

ME
MO
RIA
2019
2020



Cooperativa
La Telefonica[®]
Tu segunda familia!

UNIDOS POR UNA **COOPERATIVA SOSTENIBLE**

XXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS



MEMORIA 2019 - 2020

XXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS





CRÉDITO

SUPERVISIÓN GENERAL

Consejo de Administración

PRODUCCIÓN GENERAL

Gerencia Social, Educación
y Comunicaciones

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Creativo TG • Juan Romero

FOTOGRAFÍAS

Creativo TG • Luis Martínez

IMPRESIÓN

IMAGRAF

CONTENIDO DE INFORMES

07	DEDICATORIA
08	MENSAJE DEL PRESIDENTE
10	INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
18	INFORME DE LA TESORERA
20	COMISIÓN DE EDUCACIÓN
24	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO
30	COMISIÓN REVISORA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

34
COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

36
GERENCIA GENERAL

46
CONSEJO DE VIGILANCIA

50
COMITÉ DE CRÉDITO

56
ACTIVIDADES RELEVANTES

62
ESTADOS FINANCIEROS

UNIDOS POR UNA COOPERATIVA SOSTENIBLE





DEDICATORIA

Cooperativa La Telefónica ha logrado crecer, evolucionar y adaptarse a las nuevas formas de convivir con la sociedad y el entorno, a pesar de las circunstancias que afectan al mundo.

La situación provocada por la pandemia del Covid 19 nos ha unido más como personas y ha reforzado nuestros valores. Hemos trabajado juntos, incansablemente, para superar cada obstáculo hasta alcanzar una gestión basada en el desarrollo social, económico y sustentable, que nos permita mantenernos firmes, como lo hemos hecho durante más de 56 años, y dejar así un legado a las generaciones futuras.

Cada práctica, por sencilla que parezca, ha estado orientada a promover un cambio de perspectiva y a crear conciencia en cuanto al aprovechamiento integral de los recursos y al consumo responsable.

No ha sido fácil llegar hasta aquí y menos en el contexto histórico en el que nos encontramos. Algunos proyectos han sido transformados, pero nada nos ha detenido.

Continuamos trabajando con el mismo compromiso de siempre y nos sentimos más que satisfechos y orgullosos de todo lo logrado, gracias al esfuerzo, cooperación y perseverancia de todos nuestros socios, delegados, colaboradores y directivos.

¡Gracias a todos ustedes lo hemos logrado!

Ahora tenemos la oportunidad y la responsabilidad social de ser entes de cambio y seguir trabajando **“Unidos por una cooperativa sostenible”**.



MENSAJE DEL PRESIDENTE

RICARDO REYES P.

P R E S I D E N T E 2 0 1 9 - 2 0 2 0

Señores Delegados y Delegadas de esta Magna Asamblea, Consejeros miembros de los Órganos de Administración y Control, Pasados Presidentes, staff de colaboradores, hermanos y hermanas del sector cooperativo nacional, invitados especiales.

Esta es una Asamblea con un significado histórico. Iniciamos la gestión teniendo en mente propuestas y planes, sin embargo, en pocos meses la vida nos cambió a todos. Sí, a todos sin excepción alguna, porque el mundo completo se vio en la necesidad de hacer una pausa y transformar la manera de trabajar, de producir, de vivir.

Nuestra institución no escapó de esa realidad. Nosotros también, debido a la pandemia por el Covid-19, tuvimos que cambiar nuestras agendas, reajustar planes, y aplicar medidas que nos permitieran continuar.

Por encima de lo retador que todo esto pudo ser, lo que nunca olvidamos fue el cooperativismo. Por eso, invertimos recursos para ofrecer soluciones oportunas que ayudaran a nuestros socios a enfrentar la crisis.

Implementamos un producto solidario que benefició a miles de socios con un 0% de interés y un plazo de 24 meses para pagar.

Asimismo, disminuimos el porcentaje de pago para poder solicitar reenganches en los préstamos Doble, Triple, Dos Punto Cinco de los ahorros y Consolidate.

Además, conscientes de que el distanciamiento implicaba ciertos obstáculos para la ejecución de las labores regulares, aplicamos el teletrabajo y el uso de diversas herramientas tecnológicas que permitieran la continuación de nuestras operaciones.

En ese mismo sentido, nos embarcamos en desarrollar canales digitales basados en la agilidad y el autoservicio del socio. Es decir, una transformación tecnológica que constituye soluciones para el presente y asegura nuestra permanencia en el futuro.

Este ha sido un tiempo para demostrar que la filosofía cooperativista no tiene límites y que siempre es la mejor opción, aun en un mundo que enfrenta crisis e incertidumbre.

Hoy, junto a mis compañeros de los órganos de Administración y Control de nuestra cooperativa, les presentamos los resultados sociales y económicos de nuestra institución, correspondientes a la gestión 2019-2020.

Aspectos Sociales

Honrando nuestro compromiso con el Quinto Principio del Cooperativismo, “Educación, Formación e Información” realizamos capacitaciones virtuales y nos enfocamos en brindar una experiencia formativa innovadora y adaptada a las necesidades del momento, tales como: Las cooperativas en tiempos de Covid 19, Alcanzando mis metas y Nutrición en medio de la pandemia.

Además, cumpliendo el Séptimo Principio, “Interés por la comunidad”, el Consejo de Administración realizó donaciones diversas, por un valor de RD\$480,166.00 (cuatrocientos ochenta mil, ciento sesenta y seis pesos con 00/100)

De igual forma, acompañamos a nuestros socios y sus familias en momentos difíciles, a través del Programa de Asistencia Social.

Plan Estratégico

Con la conciencia de que una buena gestión implica la definición de líneas transversales que nos conduzcan al logro de nuestros objetivos, continuamos desarrollando un Plan Estratégico basado en tres grandes aspectos: Sentido de pertenencia y estrategia social; experiencia de servicio y fortalecimiento interno; y gobierno corporativo, legal y regulatorio.

Aspectos Económicos

En el ámbito económico, nos enorgullece exponer unos resultados que demuestran una vez más la integridad y el gran esfuerzo que caracteriza a nuestros organismos de dirección y al staff de colaboradores.

Nuestros activos presentan un balance de RD\$ 1,495.5 MM para el año 2020.

En cuanto a la generación de recursos de capital, alcanzamos un total de RD\$415.9 MM de pesos.

Las aportaciones de capital destacan un balance de RD\$321.5 MM, lo que permitió alcanzar excedentes netos de RD\$40 MM en el año 2019 y RD\$32.9 MM para el año 2020, para un total de RD\$72.9MM, a ser distribuidos por mandato de esta XXXIII Asamblea General Ordinaria de Delegados.

Debemos informar que nuestros socios se beneficiaron al utilizar nuestros productos y servicios, lo cual detallamos de la siguiente manera:

- **Feriacoop virtual:** RD\$20,820,984.58,
- **MadreCoop:** RD\$575,000.00;
- **VacCoop:** RD\$27,622,034.21;
- **NaviCoop:** RD\$98,432,920.73;
- **Préstamo Educativo:** RD\$4,786,955.17;
- **Préstamo Gerencial:** RD\$5,607,777.88
- **Préstamo Certicoop:** RD\$5,797,711.53

Como siempre, aplicamos las mejores prácticas a través del cumplimiento de las políticas y procedimientos de la institución, siempre pensando en la satisfacción de nuestros socios y en estar acordes con lo que establecen las leyes que rigen nuestro sector.

En definitiva, se ha tratado de una gestión desafiante, pero que nos ha brindado la maravillosa oportunidad de convertirnos en héroes de nuestras propias historias.

Agradezco primero a Dios, por la sabiduría y la fortaleza para liderar la institución por senderos favorables para nuestros socios.

A mis compañeros Consejeros de los diferentes organismos de Administración y Control, a la Gerencia General y su Staff de colaboradores. Gracias por adaptarse, por generar ideas innovadoras y mantenerse fieles al cooperativismo.

A los pasados presidentes, socios, delegados, a mis amigos y de manera muy especial a mi familia; a mi esposa y mis hijas, mis padres, mis hermanos, porque son pilares fundamentales para que continúe en esta trayectoria.

Nos ponemos las mascarillas, mas no nos ocultamos detrás de ellas, seguimos dando la cara a nuestros socios y brindándoles esperanza.

Nos distanciamos físicamente, sin embargo, abrimos nuestras pantallas y creamos vías alternativas al alcance de un clic, para que todos estén cada vez más cerca.

Ha habido días de encierro y cambios de horario, pero la unidad de esta gran familia nunca ha estado en cuarentena.

Sigamos adelante, que los obstáculos de hoy sean esos cimientos sobre los cuales levantamos las fortalezas de mañana y que juntos construyamos lo que esta y nuestras futuras generaciones necesitan: Una cooperativa sostenible.

¡Mil bendiciones!

Ricardo Reyes P.

Presidente 2019-2020





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

De pie, de izquierda a derecha: Dante Devers, Pablo Paniagua, Juan R. Martínez, Landry Núñez, Edwin Martínez, Pedro Pablo Hernández y Osvaldo Arzola. **Sentados, de izquierda a derecha:** Sandra Rojas, Ricardo Reyes y María Betances.-





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 2019-2020, de conformidad con lo establecido en el Art. 23 de la Ley No. 127-64, sobre Asociaciones Cooperativas.

Este Consejo está conformado de la siguiente manera:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
› Ricardo Reyes P.	› Presidente
› María Betances	› Vicepresidente
› Landry Núñez	› Tesorero
› Juan R. Martínez	› Secretario
› Dante Devers	› Vocales
› Edwin Martínez	
› Osvaldo Arzola	
› Pedro P. Hernández	
› Sandra Rojas	
› Pablo Paniagua	› Suplentes
› Manuel Oviedo	



COMITÉ EJECUTIVO	
› Ricardo Reyes P.	› Presidente
› Juan R. Martínez	› Secretario
› Pedro P. Hernández	› 3er. Miembro

COMISIONES	
› Jhoan Herrera • Presidente	COMISIÓN DE EDUCACIÓN
› Ezequiel Mazara	
› Ysabel Cid	
› Julie Estévez	

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

› Julie Estévez • Presidente	COMISIÓN REVISORA DE ESTATUTOS
› Sandra Tejada	
› Elaine Bogaert	
› Juan Carlos Rodríguez	
› Ricardo Reyes P.	
› Julio Taveras	
› Jhoan Herrera	
› Elianna Peña	

› Pablo Paniagua • Presidente	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO
› Melba Jiménez	
› Viviana García	
› Edwin Gómez	
› Wander Herrera	
› Ninoska De León	
› Carlos Méndez	
› Ana María Venegas	

› Ruth Cabrera • Presidente	COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD
› Melvin Gómez • Secretario	
› Ariel Santos	
› Ismael Payano	
› Juan Troncoso	
› Ramsés Coido	
› Idelca Tejada	
› Keuris Ogando	

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 (CONACOO)	
› Comité Nacional de Afiliadas de la República Dominicana (CONARDO)	
› Alianza Cooperativa Internacional (ACI)	Julie Estévez
› Red Latinoamericana de Cooperativas (RELCOOP)	Dante Devers
› Comité Nacional de Mujeres Cooperativistas (MujerCoop)	Sandra Rojas
› Consejo Nacional de Jóvenes Cooperativistas (CNJCOOP)	Yelisa García
› Cooperativa Nacional de Seguros COOPSEGUROS	Jhoan Herrera

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Elevar los niveles de satisfacción de nuestros asociados, mediante la creación de nuevos productos y servicios, apegados a nuestros principios y valores cooperativistas, para suplir las necesidades sociales, culturales y económicas de todos 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 veintitrés (23) reuniones ordinarias del Consejo de Administración y cinco (5) reuniones del Consejo Ampliado.

ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

Hemos realizado veintitrés (23) 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 2018, por un valor de RD\$39, 403,786.00 (treinta y nueve millones cuatrocientos tres mil setecientos ochenta y seis pesos con 00/100), los cuales fueron depositados en las cuentas de nuestros socios, con la distribución siguiente:

- Ahorro Normal 70%
- Ahorro Capital 30%

Distribuidos en base a los siguientes porcentajes:

- Ahorro Normal 45%
- Aportes a Capital 35%
- Operaciones (préstamos y servicios) 20%

PARTICIPACIÓN ACTIVIDADES SECTOR

ÍTEM	ACTIVIDAD	PARTICIPANTE
1	Seminario "Dimensión Jurídica del Acto Cooperativo en Perspectiva Vinculante a Dirección Social Cooperativa"	Mariano Correa
2	Vista Pública Virtual de Pro-mipyme	Mariano Correa
3	Panel "Poder de la Mujer Cooperativista en una Sociedad Justa"	Mariano Correa
4	Seminario Identidad y Coopetividad Cooperativa	Ricardo Reyes
5	I Versión del Seminario-Taller sobre la Ley contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (Ley No. 155-17),"	Ricardo Reyes, Juan Carlos Rodríguez, Mariano Correa, Osvaldo Arzola, Carlos Méndez
6	Pasantía Educativa en Seguro	Jhoan Herrera

ACCIONES POR COVID-19

En apego a nuestros valores cooperativistas, trabajamos arduamente de la mano con la Gerencia General para apoyar a nuestras empresas afiliadas, que se vieron afectadas de manera directa por la actual pandemia Covid-19, generando planes de contingencia que nos permitieron dar una mano solidaria a las mismas, sin ver afectadas nuestras operaciones.

Como segunda familia de nuestros socios, por disposición del Consejo de Administración y en coordinación con la Gerencia General, creamos un fondo solidario de RD\$20,000,000.00 (veinte millones de pesos con 00/100), con la finalidad de ofrecer un producto de facilidades extraordinarias, con tasa 0% de interés y un plazo de 24 meses para pagar.

Adicional a esto y en apoyo a todos nuestros socios, disminuimos el porciento de pago para poder solicitar reenganches en los préstamos Doble, Triple, Dos Punto Cinco de los ahorros y Consolídase.

Como medidas de prevención ante el Covid-19, implementamos los protocolos necesarios para que nuestros socios se sientan totalmente seguros al momento de visitar nuestras instalaciones.

PROYECTO CANALES DIGITALES

Con el objetivo de integrar en nuestros procesos nuevas tecnologías digitales para brindar valor a nuestros socios, mejorar la eficiencia, gestionar los riesgos y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingreso, en fecha 19 de febrero de 2021, aprobamos la contratación de servicios profesionales para implementar una plataforma de Internet Banking y App Móvil que permita a nuestros socios auto servirse.

Como parte del proceso de Transformación Digital en el que se ha embarcado Cooperativa La Telefónica a través de estos canales digitales, nuestros asociados tendrán la oportunidad de realizar consultas en línea sobre sus productos y movimientos de cuentas realizados, descargar estados de cuenta, realizar solicitudes de préstamos, transferencias y pagos, entre otras solicitudes.

Estamos seguros de que con esta implementación lograremos optimizar los procesos, mejorar la competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a todos nuestros asociados. Además de que podrán

disfrutar de una interfaz digital para satisfacer sus necesidades, facilitándoles un canal seguro y confiable que les permita realizar la mayoría de sus transacciones monetarias y solicitudes desde sus dispositivos.

PLAN ESTRATÉGICO

En nuestra gestión trabajamos arduamente para mejorar la calidad de vida de todos nuestros socios y justamente pensando en esta necesidad, desarrollamos el Plan Estratégico Institucional. A través del mismo trabajaremos puntos claves, como la mejora en el perfil de las empresas afiliadas y nuestra penetración en dichas empresas, con un perfil de acuerdo a las normativas y principios cooperativos.

También estamos trabajando en la transformación institucional que permitirá la eficiencia operativa que nos llevará a alcanzar una alta satisfacción y valoración por parte de nuestros asociados. Asimismo, fortalecer la estructura social y el modelo de gobernanza, además de elevar el nivel de compromiso social de todos nuestros socios.

SEMINARIOS Y CHARLAS VIRTUALES

A pesar del distanciamiento social y las medidas preventivas que adoptamos para preservar la salud de nuestros socios y colaboradores, en la gestión honramos el compromiso con la regla de oro del cooperativismo “Educación, Formación e Información”, trabajando para nuestros socios seminarios y charlas virtuales, las cuales detallamos a continuación:

- Charla/ inducción a los nuevos colaboradores
- Planificación exitosa del 2021
- Las Cooperativas en tiempos de Covid
- Nutrición en tiempos de Covid
- Charla/ encuentro Rol de los delegados
- Alcanzando mis metas después del Covid-19

ASPECTOS SOCIALES

Como parte de nuestro compromiso social y dando cumplimiento al 7mo. Principio cooperativo, “Interés por la Comunidad”, el Consejo de Administración realizó donaciones relacionadas con diversos aspectos, con un valor de RD\$480,166.00 (cuatrocientos ochenta mil, ciento sesenta y seis pesos con 00/100).

Dentro de las donaciones más relevantes tenemos:

ÍTEM	ACTIVIDAD	OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA
1	Donación de alimentos descargados durante el cierre de Cafetería a las fundaciones siguientes: Junta De Desarrollo Gualey Hogar De Niñas Nuestra Señora De La Altagracia	Contribuir con la comunidad, basados en nuestro 7mo. principio cooperativo	RD\$ 367,672.00
2	Hogar De Ancianos San Francisco De Asís		RD\$ 50,000.00
3	Defensa Civil Dominicana Dirección Regional Ozama		RD\$27,494.00
4	CONACOOOP		RD\$35,000.00
	TOTAL		RD\$ 480,166.00

CUMPLIMIENTO LEY 155-17, DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

Durante la presente gestión nos enfocamos en robustecer nuestros procesos y procedimientos con el objetivo de cumplir con la regulación de la Ley 155-17 y la Normativa 001-17 del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), aprobamos el programa anual de cumplimiento y el programa de capacitación, el cual incluye entrenamientos internos y capacitaciones externas a todo el personal de la estructura y directivos de nuestra cooperativa.

Estas son parte de las acciones ejecutadas en la presente gestión, que contribuyen a mantener la Certificación de Cumplimiento para implementar el Manual de Procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos y el Financiamiento al Terrorismo otorgada por el IDECOOP:

- La revisión, modificación, aprobación de políticas y procedimientos.
- Elaboración de informes, auditoría interna y externa.
- Aprobación e implementación de un software orientado a la prevención del lavado de activos, a través del monitoreo de transacciones (alertas) y conocimiento del perfil de riesgo del asociado.
- Aprobación de una Consultoría de Riesgos para la definición del Apetito de Riesgo de la Cooperativa y la revisión exhaustiva del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, la cual finalizó el año 2020 con los entregables.

PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL

Con el Programa de Asistencia Social ofrecimos nuestras manos solidarias a través de diferentes ayudas, para hacer frente a situaciones de salud de nuestros socios y sus familias, llevando tranquilidad a aquellos que tocaron nuestras puertas, logrando así mejorar su calidad de vida.

CONCLUSIONES

Aunque el COVID-19 impactó de manera sorpresiva, nos mantuvimos trabajando de manera ininterrumpida, asumiendo muchos retos en el trayecto recorrido, cumpliendo con los objetivos trazados, gracias al esfuerzo de todos los miembros de este gran equipo, quienes trabajaron mano a mano hasta lograrlo.

En nombre de los miembros del Consejo de Administración, queremos dar las gracias a Dios por ser el timón y guía, por darnos la sabiduría y fortaleza necesarias para tomar las mejores decisiones en nuestra cooperativa. A los miembros del Consejo de Vigilancia y del Comité de Crédito, la Gerencia General y Staff de colaboradores, al sector cooperativo nacional e internacional, y a todas aquellas personas que de una u otra forma apoyaron los trabajos de esta gestión.

Con estima,

Consejo de Administración



A portrait of Landry Núñez, a woman with shoulder-length brown hair, smiling and resting her chin on her hand. She is wearing a coral-colored dress, pearl earrings, and a pearl bracelet. The background is a teal color with a faint map of the Americas.

INFORME DE LA TESORERA

LANDRY NÚÑEZ

G E S T I Ó N 2 0 1 9 - 2 0 2 0

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 127 en su artículo 18, literal (j) sobre Asociaciones Cooperativas, estamos presentando ante esta XXXIII Asamblea General Ordinaria de Delegados, el informe correspondiente a los resultados financieros de la finalizada gestión 2019-2020 de Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica.

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. En el 2019 y 2020, los estados financieros fueron auditados por la firma SPA CONSULTORES, CONTADORES & AUDITORES.

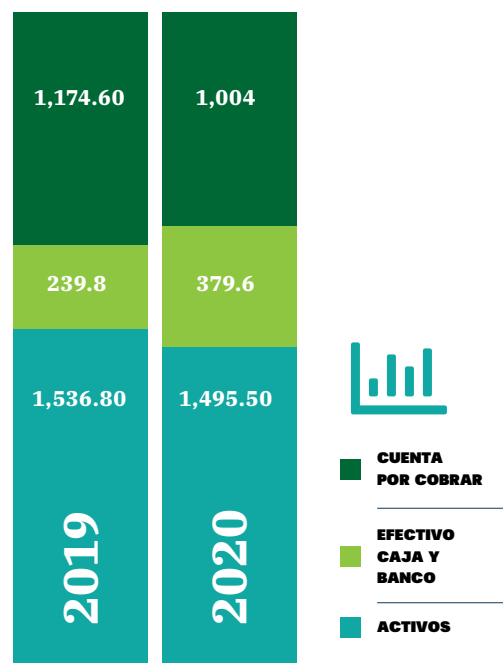
Nuestra gestión estuvo enfocada en mantener niveles de liquidez óptimos que permitieran el oportuno cumplimiento de los compromisos con nuestros suplidores y asociados. De igual forma, nos avocamos a fortalecer nuestra cartera de inversiones, logrando obtener tasas de interés beneficiosas para nuestra institución, alcanzando unos ingresos financieros por valor de RD\$19.6 MM en el año 2019 y RD\$21.5 MM en el año 2020.

Hemos continuado el esfuerzo de disminución de la cartera CertiCoop, logrando una reducción total de RD\$79.9 MM, lo que representa un impacto positivo en nuestras finanzas, reduciendo nuestro pasivo y obteniendo un indicador de liquidez de 1.27%.

El monitoreo constante de las tasas activas del sector cooperativo y la banca comercial nos permitió realizar ajustes en las tasas de interés de los diferentes productos que ofrecemos a nuestros socios. Asimismo, realizar reducciones en las tasas de los préstamos TelefoniCard, NaviCoop, Vacoop, FeriaCoop y Gerencial.

A continuación, presentamos los balances más relevantes de nuestros Estados Financieros:

ACTIVOS



PASIVOS

Este rubro experimentó una reducción de un 5.8%, al pasar de RD\$1,198.3 MM en el 2018 a RD\$1,129.1 MM en el 2019, presentando una variación absoluta de RD\$69.3 MM; disminución que vemos reflejada también en los resultados del año 2020, con un monto de RD\$1,079.6 MM para una variación de 4.38%.

Esta reducción evidencia una mayor fortaleza financiera, reflejada en el índice de Solvencia de 1.36%.

PATRIMONIO, RESERVAS Y EXCEDENTES DEL PERÍODO

La cuenta de Patrimonio y Reservas de Cooperativa La Telefónica en el 2019 presenta un balance de RD\$407.7 MM, en cuya composición se destaca el renglón Aportaciones de Socios con un monto de RD\$346.8 MM. Los resultados con relación al año anterior presentan una ligera disminución, producto de la reducción en el porcentaje de descuento de las aportaciones, aprobado en la pasada XXXII Asamblea General de Delegados mediante las resoluciones 03-2017-2018 y Resolución 01-2017-2018 las cuales establecen un

porcentaje de distribución de los ahorros que pasan de un 75%- 25% a un 85%- 15% y el porcentaje mínimo de ahorros pasa de un 4.75% a 3.85%.

El año 2020 presenta un balance de RD\$415.9 MM en la Cuenta de Patrimonio, reflejándose un incremento de 20% versus el 2019, por los excedentes pendientes de distribución correspondientes a ese año. Las aportaciones de los socios se vieron impactadas por las desafiliaciones producto de la pandemia del Covid-19, presentando un balance de RD\$321.5 MM.

Gracias a los esfuerzos coordinados entre consejeros y la estructura operativa de nuestra institución, logramos unos excedentes netos que alcanzan los RD\$40 MM en el año 2019 y RD\$32.9 MM para el año 2020, los cuales serán distribuidos de acuerdo a los ahorros, aportaciones y operaciones de nuestros Socios, conforme a los porcentajes que sean aprobados en esta XXXIII Asamblea General Ordinaria de Delegados.

Agradecida de Dios, por permitirme concluir una 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, sin el cual no hubiera sido posible obtener los resultados aquí presentados.

Landry Núñez



INFORME **COMISIÓN DE EDUCACIÓN**

Julie Estévez, Jhoan Herrera y Ezequiel Mazara.

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

› Jhoan Herrera	› Presidente
› Julie Estévez	› Miembro
› Ezequiel Mazara	
› Ysabel Cid	

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 dos reuniones ordinarias, en coordinación con el Departamento de 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.

Dando cumplimiento a las disposiciones gubernamentales, fruto de la pandemia de COVID-19, la Comisión de Educación postergó algunas de las actividades aprobadas para la gestión.

En vista de esto nos enfocamos en identificar temas de interés para informar y educar a nuestros socios, a través de mensajes informativos y charlas virtuales relacionados con la situación que vivimos en la actualidad.

A continuación, actividades realizadas:

ACTIVIDADES EDUCATIVAS 2020

ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	FECHA	OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA	ALCANCE
Charlas Finanzas Personales	Todos los socios	20 Febrero	Educar a nuestros socios	\$39,000.00	53 socios
Seminario Web- Las Cooperativas en Tiempos de Covid-19		25 Junio		\$11,667.00	89 socios

COMISIÓN DE EDUCACIÓN

Conferencia virtual -Alcanzando metas después del Covid-19	Todos los socios	29 de Julio	Educar a nuestros socios	\$32,175.00	194 socios
Charla virtual-Nutrición en Tiempos de Covid		10 de septiembre		\$11,000.00	88 socios
Charla inducción nuevos colaboradores	Colaboradores	10 de febrero, 2021		\$19,500.00	10
Planificación exitosa del 2021	Todos los socios	11 de febrero, 2021		\$10,500.00	100, aprox.
Charla/encuentro Rol de los delegados	Delegados y representantes de afiliadas	11 de marzo, 2021		\$31,073.00	70
Capacitación cooperativismo para gerentes	Gerentes	26-28 de enero,2021		\$68,500.00	4 participantes
				TOTAL	\$ 223,415

ASAMBLEAS DISTRITALES VIRTUALES Y SIMULTÁNEAS

Las Asambleas Distritales correspondientes a la gestión 2019-2020 fueron celebradas el viernes 30 de abril, en modalidad virtual y de manera simultánea.

De acuerdo a lo que establece el artículo 109 de los estatutos de Cooperativa La Telefónica, la actividad contó con la presencia del Departamento Social, Educación y Comunicaciones, Comisión de Educación, Consejo de Vigilancia, representante del Consejo de Administración, representante del Comité de Crédito y la fiscalización del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP).

Para realizar estas votaciones simultáneas fue utilizada una aplicación web segura que permitió cargar la data de los socios votantes y dividir cada reestructuración distrital como un evento individual. De esa manera, cada socio recibía en su correo electrónico la boleta correspondiente a su distrito con un control de cantidad de selecciones y sin posibilidades para duplicar votos. Además, tanto el conteo de votos como el porcentaje eran visibles en tiempo real.

CONCLUSIÓN

Agradecemos a Dios por acompañarnos y guiar nuestros pasos. A nuestros socios, por mostrar interés y disposición en cada actividad que realizamos. Al Consejo de Administración, por la confianza depositada en la comisión. A la Gerencia General y al equipo del Departamento Social, Educación y Comunicaciones; por su alto sentido de compromiso en la coordinación, realización y ejecución de las actividades educativas y sociales.

Con estima,

Comisión de Educación

“SER SUSTENTABLE NO ES SÓLO LAVAR LAS CULPAS NI SÓLO CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE, SINO SER SOCIALMENTE JUSTO, RESPONSABLE CON EL AMBIENTE Y, POR LO TANTO, TAMBIÉN ECONÓMICAMENTE VIABLE”

CECILIA GOYA DE RIVIELLO





INFORME **COMITÉ DE CUMPLIMIENTO**

Ninoska De León, Carlos Méndez, Viviana García, Pablo Paniagua,
Edwin Gómez, Ana María Venegas, Wander Herrera, Melba Jiménez.



Atendiendo a los requerimientos establecidos en la Ley 155-17, contra el Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, se creó el Comité de Cumplimiento con el objetivo de supervisar y ejecutar un plan de trabajo y una serie de actividades que contribuirán al acatamiento de la Ley 155-17 y la Normativa 001-2017, emitida por el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP).

Para fortalecer la cultura de cumplimiento, se cuenta con un programa de capacitación anual, el cual incluye entrenamientos internos y externos en relación a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, en lo adelante “PLAFT”.

El Comité de Cumplimiento está compuesto por los siguientes miembros:

› Pablo Paniagua	› Presidente
› Melba Jiménez	› Secretaria
› Viviana García	› Miembro
› Ana María Venegas	
› Ninoska De León	
› Edwin Gómez	
› Carlos Méndez	
› Wander Herrera	

OBJETIVO GENERAL

Asistir al Consejo de Administración en la definición de las estrategias y lineamientos para cumplir con lo establecido en la ley, decretos, normativas y reglamentos, en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Velar por la entrega oportuna de los requerimientos solicitados por el IDECOOP y la Unidad de Análisis Financiero (UAF).
- Plantear al Consejo de Administración los cambios en políticas, procedimientos, medidas correctoras, entre otros aspectos para prevenir el riesgo de lavado de activos y contribuir con el fortalecimiento de la cultura de cumplimiento de la cooperativa.
- Brindar información oportuna al Consejo de Administración sobre el estado de la cooperativa, respecto al cumplimiento de la ley 155-17.
- Vigilar la ejecución y efectividad del programa de cumplimiento PLAFT.
- Coordinar las auditorías de cumplimiento.

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

En esta gestión el Comité de Cumplimiento ha tenido 12 encuentros, en los cuales se ha presentado los avances de las actividades que integran el Programa de Cumplimiento aprobado por el Consejo de Administración.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA	FECHA ESTATUS
Talleres/Charlas: Actualización Debida Diligencia (personas físicas, jurídicas y PEP's)	Proveer conocimientos al personal y miembros del Comité de Cumplimiento en materia PLAFT.	N/A	enero-julio
Reporte de Transacciones			
Calidad del ROS			
Requerimientos de Información de los Sujetos Obligados			
Supervisión PLAFT para el Sector Cooperativo			
Señales de Alerta			
Cómo evitar que el Lavado de Activos te toque			
Financiamiento del Terrorismo			
Nuevos cambios, retos y amenazas del sistema PLAFT en esta covidianidad.			
Riesgos de PLAFT relacionados con Covid-19			
Gestión de Riesgos en Gobierno Corporativo, Gobernanza y Gobernabilidad de las Cooperativas ante impacto Covid-19			

Ley de Lavado de Activos (155-17)	Proveer conocimientos a los nuevos directivos en materia PLAFT	RD\$12,000.00	mayo-junio
Gerente de Riesgos ISO 31000	Proveer conocimientos de la gestión integral de riesgos al Gerente de Cumplimiento y a su vez certificarlo en la ISO 31000.	US\$900	julio
Importancia de la preparación de las partes previo a un proceso de supervisión/ Perspectiva del Supervisor y del Supervisado.	Proveer conocimientos al personal y miembros del Comité de Cumplimiento en materia PLAFT.	N/A	octubre
Prevención de lavado en los juegos de azar.			octubre
Gestión de Riesgos Estratégicos			noviembre
WorkShop Debida Diligencia, tomado por el Especialista Legal.		RD\$11,113.10	diciembre
Adquisición de los servicios del software Sentinel para PLAFT	Cumplir con los requerimientos del IDECOOP sobre automatización del monitoreo de transacciones y perfil de riesgo de los asociados.	Implementación= RD\$122,850 Pago anual sin ITBIS= RD\$548,837.64	mayo
Inicio de la implementación del software	Implementación software Sentinel PLAFT (Módulo: búsquedas en listas restrictivas OFAC, ONU, PEP, CIA).		julio
Aprobación de la Consultoría de Riesgos de lavado de activos para definir el Apetito de Riesgo y los gestores de riesgo de la Cooperativa.	Aprobación del Apetito de riesgo y gestores de riesgos.	\$184,785	mayo

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Elaboración de Informe Auditoría Interna al Programa de Cumplimiento.	Cumplir con lo establecido en la Normativa 001-17 sobre la Ley 155-17.	N/A	agosto
Elaboración de Informe Auditoría Externa al Programa de Cumplimiento.		RD\$147,500.00	
Conclusión de la actualización de las políticas y procedimientos en materia PLAFT con un enfoque basado en riesgo.	Actualización de políticas y procedimientos PLAFT.		octubre
Evaluación de riesgo de las empresas afiliadas realizado por los Consultores de Riesgos y la Gerencia de Cumplimiento.	Cumplir con la NG-052 "Conozca su Asociado y Empresa Afiliada". Completada en un 100%.		octubre
Debida Diligencia a proveedores por el Especialista Legal y Cumplimiento.	Cumplir con la NG-053 "Conozca Su Proveedor". Actualmente completado en un 98%		Proceso continuo
Evaluación de riesgo realizado por los Consultores de Riesgos y la Gerencia de Cumplimiento.	Evaluación de riesgo completada al 100%.		
Operativo de captación formularios Conozca Su Asociado a los socios de nuevo ingreso, año 2020.	Cumplir con la NG-052 "Conozca su Asociado y Empresa Afiliada". Se completó en un 100%		Proceso continuo
Digitalización de los formularios Conozca su Asociado	Cumplir con la ley 155-17 sobre el mantenimiento de los archivos.		Proceso continuo

CONCLUSIÓN

En relación a lo antes expuesto, podemos decir que nuestra cooperativa se fortalece cada día en materia de prevención de lavado de activos, siendo oportuna en la entrega de todos los requerimientos que en esta materia solicita el organismo rector y las instituciones acreditadas.

Nos mantenemos a la vanguardia utilizando las herramientas que facilitan la detección y monitoreo de actividades que pudieran impactarnos como Sujeto Obligado. Además, se ha definido el Apetito de Riesgo de la Cooperativa y con ello se actualizaron las políticas y procedimientos PLAFT con un enfoque basado en riesgo. También manteniendo formados e informados a todos los servidores de nuestra cooperativa a través de las capacitaciones relacionadas al cumplimiento.

Agradecemos a Dios el habernos guiado en esta labor y darnos la oportunidad de contribuir a la institución; al Consejo de Administración y la Gerencia General por la confianza depositada y el apoyo ofrecido para que esta gestión obtuviera los mejores resultados.

Con estima,

Comité de Cumplimiento

**“HAY SUFICIENTE EN EL MUNDO
PARA LAS NECESIDADES DEL
HOMBRE, PERO NO PARA SU
AVARICIA”**

MAHATMA GANDHI



INFORME **COMISIÓN REVISORA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

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

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
› Landry Núñez	
› Jhoan Herrera	
› Juan Carlos Rodríguez	

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 GENERAL

- Revisar las políticas y procedimientos por prioridad, según la necesidad de aprobación para poder ser implementadas adecuadamente.
- Validar las oportunidades de mejora de cada política o procedimiento tratado.
- Actualizar las políticas y procedimientos de acuerdo a la necesidad del momento.

ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

La Comisión Revisora de Políticas y Procedimientos, ha dirigido sus esfuerzos a priorizar y revisar los documentos, según las necesidades que han surgido durante dicha gestión.

Ante la situación acontecida por el Covid-19, la Comisión de Políticas y Procedimientos, ha trabajado revisando la Política de Crédito en varias ocasiones, acorde a las necesidades de nuestros socios. Paralelamente hemos asegurado

los protocolos de Seguridad y Salud de nuestros colaboradores con una actualización de la matriz de riesgos de posiciones, incluyendo una nueva clasificación de riesgos como es el COVID-19.

Hemos trabajado con detenimiento en materia de seguridad de la información con la finalidad de cumplir con los más estrictos estándares de calidad en dicha área.

Se ha realizado un arduo trabajo en la revisión de documentos de cumplimiento con la finalidad de mantener los más altos estándares, relacionados con la Ley 155-17.

DETALLE ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

A continuación se indican las políticas y procedimientos que han sido creados, modificados y revisados en el Consejo de Administración en la Gestión 2019-2020.

COMISIÓN REVISORA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Cantidad	Documentos Aprobados	Fecha Modificación
1	NG-057 Organización de Seguridad de la Información	12 de diciembre de 2019
2	NG-056 Cámara de Seguridad	12 de Diciembre de 2019
3	NG-058 Política Corporativa de la Seguridad de la Información	12 de diciembre de 2019
4	NG-059 Control de Recursos Humanos	12 de diciembre de 2019
5	NG-060 Control de Acceso Lógico	12 de diciembre de 2019
6	NG-031 Política de Crédito	14 de febrero de 2020
7	NG-031 Política de Crédito	27 de marzo de 2020
8	NG-031 Política de Crédito	8 de abril de 2020
9	P-036 Administración y Control de los Activos Fijos	17 de junio de 2020
10	NG-007 Guía de Compensación y Beneficios	6 de junio de 2020
11	NG-031 Política de Crédito	8 de agosto de 2020
12	NG-031 Política de Crédito	18 de marzo de 2021
13	P-101 Compras	5 de abril de 2021
14	P-144 Financiamiento De Vehículos A Puestos Gerenciales	5 de abril de 2021
15	NG-048 Beneficio De Vehículos Gerenciales	5 de abril de 2021
16	P-055 Administración de Distrito y Asamblea Distritales	23 de abril de 2021

17	NG -052 Conozca su asociado	25 de abril de 2021
18	NG-061 Conozca su empresa afiliada	25 de Abril de 2021
19	NG-053 Conozca a su proveedor	29 de abril de 2021
20	NG-052 Conozca a su asociado	29 de abril de 2021
21	NG-007 Guía Compensación y Beneficios	3 de mayo de 2021
22	Manual de Inducción Gestión Humana	3 de mayo de 2021
23	Código de Ética y Conducta	3 de mayo de 2021
24	Matriz Riesgo de Posiciones	
25	P-082 Entrada de Diario	6 de mayo de 2021
26	P-036 Administración y Control de los activos Fijos	6 de mayo de 2021

CONCLUSIÓN

La gestión 2019-2020 de la Comisión Revisora de Políticas y Procedimientos ha procedido a analizar y adecuar las políticas y procedimientos institucionales acorde a las necesidades de la gestión.

Nos sentimos muy satisfechos con el trabajo realizado y por haber tenido la oportunidad de revisar los documentos enunciados para mejorar las políticas y procesos institucionales.

**“HEMOS APRENDIDO QUE EL CRECIMIENTO
ECONÓMICO Y LA PROTECCIÓN DEL MEDIO
AMBIENTE PUEDEN Y DEBEN IR DE LA MANO”**

CHRISTOPHER DODD





INFORME

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Idelca Tejada, Ariel Santos, Ismael Payano, Ruth Cabrera, Ramsés Coido,
Keuris Ogando, Melvin Gómez y Juan Troncoso.

El comité de seguridad y salud es el órgano conformado por representantes del empleador y de los trabajadores, cuyo objetivo es impulsar y monitorear las actividades de prevención de riesgo laboral en Cooperativa La Telefónica.

Integrantes del Comité de Seguridad y Salud

› Ruth Cabrera	› Presidente
› Melvin Gómez	› Secretario
› Ariel Santos	› Miembros
› Ismael Payano	
› Juan Troncoso	
› Ramsés Coido	
› Idelca Tejada	
› Keuris Ogando	

OBEJETIVOS ESPECÍFICOS

- Validar las señales de seguridad instaladas
- Redefinir Punto de Encuentro en caso de emergencia
- 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 realizar durante el mes, realización de simulacros, minutas y cartas; revisando 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
Reunión mensual con todo el comité de seguridad y salud.	Revisión de actividades del mes, punto a ver en la minutas y las cartas al ministerio.	Mensual
Capacitaciones a todo el personal.	Capacitar al personal para eventos de emergencia.	Tentativamente
Inspecciones Departamentales.	Comprobar que las áreas departamentales cumplen con las políticas de seguridad.	Mensual
Simulacros.	Incentivar los procesos de evacuación según las políticas de seguridad.	Anual

CONCLUSIÓN

El comité de seguridad y salud está comprometido con mantener y cuidar el bienestar de los colaboradores en su área de labor, velando para que su seguridad sea parte integral de cada proceso y así lograr que permanezcan saludables física y mentalmente.

Un trabajador en buen estado de salud garantiza mejor sus funciones.

INFORME DE LA GERENCIA GENERAL

JUAN C. RODRÍGUEZ

G E S T I Ó N 2019 - 2020

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.

El staff de la Gerencia General está conformado como sigue:

› Juan Carlos Rodríguez	› Gerente General
› Ninoska De León	› Gerente Financiera
› Edwin Gómez	› Gerente de Mercadeo y Canales Soporte al Socio
› Wander Herrera	› Gerente de Operaciones de Productos y Servicios
› Ana María Venegas	› Gerente de Gestión Humana y Administración
› Anny Peña Hernández	› Gerente de Tecnología
› Julie Estévez G.	› Gerente de Social, Educación y Comunicaciones
› Melba Jiménez	› Gerente de Cumplimiento
› Huáscar Margarín	› Analista de Seguridad de la Información

› Edwin Pérez	› Supervisor Centro de Atención al Socio (CAS)
› Luis Encarnación	› Supervisor Contabilidad
› Jiordano Marte	› Supervisor Tesorería
› Simón Perdomo	› Supervisor Servicios Generales
› Erika Benzant	› Auditoría Interna
› Carlos Méndez	› Especialista Legal

El año 2020, nos ha colocado ante una situación compleja, un agente externo imprevisible que ha cambiado todo de repente y que sus implicaciones sanitarias son obvias, las económicas y sociales están empezando a aparecer: La pandemia del Covid 19.

En ese sentido, fue necesario unirnos, priorizar a las personas y poner a disposición todos los medios que nos están permitiendo afrontar la crisis. Estamos colaborando entre todos para afrontar una época de cambios, pero también de grandes oportunidades.

Sabemos que si hay algo seguro es que todo esto pasará, y las decisiones que ahora tomemos impactarán el futuro inmediato. En Cooperativa La Telefónica estamos dando los pasos para afrontar el cambio, entendemos que después de todo esto,

vendrá un mundo distinto, y tenemos una gran oportunidad de crear uno, mucho mejor.

Durante el confinamiento, hemos trabajado arduamente para ofrecer los servicios a nuestros socios, con responsabilidad, voluntad y determinación.

Entender las megatendencias a las que hemos tenido que adaptarnos, permite marcar una hoja de ruta de los desafíos a superar para obtener los resultados esperados en el corto y en el largo plazo.

Nuestra prioridad fue tratar la crisis como una oportunidad y ser capaces de salir reforzados de la situación, manteniendo una relación con nuestros socios, involucrándolos en el propósito de nuestra organización y creando soluciones entre todos.

Trabajar con energía y entusiasmo, con compromiso e intensidad, ha sido clave para poder gestionar esta crisis. Una organización optimista identifica y descubre rápidamente las oportunidades que hay ocultas y que nos aseguran la sostenibilidad de nuestra institución.

Continuamos trabajando en un proceso de transformación y renovación tecnológica, así como en la creación de nuevos canales digitales, para lograr transformar la experiencia de autoservicio del socio, optimizar los procesos internos, y mantener una cultura de mejora continua.

Por otro lado, ahora más que nunca, estamos enfocados en programa de optimización de costos y activos financieros.

ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

Gerencia de Mercadeo y Canales de Atención al Socio

La Gerencia de Mercadeo y Canales de Atención al Socio estuvo enfocada durante el período 2019-2020 en un amplio ejercicio de Plan Estratégico, el cual arrojó como resultado el enfoque en fidelización, retención y captación de socios en las empresas existentes, así como también la depuración y fidelización de la cartera actual de Empresas Afiliadas, con miras a ajustarlas al nuevo perfil requerido por La Telefónica.

También fue necesaria la ejecución de iniciativas no contempladas, debido a la pandemia por COVID-19 y asociado al Estado de Emergencia, generado en la República Dominicana.

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 del 2020. Para esto nos planteamos una serie de objetivos específicos dentro de los que destacamos algunos a continuación:

GERENCIA GENERAL

- Fidelización y retención de socios durante el 2020
- Control y monitoreo del presupuesto
- Cumplimiento de los tiempos de respuestas (SLA)

EN ESTA GESTIÓN PODEMOS RESALTAR LAS SIGUIENTES ACCIONES:

- Análisis, revisión y actualización de procesos de servicio al socio
- Promoción Raya-Gana (captación socios)
- Gracia de seis meses para reingreso exsocios con menos de un año de desafiliación voluntaria
- Creación de nuevos productos: Doble y medio de los ahorros, Extracoop, Autoservicoop, ExtrAhorro y Credimoto
- Realización de Feriacoop por primera vez en modalidad virtual

REALIZAMOS ACTIVIDADES COMO:

ÍTEMS	ACTIVIDADES	ESTATUS
1	Cumplimiento SLA	Objetivo: 85% Logro: 93% al 31 de diciembre 2020.
2	% Errores Expedientes	Objetivo: 10% Logro: 6% al 31 de diciembre 2020.
3	Retención Socios	Objetivo: 10% Logro: 11% al 31 de diciembre 2020.
4	Apoyo programa Prevención Lavado de Activos	Completado

Durante la gestión 2019-2020 fueron alcanzados los objetivos plasmados y adicionalmente se han implementado varias iniciativas, las cuales han proporcionado la disminución considerable del Gasto Operativo asociado al Departamento de Mercadeo y Canales de Soporte al Socio.

GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA

El área de Gestión Humana y Administración, bajo la supervisión de la Gerencia General, planifica y dirige los procesos de gestión relativos al desarrollo administrativo y organizacional, la gestión integral de los recursos humanos y la coordinación de actividades relacionadas con el desarrollo de los subsistemas del personal, unidad legal, seguridad y salud, compras, levantamientos de informaciones y procesos institucionales, para el logro de los objetivos trazados por la cooperativa.

Durante la gestión, la Gerencia de Gestión Humana y Administración, ha tenido que alinearse a las disposiciones en materia de seguridad y salud emitidas por el Gobierno, implementando oportunamente los requerimientos decretados para el debido cumplimiento de las medidas relativas al COVID-19. Al mismo tiempo, se han diseñado paralelamente proyectos motivacionales que unan en la distancia a sus colaboradores, ante un nuevo escenario laboral de trabajo

rotativo, presencial y remoto. Se ha conseguido que Cooperativa la Telefónica sea certificada por el Ministerio de Trabajo en el Cumplimiento del Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo de República Dominicana, para el periodo del 2020-2023. Además, se adecuaron nuevos esquemas de capacitaciones online para los colaboradores.

También hemos logrado incrementar la satisfacción del personal, a través de entrenamientos cruzados, promociones internas, políticas de compensación y pago de estudios especiales.

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	FECHA
Proyecto AGIL Inicio para Empresas Afiliadas	Inicio del proyecto AGIL, generación y aplicación de Nómina de Afiliadas vía web	01/06/2020
Control y Mejoras al Dpto. de Cobros	Creación de nuevas Políticas y Procedimientos para la verificación y mejora de procesos en el cobro de facturas	01/07/2020
Mejoras al Flujo de IPLUS en el Proceso de Desafiliación	Organización y Reestructuración de Procesos a través de la herramienta IPLUS para Desafiliación de Socios	01/07/2020
Cartera COVID- 19	Trabajar con la cartera de socios afectados por la Pandemia y el Covid-19: Socios suspendidos Socios en FASE I Socios en FASE II	2019-2020
Mejoras al Sistema de Dynamics GP.	Mejoras continuas para la automatización de los procesos	2019-2020
Gestionar los Incidentes del Sistema Dynamics GP	Revisión y puesta en producción de cambios, para mejorar el funcionamiento operacional del sistema Dynamics, creando los controles necesarios para minimizar riesgos.	2019-2020

GERENCIA GENERAL

GERENCIA FINANCIERA

Seguimos ejecutando procesos que refuercen nuestro sistema en miras de siempre contar con reportes y herramientas de análisis que nos permitan evaluar y controlar de una forma más eficaz nuestras carteras de Ahorros y Créditos, y así gestionar oportunamente su riesgo.

Realizamos revisiones constantes de nuestras políticas para poder ofrecerles a nuestros socios productos y servicios robustos, seguros y confiables. Como parte de la labor de permanecer como una empresa rentable, realizamos análisis de mercado en el sector, procurando mantener una cartera adecuada para nuestros socios.

Durante los últimos meses de esta gestión, nuestro enfoque estuvo fundamentado en que el impacto de la pandemia nos afectara financieramente lo menos posible, por lo que mantuvimos nuestros flujos preparados con el objetivo de tener la disponibilidad necesaria para enfrentar las necesidades de los socios, que las operaciones de desembolsos no se vieran afectadas y además realizar los ajustes a lo interno para ser austeros en momentos de más necesidad.

Finalmente, desde la Gerencia Financiera nos sentimos satisfechos, por haber trabajado de

la mano con los demás integrantes del staff gerencial, y haber logrado los resultados que hoy podemos mostrar.

GERENCIA SOCIAL, EDUCACIÓN Y COMUNICACIONES

En la presente gestión, el Departamento Social, Educación y Comunicaciones concentró sus esfuerzos en reforzar la comunicación con los distritos para que las informaciones y actividades sociales de la cooperativa lleguen a una mayor cantidad de socios.

A raíz de la pandemia de COVID-19, hemos tomado las medidas necesarias, experimentando grandes cambios en el modo de hacer las cosas, en cómo gestionar y continuar las actividades que la situación que vivimos ha permitido.

Direccionamos nuestro enfoque y estamos trabajando en la revisión de diferentes opciones para la digitalización y virtualización de las actividades y capacitaciones del Departamento Social, Educación y Comunicaciones con el objetivo de tener presencia en nuestros socios, a pesar del distanciamiento físico.

Aplicamos el 5to. Principio cooperativo: “Educación, Formación e Información”, a través de actividades educativas e informativas elaboradas para el beneficio de nuestros socios.

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Dentro de los procesos internos de la gerencia, la directriz principal se ha enfocado en el servicio al usuario interno de forma ágil y proactiva, para que este a su vez pueda ofrecer un servicio puntual a nuestros socios; proveyendo al personal de los recursos y sistemas necesarios para el cumplimiento de sus funciones, ya sea de manera remota o presencial. Este objetivo ha sido apoyado con la implementación de una herramienta colaborativa, para mejorar la comunicación y colaboración en las diferentes áreas.

Como mejora continua se ha trabajado en la actualización de la infraestructura que soporta las operaciones de nuestra cooperativa, reduciendo riesgos por temas de equipos o software obsoletos.

CONCLUSIÓN

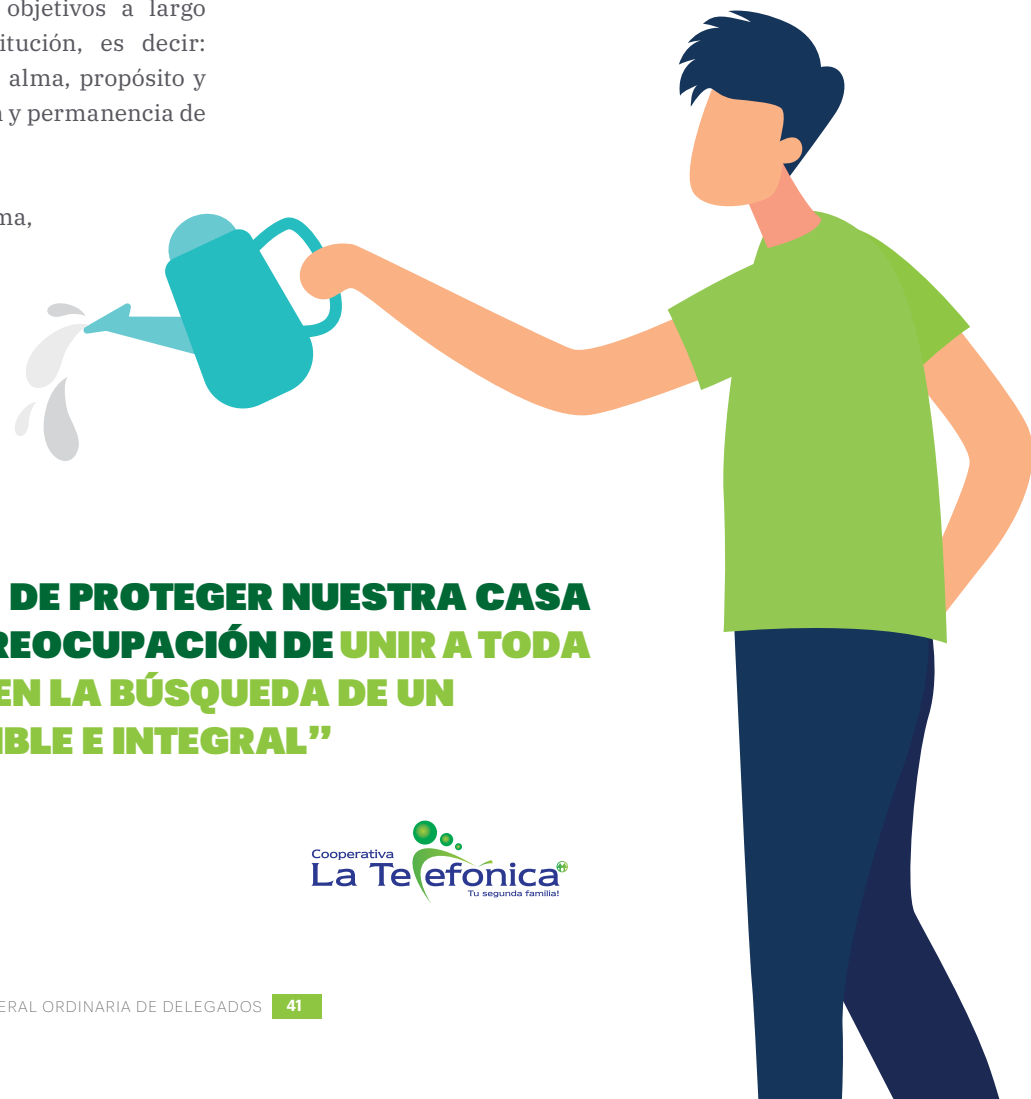
Para alcanzar los logros que hoy plasmamos en este informe, fue necesario contar con el arduo trabajo y el gran compromiso de cada uno de los colaboradores que conformamos la estructura operativa de nuestra institución, demostrando que el trabajo en equipo que realizamos día tras día nos sigue permitiendo alcanzar los estándares de calidad y satisfacción requeridos por nuestros socios, además de mantenernos posicionados como Su Segunda Familia.

Agradezco a Dios por la gran oportunidad que me ha regalado, de pertenecer a esta organización, y por otro lado, a los miembros del Consejo de Administración, Comité de Crédito y Consejo de Vigilancia, por su colaboración y apoyo constante, durante esta gestión 2019-2020.

Apreciados socios, reciban nuestro más cálido agradecimiento por la confianza y el apoyo que siempre nos han brindado. En estos momentos de crisis, donde la velocidad de las decisiones y los cambios es vertiginosa, debemos tener claras las prioridades a corto plazo, pero sin perder el foco en los objetivos a largo plazo de nuestra institución, es decir: Una organización cuya alma, propósito y pasión es la satisfacción y permanencia de nuestros socios.

Con sentimiento de estima,

Gerencia General



“EL DESAFÍO URGENTE DE PROTEGER NUESTRA CASA COMÚN INCLUYE LA PREOCUPACIÓN DE UNIR A TODA LA FAMILIA HUMANA EN LA BÚSQUEDA DE UN DESARROLLO SOSTENIBLE E INTEGRAL”

PAPA FRANCISCO

Cooperativa
La Telefónica⁺
Tu segunda familia!



STAFF GERENCIAL

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







SUPERVISORES

Edwin Pérez, Simón Perdomo, Juan Carlos Rodríguez, Luis Encarnación y Jiordano Marte.

Cooperativa
La Telefonica
Tu segunda familia!

**UNIDOS
POR UNA
COOPERATIVA
SOSTENIBLE**



A group of seven people, four men and three women, are standing together for a group photo. They are dressed in professional attire. The background is a solid green color with a faint, light-colored map of South America on the left side. The text 'INFORME' is in white, and 'CONSEJO DE VIGILANCIA' is in large, bold, green and blue letters.

INFORME **CONSEJO DE VIGILANCIA**

Mariano Herrera, Tony Urbaez, Dolores Martínez, Virgilio Espino, Julio Taveras, Huascar Margarín, Erika Benzant, Fermín Jáquez y Luis García.



Para el Consejo de Vigilancia, es de gran satisfacción presentar ante nuestra XXXIII Asamblea General Ordinaria de Delegados el informe de las actividades más relevantes que desarrollamos durante la Gestión 2019-2020, 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	› Vocal
› Dolores Martínez	› Vocal

› Tony Urbáez	› 1er. suplente,
› Virgilio Espino	› 2do. suplente
› Erika Benzant	› Auditora interna
› Huáscar Margarín	› Seguridad de la información

OBJETIVO GENERAL

Nuestro objetivo primordial durante la Gestión 2019-2020, 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 catorce (14) reuniones de manera ordinaria; formó parte de cinco (5) consejos ampliados. También participó en diversos eventos del sector cooperativo.

A continuación, indicamos las actividades más relevantes desarrolladas durante la gestión 2019-2020:

CONSEJO DE VIGILANCIA

CONSEJO DE VIGILANCIA Y AUDITORÍA INTERNA

- Inventario final del año 2019.
- Revisión del efectivo en caja, mediante arqueos a cajas, a inversiones y conciliaciones bancarias.
- Revisión del presupuesto vs ejecución mensual.
- Revisión del proceso a préstamos SolidariCoop.
- Fiscalización de resoluciones emitidas por el Consejo de Administración.
- Seguimiento declaración jurada anual informativa ante la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Fiscalización del proceso de distribución de excedentes 2018.
- Auditoría de cumplimiento.
- Revisión carta de gerencia auditoría externa.
- Fiscalización proceso inventarios y venta equipos de Cafetería La Telefónica.

- Inventario final del año 2020.
- Revisión de expedientes de préstamos.
- Fiscalización Proceso de Desafiliación Empresas según Plan Estratégico.
- Fiscalización Proceso de Incineración de Documentos.

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 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

**“EL FUTURO PERTENECE A AQUELLOS QUE ENTIENDEN
QUE HACER MÁS CON MENOS ES COMPASIVO,
PRÓSPERO, DURADERO, MÁS INTELIGENTE
Y MÁS COMPETITIVO”**

PAUL HAWKEN



Cooperativa
La Telefonica
Tu segunda familia!



INFORME **COMITÉ DE CRÉDITO**

Dulce León, Jhoan Herrera, Yelisa García y Viviana García.

El Comité de Crédito será el árbitro de todas las solicitudes de préstamos y créditos a los socios. La presente gestión está conformada por los siguientes miembros:

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

OBJETIVO GENERAL

Analizar y evaluar las solicitudes de crédito originadas por 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 amerite.
- Mantener un trato personalizado con los socios.
- Evaluar las excepciones según lo establece la política de crédito.

ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

El Comité de Crédito llevó a cabo las siguientes actividades:

Reuniones Ordinarias	Reuniones Extraordinarias	Reuniones de Integración
10	4	1

Las reuniones ordinarias fueron realizadas en tiempo y fechas programadas según el plan establecido, de manera virtual y ajustándonos a las condiciones de pandemia. De igual forma tuvimos participación activa en las reuniones del Consejo Ampliado y la reunión de integración realizada entre nuestro Comité de Crédito y el equipo de Mercadeo y Canales Soporte al Socio.

Durante la gestión 2019 – 2020 fueron aprobados **RD\$3,434,533,372.03 (Tres mil cuatrocientos treinta y cuatro millones quinientos treinta y tres mil trescientos setenta y dos pesos con tres centavos)**, según detalle del reporte general de préstamos que mostramos a continuación:



COMITÉ DE CRÉDITO

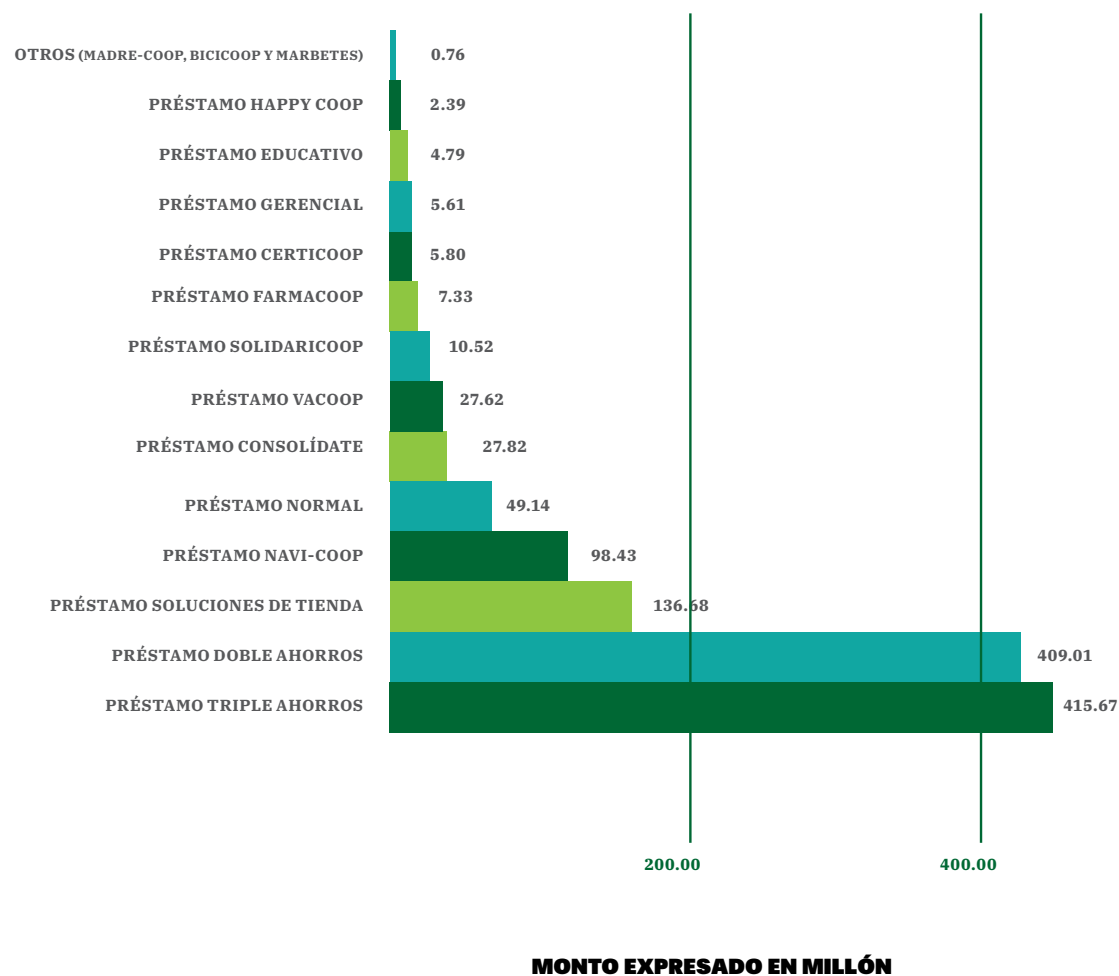
RELACIÓN PRÉSTAMOS APROBADOS

(NOVIEMBRE-2019 A AGOSTO-2020)

PRODUCTO	(RD\$) MONTO
PRÉSTAMO TRIPLE AHORROS	415,668,981.30
PRÉSTAMO DOBLE AHORROS	409,012,651.61
PRÉSTAMO SOLUCIONES TIENDA Y TELEFONIC.	136,679,657.93
PRÉSTAMO NAVI-COOP	98,432,920.73
PRÉSTAMO NORMAL	49,138,783.92
PRÉSTAMO NAVI-COOP	27,823,786.52
PRÉSTAMO VACOOP	27,622,034.21
PRÉSTAMO SOLIDARICOOP	10,521,000.00
PRÉSTAMO FARMACOOP	7,329,000.00
PRÉSTAMO CERTICOOP	5,797,711.53
PRÉSTAMO GERENCIAL	5,607,777.88
PRÉSTAMO EDUCATIVO	4,786,955.17
PRÉSTAMO HAPPY COOP	2,387,000.00
PRÉSTAMO MADRE-COOP	575,000.00
PRÉSTAMO BICICOOP	158,600.00
PRÉSTAMO MARBETES	25,000.00
TOTAL GENERAL RD\$	1,201,566,860.80

COMPORTAMIENTO COLOCACIÓN DE PRODUCTOS

(NOVIEMBRE 2019 - AGOSTO 2020)



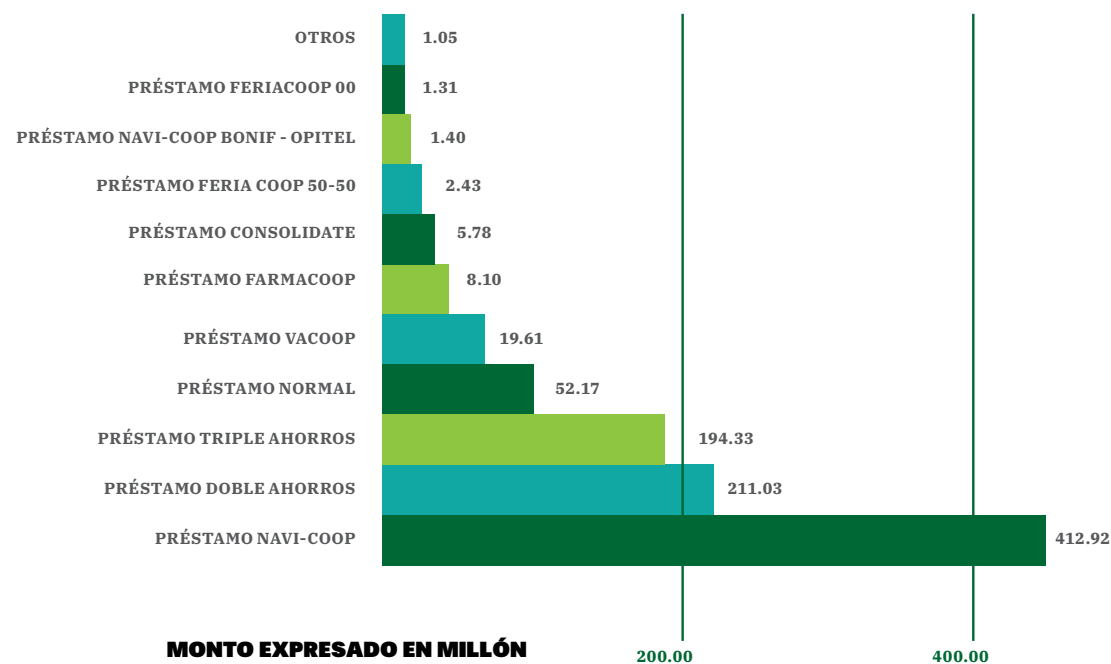
RELACIÓN PRÉSTAMOS APROBADOS

(SEPTIEMBRE 2020 - ABRIL 2021)

PRODUCTO	(RD\$) MONTO
PRÉSTAMO DOBLE AHORROS	412,918,498.91
PRÉSTAMO POR DOBLE Y MEDIO	211,031,029.89
PRÉSTAMO TRIPLE AHORROS	194,334,798.68
PRÉSTAMO SOLUCIONES DE TIENDA Y TELEFONICARD	119,480,407.62
PRÉSTAMO NORMAL	52,166,857.47
PRÉSTAMO NAVI-COOP	51,196,018.48
PRÉSTAMO VACOOP	19,607,239.12
PRÉSTAMO FERIA COOP 30-70	17,085,877.44
PRÉSTAMO FARMACOOP	8,100,000.00
PRÉSTAMO GERENCIAL	6,625,993.13
PRÉSTAMO CONSOLIDATE	5,781,986.46
PRÉSTAMO EXTRACOOP	3,055,553.33
PRÉSTAMO FERIA COOP 50-50	2,430,106.22
HAPPY COOP	2,205,000.00
PRÉSTAMO NAVI-COOP BONIF - OPITEL	1,399,964.95
PRÉSTAMO NAVI-COOP REGALIA OPITEL	1,396,727.96
PRÉSTAMO FERIA COOP 00	1,305,000.92
PRÉSTAMO EDUCATIVO	1,087,194.79
OTROS (CERTICOOP, VIAJE, CLUB AH, MARBETES)	1,052,037.29
TOTAL GENERAL RD\$	1,112,260,292.66

COMPORTAMIENTO COLOCACIÓN DE PRODUCTOS

SEPTIEMBRE 2020 - ABRIL 2021



TOTAL GENERAL PRÉSTAMOS APROBADOS

GESTION 2019-2020

PRODUCTO	(RD\$) MONTO
RELACION PRÉSTAMOS APROBADOS (NOV 2019 - AGO 2020)	1,201,566,860.80
RELACION PRÉSTAMOS APROBADOS (SEP 2020 - ABR 2021)	1,112,260,292.66
TOTAL GENERAL RD\$	3,434,533,372.03

COMITÉ DE CRÉDITO

EXCEPCION DE PRÉSTAMOS APROBADOS 2019-2020,

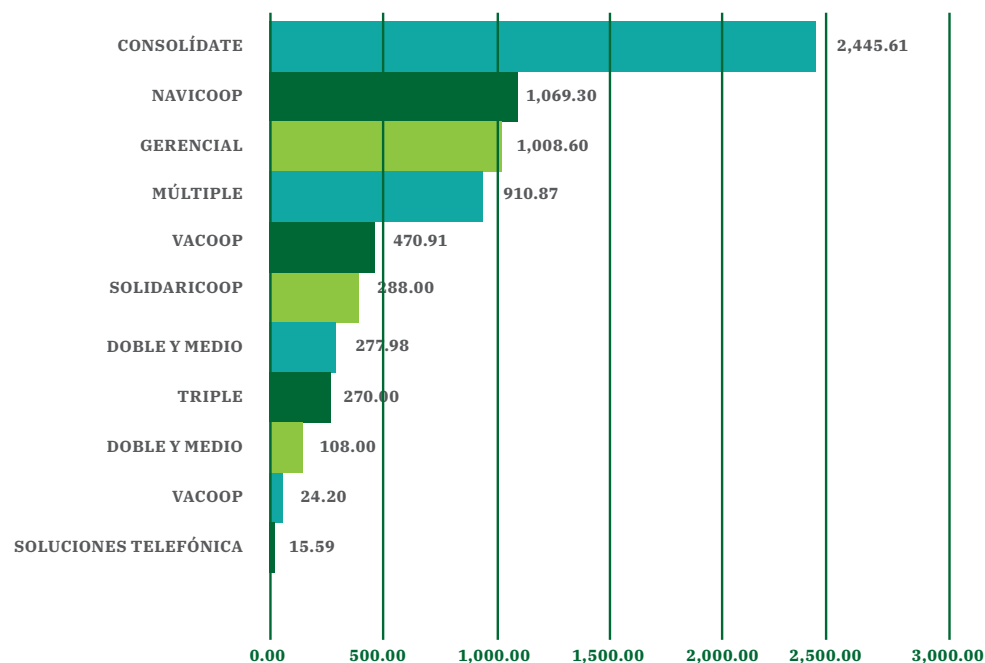
Dentro del total de préstamos, fueron evaluados y aprobados como excepción **RD\$6, 889,045.35**, lo que representa un 2% del monto total colocado.

A Continuación, relación de las excepciones aprobadas:

PRODUCTO	(RD\$) MONTO	CANTIDAD
SOLUCIONES TELEFÓNIC.	15,585.00	1.00
VACOOOP	24,200.00	1.00
DOBLE Y MEDIO	108,000.00	3.00
TRIPLE	269,995.00	5.00
DOBLE Y MEDIO	277,980.00	2.00
SOLIDARICOOP	288,000.00	1.00
VACOOOP	470,909.89	13.00
MÚLTIPLE	910,872.91	12.00
GERENCIAL	1,008,598.25	4.00
NAVICOOP	1,069,296.17	37.00
CONSOLÍDATE	2,445,608.13	2.00
GRAN TOTAL	6,889,045.35	53.00

COMPORTAMIENTO COLOCACIÓN DE PRODUCTOS

(NOV 2019 - ABR 2020)



CONCLUSIÓN

Durante la presente gestión, se crearon métodos y controles que nos permitieron manejar de forma ágil y confiable los procesos de aprobación de préstamos y las excepciones requeridas.

Se implementaron mejoras en la Política de Crédito NG-031, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los socios y preservar la salud financiera de la institución, definiendo claramente el proceso de reafiliación y manejo de deudas de exsocios, re-definición FERIACoop con préstamos especiales, cumplimiento del mínimo de depósito, controles establecidos en política de reenganche doble y triple, manejo de préstamos por cobrar a exsocios, entre otras.

De igual forma, implementamos la revisión y firma de todos los préstamos aprobados, dando así cumplimiento a lo recomendado por el IDECOOP en su última fiscalización.

Es importante destacar los desafíos a los que nos hemos enfrentado de cara a la pandemia del COVID-19, analizando la repercusión institucional y financiera que

dicha situación ha generado. A pesar de las dificultades que presenta la situación actual, continuamos trabajando día a día junto al equipo de Ahorros y Préstamos, dando respuestas y soluciones oportunas para beneficio de nuestros socios.

La pandemia ha causado una crisis humanitaria irreparable y una pérdida importante de actividad económica y laboral que nos ha obligado a implementar estrategias alternativas, como el teletrabajo, así también, incluir medidas orientadas al ahorro y reducción de riesgos.

Damos gracias a Dios por darnos la oportunidad de servir a través de nuestro trabajo, por la fortaleza, el entusiasmo para realizarlo y la sabiduría para cumplir con las responsabilidades asumidas, permitiéndonos responder de manera empática a los socios que requirieron de nuestro soporte en situaciones difíciles.

A los socios, por la confianza depositada en cada uno de nosotros. Al Consejo de Administración y la Gerencia General, por el apoyo 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 descansa en el simple principio de que como seres humanos nos necesitamos mutuamente”. James Peter Warbasse

Comité de Crédito



2019

2020

ACTIVIDADES RELEVANTES

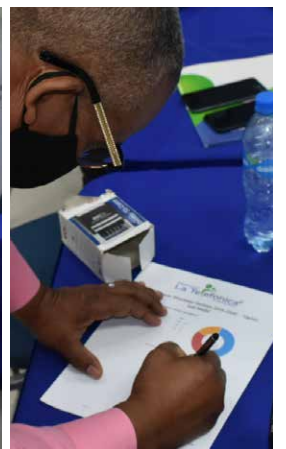
The illustration features two stylized human figures. The first figure, on the left, is wearing a green shirt and dark pants, and is watering the large white number '2019' with a blue watering can. The second figure, on the right, is also wearing a green shirt and dark pants, and is holding a large, light blue leaf next to the large green number '2020'. The background is a solid dark green.



56 ANIVERSARIO



ASAMBLEA DISTRITAL VIRTUAL



DONACIONES



ENCUENTRO DE DELEGADOS



2019 2020

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



2019 2020

ESTADOS FINANCIEROS

**Cooperativa de Servicios Múltiples
La Telefónica, INC.**
Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2019 y 2018
(Con Informe de Auditoría)

SPA Consultores



Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC
Índice
Para los periodos terminados al 31 de diciembre del 2019 y 2018
(Valores expresados en RD\$)

	Páginas (s)
Informe de los Auditores Independientes	1-4
<i>Estados Financieros y Sus Notas:</i>	
Balance General	5
Estado de Resultados	6
Estados de Cambios en el Patrimonio	7
Estado de Flujo de Efectivo	8-9
Notas a los Estados Financieros	10-24

SPA Consultores



ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018



Informe De Los Auditores Independientes

Al Consejo de Administración y Asamblea General de Delegados:

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Opinión Sin Salvedad

Hemos auditado los estados financieros de Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC., los cuales comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y 2018, y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio de los socios y de flujos de efectivo, correspondientes a los años que terminaron en esas fechas, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas. Los saldos iniciales fueron auditados por otros auditores.

En nuestra opinión, los estados financieros que se acompañan presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC., al 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como sus resultados y sus cambios en el patrimonio de los socios y sus flujos de efectivo correspondientes a los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Fundamento de la Opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento de la Federación Internacional de Contadores, y adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD). Nuestra responsabilidad bajo estas normas se describe más adelante en la sección de Responsabilidades de los Auditores Externos en Relación con la Auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Empresa de acuerdo con las disposiciones del 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 nuestra auditoría 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 son bases suficientes y adecuadas para sustentar nuestra opinión.



SPA Consultores



SPA Consultores

Asunto de énfasis-Método de reconocimiento de ingresos por intereses generados.

Sin modificar nuestra opinión de auditoría, la Cooperativa prepara sus estados financieros con base a las normas, procedimientos, prácticas y disposiciones contables requeridas para las instituciones cooperativas según el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) y de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), según se menciona en las notas 2.1 y 2.12, la Cooperativa reconoce bajo el método de lo percibido los ingresos generados por intereses y comisiones, es decir que los ingresos se registran cuando se reciben los pagos, y no cuando se devengan, el tratamiento alternativo de reconocimiento de los ingresos por intereses y comisiones difiere de lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que requieren el uso del método de lo devengado, es decir cuando se facture o cuando los derechos son transferidos al beneficiario..

Responsabilidades de la Administración y del Consejo de Administración de la Entidad sobre los Estados Financieros.

La Administración de la empresa es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), promulgadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) y adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD), y del control interno que la Administración determine necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Empresa para continuar como negocio en funcionamiento, revelando según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, excepto si la administración tiene intención de liquidar la entidad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

El Consejo de Administración es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de la Empresa.

Responsabilidad de los Auditores Externos en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros

Nuestra auditoría tiene como objetivos obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrecciones materiales, debidas a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra



ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018



opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no es garantía de que una auditoría llevada a cabo de conformidad con las NIA siempre detecte una desviación material cuando existe. Las incorrecciones pueden surgir de un fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrecciones materiales en los estados financieros, debidas a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar desviaciones materiales que resulten de un fraude es mayor que en el caso de una incorrección material debida a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones internacionalmente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad y de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos acerca del uso adecuado por la administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo,



hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la Entidad no pueda continuar como empresa en marcha.

- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de una forma que logren una presentación razonable.
- Comunicamos a la Administración de la Entidad en relación, entre otros asuntos, el alcance, el enfoque planeado, la oportunidad de ejecución de la auditoría y los hallazgos significativos detectados, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifiquemos durante nuestra auditoría.



ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC

Balances Generales

Para los periodos terminados al 31 de diciembre del 2019 y 2018

(Valores Expresados en RD\$)

Activos :	Notas	2019	2018
<u>Activos Corrientes</u>			
Efectivo en caja y banco	Nota 3	239,772,820	325,784,339
Cuentas por cobrar - neto	Nota 4	1,174,635,232	1,172,866,197
Inventarios	Nota 5	1,590,737	1,342,734
Desembolsos anticipados	Nota 6	1,112,183	1,284,049
Total activos corrientes		1,417,110,971	1,501,277,319
Inversiones	Nota 7	16,457,590	16,328,878
Propiedad, planta y equipos - neto	Nota 8	102,479,788	105,556,429
Otros activos	Nota 9	712,755	2,076,401
Total Activos		1,536,761,104	1,625,239,027
 <u>Pasivos y Patrimonio de los socios</u>			
<u>Pasivos Corrientes</u>			
Aportaciones de los socios	Nota 10	935,057,196	936,271,604
Obligaciones por pagar	Nota 11	134,759,101	189,964,191
Cuentas por pagar proveedores	Nota 12	22,737,729	31,791,381
Retenciones y acumulaciones	Nota 13	11,158,373	12,369,705
Otros pasivos corrientes	Nota 14	25,346,302	27,917,676
Total pasivos corrientes		1,129,058,701	1,198,314,557
 <u>Patrimonio de los socios</u>	Nota 15		
Aportaciones de Socios	Nota 15.1	346,833,908	366,937,020
Reserva general	Nota 15.2	16,448,290	15,622,580
Donaciones recibidas		4,361,084	4,361,084
Resultados acumulados		40,059,121	40,003,786
Total Patrimonio de los socios		407,702,403	426,924,470
Total Pasivos y Patrimonio		1,536,761,104	1,625,239,027

SPA Consultores



Las notas son parte integral de los estados financieros

5

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC

Estados de Resultados

Desde el 1ro. De enero del 2019 al 31 de diciembre del 2018

(Valores Expresados en RD\$)

Ingresos financieros	Notas	2019	2018
Intereses ganados		157,007,247	161,999,574
Comisiones		3,771,381	3,514,589
Otros ingresos operacionales		4,155,685	3,445,998
Total ingresos financieros		164,934,313	168,960,161
 <u>Gastos financieros</u>			
Intereses sobre Certicoop		7,949,460	12,484,871
Margen financiero		156,984,853	156,475,290
 <u>Ingresos operacionales</u>			
Ingresos por cafeterías		41,899,377	49,418,373
 <u>Costo de Ventas</u>			
Costos Cafeterías		24,007,098	29,120,447
Resultado operacional		17,892,279	20,297,926
 Excedente bruto en operaciones		174,877,132	176,773,216
 <u>Gastos en operaciones:</u>			
Gastos de mercados, ventas, administrativos, operacionales y no operacionales	Nota 16	152,251,253	149,172,251
Total de Gastos		152,251,253	149,172,251
 Excedente en operaciones		22,625,880	27,600,965
 Otros ingresos del periodo corriente	Nota 17	21,814,154	16,807,419
Excedente antes de reservas		44,440,033	44,408,384
 Reserva educativa (8% excedentes antes de reservas)	Nota 15.1	3,555,203	3,552,672
Reserva general (2/10 parte del 1% de operaciones brutas)	Nota 15.2	825,710	851,926
Excedentes netos del periodo		40,059,121	40,003,786

SPA Consultores



Las notas son parte integral de los estados financieros

6

ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC Estados de Cambios en el Patrimonio Para los períodos terminados al 31 de diciembre del 2019 y 2018 (Valores Expresados en RD\$)

Descripción	Aportaciones Suscritas	Reserva General	Donaciones Recibidas	Resultados acumulados	Total patrimonio
Saldos al 31 de diciembre del 2017	350,639,140	14,770,654	4,361,084	45,162,424	414,933,302
Aportaciones de los socios	16,297,880	-	-	-	16,297,880
Transferencia a reserva general	-	851,926	-	-	851,926
Distribución de resultados	-	-	-	-45,162,424	-45,162,424
Excedentes del período	-	-	-	40,003,786	40,003,786
Saldos al 31 de diciembre del 2018	366,937,020	15,622,579	4,361,084	40,003,786	426,924,470
Aportaciones de los socios	-20,103,112	-	-	-	-20,103,112
Transferencia a reserva general	-	825,711	-	-	825,711
Distribución de resultados	-	-	-	-40,003,786	-40,003,786
Excedentes del período	-	-	-	40,059,121	40,059,121
Saldos al 31 de diciembre del 2019	346,833,908	16,448,290	4,361,084	40,059,121	407,702,403

SPA Consultores



Las notas son parte integral de los estados financieros.

7

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC Estados de Flujo de Efectivo Para los períodos terminados al 31 de diciembre del 2019 y 2018 (Valores Expresados en RD\$)

	2019	2018
Flujos de efectivo por actividades de operación:		
Efectivo recibido de socios y clientes	218,309,221	293,807,024
Efectivo pagado a Socios, proveedores, relacionadas y empleados	-186,278,806	-180,849,416
Efectivo pagado en otras actividades de operación	620,130	588,135
Efectivo neto (pagado) provisto en actividades de operación	32,650,544	113,545,742
Flujos de efectivo por actividades de inversión:		
Adquisición propiedad, planta y equipos	-6,588,375	-4,034,538
Retiro de propiedad, planta y equipos	448,178	-8,611,748
Reversión depreciación activos fijos retirados	-438,594	-
Reserva general	825,711	-
Aumento de inversiones	-128,712	-197,789
Efectivo neto provisto (usado) en actividades de inversión	-5,881,792	-12,844,075
Flujos de efectivo por actividades de financiamiento:		
Aportaciones de socios	-1,214,408	6,838,240
Aportaciones suscritas	-20,103,112	16,297,880
Obligaciones por pagar	-51,458,966	-55,740,552
Distribución de dividendos	-40,003,786	-45,162,424
Efectivo neto usado (provisto) en actividades de financiamiento	-112,780,272	-77,766,856
Aumento (Disminución) neta de efectivo y equivalentes de efectivo	-86,011,519	22,934,811
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del período	325,784,339	302,849,528
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	239,772,820	325,784,339

SPA Consultores



Las notas son parte integral de los estados financieros.

8

ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC
Conciliación entre el beneficio neto y el Flujo de Efectivo Neto
usado en Actividades de Operación
Para los períodos terminados al 31 de diciembre del 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)

	2019	2018
Excedentes - Neto	40,059,121	40,003,786
Partidas de conciliación entre el beneficio neto y el efectivo neto usado en actividades de operación:		
Amortizaciones y Depreciaciones	9,952,346	10,078,197
Cambios en activos y pasivos		
Cuentas por cobrar	-1,769,035	50,551,081
Gastos pagados por anticipados	171,866	325,760
Inventarios	-248,003	1,993
Otros activos	1,066,732	1,235,102
Cuentas por pagar	-7,839,244	11,812,499
Otros pasivos	-6,317,498	1,157,499
Ahorros corrientes	-1,214,408	-
Retenciones y acumulaciones	-1,211,332	-1,620,174
Total neto de cambios en activos y pasivos	-17,360,922	63,463,760
Efectivo neto provisto por actividades de operación	32,650,544	113,545,743

SPA Consultores



Las notas son parte integral de los estados financieros.

9

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
 Notas a los Estados Financieros
 Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
 (Valores Expresados en RD\$)



1 La entidad que Informa:

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
Sra. María Betances	Vicepresidenta
Sr. Juan Martínez	Secretario
Sra. Landry Núñez	Tesorera
Sr. Julio Taveras	Presidente Consejo de Vigilancia
Sr. Jhoan Herrera	Presidente del Comité de Crédito
Sra. Ivelisse Cruz	Gerente General Cooperativa La Telefónica
Sra. Rosa Medina	Gerente Financiera Cooperativa La Telefónica

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

2 Resumen de las principales políticas de contabilidad

A continuación, se describen las principales políticas y prácticas contables aplicadas en las operaciones y en la preparación de los estados financieros. Estos principios y prácticas han sido aplicados uniformemente en los años terminados al 31 de diciembre del 2019 y 2018, respectivamente.

SPA Consultores

10

ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Valores Expresados en RD\$)



2.1. Bases de presentación

La Cooperativa prepara sus estados financieros de acuerdo con las prácticas requeridas por el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) para la aplicación en las instituciones cooperativas, y de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) e interpretaciones emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, por sus siglas en inglés (IASB), adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana. 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.

2.2. Poder de enmienda de los estados financieros

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2019 y 2018, han sido preparados por la Gerencia de la Entidad sobre una base voluntaria en fecha 18 de marzo del 2020 y 20 de abril del 2019, y de esta forma dar cumplimiento al artículo 63 del reglamento a la 127 sobre la obligación ante IDECOOP) de someter copia de los Estados Financieros. La Gerencia tiene la capacidad de revisar la composición de las cifras y revelaciones en las notas de los estados financieros, para ser sometidos a su aprobación ante la asamblea general ordinaria.

2.3. Uso de estimados contables

Los estados financieros han sido preparados a partir de los registros de contabilidad de la entidad, atendiendo la práctica requerida para las instituciones cooperativas por el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) y de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). El proceso de preparación de los estados financieros requiere que la Administración lleve a cabo estimaciones y supuestos para la determinación de los saldos de los activos y pasivos, la divulgación del monto de las contingencias activas y pasivas a la fecha de los estados financieros y el reconocimiento de los ingresos y gastos durante el período.

Si estas estimaciones y supuestos, que se basan en el mejor criterio de la Administración, varían en el futuro como resultado de cambios en las premisas en las que se sustentaron, los correspondientes saldos de los estados financieros serán corregidos en la fecha en la que el cambio en las estimaciones y supuestos se produzca. Las estimaciones más significativas en relación con los estados financieros se refieren a los inventarios, construcción en proceso, propiedad, planta y equipos, impuesto sobre la renta, impuestos sobre los activos, instrumentos financieros, valor razonable de los instrumentos financieros y provisiones por desmedro del valor de los activos.

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

- Nota 4 Cuentas por cobrar
- Nota 8 Propiedad, planta y equipos

SPA Consultores

11

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Valores Expresados en RD\$)



2.4. Contingencias

Los pasivos contingentes no se reconocen en los estados financieros. Estos se revelan en notas a los estados financieros atendiendo a la posibilidad de que un flujo económico (desembolso) sea probable.

Un activo contingente no se reconoce en los estados financieros, pero se revela cuando su grado de contingencia es probable. A la fecha de los estados financieros la entidad no cuenta con operaciones contingentes de las cuales se deban reconocer o revelar.

2.5. Efectivo y equivalente de efectivo

El efectivo y sus equivalentes incluye los saldos en caja y bancos, los depósitos a la vista y las inversiones a corto plazo (de alta liquidez), cuyo vencimiento original no supere los tres meses.

2.6. Inversiones

La Cooperativa registra sus inversiones de acuerdo con las prácticas establecidas por el Consejo de Administración y de conocimiento de las Asamblea General de Delegados.

2.7. Moneda en que se expresan las cifras

Las cantidades en los estados financieros están presentadas en pesos dominicanos. Todas las partidas en otra moneda han sido traducidas a pesos dominicanos de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que requieren traducir los activos y pasivos en moneda extranjera de acuerdo a la tasa vigente en el mercado a la fecha de sus estados financieros. Las transacciones ocurridas durante el año y los ingresos y gastos se traducen a la tasa vigente a la fecha de la transacción.

Las diferencias resultantes de la conversión de activos y pasivos en moneda extranjera se registran como otros ingresos o gastos en el estado de beneficios y beneficios acumulados, que se acompañan. La tasa de cambio utilizada para convertir las partidas en moneda extranjera a pesos dominicanos fue de RD\$52.90 y RD\$50.20, con relación al dólar de los Estados Unidos de América, al 31 de diciembre del 2019 y 2018, respectivamente.

2.8. Cartera de créditos y provisión de créditos

Los préstamos se valoran al costo. La provisión para cualquier pérdida por incobrabilidad según lo establecen los estatutos.

2.9. Deterioro de activos

Activos no financieros

La entidad evalúa el deterioro de sus activos no financieros, a excepción de los inventarios e impuesto sobre la renta diferido a la fecha del balance general, para determinar si existen indicios de deterioro. Si existen indicios de deterioro se estima su valor recuperable. El valor recuperable de un activo o unidad generadora de efectivo es el mayor entre su valor en uso y el valor razonable, menos los costos de venta. Si el valor recuperable es menor que el valor en libros, se reconoce una pérdida por deterioro, la cual es cargada a los resultados del período.

SPA Consultores

12

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)



Activos financieros

Los activos financieros son evaluados a la fecha de los balances generales para determinar si existe evidencia del deterioro. Un activo financiero es considerado que puede estar deteriorado si existe evidencia objetiva que indique que uno o más eventos han tenido efecto negativo en los flujos de efectivo estimado de ese activo.

La pérdida por deterioro de un activo financiero medido a costo amortizado es calculada como la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente del estimado de flujos de efectivo descontado a la tasa de interés efectivo original. La pérdida por deterioro de un activo disponible para la venta es calculada basada en el valor razonable de dicho activo.

Los activos financieros individualmente significativos son evaluados por deterioro sobre la base individual. Los demás activos financieros son evaluados colectivamente en grupos que tienen características de riesgo similares. Todas las pérdidas por deterioro son reconocidas en los resultados y las pérdidas acumuladas relacionadas con activos disponibles para la venta reconocida previamente en patrimonio son transferidas a resultados.

2.10. Inventarios

Los inventarios están valuados al costo, sobre la base que establece el método de la última entrada, primera salida (UEPS). La compañía no considera necesario el establecimiento de una provisión para obsolescencia de los inventarios.

La obsolescencia y lento movimiento de los inventarios es analizada periódicamente y se estiman aquellas partidas consideradas obsoletas o de lento movimiento.

2.11. Propiedad, planta y equipos

Los mobiliarios y equipos son registrados al costo de adquisición o construcción. Los desembolsos correspondientes a adiciones o mejoras importantes son capitalizados y los reemplazos, mantenimientos y reparaciones menores son cargados a gastos en el momento en que estos incurran.

En el momento en que los mobiliarios y equipos son retirados, o se dispone de ellos 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.

La depreciación es computada sobre el método de años de vida útil de los activos descrita a continuación, empleando el método de saldos decrecientes.

	Categoría	Plazo de Depreciación
Edificios	I	20 años
Mobiliarios y equipos de	II	4 años
Maquinarias y otros	III	6 y 7 años

SPA Consultores

13

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)



2.12. Reconocimiento de ingresos, costos y gastos

Ingresos por Intereses: La Cooperativa reconoce los ingresos por intereses, y comisiones atendiendo la práctica requerida para las instituciones cooperativas según el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), utilizando el método de lo percibido, el cual difiere al método de lo devengado establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Ingresos No Financieros: Los ingresos por ventas de cafetería y activos fijos, se reconocen por el método de lo devengado conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), es decir que son reconocidos una vez los derechos y obligaciones son transferidos al socio y/o cliente.

Los gastos generales y de operación se reconocen conforme se reciben los bienes y servicios respectivos. Otros gastos de operación y administración tales como los gastos por amortizaciones, se registran mensualmente con base en el período de amortización del activo respectivo. Los costos financieros sobre los documentos y préstamos por pagar, incluyendo el diferencial cambiario sobre obligaciones en moneda extranjera, se reconocen como gastos según las tasas de interés pactadas, el plazo de la obligación y la fluctuación cambiaria existente.

2.13. Prestaciones laborales

El Código de Trabajo de la República Dominicana requiere que los patronos paguen un auxilio de preaviso y cesantía a aquellos empleados que sean despedidos sin causa justificada. La Compañía considera que no es necesario registrar pasivo alguno por este concepto ya que los pagos resultantes en cada año no son importantes y se registran como gastos en el año que se presenten.

2.14. Tesorería de la seguridad social

Mediante la Ley no. 87-01, publicada el 9 de mayo del 2001, 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 y a los empleadores, financiado por estos últimos incluyendo al estado dominicano como empleador.

El empleador contribuirá al financiamiento del Régimen Contributivo, tanto para el seguro de envejecimiento, discapacidad y sobre vivencia, como para el Seguro Familiar de Salud, con el 70% del costo total y al trabajador le corresponderá el 30% restante. El costo del seguro de riesgos laborales será cubierto en un 100% por el empleador. En adición, el empleador aportará el 0.4% del salario cotizable para cubrir el fondo de solidaridad social del sistema provisional.

De igual manera, el Sistema de Seguridad Social incluye la afiliación obligatoria del trabajador asalariado y del empleador al Régimen Provisional a través de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) en los diferentes plazos que están contemplados en la citada ley para su puesta en vigencia.

SPA Consultores

14

ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Valores Expresados en RD\$)



La aplicación de esta ley en lo relativo al seguro de envejecimiento discapacidad y sobrevivencia comenzó en el 2003, para los fines de contribución. El seguro de Riesgos Laborales inició su aplicación en el 2004 y el seguro familiar de salud aún está pendiente de aplicación el cual entró en vigencia a partir del 1ro. De septiembre del año 2007 según las disposiciones dictadas por el Poder Ejecutivo.

Según resolución No. 22-2019 de fecha 9 de agosto 2019, emitida por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), fija en un monto de RD\$ 17,610 como salario mínimo para calcular el límite superior del salario cotizable del régimen contributivo del seguro familiar de salud, del seguro de riesgos laborales y del seguro de envejecimiento, discapacidad y sobrevivencia calculado en base al promedio de las tres clasificaciones de los salarios mínimos del sector privado no sectorizado.

2.15. Regalía pascual y bonificación

Las leyes locales establecen compensaciones al personal, que entre otras cosas incluyen una regalía pascual y una participación del diez por ciento de la ganancia antes de impuesto sobre la renta, según se define, limitado al equivalente de 60 días de salarios ordinarios a empleados y trabajadores que hayan prestado servicio continuo durante tres años o más, y 45 días a aquellos con menos de tres años.

2.16. Provisiones

Una provisión es reconocida si, como resultado de un suceso pasado o presente, la entidad 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.

2.17. Impuestos

La cooperativa está exenta del pago 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 Rep. Dom. (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).

2.18. Reserva general

Por mandato estatutario, los excedentes que se obtengan por la gestión económica de la cooperativa se utilizarán en 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.

15

SPA Consultores

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Valores Expresados en RD\$)



- 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 y administración de negocios, para lograr los objetivos y progresos de la cooperativa.

2.19. Valor Razonable de los Instrumentos Financieros

Los estados financieros son preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, y, en consecuencia, incluyen montos que están basados en el mejor estimado y juicio de la Administración que afectan los montos reportados 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. Por tanto, los resultados reales pudieran diferir de tales estimados.

Las estimaciones y suposiciones son revisadas continuamente y los efectos de los cambios, si hubiera alguno resultante, son reconocidos en el periodo o periodos afectados.

3 Efectivo en caja y banco

Un detalle del efectivo en caja y bancos es como sigue:

	2019	2018
Cajas y fondos:		
Caja general	270,506	247,353
Caja chica	110,000	110,000
Fondo de operaciones	128,500	126,500
Total en cajas	509,006	483,853
Bancos:		
Banco Popular Dominicano, S.A.	15,868,812	46,061,034
Banco Popular Dominicano (US\$)	3,868,669	2,421,409
Banco Santa Cruz, S.A.	2,842,999	24,151,879
Banco de Reservas, S.A.	2,660	528,300
Depósitos a plazos fijos (a)	216,680,674	252,137,864
Total en banco	239,263,814	325,300,486
Total efectivo en caja y banco	239,772,820	325,784,339

(a) Los depósitos a plazos fijos han sido colocados en instituciones de reconocimiento local según detalles siguiente:

Banco Popular Dominicano, S.A.	-	20,000,000
Banco Santa Cruz, S.A. (b)	31,326,850	35,355,206
Banco Ademi, S.A.	25,911,869	20,000,000
Banco Promerica, S.A.	-	38,853,763
Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOP)	250,000	250,000
Asociación Popular de Ahorros y Préstamos	42,656,716	43,548,747

16

SPA Consultores

ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)



	2019	2018
Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos	30,000,000	-
Scotia Bank, S.A.	15,198,861	46,282,943
Banco de Reservas, S.A.	50,940,144	47,847,206
Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos	20,396,234	-
	<u>216,680,674</u>	<u>252,137,864</u>

(b) El Certificado original No. 104051000001140 por un monto de RD\$5,000,000.00 se encuentra en poder del mismo banco como garantía colateral a la cuenta de liquidación de la tarjeta telefónica.

4 Cuentas por cobrar

Un detalle de las cuentas por cobrar es como sigue:	2019	2018
Tienda (Servicios)	154,611,770	169,006,678
Préstamos	879,480,352	883,775,437
Empleados	1,856,525	2,444,660
Otras cuentas por cobrar	140,984,870	118,736,998
Total	<u>1,176,933,517</u>	<u>1,173,963,773</u>
Menos: Provisión de cuentas incobrables	<u>(2,298,286)</u>	<u>(1,097,577)</u>
Total cuentas por cobrar-Neto	<u>1,174,635,232</u>	<u>1,172,866,197</u>

5 Inventarios

Un detalle del inventario es como sigue:

Mercancía	725,384	645,275
Inventario bonos de compras y tickets de combustibles	132,050	74,200
Inventarios de materiales y suministros	<u>733,303</u>	<u>623,259</u>
	<u>1,590,737</u>	<u>1,342,734</u>

6 Desembolsos anticipados

Un detalle de los desembolsos anticipados es como sigue:

Seguro de vehículos	42,978	38,942
Seguro de responsabilidad civil, incendio, varios	782,362	782,362
Itbis adelantado en compras	180,670	169,505
Itbis adelantado en compras por servicios	101,159	132,784
Itbis retenido a terceros	<u>5,015</u>	<u>160,456</u>
	<u>1,112,183</u>	<u>1,284,049</u>

SPA Consultores

17

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)



7 Inversiones

Un detalle de las inversiones es como sigue: 2019 2018

Acciones en la Cooperativa Nacional de Seguros (Coop Seguros)	<u>16,457,590</u>	<u>16,328,878</u>
---	-------------------	-------------------

8 Propiedad planta y equipo

Un detalle de la propiedad, planta y equipo es como sigue:

31 de diciembre de 2019	Terrenos	Edificios y Mejoras	Mobiliarios y Equipos	Equipos de Transporte	Proyecto Proceso GIRO	Total costo de adquisición
Costo de adquisición						
Balance inicial	8,466,608	154,315,065	41,331,761	3,052,752	2,711,884	209,878,070
Adquisiciones	-	-	6,581,128	-	-	6,581,128
Reclasificación	-	-	2,711,884	-	-2,711,884	-
Retiros	-	-	-448,178	-	-	-448,178
Balance final	<u>8,466,608</u>	<u>154,315,065</u>	<u>50,176,595</u>	<u>3,052,752</u>	<u>-</u>	<u>216,011,020</u>
Depreciación acumulada						
Balance inicial	-	63,656,527	38,310,300	2,354,814	-	104,321,641
Retiros o ajustes	-	-	-438,594	-	-	-438,594
Gasto de periodo	-	7,715,753	1,566,436	365,998	-	9,648,186
Balance final	-	<u>71,372,280</u>	<u>39,438,141</u>	<u>2,720,812</u>	<u>-</u>	<u>113,531,233</u>

Propiedad, mobiliarios y equipos-netos	8,466,608	82,942,785	10,738,454	331,940	-	102,479,788
---	------------------	-------------------	-------------------	----------------	----------	--------------------

31 de diciembre de 2018	Terrenos	Edificios y Mejoras	Mobiliarios y Equipos	Equipos de Transporte	Proyecto Proceso GIRO	Total costo de adquisición
Costo de adquisición						
Balance inicial	8,466,608	152,231,939	42,287,596	3,052,752	1,151,892	207,190,787
Adquisiciones	-	2,083,126	892,219	-	3,580,049	6,555,394
retiros	-	-	-1,848,054	-	-2,020,057	-3,868,111
Balance final	<u>8,466,608</u>	<u>154,315,065</u>	<u>41,331,761</u>	<u>3,052,752</u>	<u>2,711,884</u>	<u>209,878,070</u>
Depreciación acumulada						
Balance inicial	-	56,044,930	38,657,509	1,696,246	-	96,398,685
Retiros o ajustes	-	-	-1,889,928	-	-	-1,889,928
Gasto del periodo	-	7,611,597	1,542,719	658,568	-	9,812,884
Balance final	-	<u>63,656,527</u>	<u>38,310,300</u>	<u>2,354,814</u>	<u>-</u>	<u>104,321,641</u>

Propiedad, mobiliarios y equipos-netos	8,466,608	90,658,538	3,021,461	697,938	2,711,884	105,556,429
---	------------------	-------------------	------------------	----------------	------------------	--------------------

SPA Consultores

18

ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)



9 Otros activos

Un detalle de los otros activos es como sigue:	2019	2018
Fianza energía eléctrica	558,582	558,582
Cajas de seguridad	20,697	20,697
Depósito contrato	97,200	97,200
Licencias programas	36,276	1,399,922
	<u>712,755</u>	<u>2,076,401</u>

10 Aportaciones de los socios

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

Ahorros corrientes	931,900,597	916,291,111
Ahorros pre acreditados	1,391,829	1,116,054
Ahorros juvenil	663,090	789,241
Ahorros madrecoop	422,055	500,719
Ahorros excedentes	679,624	17,574,479
	<u>935,057,196</u>	<u>936,271,604</u>

11 Obligaciones por pagar

Un detalle de obligaciones por pagar es como sigue:

Certificados de depósitos - CERTICOOPS	134,759,101	189,964,191
--	-------------	-------------

Los balances de RD\$ 134,759,101 y RD\$189, 964,191 que presenta la cuenta de obligaciones por pagar en su totalidad al 31 de diciembre de 2019 y 2018 corresponden a certificados aperturados por los socios en la cooperativa.

12 Cuentas por pagar proveedores

Un detalle de las cuentas por pagar proveedores es como sigue:	2019	2018
Suplidores administrativa	13,767,839	24,997,608
Suplidores órdenes a socios	6,515,276	3,706,855
Suplidores Cafeterías	2,454,614	3,086,918
	<u>22,737,729</u>	<u>31,791,381</u>

13 Retenciones y acumulaciones

Un detalle de las retenciones y acumulaciones es como sigue:

Impuestos asalariados	1,792,701	1,716,626
Otras retenciones de impuestos	97,314	101,698
ITBIS por pagar	1,014,943	852,876

SPA Consultores

19

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)



	2019	2018
Provisión para servicios técnicos profesionales	306,231	378,040
Seguridad social	865,530	855,900
Provisión de cesantía y preaviso	3,328,959	3,942,718
Plan social	1,952,696	2,896,645
Incentivo gerencial	1,800,000	1,625,202
	<u>11,158,373</u>	<u>12,369,705</u>

14 Otros pasivos corrientes

Un detalle de los otros pasivos corrientes es como sigue:

Excedentes por pagar a exsocios	-	4,100,947
Reserva educativa	9,302,590	11,304,009
Reserva de desarrollo	338,231	446,331
Cuentas por pagar por desafiliación	17,809	189,092
Diferencias en aplicación de discos, por pagar	361,937	136,341
Depósitos de alquiler locales	250,836	250,836
Depósitos en investigación	826,823	578,411
Reserva de contingencia	120,571	1,080,194
Reserva últimos gastos envejecientes	840,000	300,000
Cuentas por pagar excedentes exsocios	13,257,186	9,511,063
Otras cuentas por pagar	30,319	20,452
	<u>25,346,302</u>	<u>27,917,676</u>

15 Patrimonio de los socios

15.1 Aportaciones Obligatorias

Corresponde a descuentos mensuales por nominas a los socios, para el 2018 la base era de un 1.19% del sueldo bruto, para el 2019 fue reducida en un 10% para un 0.58%, las mismas son obligatorias y solo pueden ser retiradas cuando los socios se retiran de la cooperativa, al 31 de diciembre del 2019 y 2018 las aportaciones ascienden a RD\$346,833,908 RD\$366,937,020 respectivamente.

15.2 Reserva general

Anualmente, antes de que sean distribuidos los excedentes, si así lo deciden los miembros de la entidad se separa 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 2019 y 2018 es como sigue:

	2019	2018
Reserva educativa (8% excedentes antes de reservas)	3,555,203	3,552,672
Reserva general (2/10 parte del 1% de operaciones brutas)	825,710	851,926
	<u>4,380,913</u>	<u>4,404,598</u>

Las reservas generales acumuladas al 31 de diciembre del 2019 y 2018 asciende a los montos de RD\$16,448,290 y RD\$ 15,622,580, respectivamente.

SPA Consultores

20

ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)



16 Gastos operacionales

Un detalle de los gastos operacionales es como sigue:

	2019	2018
Sueldos personal fijo	44,670,013	43,405,866
Sueldos personal ocasionales	2,176,290	2,079,140
Regalía pascual	3,980,508	3,856,796
Vacaciones	4,338,929	4,206,879
Bonificaciones	8,964,913	8,735,890
Prestaciones laborales	4,890,421	4,100,536
Fondo de pensiones	3,442,072	3,328,186
Seguro familiar de salud	3,337,596	3,241,195
Seguro médico complementario	2,215,518	2,262,783
Seguro de vida colectivo	249,882	248,341
Seguro riesgos laborales	448,311	435,644
Horas extras	621,016	1,145,414
Sueldos pensionados	383,048	414,968
Compensación salarial	368,632	325,744
Compensación uso de vehículo	276,000	214,500
Subsidios comida	2,177,559	2,671,131
Remuneraciones y compensación a directivos	2,441,400	2,362,100
Incentivos y premiaciones a empleados	1,917,778	1,718,999
Uniformes	227,400	57,551
Dieta	60,088	64,804
Almuerzos y refrigerios	795,523	603,309
Servicios de transporte	461,182	404,047
Capacitación y entrenamiento empleados y directivos	291,257	545,542
Comunicaciones	4,159,552	3,674,856
Energía eléctrica	4,404,308	4,553,799
Agua	104,955	95,800
Vigilancia	3,095,371	2,738,303
Material gastable, papelería e impresos	3,178,892	3,371,475
Suscripciones y afiliaciones	313,721	413,948
Reparación equipos de oficina	130,103	175,715
Mantenimiento y reparación edificios	2,011,723	1,838,292
Mantenimiento equipos de oficina	100,635	66,275
Mantenimiento equipo de transporte	100,573	37,001
Reparación equipo de transporte	10,225	16,991
Mantenimiento y reparación otros equipos	980,567	773,002
Combustibles y lubricantes	319,938	322,660
Decoraciones	176,679	237,468
Gastos comité cumplimiento	144,073	216,767
Gastos programa de seguridad y salud	335,961	231,265
Gas	761,565	1,015,895
Publicidad y promoción	943,858	520,402
Envíos	98,350	86,769
Donaciones	324,034	453,703
Asamblea General de Delegados	2,207,890	2,595,818

21

SPA Consultores

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)



Continuación gastos operacionales:

	2019	2018
Programa social escolar	949,265	1,714,267
Eventos inter cooperativos	66,000	80,623
Materiales y útiles de limpieza	925,113	917,827
Enseres e insumos de cocina	258,586	347,606
Sistema claro cloud	7,441,355	6,336,967
Licencias	51,013	8,913
Seguros edificios	782,362	903,159
Servicios técnicos profesionales	709,971	1,161,388
Aniversario	429,177	237,360
Fiesta de navidad	1,152,732	962,224
Feria coop	1,913,460	1,780,386
Asesoría legal	519,802	469,035
Auditoría externa	450,000	405,000
Impuestos	14,904	11,637
Depreciación	9,648,186	10,119,432
Amortización	296,913	265,313
Reservas cuentas incobrables	8,770,645	8,069,990
Comisión por servicios bancarios	3,370,635	3,589,959
Reserva contingencia	441,700	456,905
Diferencia cambiaria	31,463	17,181
Otros gastos	1,389,658	1,451,509
	152,251,253	149,172,251

17 Otros ingresos

Un detalle de los gastos operacionales es como sigue:

Ingresos por inversión	18,958,533	14,415,924
Intereses ganados en cuentas corrientes	635,618	648,825
Otros ingresos administración	2,089,603	1,683,266
Diferencia Cambiaria	125,301	43,133
Ingresos por venta de activos fijos	5,100	16,271
	21,814,155	16,807,419

18 Administración de riesgos financieros

Las actividades de la Cooperativa están expuestas a una variedad de riesgos financieros cuyos potenciales efectos adversos son permanentemente evaluados por la Gerencia para mitigarlos. Los riesgos financieros a los que se expone la Institución mayormente son:

18.1 Riesgo crediticio

La compañía se expone al riesgo de crédito, que es el riesgo de que los clientes no cumplan con sus pagos. Los activos financieros que potencialmente presentan riesgos crediticios para la compañía, consisten principalmente en cuentas corrientes y de ahorros en bancos y cuentas por cobrar. Las cuentas en bancos están en instituciones financieras de prestigio.

22

SPA Consultores

ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2018

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)



Los créditos se administran a través del análisis periódico, de la capacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones y de cambios en los límites de crédito cuando sea apropiado. La compañía no tiene concertación importante de riesgo crediticio.

18.2 Riesgo de liquidez

Constituye la posible incapacidad de la Institución de disponer de los fondos necesarios en un momento dado para hacer frente a sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo.

En cuanto a este riesgo, la Cooperativa tiene como objetivo mantener una posición sólida apoyada en una base de financiación estable y diversificada, para lo cual mantiene el control, seguimiento y gestión del riesgo de liquidez en el corto, mediano y largo plazo, a fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos de pago en el tiempo y forma previstos, sin necesidad de recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas, ni deteriorar su imagen y reputación.

18.3 Riesgo y exposición cambiaria

La compañía está expuesta en la compra de ciertos insumos a los efectos de las fluctuaciones de cambios en los diferentes tipos de moneda. Estos riesgos se mitigan en la medida de lo posible a través de la adecuación de los precios de ventas y la compra en moneda local de insumos.

18.4 Riesgo de Tasa de Interés

La compañía está expuesta a los efectos de las fluctuaciones de mercado en las tasas de interés. La compañía administra este riesgo minimizando sus financiamientos bancarios.

18.5 Riesgo de Mercado

La entidad evalúa la sensibilidad de los riesgos del mercado a lo que se encuentra expuesta a la fecha de la emisión de los estados financieros, mostrando cómo podría verse afectado el resultado del ejercicio y el patrimonio neto por los cambios en las variables relevantes de riesgo del tipo de interés, el tipo de cambio utilizado en moneda extranjera.

No ha habido cambios significativos en la exposición de la Entidad a los riesgos financieros, sus objetivos, políticas y procesos para administrar estos riesgos, o los métodos utilizados para medirlos en relación a períodos anteriores, salvo disposición en contrario en esta nota.

19 Instrumentos financieros

Los instrumentos financieros son registrados a valor razonable y consisten en efectivo, cuentas por cobrar, inversiones patrimoniales, cuentas y documentos por pagar de corto plazo y deuda a largo plazo. En forma posterior a su reconocimiento, los instrumentos financieros excepto el efectivo, se valúan al costo amortizado. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el valor registrado de los instrumentos financieros se aproxima a su valor razonable dada su naturaleza circulante.

SPA Consultores

23

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.
Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Valores Expresados en RD\$)



La Gerencia ha concluido que el valor registrado de los documentos por pagar a largo plazo se aproxima a su valor razonable, ya que están contratados a tasas de mercado, usualmente variables. La Cooperativa no ha suscrito contrato alguno que involucre instrumentos financieros derivados, tales como futuros, opciones y permutas financieras ("swaps").

Principales instrumentos financieros

Los principales instrumentos financieros usados por la Entidad de los que surge riesgo de instrumento financiero, son los siguientes:

	2019		2018	
	RD\$	US\$	RD\$	US\$
Activos financieros:				
Efectivo	235,904,151	3,868,669	323,362,930	2,421,409
Cuentas por cobrar	1,174,635,232	-	1,172,866,197	-
Inversiones	16,457,590	-	16,328,878	-
Total activos financieros	1,426,996,972	3,868,669	1,512,558,005	2,421,409
Pasivos financieros:				
Cuentas por pagar	22,737,729	-	31,791,381	-
Aportaciones de los socios	935,057,196	-	936,271,604	-
Obligaciones por pagar	134,759,101	-	189,964,191	-
Total pasivos financieros	1,092,554,026	-	1,158,027,176	-
Total netos	334,442,947	3,868,669	354,530,829	2,421,409

20 Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa

Entre el 31 de diciembre del 2019 y la fecha de emisión de los estados financieros el 18 de marzo del 2020, no han ocurrido hechos de carácter financiero o de otra índole, que afectan de forma significativa los saldos o interpretaciones de los presentes estados financieros.

SPA Consultores

24

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019



**Cooperativa de Servicios Múltiples
La Telefónica, INC.**
Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2020 y 2019
(Con Informe de Auditoría)



Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC
Índice
Para los periodos terminados al 31 de diciembre del 2020 y 2019
(Valores expresados en RD\$)

	<u>Páginas (s)</u>
Informe de los Auditores Independientes	1-4
<u>Estados Financieros y Sus Notas:</u>	
Balance General	5
Estado de Resultados	6
Estados de Cambios en el Patrimonio	7
Estado de Flujo de Efectivo	8-9
Notas a los Estados Financieros	10-26

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019



Informe De Los Auditores Independientes

Al Consejo de Administración y Asamblea General de Delegados:

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Opinión Sin Salvedad

Hemos auditado los estados financieros de Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC., los cuales comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2020, y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio de los socios y de flujos de efectivo, correspondientes al año que termina en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas. Los saldos iniciales fueron auditados por otros auditores.

En nuestra opinión, los estados financieros que se acompañan presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC., al 31 de diciembre de 2020, así como sus resultados y sus cambios en el patrimonio de los socios y sus flujos de efectivo correspondientes al año que termina en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Hechos posteriores:

Sin modificar nuestra opinión, según se revela en la nota 20 entre el 31 de diciembre del 2020 y la fecha de emisión de los estados financieros el 13 de abril del 2021, no han ocurrido hechos de carácter financiero, que afectan de forma significativa los saldos o interpretaciones de los presentes estados financieros, sin embargo, la declaratoria de pandemia del coronavirus (Covid-19) hecha por Organización Mundial de la Salud (OMS), hace necesario revelar las medidas cautelares, el presidente de la República Dominicana entrante como saliente han declarado estado de emergencia consecutivo, en todo el territorio nacional, en virtud de las autorizaciones otorgadas por el Congreso mediante las Resoluciones números 62-20, 63-20, 64-20, 65-20, 134-20, 237-20, 430-20, 553-20, 6-21 y 95-21.

La disposición del Poder Ejecutivo, contenida en los decretos 134-20, 148-20, 380-20, 431-20, 504-20, 554-20, 619-20, 684-20, 740-20, 7-21, 37-21, 61-21 y 107-21, ha permitido implementar las medidas necesarias para enfrentar el coronavirus (COVID-19), y evitar el contagio masivo y satisfacer las necesidades de la población más vulnerable, dichas medidas comprendieron desde el cierre de la mayoría de las actividades económicas a nivel nacional, fronteras por tierra, mar y aire, con excepción de las actividades básicas para la población: colmados, supermercados, farmacias, estaciones de combustible y aquellos establecimientos comerciales dedicados a expender alimentos



crudos o cocidos; las cuales han de impactar distintos sectores económicos. A la fecha, algunas entidades de diferentes sectores han flexibilizado las condiciones contractuales inicialmente pactadas con terceros.

Fundamento de la Opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento de la Federación Internacional de Contadores, y adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD). Nuestra responsabilidad bajo estas normas se describe más adelante en la sección de Responsabilidades de los Auditores Externos en Relación con la Auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Empresa de acuerdo con las disposiciones del 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 nuestra auditoría 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 son bases suficientes y adecuadas para sustentar nuestra opinión.

Asunto de énfasis-Método de reconocimiento de ingresos por intereses generados.

Sin modificar nuestra opinión de auditoría, la Cooperativa prepara sus estados financieros con base a las normas, procedimientos, prácticas y disposiciones contables requeridas para las instituciones cooperativas según el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) y de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), según se menciona en las notas 2.1 y 2.12, la Cooperativa reconoce bajo el método de lo percibido los ingresos generados por intereses y comisiones, es decir que los ingresos se registran cuando se reciben los pagos, y no cuando se devengan, el tratamiento alternativo de reconocimiento de los ingresos por intereses y comisiones difiere de lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que requieren el uso del método de lo devengado, es decir cuando se facture o cuando los derechos son transferidos al beneficiario..

Responsabilidades de la Administración y del Consejo de Administración de la Entidad sobre los Estados Financieros.

La Administración de la empresa es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), promulgadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) y adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD), y del control interno que la Administración



ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019



determine necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Empresa para continuar como negocio en funcionamiento, revelando según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, excepto si la administración tiene intención de liquidar la entidad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

El Consejo de Administración es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de la Empresa.

Responsabilidad de los Auditores Externos en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros

Nuestra auditoría tiene como objetivos obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrecciones materiales, debidas a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no es garantía de que una auditoría llevada a cabo de conformidad con las NIA siempre detecte una desviación material cuando existe. Las incorrecciones pueden surgir de un fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrecciones materiales en los estados financieros, debidas a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar desviaciones materiales que resulten de un fraude es mayor que en el caso de una incorrección material debida a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones internacionalmente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.



• Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad y de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.

• Concluimos acerca del uso adecuado por la administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la Entidad no pueda continuar como empresa en marcha.

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

• Comunicamos a la Administración de la Entidad en relación, entre otros asuntos, el alcance, el enfoque planeado, la oportunidad de ejecución de la auditoría y los hallazgos significativos detectados, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifiquemos durante nuestra auditoría.

SPA Consultores

SPA Consultores
Registro ICPARD No. 249
Miembro de:



Santo Domingo, Rep. Dom.
13 de abril 2021



ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC Balances Generales Para los periodos terminados al 31 de diciembre del 2020 y 2019 (Valores Expresados en RD\$)



Activos :	Notas	2020	2019
Activos Corrientes			
Efectivo en caja y banco	Nota 3	379,640,922	239,772,820
Cuentas por cobrar - neto	Nota 4	1,004,019,315	1,174,635,232
Inventarios	Nota 5	874,364	1,590,737
Desembolsos anticipados	Nota 6	838,343	1,112,183
Total activos corrientes		1,385,372,943	1,417,110,971
Inversiones	Nota 7	16,552,215	16,457,590
Propiedad, planta y equipos - neto	Nota 8	92,851,052	102,479,788
Otros activos	Nota 9	676,479	712,755
Total Activos		1,495,452,690	1,536,761,104
Pasivos y Patrimonio de los socios			
Pasivos Corrientes			
Aportaciones de los socios	Nota 10	905,956,911	935,057,196
Obligaciones por pagar	Nota 11	110,083,962	134,759,101
Cuentas por pagar proveedores	Nota 12	29,627,833	22,737,729
Retenciones y acumulaciones	Nota 13	10,491,441	11,158,373
Otros pasivos corrientes	Nota 14	23,392,150	25,346,302
Total pasivos corrientes		1,079,552,296	1,129,058,701
Patrimonio de los socios	Nota 15		
Aportaciones de Socios	Nota 15.1	321,510,600	346,833,908
Reserva general	Nota 15.2	17,089,493	16,448,290
Donaciones recibidas		4,361,084	4,361,084
Excedentes netos del periodo anterior		40,059,121	-
Excedentes netos del periodo		32,880,095	40,059,121
Total Patrimonio de los socios		415,900,393	407,702,403
Total Pasivos y Patrimonio		1,495,452,690	1,536,761,104

Las notas son parte integral de los estados financieros

5

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC Estados de Resultados Desde el 1ro. De enero del 2020 al 31 de diciembre del 2020 (Valores Expresados en RD\$)



Ingresos financieros	Notas	2020	2019
Intereses ganados		141,888,520	157,007,247
Comisiones		1,278,410	3,771,381
Otros ingresos operacionales		3,751,056	4,155,685
Total ingresos financieros		146,917,987	164,934,313
Gastos financieros			
Intereses sobre Certicoop		6,209,691	7,949,460
Margen financiero		140,708,296	156,984,853
Ingresos operacionales			
Ingresos por cafeterías	Nota 17.1	8,740,991	41,899,377
Costo de Ventas			
Costos Cafeterías		4,878,245	24,007,098
Resultado operacional		3,862,747	17,892,279
Excedente bruto en operaciones		144,571,043	174,877,132
Gastos en operaciones:			
Gastos de mercados, ventas, administrativos, operacionales y no operacionales	Nota 16	130,995,079	152,251,253
Total de Gastos		130,995,079	152,251,253
Excedente en operaciones		13,575,964	22,625,880
Otros ingresos del periodo corriente	Nota 17.2	22,860,231	21,814,154
Excedente antes de reservas		36,436,195	44,440,033
Reserva educativa (8% excedentes antes de reservas)	Nota 15.2	2,914,896	3,555,203
Reserva general (2/10 parte del 1% de operaciones brutas)	Nota 15.2	641,204	825,710
Excedentes netos del periodo		32,880,095	40,059,121

Las notas son parte integral de los estados financieros

6

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019



Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC Estados de Cambios en el Patrimonio Para los periodos terminados al 31 de diciembre del 2020 y 2019 (Valores Expresados en RD\$)

Descripción	Aportaciones Suscritas	Reserva General	Donaciones Recibidas	Resultados acumulados	Total patrimonio
Saldos al 31 de diciembre del 2018	366,937,020	15,622,579	4,361,084	40,003,786	426,924,470
Aportaciones de los socios	-20,103,112	-	-	-	-20,103,112
Transferencia a reserva general	-	825,711	-	-	825,711
Distribución de resultados	-	-	-	-40,003,786	-40,003,786
Excedentes del período	-	-	-	40,059,121	40,059,121
Saldos al 31 de diciembre del 2019	346,833,908	16,448,290	4,361,084	40,059,121	407,702,403
Aportaciones de los socios	-25,323,308	-	-	-	-25,323,308
Transferencia a reserva general	-	641,204	-	-	641,204
Excedentes netos del periodo anterior no distribuido	-	-	-	40,059,121	40,059,121
Excedentes del período	-	-	-	32,880,095	32,880,095
Saldos al 31 de diciembre del 2020	321,510,600	17,089,493	4,361,084	72,939,215	415,900,392

Las notas son parte integral de los estados financieros.

7



Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC Estados de Flujo de Efectivo Para los periodos terminados al 31 de diciembre del 2020 y 2019 (Valores Expresados en RD\$)

	2020	2019
Flujos de efectivo por actividades de operación:		
Efectivo recibido de socios y clientes	338,050,563	218,309,221
Efectivo pagado a Socios, proveedores, relacionadas y empleados	-113,601,787	-186,278,806
Efectivo pagado en otras actividades de operación	1,123,816	620,130
Efectivo neto (pagado) provisto en actividades de operación	225,572,593	32,650,544
Flujos de efectivo por actividades de inversión:		
Adquisición propiedad, planta y equipos	-1,949,932	-6,588,375
Retiro de propiedad, planta y equipos	10,177,545	448,178
Reversión depreciación propiedad, planta y equipos	-8,260,789	-438,594
Reserva general	641,204	825,711
Aumento de inversiones	-94,625	-128,712
Efectivo neto provisto (usado) en actividades de inversión	513,403	-5,881,792
Flujos de efectivo por actividades de financiamiento:		
Aportaciones de socios	-29,100,285	-1,214,408
Aportaciones suscritas	-25,323,308	-20,103,112
Obligaciones por pagar	-31,794,300	-51,458,966
Distribución de dividendos	-	-40,003,786
Efectivo neto usado (provisto) en actividades de financiamiento	-86,217,894	-112,780,272
Aumento (Disminución) neta de efectivo y equivalentes de efectivo	139,868,102	-86,011,519
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del período	239,772,820	325,784,339
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	379,640,922	239,772,820

Las notas son parte integral de los estados financieros.

8

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC
Conciliación entre el beneficio neto y el Flujo de Efectivo Neto
usado en Actividades de Operación
Para los períodos terminados al 31 de diciembre del 2020 y 2019
(Valores Expresados en RD\$)



	2020	2019
Excedentes - Neto	32,880,095	40,059,121
Partidas de conciliación entre el beneficio neto y el efectivo neto usado en actividades de operación:		
Amortizaciones y Depreciaciones	9,698,187	9,952,346
Cambios en activos y pasivos		
Cuentas por cobrar	170,615,917	-1,769,035
Gastos pagados por anticipados	273,840	171,866
Inventarios	716,373	-248,003
Otros activos	0	1,066,732
Cuentas por pagar	35,990,389	-7,839,244
Otros pasivos	1,608,909	-6,317,498
Ahorros corrientes	-25,544,185	-1,214,408
Retenciones y acumulaciones	-666,932	-1,211,332
Total neto de cambios en activos y pasivos	182,994,311	-17,360,922
Efectivo neto provisto por actividades de operación	225,572,593	32,650,544

Las notas son parte integral de los estados financieros.

9

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



1 La entidad que Informa:

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
Sra. María Betances	Vicepresidenta
Sr. Juan Martínez	Secretario
Sra. Landry Nuñez	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.

2 Resumen de las principales políticas de contabilidad

A continuación, se describen las principales políticas y prácticas contables aplicadas en las operaciones y en la preparación de los estados financieros. Estos principios y prácticas han sido aplicados uniformemente en los años terminados al 31 de diciembre del 2020 y 2019, respectivamente.

10

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



2.1. Bases de presentación

La Cooperativa prepara sus estados financieros de acuerdo con las prácticas requeridas por el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) para la aplicación en las instituciones cooperativas, y de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) e interpretaciones emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, por sus siglas en inglés (IASB), adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana. 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.

2.2. Poder de enmienda de los estados financieros

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, han sido preparados por la Gerencia de la Entidad sobre una base voluntaria en fecha 11 de abril del 2021 y 18 de marzo del 2020, y de esta forma dar cumplimiento al artículo 63 del reglamento a la 127 sobre la obligación ante IDECOOP de someter copia de los Estados Financieros. La Gerencia tiene la capacidad de revisar la composición de las cifras y revelaciones en las notas de los estados financieros, para ser sometidos a su aprobación ante la asamblea general ordinaria.

2.3. Uso de estimados contables

Los estados financieros han sido preparados a partir de los registros de contabilidad de la entidad, atendiendo la práctica requerida para las instituciones cooperativas por el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) y de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). El proceso de preparación de los estados financieros requiere que la Administración lleve a cabo estimaciones y supuestos para la determinación de los saldos de los activos y pasivos, la divulgación del monto de las contingencias activas y pasivas a la fecha de los estados financieros y el reconocimiento de los ingresos y gastos durante el período.

Si estas estimaciones y supuestos, que se basan en el mejor criterio de la Administración, varían en el futuro como resultado de cambios en las premisas en las que se sustentaron, los correspondientes saldos de los estados financieros serán corregidos en la fecha en la que el cambio en las estimaciones y supuestos se produzca. Las estimaciones más significativas en relación con los estados financieros se refieren a los inventarios, construcción en proceso, propiedad, planta y equipos, impuesto sobre la renta, impuestos sobre los activos, instrumentos financieros, valor razonable de los instrumentos financieros y provisiones por desmedro del valor de los activos.

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

- Nota 4 Cuentas por cobrar
- Nota 8 Propiedad, planta y equipos

11

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



2.4. Contingencias

Los pasivos contingentes no se reconocen en los estados financieros. Estos se revelan en notas a los estados financieros atendiendo a la posibilidad de que un flujo económico (desembolso) sea probable.

Un activo contingente no se reconoce en los estados financieros, pero se revela cuando su grado de contingencia es probable. A la fecha de los estados financieros la entidad no cuenta con operaciones contingentes de las cuales se deban reconocer o revelar.

2.5. Efectivo y equivalente de efectivo

El efectivo y sus equivalentes incluye los saldos en caja y bancos, los depósitos a la vista y las inversiones a corto plazo (de alta liquidez), cuyo vencimiento original no supere los tres meses.

2.6. Inversiones

La Cooperativa registra sus inversiones de acuerdo con las prácticas establecidas por el Consejo de Administración y de conocimiento de las Asamblea General de Delegados.

2.7. Moneda en que se expresan las cifras

Las cantidades en los estados financieros están presentadas en pesos dominicanos. Todas las partidas en otra moneda han sido traducidas a pesos dominicanos de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que requieren traducir los activos y pasivos en moneda extranjera de acuerdo a la tasa vigente en el mercado a la fecha de sus estados financieros. Las transacciones ocurridas durante el año y los ingresos y gastos se traducen a la tasa vigente a la fecha de la transacción.

Las diferencias resultantes de la conversión de activos y pasivos en moneda extranjera se registran como otros ingresos o gastos en el estado de beneficios y beneficios acumulados, que se acompañan. La tasa de cambio utilizada para convertir las partidas en moneda extranjera a pesos dominicanos fue de RD\$58.11 y RD\$52.90, con relación al dólar de los Estados Unidos de América, al 31 de diciembre del 2020 y 2019, respectivamente.

2.8. Cartera de créditos y provisión de créditos

Los préstamos se valoran al costo. La provisión para cualquier pérdida por incobrabilidad según lo establecen los estatutos.

2.9. Deterioro de activos

Activos no financieros

La entidad evalúa el deterioro de sus activos no financieros, a excepción de los inventarios e impuesto sobre la renta diferido a la fecha del balance general, para determinar si existen indicios de deterioro. Si existen indicios de deterioro se estima su valor recuperable. El valor recuperable de un activo o unidad generadora de efectivo es el mayor entre su valor en uso y el valor razonable, menos los costos de venta. Si el valor recuperable es menor que el valor en libros, se reconoce una pérdida por deterioro, la cual es cargada a los resultados del período.

12

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019
(Valores Expresados en RD\$)



Activos financieros

Los activos financieros son evaluados a la fecha de los balances generales para determinar si existe evidencia del deterioro. Un activo financiero es considerado que puede estar deteriorado si existe evidencia objetiva que indique que uno o más eventos han tenido efecto negativo en los flujos de efectivo estimado de ese activo.

La pérdida por deterioro de un activo financiero medido a costo amortizado es calculada como la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente del estimado de flujos de efectivo descontado a la tasa de interés efectivo original. La pérdida por deterioro de un activo disponible para la venta es calculada basada en el valor razonable de dicho activo.

Los activos financieros individualmente significativos son evaluados por deterioro sobre la base individual. Los demás activos financieros son evaluados colectivamente en grupos que tienen características de riesgo similares. Todas las pérdidas por deterioro son reconocidas en los resultados y las pérdidas acumuladas relacionadas con activos disponibles para la venta reconocida previamente en patrimonio son transferidas a resultados.

2.10. Inventarios

Los inventarios 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.

La obsolescencia y lento movimiento de los inventarios es analizada periódicamente y se estiman aquellas partidas consideradas obsoletas o de lento movimiento.

2.11. Propiedad, planta y equipos

La propiedad planta, mobiliarios y equipos son registrados al costo de adquisición o construcción. Los desembolsos correspondientes a adiciones o mejoras importantes son capitalizados y los reemplazos, mantenimientos y reparaciones menores son cargados a gastos en el momento en que estos incurran.

Cuando un activo fijo, mobiliarios o equipos es retirado, o se dispone de este, el costo y la depreciación acumulada es removida de las cuentas y si resulta una ganancia o pérdida esta se incluye en el resultado integral de operaciones del período correspondiente.

La depreciación es computada sobre el método de años de vida útil, conforme a la clasificación según la categoría de los activos descrita a continuación, empleando el método de saldos decrecientes.

	Categoría	Plazo de Depreciación
Edificios	I	20 años
Mobiliarios y equipos de	II	4 años
Maquinarias y otros	III	6 y 7 años

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros
Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019
(Valores Expresados en RD\$)



2.12. Reconocimiento de ingresos, costos y gastos

Ingresos por Intereses: La entidad reconoce los ingresos por intereses, y comisiones atendiendo la práctica requerida para las instituciones cooperativas según el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), utilizando el método de lo percibido, el cual difiere al método de lo devengado establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Ingresos No Financieros: Los ingresos por ventas de cafetería y activos fijos, se reconocen por el método de lo devengado conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), es decir que son reconocidos una vez los derechos y obligaciones son transferidos al socio y/o cliente.

Los gastos generales y de operación se reconocen conforme se reciben los bienes y servicios respectivos. Otros gastos de operación y administración tales como los gastos por amortizaciones, se registran mensualmente con base en el período de amortización del activo respectivo. Los costos financieros sobre los documentos y préstamos por pagar, incluyendo el diferencial cambiario sobre obligaciones en moneda extranjera, se reconocen como gastos según las tasas de interés pactadas, el plazo de la obligación y la fluctuación cambiaria existente.

2.13. Prestaciones laborales

El Código de Trabajo de la República Dominicana requiere que los patronos paguen un auxilio de preaviso y cesantía a aquellos empleados que sean despedidos sin causa justificada. La entidad registro el pasivo por este concepto tomando como base el cálculo de cada empleado como si lo fuera a liquidar al 31-12-2020.

2.14. Tesorería de la seguridad social

Mediante la Ley no. 87-01, publicada el 9 de mayo del 2001, 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 y a los empleadores, financiado por estos últimos incluyendo al estado dominicano como empleador.

El empleador contribuirá al financiamiento del Régimen Contributivo, tanto para el seguro de envejecimiento, discapacidad y sobre vivencia, como para el Seguro Familiar de Salud, con el 70% del costo total y al trabajador le corresponderá el 30% restante. El costo del seguro de riesgos laborales será cubierto en un 100% por el empleador. En adición, el empleador aportará el 0.4% del salario cotizable para cubrir el fondo de solidaridad social del sistema provisional.

De igual manera, el Sistema de Seguridad Social incluye la afiliación obligatoria del trabajador asalariado y del empleador al Régimen Provisional a través de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) en los diferentes plazos que están contemplados en la citada ley para su puesta en vigencia.

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



La aplicación de esta ley en lo relativo al seguro de envejecimiento discapacidad y sobrevivencia comenzó en el 2003, para los fines de contribución. El seguro de Riesgos Laborales inició su aplicación en el 2004 y el seguro familiar de salud aún está pendiente de aplicación el cual entró en vigencia a partir del 1ro. De septiembre del año 2007 según las disposiciones dictadas por el Poder Ejecutivo.

Según resolución No. 22-2019 de fecha 9 de agosto 2019, emitida por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), fija en un monto de RD\$ 17,610 como salario mínimo para calcular el límite superior del salario cotizable del régimen contributivo del seguro familiar de salud, del seguro de riesgos laborales y del seguro de envejecimiento, discapacidad y sobrevivencia calculado en base al promedio de las tres clasificaciones de los salarios mínimos del sector privado no sectorizado.

2.15. Regalía pascual y bonificación

El código de Trabajo (Ley 11-92), establece compensaciones al personal, que entre otras cosas incluyen una regalía pascual y una participación del diez por ciento de la ganancia antes de impuesto sobre la renta, según se define, limitado al equivalente de 60 días de salarios ordinarios a empleados y trabajadores que hayan prestado servicio continuo durante tres años o más, y 45 días a aquellos con menos de tres años.

2.16. Provisiones

Una provisión es reconocida si, como resultado de un suceso pasado o presente, la entidad 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.

2.17. Impuestos

La cooperativa está exenta del pago 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 Rep. Dom. (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).

2.18. 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.

15

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



- 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 y administración de negocios, para lograr los objetivos y progresos de la cooperativa.

2.19. Valor Razonable de los Instrumentos Financieros

Los estados financieros son preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, y, en consecuencia, incluyen montos que están basados en el mejor estimado y juicio de la Administración que afectan los montos reportados 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. Por tanto, los resultados reales pudieran diferir de tales estimados.

Las estimaciones y suposiciones son revisadas continuamente y los efectos de los cambios, si hubiera alguno resultante, son reconocidos en el período o períodos afectados.

3 Efectivo en caja y banco

Un detalle del efectivo en caja y bancos es como sigue:

	2020	2019
Cajas y fondos:		
Caja general	827,635	270,506
Caja chica	110,000	110,000
Fondo de operaciones	<u>2,500</u>	<u>128,500</u>
Total en cajas	940,135	509,006

Bancos:		
Banco Popular Dominicano, S.A.	36,183,720	15,868,812
Banco Popular Dominicano (US\$)	3,982,645	3,868,669
Banco Santa Cruz, S.A.	5,099,125	2,842,999
Banco de Reservas, S.A.	310,810	2,660
Depósitos a plazos fijos (a)	<u>333,124,486</u>	<u>216,680,674</u>
Total en banco	378,700,787	239,263,814

Total efectivo en caja y banco 379,640,922 239,772,820

16

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



a) Los depósitos a plazos fijos han sido colocados en instituciones locales autorizadas por los reguladores e instituciones de reconocida solvencia según detalles siguiente:

	2020	2019
Banco Santa Cruz, S.A. (b)	54,646,968	31,326,850
Banco Ademi, S.A.	-	25,911,869
Consejo Nacional de Cooperativas (Conacoop)	250,000	250,000
Asociación Popular de Ahorros y Prestamos	71,237,046	42,656,716
Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos	65,186,710	30,000,000
Scotia Bank, S.A.	56,839,811	15,198,861
Banco de Reservas, S.A.	25,000,000	50,940,144
Asociación Cibao de Ahorros y Prestamos	59,963,950	20,396,234
	<u>333,124,486</u>	<u>216,680,674</u>

(b) El Certificado original No. 104051000001140 por un monto de RD\$5,000,000.00 se encuentra en poder del mismo banco como garantía colateral a la cuenta de liquidación de la tarjeta telefónica.

4 Cuentas por cobrar

	2020	2019
Un detalle de las cuentas por cobrar es como sigue:		
Tienda (Servicios) (a)	114,023,473	154,611,770
Préstamos (a)	792,593,694	879,480,352
Empleados	725,005	1,856,525
Otras cuentas por cobrar	<u>109,507,212</u>	<u>140,984,870</u>
Total	1,016,849,383	1,176,933,517
Menos: Provisión de cuentas incobrables	-12,830,068	-2,298,286
Total cuentas por cobrar-Neta	<u>1,004,019,315</u>	<u>1,174,635,232</u>

(a) Las disminuciones en los diferentes renglones de préstamos además de la pandemia del Covid-19, se de a que, al acogiéndose a plan estratégico se desafiliaron veinte y nueve (29) empresas las cuales no cumplían con la cantidad de socios mínimos requeridos por la cooperativa la cual es 50.

5 Inventarios

	2020	2019
Un detalle del inventario es como sigue:		
Mercancías	-	725,384
Inventario bonos de compras y tickets de combustibles	16,600	132,050
Inventarios de materiales y suministros	<u>857,764</u>	<u>733,303</u>
	<u>874,364</u>	<u>1,590,737</u>

17

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



6 Desembolsos anticipados

	2020	2019
Un detalle de los desembolsos anticipados es como sigue:		
Seguro de vehículos	44,499	42,978
Seguro de responsabilidad civil, incendio, varios	782,362	782,362
Itbis adelantado en compras	4,518	180,670
Itbis adelantado en compras por servicios	6,964	101,159
Itbis retenido a terceros	-	5,015
	<u>838,343</u>	<u>1,112,183</u>

7 Inversiones

Un detalle de las inversiones es como sigue:

	2020	2019
Acciones en la Cooperativa Nacional de Seguros (Coop Seguros)	<u>16,552,215</u>	<u>16,457,590</u>

8 Propiedad planta y equipo

Un detalle de la propiedad, planta y equipo es como sigue:

31 de Diciembre de 2020	Terrenos	Edificios y Mejoras	Mobiliarios y Equipos	Equipos de Transporte	Proyecto Proceso GIRO	Total costo de adquisición
Costo de adquisición						
Balance inicial	8,466,608	154,315,065	50,176,595	3,052,752	-	216,011,020
Adquisiciones	-	-	1,949,932	-	-	1,949,932
Reclasificación	-	-	3,431,337	-	-	3,431,337
Retiros	-	-	-10,177,545	-	-	-10,177,545
Balance final	<u>8,466,608</u>	<u>154,315,065</u>	<u>45,380,319</u>	<u>3,052,752</u>	<u>-</u>	<u>211,214,744</u>
Depreciación Acumulada						
Balance inicial	-	71,372,280	39,438,141	2,720,812	-	113,531,233
Retiros	-	-	-	-	-9,690,928	-9,690,928
Reclasificación	-	-	3,431,241	-	-	3,431,241
Gasto de período	-	7,715,753	3,146,059	230,335	-	11,092,147
Balance final	<u>-</u>	<u>79,088,033</u>	<u>46,015,441</u>	<u>2,951,147</u>	<u>-9,690,928</u>	<u>118,363,693</u>
Propiedad, mobiliarios y equipos-netos	<u>8,466,608</u>	<u>75,227,032</u>	<u>-635,122</u>	<u>101,606</u>	<u>9,690,928</u>	<u>92,851,052</u>

18

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



31 de Diciembre de 2019	Terrenos	Edificios y Mejoras	Mobiliarios y Equipos	Equipos de Transporte	Proyecto Proceso GIRO	Total costo de adquisición
Costo de adquisición						
Balance inicial	8,466,608	154,315,065	41,331,761	3,052,752	2,711,884	209,878,070
Adquisiciones	-	-	6,581,128	-	-	6,581,128
Reclasificación	-	-	2,711,884	-	-2,711,884	-
retiros	-	-	-448,178	-	-	-448,178
Balance final	8,466,608	154,315,065	50,176,595	3,052,752	-	216,011,020
Depreciación Acumulada						
Balance inicial	-	63,656,527	38,310,300	2,354,814	-	104,321,641
Retiros o ajustes	-	-	-438,594	-	-	-438,594
Gasto del periodo	-	7,715,753	1,566,436	365,998	-	9,648,186
Balance final	-	71,372,280	39,438,141	2,720,812	-	113,531,233

Propiedad, mobiliarios y equipos-netos	8,466,608	82,942,785	10,738,454	331,940	-	102,479,787
---	------------------	-------------------	-------------------	----------------	----------	--------------------

9 Otros activos

Un detalle de los otros activos es como sigue:

	2020	2019
Fianza energía eléctrica	558,582	558,582
Cajas de seguridad	20,697	20,697
Depósito contrato	97,200	97,200
Licencias programas	-	36,276
	<u>676,479</u>	<u>712,755</u>

10 Aportaciones de los socios

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

Ahorros corrientes	902,817,796	931,900,597
Ahorros pre acreditados	1,149,702	1,391,829
Ahorros juvenil	958,205	663,090
Ahorros madrecoop	401,010	422,055
Ahorros excedentes	630,197	679,624
	<u>905,956,911</u>	<u>935,057,196</u>

11 Obligaciones por pagar

Un detalle de obligaciones por pagar es como sigue:

Certificados de depósitos-certicoops	<u>110,083,962</u>	<u>134,759,101</u>
--------------------------------------	--------------------	--------------------

Las balances de RD\$ 110,083,962 y RD\$134, 759,101 que presenta la cuenta de obligaciones por pagar en su totalidad al 31 de diciembre de 2020 y 2019 corresponden a certificados aperturados por los socios en la cooperativa.

19

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



12 Cuentas por pagar proveedores

Un detalle de las cuentas por pagar proveedores es como sigue:

	2020	2019
Suplidores administrativa	18,283,764	13,767,839
Suplidores órdenes a socios	11,327,665	6,515,276
Suplidores cafeterías	<u>16,404</u>	<u>2,454,614</u>
	<u>29,627,833</u>	<u>22,737,729</u>

13 Retenciones y acumulaciones

Un detalle de las retenciones y acumulaciones es como sigue:

Impuestos asalariados	1,516,414	1,792,701
Otras retenciones de impuestos	51,020	97,314
Itbis por pagar	127,881	1,014,943
Provisión para servicios técnicos profesionales	1,308,360	306,231
Seguridad social	693,851	865,530
Provisión de cesantía y preaviso	2,926,435	3,328,959
Plan social	1,763,539	1,952,696
Incentivo gerencial	<u>2,103,941</u>	<u>1,800,000</u>
	<u>10,491,441</u>	<u>11,158,373</u>

14 Otros pasivos corrientes

Un detalle de los otros pasivos corrientes es como sigue:

Cuentas por excedentes de socios	6,138,025	13,257,186
Reserva educativa	12,164,745	9,302,590
Reserva de desarrollo	280,081	338,231
Cuentas por pagar por desafiliación	-	17,809
Diferencias en aplicación de discos, por pagar	910,975	361,937
Depósitos de alquiler locales	250,836	250,836
Depósitos en investigación	393,902	826,823
Reserva de contingencia	1,409,546	120,571
Reserva últimos gastos envejecientes	750,000	840,000
Depósitos afiliados por conciliar	96,305	-
Otras cuentas por pagar	<u>997,735</u>	<u>30,319</u>
	<u>23,392,150</u>	<u>25,346,302</u>

15 Patrimonio de los socios

15.1 Aportaciones Obligatorias

Corresponde a descuentos mensuales por nominas a los socios, para el 2020 y 2019 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 2020 y 2019 las aportaciones ascienden a RD\$321,510,600 y RD\$346,833,908 respetivamente.

20

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



15.2 Reserva general

Anualmente, antes 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 período 2020 y 2019 es como sigue:

	2020	2019
Reserva educativa (8% excedentes antes de reservas)	2,914,896	3,555,203
Reserva general (2/10 parte del 1% de operaciones brutas)	641,204	825,710
	<u>3,556,100</u>	<u>4,380,913</u>

Las reservas generales acumuladas al 31 de diciembre del 2020 y 2019 asciende a los montos de RD\$17,089,493 y RD\$ 16,448,290, respectivamente.

16 Gastos operacionales

Un detalle de los gastos operacionales es como sigue:

	2020	2019
Sueldos personal fijo	40,075,526	44,670,013
Sueldos personal ocasionales	514,599	2,176,290
Regalía pascual	3,618,085	3,980,508
Vacaciones	4,168,513	4,338,929
Bonificaciones	8,336,430	8,964,913
Prestaciones laborales	4,570,337	4,890,421
Fondo de pensiones	3,007,194	3,442,072
Seguro familiar de salud	2,920,056	3,337,596
Seguro médico complementario	2,002,547	2,215,518
Seguro de vida colectivo	217,502	249,882
Seguro riesgos laborales	387,598	448,311
Horas extras	152,201	621,016
Sueldo pensionados	383,048	383,048
Compensación salarial	169,234	368,632
Compensación uso de vehículo	250,000	276,000
Subsidios comida	613,329	2,177,559
Remuneraciones y compensación a directivos	2,394,600	2,441,400
Incentivos y premiaciones a empleados	2,054,098	1,917,778
Uniformes	-	227,400
Dieta	19,953	60,088
Almuerzos y refrigerios	174,273	795,523
Servicios de transporte	86,842	461,182
Capacitación y entrenamiento empleados y directivos	390,586	291,257
Comunicaciones	4,204,127	4,159,552
Energía eléctrica	3,607,101	4,404,308
Agua	48,717	104,955
Vigilancia	2,216,569	3,095,371
Material gastable, papelería e impresos	953,534	3,178,892

21

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



Continuación gastos operacionales	2020	2019
Suscripciones y afiliaciones	484,731	313,721
Reparación equipos de oficina	6,333	130,103
Mantenimiento y reparación edificios	819,881	2,011,723
Mantenimiento equipos de oficina	128,446	100,635
Mantenimiento equipo de transporte	46,619	100,573
Reparación equipo de transporte	4,050	10,225
Mantenimiento y reparación otros equipos	388,830	980,567
Combustibles y lubricantes	174,700	319,938
Decoraciones	34,015	176,679
Gastos comité cumplimiento	852,167	144,073
Gastos programa de seguridad y salud	447,564	335,961
Gas	138,913	761,565
Publicidad y promoción	390,145	943,858
Envíos	100,270	98,350
Donaciones	422,167	324,034
Asamblea General de Delegados	1,342,049	2,207,890
Programa social escolar	-	949,265
Eventos intercooperativos	35,000	66,000
Materiales y útiles de limpieza	459,791	925,113
Enseres e insumos de cocina	155,960	258,586
Sistema claro cloud	5,503,784	7,441,355
Licencias	679,839	51,013
Seguros edificios	782,362	782,362
Servicios técnicos profesionales	528,211	709,971
Aniversario	174,429	429,177
Fiesta de navidad	212,401	1,152,732
Feria coop	662,260	1,913,460
Asesoría legal	611,803	519,802
Auditoría externa	450,000	450,000
Impuestos	13,500	14,904
Depreciación	11,092,167	9,648,186
Amortización	-	296,913
Reservas cuentas incobrables	11,169,227	8,770,645
Comisión por servicios bancarios	2,886,217	3,370,635
Reserva contingencia	415,929	441,700
Diferencia cambiaria	27,535	31,463
Otros gastos	<u>1,817,183</u>	<u>1,389,658</u>
	<u>130,995,079</u>	<u>152,251,253</u>

22

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



17 Otros ingresos

Un detalle de los gastos operacionales es como sigue:

	2020	2019
17.1 Ingresos por cafeterías a)	8,740,991	41,899,377

a) La disminución en estos ingresos se debe a que la cafetería cerró sus operaciones de manera definitiva el 19 de marzo del 2020, por motivos de la pandemia del Covid-19 y poco rendimiento en los resultados.

17.2 Otros ingresos

Ingresos por inversión	20,616,415	18,958,533
Intereses ganados en cuentas corrientes	849,326	635,618
Otros ingresos administración	378,810	2,089,603
Diferencia Cambiaria	397,812	125,301
Ingresos por venta de activos fijos	617,869	5,100
	<u>22,860,232</u>	<u>21,814,155</u>

18 Administración de riesgos financieros

Las actividades de la Cooperativa están expuestas a una variedad de riesgos financieros cuyos potenciales efectos adversos son permanentemente evaluados por la Gerencia para mitigarlos. Los riesgos financieros a los que se expone la Institución mayormente son:

18.1 Riesgo crediticio

La compañía se expone al riesgo de crédito, que es el riesgo de que los clientes no cumplan con sus pagos. Los activos financieros que potencialmente presentan riesgos crediticios para la compañía, consisten principalmente en cuentas corrientes y de ahorros en bancos y cuentas por cobrar. Las cuentas en bancos están en instituciones financieras de prestigio.

Los créditos se administran a través del análisis periódico, de la capacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones y de cambios en los límites de crédito cuando sea apropiado. La compañía no tiene concertación importante de riesgo crediticio.

18.2 Riesgo de liquidez

Constituye la posible incapacidad de la Institución de disponer de los fondos necesarios en un momento dado para hacer frente a sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo.

En cuanto a este riesgo, la Cooperativa tiene como objetivo mantener una posición sólida apoyada en una base de financiación estable y diversificada, para lo cual mantiene el control, seguimiento y gestión del riesgo de liquidez en el corto, mediano y largo plazo, a fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos de pago en el tiempo y forma previstos, sin necesidad de recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas, ni deteriorar su imagen y reputación.

23

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



18.3 Riesgo y exposición cambiaria

La compañía está expuesta en la compra de ciertos insumos a los efectos de las fluctuaciones de cambios en los diferentes tipos de moneda. Estos riesgos se mitigan en la medida de lo posible a través de la adecuación de los precios de ventas y la compra en moneda local de insumos.

18.4 Riesgo de Tasa de Interés

La compañía está expuesta a los efectos de las fluctuaciones de mercado en las tasas de interés. La compañía administra este riesgo minimizando sus financiamientos bancarios.

18.5 Riesgo de Mercado

La entidad evalúa la sensibilidad de los riesgos del mercado a lo que se encuentra expuesta a la fecha de la emisión de los estados financieros, mostrando cómo podría verse afectado el resultado del ejercicio y el patrimonio neto por los cambios en las variables relevantes de riesgo del tipo de interés, el tipo de cambio utilizado en moneda extranjera.

No ha habido cambios significativos en la exposición de la Entidad a los riesgos financieros, sus objetivos, políticas y procesos para administrar estos riesgos, o los métodos utilizados para medirlos en relación a períodos anteriores, salvo disposición en contrario en esta nota.

19 Instrumentos financieros

Los instrumentos financieros son registrados a valor razonable y consisten en efectivo, cuentas por cobrar, inversiones patrimoniales, cuentas y documentos por pagar de corto plazo y deuda a largo plazo. En forma posterior a su reconocimiento, los instrumentos financieros excepto el efectivo, se valúan al costo amortizado. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el valor registrado de los instrumentos financieros se aproxima a su valor razonable dada su naturaleza circulante.

La Gerencia ha concluido que el valor registrado de los documentos por pagar a largo plazo se aproxima a su valor razonable, ya que están contratados a tasas de mercado, usualmente variables. La Cooperativa no ha suscrito contrato alguno que involucre instrumentos financieros derivados, tales como futuros, opciones y permutas financieras ("swaps").

Principales instrumentos financieros

Los principales instrumentos financieros usados por la Entidad de los que surge riesgo de instrumento financiero, son los siguientes:

	2020		2019	
	RD\$	US\$	RD\$	US\$
Activos financieros:				
Efectivo	375,658,276	3,982,306	235,904,151	3,868,669
Cuentas por cobrar	1,004,019,315	-	1,174,635,232	-
Inversiones	16,552,215	-	16,457,590	-
Total activos financieros	<u>1,396,229,806</u>	<u>3,982,306</u>	<u>1,426,996,972</u>	<u>3,868,669</u>

24

ESTADOS FINANCIEROS 2020 Y 2019

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



Pasivos financieros:

Cuentas por pagar	29,627,833	-	22,737,729	-
Aportaciones de los socios	905,956,911	-	935,057,196	-
Obligaciones por pagar	<u>110,083,962</u>	-	<u>134,759,101</u>	-
Total pasivos financieros	<u>1,045,668,705</u>	-	<u>1,092,554,026</u>	-
Total netos	<u>337,677,346</u>	<u>3,982,306</u>	<u>334,442,947</u>	<u>3,868,669</u>

20 Pasivos Contingentes

A la fecha de este informe, la entidad participa en dos (2) procesos legales pendientes de sentencia como demandada y como demandante. Estos procesos judiciales envuelven cifras máximas de RD\$123,879,878 y cifras mínimas de RD\$3,731,530 en perjuicio del patrimonio y las utilidades acumuladas de la empresa como futura obligación de pago.

Los abogados de la compañía consideran que, la empresa sale gananciosa en los procesos legales, razón por la cuál nos se ha provisionado ningún monto al cierre del ejercicio fiscal.

21. Hechos ocurridos después del período sobre el que se informa

Entre el 31 de diciembre del 2020, y la fecha de emisión de los estados financieros el 13 de abril del 2021, no han ocurrido hechos de carácter financiero, que afecten de forma significativa los saldos o interpretaciones de los presentes estados financieros, sin embargo se hace necesario revelar que la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró el 11 de marzo de 2020 que el coronavirus (Covid-19), pasa de ser una epidemia a una pandemia entre la población mundial, situación que ha condicionado a los países a tomar medidas sobre este evento de impacto mundial.

En consecuencia, a la fecha de emisión de los estados financieros, el poder ejecutivo mantiene la declaratoria de estado de emergencia consecutivo, en todo el territorio nacional, en virtud de las autorizaciones otorgadas por el Congreso mediante las Resoluciones números 62-20, 63-20, 64-20, 65-20, 134-20, 237-20, 430-20, 553-20, 6-21 y 95-21.

Las disposiciones contenidas en los decretos mencionados en el párrafo anterior, ha permitido implementar las medidas necesarias para enfrentar el coronavirus (COVID-19), y evitar el contagio masivo y satisfacer las necesidades de la población más vulnerable, dichas medidas comprendieron desde el cierre de la mayoría de las actividades económicas a nivel nacional, fronteras por tierra, mar y aire, con excepción de las actividades básicas para la población: colmados, supermercados, farmacias, estaciones de combustible y aquellos establecimientos comerciales dedicados a expendir alimentos crudos o cocidos; las cuales han de impactar distintos sectores económicos. A la fecha, algunas entidades de diferentes sectores han flexibilizado las condiciones contractuales inicialmente pactadas con terceros.

25

Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC.

Notas a los Estados Financieros

Para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Valores Expresados en RD\$)



Esta situación ha impactado significativamente la actividad económica mundial. Por lo que se observa una disminución en los ingresos de 10.92% con relación al período anterior (En normalidad).

Actualmente, no es posible determinar ni cuantificar si se mantendrá esta disminución observado en el período 2020, el cual dependerá de las medidas a tomar por el poder ejecutivo orientadas a garantizar la estabilidad económica y la provisión de liquidez para las empresas del país, así como medidas de incentivos fiscales, y a la aceleración de la economía mundial, los cuales son inciertos y no se pueden predecir.

El consejo de administración considera que estos acontecimientos han impactado a Cooperativa de Servicios Múltiples La Telefónica, INC., en la generación de ingresos y en consecuencia no implica ajuste en los estados financieros correspondientes al ejercicio anual terminado al 31 de diciembre de 2020, si bien podrían impactar en las operaciones del ejercicio 2021.

La Sociedad está llevando a cabo las gestiones oportunas con el objeto de hacer frente a la situación y minimizar su impacto en caso de ocurrir, considerando que se trata de una situación coyuntural.

Las previsiones de tesorería de la Sociedad para el ejercicio 2021 muestran disponibilidad de liquidez sin tensiones, estando prevista la renovación de deudas durante el ejercicio 2021. Debido a la nueva situación, la Dirección de la Sociedad está alerta para gestionar de forma inmediata cualquier acción que fuera necesaria tomar para gestionar problemas puntuales de tesorería que pudieran surgir.

Por todo ello, la administración de la Sociedad considera que no está comprometida la actividad de la Sociedad en el corto plazo y, por tanto, la aplicación del principio de empresa en funcionamiento.

26



ME
MO
RIA
2019
2020

www.latelefonica.coop

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