBLEA EXTRAORDINARIA



A C T I V I D A D E S   R E L E V A N T E S

## FERIA COOP 2022



## GRADUACIÓN LIDERAZGO COOPERATIVO



A C T I V I D A D E S   R E L E V A N T E S

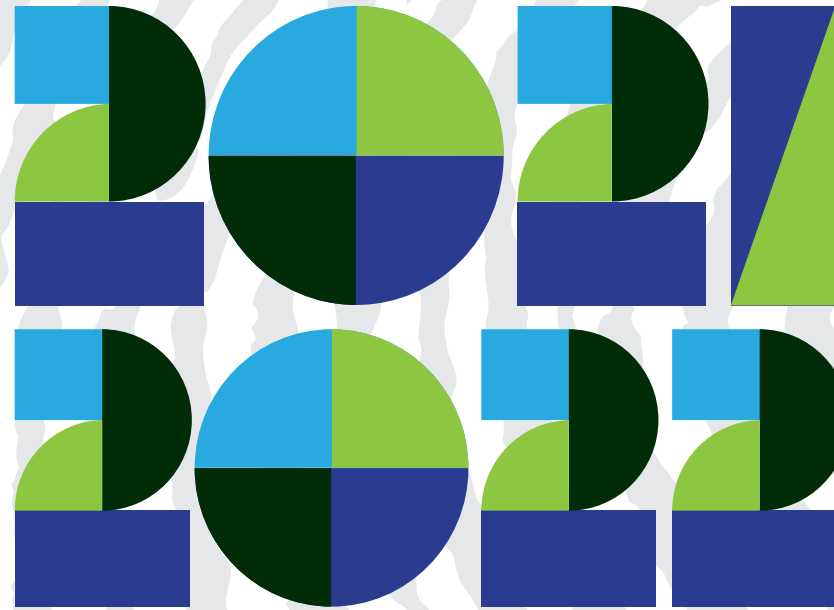
## INFORMATIVO DIGITAL



## JURAMENTACIÓN DE DELEGADOS



A C T I V I D A D E S   R E L E V A N T E S



# ESTADOS FINANCIEROS

# ESTADOS FINANCIEROS 2021 Y 2022



**COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC**  
Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021

(Con el Informe de los Auditores Independientes)



**COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC**  
Estados Financieros  
Tabla de contenido

	Página (s)
Informe de los Auditores Independientes.....	1- 3
Estados de Situación Financiera.....	4
Estados de Resultados.....	5
Estados de Cambios en el Patrimonio de los Accionistas.....	6
Estados de Flujos de Efectivo.....	7
Notas sobre los Estados Financieros.....	8 - 27



## Informe de los Auditores Independientes

Al Consejo de Administración y Asamblea general de delegados  
Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

### Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC, los cuales comprenden: el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021, así como el estado de resultados, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como un resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

En nuestra opinión, los estados financieros de Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC, al 31 de diciembre del 2021 están preparados razonablemente, en todos sus aspectos importantes, de conformidad con las políticas contables descritas en la nota 3.

### Fundamento de la Opinión

Somos independientes de la Cooperativa de conformidad con el Código de Ética para Contadores Profesionales (Código de Ética del IESBA), emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, junto con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestras auditorías a los estados financieros en la República Dominicana, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código del IESBA. Consideramos que las evidencias de auditoría que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para sustentar nuestra opinión.

### Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Administración de la Compañía es responsable de la preparación de estos estados financieros de conformidad con las políticas contables descritas en la nota 3, así como del control interno que la Administración determinó que es necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o a error.

#### Teléfonos/Fax

809.338.4702  
809.338.4704  
809.338.4705  
809.338.4703

#### Correos Electrónicos/Web

info@malenadfk.com  
dmalena@malenadfk.com  
malenadfkintl@gmail.com  
www.malenadfk.com

#### Dirección

Calle Filomena Gómez de Cova # 3,  
Edificio Corporativo 2015, Suite 909,  
Sector Serralles, Santo Domingo,  
República Dominicana

1



## Responsabilidad de los Auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de representaciones erróneas importantes. Una auditoría incluye ejecutar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio de los auditores, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones erróneas significativas en los estados financieros, debido ya sea a fraude o a error. Al efectuar esas evaluaciones de riesgo, el auditor considera el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros por parte de la entidad, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables hechas por la Administración de la Compañía, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros separados. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

### Otro asunto

Los estados financieros correspondientes al periodo terminado al 31 de diciembre de 2020 fueron auditados por otra firma de auditores externos, en cuyo dictamen de fecha 13 de abril del año 2021 expresaron una opinión sin salvedad. Estos estados financieros se presentan para fines comparativos.

### Base de Contabilidad

Sin modificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 3 de los estados financieros, en la cual se describen las bases de contabilidad de los mismos. Estos estados financieros fueron preparados con la finalidad de proveer información adicional para fines de análisis a la Administración y Asamblea general de delegados de Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC, para el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) y para la preparación de la declaración jurada ISFL-01.

*Malena Dfk International*

Santo Domingo, República Dominicana.  
22 de abril de 2022



#### Teléfonos/Fax

809.338.4702  
809.338.4704  
809.338.4705  
809.338.4703

#### Correos Electrónicos/Web

info@malenadfk.com  
dmalena@malenadfk.com  
malenadfkintl@gmail.com  
www.malenadfk.com

#### Dirección

Calle Filomena Gómez de Cova # 3,  
Edificio Corporativo 2015, Suite 909,  
Sector Serralles, Santo Domingo,  
República Dominicana

2

## ESTADOS FINANCIEROS 2021 Y 2022

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Estados de Situación Financiera  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados en RD)



	Notas	2021	2020
<b>Activos:</b>			
Activos corrientes:			
Efectivo y equivalentes de efectivo	5	335,387,120	379,640,922
Cuentas por cobrar, neto	6	1,005,452,868	1,004,019,315
Inventarios	7	965,121	874,364
Gastos pagados por anticipado	8	779,829	838,343
<b>Total Activos Corrientes</b>		<b>1,342,584,938</b>	<b>1,385,372,944</b>
Inversiones	9	22,497,218	16,552,215
Propiedad, planta y equipos, netos	10	82,220,748	92,851,052
Otros activos	11	676,479	676,479
<b>Total Activos</b>		<b>1,447,979,383</b>	<b>1,495,452,690</b>
<b>Pasivo y patrimonio de los accionistas</b>			
Pasivos corrientes:			
Aportaciones de los socios	12	925,883,899	905,956,911
Obligaciones por pagar	13	92,717,981	110,083,962
Cuentas por pagar proveedores	14	17,860,702	29,627,833
Retenciones y acumulaciones por pagar	15	10,770,216	10,491,441
Otros Pasivos	16	34,226,185	23,392,150
<b>Total pasivos</b>		<b>1,081,458,983</b>	<b>1,079,552,297</b>
Aportaciones socios	17.1	321,743,295	321,510,600
Reserva general	17.2	17,673,699	17,089,493
Donaciones recibidas	17.3	4,361,084	4,361,084
Excedentes netos del periodo anterior		-	40,059,121
Excedentes netos del periodo		22,742,322	32,880,095
<b>Total patrimonio de los socios</b>		<b>366,520,400</b>	<b>415,900,393</b>
<b>Total pasivos y patrimonio de los accionistas</b>		<b>1,447,979,383</b>	<b>1,495,452,690</b>

Véanse las notas que acompañan los estados financieros

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Estados de Resultados  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados en RD pesos)



		2021	2020
<b>Ingresos Financieros:</b>			
Intereses Ganados		131,475,582	141,888,520
Comisiones		1,859,613	1,278,411
Otros Ingresos		5,088,925	3,751,056
<b>Ingresos netos</b>		<b>138,424,120</b>	<b>146,917,987</b>
<b>Gastos Financieros:</b>			
Intereses sobre Certicooop		(4,223,156)	(6,209,691)
Margen financiero		134,200,964	140,708,296
<b>Ingresos Operacionales:</b>			
Ingresos por cafeterías	20.1	-	8,740,991
<b>Costo de Ventas:</b>			
Costos Cafeterías		-	(4,878,244)
Resultado operacional		-	3,862,747
Beneficio en operaciones		134,200,964	144,571,043
<b>Gastos en operaciones:</b>			
Sueldos y compensaciones al personal	18	(74,562,320)	(76,506,551)
Generales y administrativos	19	(54,588,632)	(54,488,528)
<b>Total de Gastos</b>		<b>(129,150,952)</b>	<b>(130,995,079)</b>
Excedente en operaciones		5,050,012	13,575,964
Otros ingresos del período corriente	20.2	20,304,910	22,860,231
Excedente antes de reservas		25,354,922	36,436,195
Reserva educativa (8% excedentes antes de reservas)		(2,028,394)	(2,914,896)
Reserva general (2/10 parte del 1% de operaciones brutas)		(584,206)	(641,204)
<b>Excedente del período</b>		<b>22,742,322</b>	<b>32,880,095</b>

Véanse las notas que acompañan los estados financieros

# ESTADOS FINANCIEROS 2021 Y 2022

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Estados de Cambios en el Patrimonio  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados en RD pesos)



	Aportaciones Socios	Reserva General	Donaciones Recibidas	Excedentes acumulados	Excedentes del periodo	Total
Saldos al 31 de diciembre de 2019	346,833,908	16,448,290	4,361,084	-	40,059,121	407,702,403
Excedentes no distribuidos	-	-	-	40,059,121	(40,059,121)	-
Disminución en aportación de socios	(25,323,308)	-	-	-	-	(25,323,308)
Transferencia a reserva general	-	641,203	-	-	-	641,203
Excedentes del periodo	-	-	-	-	32,880,095	32,880,095
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>321,510,600</b>	<b>17,089,493</b>	<b>4,361,084</b>	<b>40,059,121</b>	<b>32,880,095</b>	<b>415,900,393</b>
Excedentes no distribuidos	-	-	-	32,880,095	(32,880,095)	-
Aportaciones de los socios	232,695	-	-	-	-	232,695
Transferencia a reserva general	-	584,206	-	-	-	584,206
Distribución de excedentes	-	-	-	(72,939,216)	-	(72,939,216)
Excedentes del periodo	-	-	-	-	22,742,322	22,742,322
<b>Saldos al 31 de diciembre del 2021</b>	<b>321,743,295</b>	<b>17,673,699</b>	<b>4,361,084</b>	<b>-</b>	<b>22,742,322</b>	<b>366,520,400</b>

Véanse las notas que acompañan los estados financieros

5

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Estados de Flujos de efectivo  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados en RD pesos)



	2021	2020
Excedentes del periodo	22,742,322	32,880,096
<i>Ajustes para conciliar los resultados del periodo con el efectivo neto provisto por las actividades operativas:</i>		
Depreciación	10,952,281	11,169,227
Reserva general	2,028,394	2,914,896
Reserva educativa	584,206	641,204
<b>Cambios netos en activos y pasivos:</b>		
(Aumento) disminución en cuentas por cobrar	(1,433,553)	170,615,917
(Aumento) disminución en Inventarios	(90,758)	716,373
Disminución en gastos pagados por anticipado	58,513	273,840
(Disminución) aumento en cuentas por pagar	(11,767,130)	6,890,103
Aumento (Disminución) en retenciones y acumulaciones	278,803	(6,534,174)
Aumento en otros activos	8,805,640	36,276
Aumento en otros pasivos corrientes	-	998,193
	<u>9,416,396</u>	<u>187,721,855</u>
<b>Efectivo provisto por las actividades operativas</b>	<b>32,158,718</b>	<b>220,601,951</b>
<b>Actividades de inversión</b>		
Adquisición de activos fijos (Nota 7)	(328,045)	(1,949,932)
Retiro de mobiliarios y equipos (Nota 7)	6,042	409,441
Incremento en inversiones	(5,945,003)	(94,625)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	<u>(6,267,006)</u>	<u>(1,635,116)</u>
<b>Actividades de financiamiento</b>		
Incremento (disminución) en aportaciones de socios	19,926,988	(29,100,285)
Incremento (disminución) en aportaciones suscritas	232,695	(25,323,308)
Disminución en obligaciones por pagar	(17,365,980)	(24,675,140)
Distribución de excedentes	<u>(72,939,217)</u>	-
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	<u>(70,145,514)</u>	<u>(79,098,733)</u>
(Disminución) aumento neto en el efectivo	(44,253,802)	139,868,102
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del periodo</b>	<b>379,640,922</b>	<b>239,772,820</b>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año</b>	<b><u>335,387,120</u></b>	<b><u>379,640,922</u></b>

Véanse las notas que acompañan los estados financieros

6



# ESTADOS FINANCIEROS 2021 Y 2022

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## 1. Entidad

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC., es una entidad sin fines de lucro, constituida en fecha 4 de noviembre del año 1964 como entidad de ahorro y crédito, bajo el amparo de la Ley 127/64 de Asociaciones Cooperativas cuyo interés es de contribuir a que las personas que se asocian como copropietarios, tengan una mejor calidad de vida, así como un crecimiento individual y colectivo, a través de un servicio mutuo, haciendo suyos los principios cooperativos como son:

- a) Adhesión voluntaria y abierta.
- b) Gestión democrática por parte de los socios.
- c) Participación económica de los socios.
- d) Autonomía e independencia.
- e) Educación, formación e información.
- f) Cooperación entre cooperativas.
- g) Interés por la comunidad.

### 1.1 La estructura organizativa:

La Telefónica está organizada de conformidad a lo establecido en el artículo No. 15 de la Ley No. 127-64, en dos dimensiones; la asociativa y la operacional manteniendo 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

Los principales funcionarios miembros de los órganos de Administración y Control de Cooperativa son:

Sr. Ricardo Reyes	Presidente del Consejo de Administración
Sr. Pablo Paniagua	Vicepresidente
Sra. Ana Ramírez	Secretaria
Sra. Landry Núñez	Tesorera
Sr. Julio Taveras	Presidente Consejo de Vigilancia
Sr. Jhoan Herrera	Presidente del Comité de Crédito
Sr. Juan Carlos Rodríguez	Gerente General Cooperativa La Telefónica
Srta. Ninoska De León	Gerente Financiera Cooperativa La Telefónica

La entidad tiene sus oficinas principales en la calle Jacinto Mañón No.1, Ensanche Serrallés, Santo Domingo, República Dominicana.

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## 2. Base de Presentación

### 2.1 Declaración de cumplimiento

Los estados financieros están preparados de conformidad con las practicas requeridas por el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) para la aplicación en las instituciones cooperativas, y de conformidad con las políticas contables descritas en la nota 3. Estas normas requieren que la administración haga estimados y suposiciones que afectan las cantidades reportadas de activos y pasivos y las revelaciones de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, al igual que las cantidades reportadas de ingresos y gastos. Los resultados finales de estas estimaciones y suposiciones podrían ser diferentes a los registrados.

La emisión final de los estados financieros fue aprobada por la gerencia de la Cooperativa el 29 de abril de 2022.

### 2.2 Bases de medición

Los estados financieros han sido preparados en base al costo histórico.

### 2.3 Bases

Los estados financieros son preparados sobre la base de la acumulación o del devengo contable. Según esta base, los efectos de las transacciones y demás sucesos se reconocen cuando ocurren (y no cuando se recibe o paga dinero u otro equivalente al efectivo). Excepto los ingresos los cuales son registrados utilizando el método de lo percibido. Los estados financieros elaborados sobre la base del devengo informan no sólo de las transacciones pasadas que suponen cobros o pagos de dinero, sino también de las obligaciones de pago en el futuro y de los recursos que representan efectivo a cobrar en el futuro.

### 2.4 Moneda funcional y de presentación

Los estados financieros están presentados en pesos dominicanos (RD\$), que es la moneda funcional de la Cooperativa.

### 2.5 Uso de estimados y juicios

La preparación de los estados financieros de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera 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.

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
 Notas sobre los Estados Financieros  
 Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
 (Valores expresados RD de pesos)



## 2.5 Uso de estimados y juicios (Continuación)

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. Las informaciones sobre suposiciones, estimaciones y juicios críticos en la aplicación de las políticas contables que tienen un efecto significativo en los montos reconocidos en los estados financieros, están incluidas en las siguientes notas:

Nota 6 Cuentas por cobrar  
 Nota 10 Mobiliarios y equipos

### Medición de los valores razonables

Algunas políticas de contabilidad y revelaciones de la Cooperativa requieren la medición de los valores razonables, tanto de activos y pasivos financieros como de los no financieros. La Cooperativa cuenta con un marco de control establecido en relación con la medición de los valores razonables. Cuando se mide el valor razonable de un activo o pasivo, la Cooperativa utiliza datos del mercado observables, siempre que sea posible. Los valores razonables se clasifican en niveles distintos dentro de una jerarquía de valor razonable que se basa en las variables utilizadas en las técnicas de valoración, como sigue:

- Nivel 1: precios cotizados (no ajustados) en mercados activos para activos o pasivos idénticos.
- Nivel 2: datos diferentes de los precios cotizados incluidos en el Nivel 1, que sean observables para el activo o pasivo, ya sea directamente (precios) o indirectamente (derivados de los precios).
- Nivel 3: datos para el activo o pasivo que no se basan en datos observables en el mercado (variables no observables).

## 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 equivalentes de efectivo

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

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
 Notas sobre los Estados Financieros  
 Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
 (Valores expresados RD de pesos)



## 3.2 Mobiliarios y equipos y depreciación

Los mobiliarios y equipos son medidas al costo menos la depreciación acumulada. El costo de mantenimiento, reparaciones, renovaciones y mejoras que alarguen la vida útil de estos activos son capitalizadas. Cuando se hacen retiros en la propiedad, planta y equipos, o se dispone de esos activos de otra manera, el costo y la depreciación acumulada es removida de las cuentas y si resulta una ganancia o pérdida esta se incluye en el resultado de operaciones del período correspondiente.

### 3.3 Depreciación

La depreciación se calcula sobre el monto depreciable, que corresponde al costo de un activo, u otro monto que se sustituye por el costo, menos su valor residual. La depreciación es reconocida en resultados con base en el método de línea recta sobre las vidas útiles estimadas de cada parte de una partida de mobiliario y equipos, puesto que estas reflejan con mayor exactitud el patrón de consumo esperado de los beneficios económicos futuros relacionados con el activo. Los elementos de mobiliario y equipos se deprecian desde la fecha en la que están instalados y listos para su uso.

La vida útil estimada de los mobiliarios y equipos es como sigue:

Tipo de activo	Años de vida útil
Edificios y mejoras	20
Mobiliarios y equipos	1-4
Equipo de transporte	6-7

### 3.4 Deterioro del valor de los activos

La entidad evalúa a la fecha de los estados de posición financiera si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos pudieran estar deteriorados. Un activo financiero o un grupo de activos financieros es considerado deteriorado si, y solo si, existe evidencia objetiva de deterioro como resultado de uno o más eventos que han ocurrido después del reconocimiento inicial del activo financiero y que el evento de pérdida detectado tiene un impacto en los flujos de efectivo futuros estimados para el activo financiero o del grupo de activos financieros que pueda ser confiablemente estimado. La evidencia del deterioro puede incluir indicadores de que los deudores están experimentando significativas dificultades financieras, retrasos en el pago de intereses o pagos del principal, la probabilidad de que tales deudores se encuentren en un proceso de quiebra u otro tipo de reorganización financiera y cuando la información indique que hay una disminución estimable en los flujos de efectivo de GPI provenientes de incumplimientos contractuales.

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



### 3.5 Inventario

Los inventarios se originan de las compras de materiales de oficina y limpieza y están valuados al costo, sobre la base que establece el método de la última entrada, primera salida (UEPS). La cooperativa no considera necesario el establecimiento de una provisión para obsolescencia de los inventarios.

### 3.6 Saldos y Transacciones en moneda extranjera

Las transacciones en monedas distintas al peso dominicano se reconocen a la tasa prevaleciente en la fecha en que se realiza la transacción. Los saldos en moneda extranjera se reconocen a la tasa de cambio vigente al cierre de año. Las diferencias en cambio que generan estos saldos y transacciones se incorporan en los resultados del ejercicio en que se devengan y se incluyen en los resultados del periodo. Los activos y pasivos monetarios en moneda extranjera (denominados en una moneda diferente a la moneda de reporte de la Cooperativa) se convierten a pesos dominicanos (RD\$) a la tasa de cambio vigente en el mercado a la fecha de los estados financieros.

Los ingresos o gastos se convierten a pesos dominicanos (RD\$) usando la tasa vigente a la fecha de la transacción. La diferencia resultante de la conversión de los activos y pasivos se presenta como ganancia (pérdida) en cambio de moneda extranjera en el renglón de otros ingresos (gastos) neto, en los estados de resultados que se acompañan. Las tasas de cambio del dólar estadounidense (US\$) con relación al peso dominicano era de RD\$57.58 y RD\$58.11 por cada US\$1.00 al 31 de diciembre de 2021 y 2020, respectivamente.

### 3.7 Acreedores comerciales

Los acreedores comerciales son obligaciones basadas en condiciones de crédito normales y no tienen intereses. Los importes de acreedores comerciales denominados en moneda extranjera se convierten a la unidad monetaria, usando la tasa de cambio vigente en la fecha sobre la que se informa. Las ganancias o pérdidas por cambio de moneda extranjera se incluyen en otros ingresos y gastos del estado de resultado del periodo.

### 3.8 Arrendamiento

Los arrendamientos se clasifican como arrendamientos financieros siempre que los términos del arrendamiento transfieran sustancialmente todos los riesgos y las ventajas inherentes a la propiedad del activo arrendado. Todos los demás arrendamientos se clasifican como operativos. La entidad eligió usar las exenciones de reconocimiento para contratos de arrendamiento que, en la fecha de inicio, tienen un plazo de arrendamiento de 12 meses o menos y no contienen una opción de compra y contratos de arrendamiento para el cual el activo subyacente es de bajo valor.

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



### 3.9 Provisiones

Una provisión es reconocida si, como resultado de un suceso pasado o presente, la Cooperativa tiene una obligación legal o implícita que puede ser estimada y es probable que se necesite utilizar recursos económicos para negociar y cerrar la obligación. Las provisiones son determinadas descontando el flujo de caja esperado que sea necesario para liquidar el pasivo.

### 3.10 Sistema de seguridad social

Con la entrada en vigor de la Ley No. 87-01 se creó el Sistema Dominicano de Seguridad Social, el cual dentro de sus características incluye un régimen contributivo que abarca a los trabajadores públicos y privados, incluyendo al Estado Dominicano como empleador. Esta ley establece la afiliación obligatoria del trabajador asalariado a través de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). La Cooperativa reconoce en los resultados, los aportes efectuados mensualmente al Sistema Dominicano de Seguridad Social de conformidad con lo establecido en la Ley de Seguridad Social (Ley 87-01). Este sistema funciona con un esquema de cuenta de capitalización individual, consiste en aportes que realizan el empleador y los empleados de manera particular y que son administrados por una Administradora de Pensiones. A la edad de retiro, el empleado recibe el monto de los aportes realizados por él y su empleador, más el rendimiento de la cuenta de capitalización individual.

### 3.11 Regalía pascual

Las leyes locales establecen compensaciones al personal, que entre otras cosas incluyen regalía pascual consistente en la duodécima parte del salario ordinario devengado por el trabajador en el año calendario.

### 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 gastos en la medida en que los contratos de trabajo son terminados por esta.

### 3.13 Bonificaciones

La Cooperativa contempla las bonificaciones a empleados de acuerdo con los acuerdos contractuales o en las obligaciones implícitas, se reconoce la obligación por el importe que se espera pagar bajo el bono en efectivo a corto plazo o los planes de participación de los empleados en las utilidades, si la Cooperativa tiene una obligación presente, legal o implícita de pagar este importe como resultado de un servicio prestado por el empleado en el pasado y la obligación puede ser estimada con fiabilidad.

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
 Notas sobre los Estados Financieros  
 Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
 (Valores expresados RD de pesos)



### 3.14 Ingresos (gastos) financieros

Los ingresos y los gastos por intereses y cargos son reconocidos atendiendo a las practicas requerida para las instituciones cooperativas según el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), utilizando el método de lo percibido. Los ingresos financieros comprenden, principalmente, los intereses sobre depósitos en entidades financieras y cuentas corrientes. Los gastos financieros comprenden los intereses sobre préstamos, comisiones y cargos bancarios.

### 3.15 Impuestos sobre la renta

La cooperativa está exenta de impuesto sobre la renta. Sin embargo, debe fungir como agente de retención de impuestos sobre los pagos a funcionarios y empleados que se encuentren dentro de la escala de retenciones a asalariados, así como los pagos realizados, a personas físicas y jurídicas, por concepto de compra de bienes y/o prestación de servicios, de conformidad con las estipulaciones del código tributario de la república dominicana (Ley 11-92 del 16 de mayo de 1992) y sus modificaciones, su reglamento y las normas emitidas por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

### 3.16 Reserva general

Por mandato estatutario, los excedentes que se obtengan por la gestión económica de la cooperativa se distribuirán de la siguiente forma:

- Un ocho por ciento (8%) del monto de los excedentes para la reserva educativa.
- Dos décimas del uno por ciento (0.2%) del monto de las operaciones brutas, para la reserva general de la institución.
- Un cinco por ciento (5%) de los intereses percibidos por los créditos otorgados en los diferentes servicios, para la reserva de cuentas incobrables.
- El monto restante de los excedentes se distribuirá entre los socios en proporción al cinco por ciento (5%) de sus aportaciones, y a la participación de cada uno de éstos en las operaciones.
- El Consejo de Administración o la Asamblea General de Delegados pueden ordenar que se constituyan otros fondos especiales que demanden las buenas normas de contabilidad administración de negocios, para lograr los objetivos y progresos de la cooperativa.

### 3.17 Inversiones

La cooperativa registra sus inversiones de acuerdo con las practicas establecidas por el consejo de administración y de conocimiento de la asamblea general de delegados.

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
 Notas sobre los Estados Financieros  
 Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
 (Valores expresados RD de pesos)



### 3.18 Instrumentos financieros

La Cooperativa clasifica los activos financieros no derivados en las siguientes categorías: activos financieros al valor razonable con cambios en resultados, activos financieros mantenidos hasta el vencimiento y partidas por cobrar.

#### *Activos y pasivos financieros no derivados - reconocimiento y baja en cuentas*

La Cooperativa reconoce inicialmente las cuentas y otras partidas por cobrar en la fecha en que se originan. Todos los otros activos y pasivos financieros se reconocen inicialmente en la fecha de la transacción.

La Cooperativa da de baja en cuentas a un activo financiero cuando expiran los derechos contractuales a los flujos de efectivo del activo o cuando transfiere los derechos a recibir los flujos de efectivo contractuales, en una transacción en la que se transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios relacionados con el activo financiero. Cualquier participación en los activos financieros transferidos que sea creada o retenida por la Cooperativa, se reconoce como un activo o pasivo separado.

La Cooperativa da de baja en cuentas a un pasivo financiero cuando sus obligaciones contractuales son pagadas, canceladas o expiran. Los activos y pasivos financieros se compensan y el monto neto se presenta en el estado de situación financiera, solamente cuando la Cooperativa tiene un derecho legal que puede ejercer para compensar los importes y tiene la intención de liquidarlos sobre una base neta o de realizar el activo y liquidar el pasivo simultáneamente.

#### *Activos financieros no derivados – medición*

La Cooperativa únicamente mantiene activos financieros no derivados de la categoría cuentas por cobrar. Estos activos se reconocen inicialmente al valor razonable más cualquier costo de transacción directamente atribuible. Posterior al reconocimiento inicial, se miden al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo.

#### *Pasivos financieros no derivados - medición*

Estos pasivos financieros consisten principalmente en cuentas por pagar; se reconocen inicialmente a su valor razonable menos cualquier costo de transacción directamente atribuible. Posterior al reconocimiento inicial, estos pasivos se miden al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo.

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



### 3.19 Deterioro del valor

#### Activos financieros no derivados

Los activos financieros que no están clasificados al valor razonable con cambios en resultados se evalúan en cada fecha de reporte para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro del valor. La evidencia objetiva de que los activos financieros están deteriorados incluye:

- ✓ Mora o incumplimiento por parte de un deudor.
- ✓ Reestructuración de un monto adecuado a la Cooperativa en términos que esta no consideraría en otras circunstancias.
- ✓ Indicios de que un deudor o emisor se declarará en bancarota.
- ✓ Cambios adversos en el estado de pagos de prestatarios o emisoras.
- ✓ Desaparición de un mercado activo para un instrumento financiero.
- ✓ Datos observables que indican que existe un descenso medible en los flujos de efectivo esperados de un grupo de activos financieros.

#### Activos financieros medidos a costo amortizado

La Cooperativa considera la evidencia de deterioro del valor de los activos financieros medidos a costo amortizado, tanto a nivel específico como colectivo. Todos los activos individualmente significativos son evaluados individualmente por deterioro del valor. Los que no se encuentran específicamente deteriorados, son evaluados colectivamente por cualquier deterioro del valor incurrido pero que aún no ha sido identificado. Los activos que no son individualmente significativos, son evaluados colectivamente por deterioro del valor, agrupándolos considerando características de riesgo similares.

Al evaluar el deterioro del valor colectivo, la Cooperativa utiliza información histórica acerca de la oportunidad de las recuperaciones y el importe de la pérdida incurrida, haciendo un ajuste si las condiciones económicas y crediticias actuales hacen probable que las pérdidas reales sean mayores o menores que las sugeridas por las tendencias históricas. Una pérdida por deterioro del valor se calcula como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados a la tasa de interés efectiva original del activo financiero.

Las pérdidas se reconocen en los resultados y se presentan en una cuenta de estimación. Cuando la Cooperativa considera que no existen posibilidades reales de recuperar el activo, los importes involucrados se dan de baja en cuentas. Si posteriormente el importe de la pérdida disminuye y esa disminución puede ser relacionada objetivamente con un hecho ocurrido después de que se reconoció el deterioro del valor, la pérdida por deterioro del valor previamente reconocida se reversa con crédito a los resultados.

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



### 3.19 Deterioro del valor (Continuación)

#### Activos no financieros

Al final de cada período, la Cooperativa revisa los importes en libros de sus activos no financieros (distintos de inventario) para determinar si existe algún indicio de deterioro del valor. Si existen tales indicios, entonces se estima el importe recuperable del activo. Para la evaluación de deterioro del valor, los activos son agrupados en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por el uso continuo y que son significativamente independientes de las entradas de efectivo derivadas de otros activos o unidades generadoras de efectivo. El importe recuperable de un activo o unidad generadora de efectivo es el mayor valor entre su valor en uso y su valor razonable menos los costos de venta. El valor en uso se basa en los flujos de efectivo futuros estimados a su valor presente utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las evaluaciones actuales del mercado sobre el valor del dinero en el tiempo y los riesgos específicos del activo o la unidad generadora de efectivo. Se reconoce una pérdida por deterioro del valor si el importe en libros de un activo o unidad generadora de efectivo excede su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro del valor se reconocen en los resultados.

### 4. Principales instrumentos financieros

Los principales instrumentos financieros usados por la Cooperativa de los que se podrían derivar riesgo de instrumento financiero son los siguientes.

- ✓ Efectivo
- ✓ Deudores comerciales, relacionados y otros
- ✓ Cuentas por pagar comerciales, relacionados y otros

Un resumen de los instrumentos financieros por categoría es el siguiente:

	2021	2020
<b>Activos financieros</b>		
Efectivo	335,387,120	375,658,276
Cuentas por cobrar	1,005,452,869	1,004,019,315
Inversiones	22,497,218	16,552,215
<b>Total Activos Financieros</b>	<b>1,363,337,207</b>	<b>1,396,229,806</b>
<b>Pasivos financieros</b>		
Cuentas por pagar	17,860,702	29,627,832
Aportaciones de los socios	925,883,899	905,956,911
Obligaciones por Pagar	92,717,981	110,083,962
<b>Total pasivos financieros</b>	<b>1,036,462,582</b>	<b>1,045,668,705</b>
<b>Neto.</b>	<b>326,874,625</b>	<b>350,561,101</b>

# ESTADOS FINANCIEROS 2021 Y 2022

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## 5. Efectivo en caja y banco

El detalle del efectivo al 31 de diciembre del 2021 y 2020 es como sigue:

	2021	2020
<b>Cajas y fondos:</b>		
Caja general	119,888	827,635
Caja chica	110,000	110,000
Fondo de operaciones	2,500	2,500
Total en cajas	232,388	940,135
<b>Bancos:</b>		
Banco Popular Dominicano, S.A.	54,891,179	36,183,720
Banco Popular Dominicano US\$ (a)	4,751,294	3,982,646
Banco Santa Cruz, S.A.	8,514,952	5,099,125
Banco de Reservas, S.A.	308,350	310,810
Depósitos a plazos fijos (b)	266,688,957	333,124,486
Total en banco	<u>335,154,732</u>	<u>378,700,787</u>
	<b><u>335,387,120</u></b>	<b><u>379,640,922</u></b>

- (a) Al 31 de diciembre del 2021 y 2020, contienen cuentas en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica por valor de US\$83,620 y US\$68,536, respectivamente
- (b) Los depósitos a plazo fijo han sido colocados en instituciones locales autorizadas por los reguladores de reconocida solvencia según detalles siguientes:

	2021	2020
Scotia Bank, S.A.	49,126,821	56,839,812
Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos	46,452,863	65,186,710
Banco Santa Cruz, S.A. (e)	41,080,444	54,646,968
Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos	41,053,303	59,963,950
Asociación Popular de Ahorros y Préstamos	38,253,640	71,237,046
Banco Promerica	35,446,969	-
Banco Ademi, S.A.	15,024,917	-
Consejo Nacional de Cooperativas (Conacoop)	250,000	250,000
Banco de Reservas, S.A.	-	25,000,000
<b>Total depósitos a Plazo</b>	<b><u>266,688,957</u></b>	<b><u>333,124,486</u></b>

- (c) El certificado original No. 104051000001140 por un monto de RD\$5,000,000 se encuentra en poder del mismo banco como garantía colateral a la cuenta de liquidación de la tarjeta telefonicard.

17

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## 6. Cuentas por cobrar

El detalle de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2021 y 2020, es como sigue:

	2021	2020
Préstamos a socios (a)	796,611,696	792,593,694
Préstamos Soluciones a tienda (Servicios) (b)	127,971,893	114,023,473
Exsocios	58,486,231	60,674,546
Empleados	1,853,669	725,005
Otras cuentas por cobrar (c)	35,796,096	48,832,665
Total	<u>1,020,719,585</u>	<u>1,016,849,383</u>
<b>Menos: Provisión de cuentas incobrables</b>	<u>(15,266,717)</u>	<u>(12,830,068)</u>
	<b><u>1,005,452,868</u></b>	<b><u>1,004,019,315</u></b>

- (a) Los saldos corresponden principalmente a préstamos otorgados en efectivo a socios, hasta por el triple del importe ahorrado, estos préstamos no tienen garantía prendaria, están garantizados por el ahorro y las prestaciones del Socio. Estos préstamos generan una tasa preferencial de interés que oscila entre un 6% a un 19.5% anual.
- (b) Los saldos corresponden principalmente a préstamos otorgados a través de la tarjeta telefonicard, hasta por el doble del salario del socio, estos préstamos no tienen garantía prendaria, están garantizados por el ahorro y las prestaciones del socio. Estos préstamos generan una tasa de interés preferencial que oscila entre un 7% a un 12.95% anual
- (c) Las otras cuentas por cobrar corresponden principalmente a las nóminas enviadas a las compañías afiliadas, al cierre del ejercicio los fondos no se habían recibido. Estos cobros corresponden a las cuotas de ahorro y aportaciones, cuotas de intereses, y capital de los préstamos a socios.

## 7. Inventario

El detalle de los inventarios al 31 de diciembre del 2021 y 2020 es como sigue:

	2021	2020
Inventarios de materiales y suministros	902,021	857,764
Inventario bonos de compras y tickets de combustibles	63,100	16,600
	<b><u>965,121</u></b>	<b><u>874,364</u></b>

18

# ESTADOS FINANCIEROS 2021 Y 2022

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## 8. Gastos pagados por Anticipados

Un detalle de los desembolsos anticipados es como sigue:

	2021	2020
Seguro de responsabilidad civil, incendio, varios	745,938	782,362
Seguro de vehículos	13,603	44,499
ITBIS adelantado en compras	1,029	4,518
ITBIS adelantado en compras por servicios	8,324	6,964
ITBIS retenido a terceros	10,935	-
	<b>779,829</b>	<b>838,343</b>

## 9. Inversiones

Un detalle de las inversiones es como sigue:

	2021	2020
Acciones en la Cooperativa Nacional de Seguros (Coop Seguros)	<b>22,497,218</b>	<b>16,552,215</b>

Estas inversiones constituyen parte de los aportes al capital social de la Cooperativa Nacional de Seguros, Inc., entidad organizada conforme a las leyes sobre Asociaciones Cooperativas y la de Seguros y Fianzas de la República Dominicana, quien es intermediaria de los seguros adquiridos por los socios, al pago de primas, que realizan los asegurados, se capitaliza al 50% de las mismas.

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## 10. Mobiliarios y equipos

El detalle de la mobiliarios y equipos al 31 de diciembre 2021 y 2020 es como sigue:

2021	Terrenos	Edificios y Mejoras	Mobiliario y Equipo	Equipo de Transporte	Mobiliario en cafetería	Total
<b>Costo</b>						
Balance inicial	8,466,608	154,315,065	45,380,319	3,052,752	-	211,214,744
Adiciones	-	-	328,022	-	-	328,022
Otros movimientos	-	-	(3,431,336)	-	-	(3,431,336)
Retiros	-	-	(502,986)	(1,381,720)	-	(1,884,706)
Balance final	<b>8,466,608</b>	<b>154,315,065</b>	<b>41,774,019</b>	<b>1,671,032</b>	<b>-</b>	<b>206,226,724</b>
<b>Depreciación acumulada</b>						
Balance inicial	-	(79,088,033)	(46,015,441)	(2,951,147)	9,690,928	(118,363,693)
Otros movimientos	-	-	13,122,264	-	(9,690,928)	3,431,336
Retiros	-	-	496,946	1,381,718	-	1,878,664
Gasto del año	-	(7,715,753)	(3,134,927)	(101,603)	-	(10,952,283)
Balance final	<b>-</b>	<b>(86,803,786)</b>	<b>(35,531,158)</b>	<b>(1,671,032)</b>	<b>-</b>	<b>(124,005,976)</b>
<b>Balance Neto</b>	<b>8,466,608</b>	<b>67,511,279</b>	<b>6,242,861</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>82,220,748</b>

# ESTADOS FINANCIEROS 2021 Y 2022

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## 10. Mobiliarios y equipos (Continuación)

2020	Terrenos	Edificios y Mejoras	Mobiliario y Equipo	Equipo de Transporte	Mobiliario en cafetería	Total
<b>Costo</b>						
Balance inicial	8,466,608	154,315,065	50,176,596	3,052,752	-	216,011,020
Adiciones	-	-	1,949,932	-	-	1,949,932
Otros movimientos	-	-	3,431,336	-	-	3,431,336
Retiros	-	-	(10,177,545)	-	-	(10,177,545)
Balance final	8,466,608	154,315,065	45,380,319	3,052,752	-	211,214,744
<b>Depreciación acumulada</b>						
Balance inicial	-	(71,372,280)	(39,438,141)	(2,720,812)	-	(113,531,233)
Otros movimientos	-	-	(3,431,241)	-	-	(3,431,241)
Retiros	-	-	-	-	9,690,928	9,690,928
Gasto del año	-	(7,715,753)	(3,146,059)	(230,335)	-	(11,092,147)
Balance final	-	(79,088,033)	(46,015,441)	(2,951,147)	9,690,928	(118,363,693)
<b>Balance Neto</b>	<b>8,466,608</b>	<b>75,227,032</b>	<b>(635,122)</b>	<b>101,605</b>	<b>9,690,928</b>	<b>92,851,051</b>

21

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## 11. Otros activos

Un detalle de los otros activos es como sigue:

	2021	2020
Fianza energía eléctrica	558,582	558,582
Cajas de seguridad	20,697	20,697
Depósito contrato	97,200	97,200
	<b>676,479</b>	<b>676,479</b>

## 12. Aportaciones de los socios

Un detalle de las aportaciones de los socios es como sigue:

	2021	2020
Ahorros corrientes	923,054,228	902,817,796
Ahorros pre acreditados	1,342,362	1,149,702
Ahorros juveniles	1,202,847	958,205
Ahorros madrecoop	284,462	401,010
Ahorros excedentes	-	630,198
	<b>925,883,899</b>	<b>905,956,911</b>

## 13. Obligaciones por pagar

Un detalle de obligaciones por pagar es como sigue:

	2021	2020
Certificados de depósitos-certicoops	92,717,981	110,083,962

Las obligaciones por pagar están conformadas por los certificados certicoops, productos financieros, ofrecido a los socios de la cooperativa para captar recursos adicionales, estos tienen una vigencia entre 3 a 6 meses, generan un interés entre 2% a 12%, anual, los intereses son registrados en los gastos financieros de los estados de resultados adjuntos.

## 14. Cuentas por pagar

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

	2021	2020
Suplidores administrativa	9,153,889	18,283,764
Suplidores órdenes a socios	8,706,813	11,327,665
Suplidores Cafeterías	-	16,404
	<b>17,860,702</b>	<b>29,627,833</b>

22



# ESTADOS FINANCIEROS 2021 Y 2022

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## 15. Acumulaciones y retenciones por pagar

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

	2021	2020
Provisión de cesantía y preaviso	4,359,621	2,926,435
Incentivo gerencial	2,658,645	2,103,941
Impuestos asalariados	1,770,764	1,516,414
Plan social	1,055,185	1,763,539
Seguridad social	749,991	693,851
Itbis por pagar	122,313	127,881
Otras retenciones de impuestos	53,697	51,020
Provisión para servicios técnicos profesionales	-	1,308,360
	<u>10,770,216</u>	<u>10,491,441</u>

## 16. Otros pasivos corrientes

Un detalle de los otros pasivos corrientes es como sigue:

	2021	2020
Reserva educativa	12,886,007	12,164,745
Cuentas por excedentes de socios	10,847,020	6,138,025
Reserva de contingencia	7,637,795	1,409,546
Diferencias en aplicación de discos	938,102	910,975
Reserva últimos gastos envejecientes	720,000	750,000
Depósitos en investigación	562,630	393,902
Depósitos de alquiler locales	222,476	250,836
Reserva de desarrollo	138,781	280,081
Cuentas por pagar por desafiliación	9,275	-
Depósitos afiliados por conciliar	-	96,305
Otras cuentas por pagar	264,099	997,735
	<u>34,226,185</u>	<u>23,392,150</u>

## 17. Patrimonio de los socios

### a. Aportaciones Obligatorias

Corresponde a descuentos mensuales por nominas a los socios, para el 2021 y 2020 la base es de un 1.19% del sueldo bruto, las mismas son obligatorias y solo pueden ser retiradas cuando los socios se retiran de la cooperativa, al 31 de diciembre del 2021 y 2020 las aportaciones ascienden a RD\$321,510,600 y RD\$346,833,908 respectivamente.

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## b. Reserva general

Anualmente, ante de que sean distribuidos los excedentes, si así lo deciden los miembros de la entidad se separará un ocho por ciento (8%) para el fondo de Educación Cooperativo, y dos décimas del uno por ciento (0.2%) del monto de las operaciones brutas para la reserva general de la institución. Para distribución la reserva correspondiente para el periodo 2021 y 2020 es como sigue:

	2021	2020
Reserva educativa (8% excedentes antes de reservas)	2,028,394	2,914,896
Reserva general (2/10 parte del 1% de operaciones brutas)	584,206	641,204
	<u>2,612,600</u>	<u>3,556,100</u>

Las reservas generales acumuladas al 31 de diciembre del 2021 y 2020 asciende a los montos de RD\$17,673,699 y RD\$17,089,493, respectivamente.

## c. Donaciones recibidas

La donación registrada en las aportaciones de los socios fue realizada por del Sindicato Nacional de Trabajadores Telefónicos, INC en fecha 02 de enero de 1990.

## 18 Sueldos y compensaciones al personal

Un detalle de los sueldos y compensaciones al personal es como sigue:

	2021	2020
Sueldos del personal	41,066,587	40,973,173
Regalía pascual	3,538,838	3,618,085
Vacaciones	2,973,194	4,168,513
Bonificaciones	8,026,970	8,336,430
Prestaciones laborales	3,774,048	4,570,337
Seguridad social	6,132,538	6,314,847
Seguros	1,825,963	2,220,049
Incentivos y premiaciones a empleados	2,624,498	2,054,098
Otros gastos del personal	4,599,684	4,251,019
	<u>74,562,320</u>	<u>76,506,551</u>

## ESTADOS FINANCIEROS 2021 Y 2022

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



### 19 Gastos generales y administrativos

El detalle de los gastos generales y administrativos al 31 de diciembre del 2021 y 2020 es como sigue:

	2021	2020
Depreciación	10,952,281	11,092,168
Reservas cuentas incobrables	9,194,153	11,169,227
Comunicaciones	4,952,608	4,204,127
Sistema claro cloud	4,770,926	5,503,784
Servicios técnicos profesionales	2,966,666	528,211
Energía eléctrica	2,910,016	3,607,101
Comisión por servicios bancarios	2,845,048	2,886,217
Reparaciones y mantenimientos	1,899,731	1,394,160
Vigilancia	1,770,590	2,216,569
Asamblea General de Delegados	1,192,918	1,342,049
Licencias	1,148,898	679,839
Gastos comité cumplimiento	955,457	852,167
Publicidad y promoción	924,206	390,145
Material gastable, papelería e impresos	714,372	953,534
Seguros edificios	782,362	782,362
Auditoría externa	672,430	450,000
Fiesta de Navidad	644,848	212,401
Amortización	601,830	-
Suscripciones y afiliaciones	525,885	484,731
Materiales y útiles de limpieza	432,291	459,791
Aniversario	344,991	174,429
Feria coop	371,978	662,260
Otros gastos	3,014,147	4,443,256
	<b>54,588,632</b>	<b>54,488,528</b>

### 20 Ingresos por cafeterías

**Ingresos por cafeterías a)**

	2021	2020
	-	8,740,991

a) La cafetería cerró sus operaciones de manera definitiva el 19 de marzo del 2021, por motivos de la pandemia del Covid-19 y poco rendimiento en los resultados.

25

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



### 20.2 Otros ingresos

	2021	2020
Ingresos por inversión	18,743,682	20,616,415
Intereses ganados en cuentas corrientes	599,322	849,326
Otros ingresos administración	26,658	378,810
Diferencia Cambiaria	105,506	397,812
Ingresos por venta de activos fijos	829,742	617,868
	<b>20,304,910</b>	<b>22,860,231</b>

### 21 Administración de riesgo financieros

Los principales pasivos financieros de la Compañía comprenden cuentas por pagar y documentos por pagar. El principal propósito de estos pasivos financieros es financiar las operaciones de la Compañía y proporcionar garantías para soportar sus operaciones. La Compañía tiene cuentas por cobrar y efectivo en banco que surgen directamente de sus operaciones.

#### Riesgo de mercado

Es el riesgo de cambios en los precios en el mercado, tales como tasas de cambio de moneda extranjera y tasas de interés que pueden afectar el desempeño financiero de la Cooperativa o el valor de sus instrumentos financieros. El objetivo de administrar el riesgo de mercado es manejar y controlar las exposiciones al mercado dentro de parámetros aceptables, mientras se optimiza el retorno del riesgo.

#### *Exposición al riesgo de tasa de interés*

La Cooperativa no presenta activos y pasivos financieros a tasa fija reconocidos al valor razonable con cambios en resultados y no adquiere instrumentos financieros derivados, tales como swaps de tasa de interés, que estén designados como instrumentos de cobertura bajo un modelo de contabilidad de cobertura de valor razonable. Por lo tanto, un cambio en las tasas de interés al final del período de reporte no afecta los resultados.

La Cooperativa está expuesta al riesgo de crédito, donde la Gerencia de la Compañía revisa y acuerda políticas para el manejo de estos riesgos, las cuales se resumen a continuación:

26

# ESTADOS FINANCIEROS 2021 Y 2022

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC  
Notas sobre los Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Valores expresados RD de pesos)



## 22 Administración de riesgos financieros (Continuación)

### Riesgo de crédito

Es el riesgo de pérdida financiera que enfrenta la Compañía si un cliente o una contraparte de un instrumento financiero no cumplen con sus obligaciones contractuales y surge principalmente del efectivo en bancos, inversiones corrientes y las cuentas por cobrar.

#### Exposición al riesgo de crédito

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los importes en libros de los activos financieros con mayor exposición al riesgo de crédito son los siguientes:

	2021	2020
Efectivo y equivalentes de efectivo	335,154,732	379,640,922
Cuentas por cobrar, neta	1,005,452,868	1,004,019,315
	<u>1,340,607,600</u>	<u>1,383,660,237</u>

La Compañía mantiene su efectivo depositado en un banco de reconocido prestigio y solidez económica.

## 22. Hechos posteriores al cierre

Posterior a la fecha de cierre, no ocurrieron eventos importantes que requieran de revelación o ajuste en los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2021.

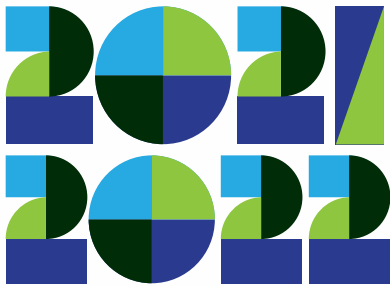
## 23. Otras Revelaciones

Como es de conocimiento público, a mediados de marzo del 2020, tras el anuncio de Pandemia del Coronavirus (COVID-19) por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Gobierno Local decretó el Estado de Excepción y Emergencia Sanitaria; estas condiciones, sin duda afectan las operaciones normales de los negocios en general. Las compañías deberán realizar una planificación acorde a su actividad, sector en el que se desenvuelve, y en la realidad del país al 31 de diciembre 2021. Aún existe incertidumbre, sin embargo, la Administración tiene una expectativa razonable de que poseen los recursos adecuados y la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones.





ME  
MO  
RIA



XXXIV ASAMBLEA  
GENERAL ORDINARIA  
DE DELEGADOS



[www.latefonica.coop](http://www.latefonica.coop)

Síguenos en las redes sociales  @LaTelefónicaRD  @LaTelefónicaRD  Cooperativa La Telefónica