

ME
MO
RIA
2017

GIRO



PARA ESTAR MÁS CERCA DE *Lo*

XXXI ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS

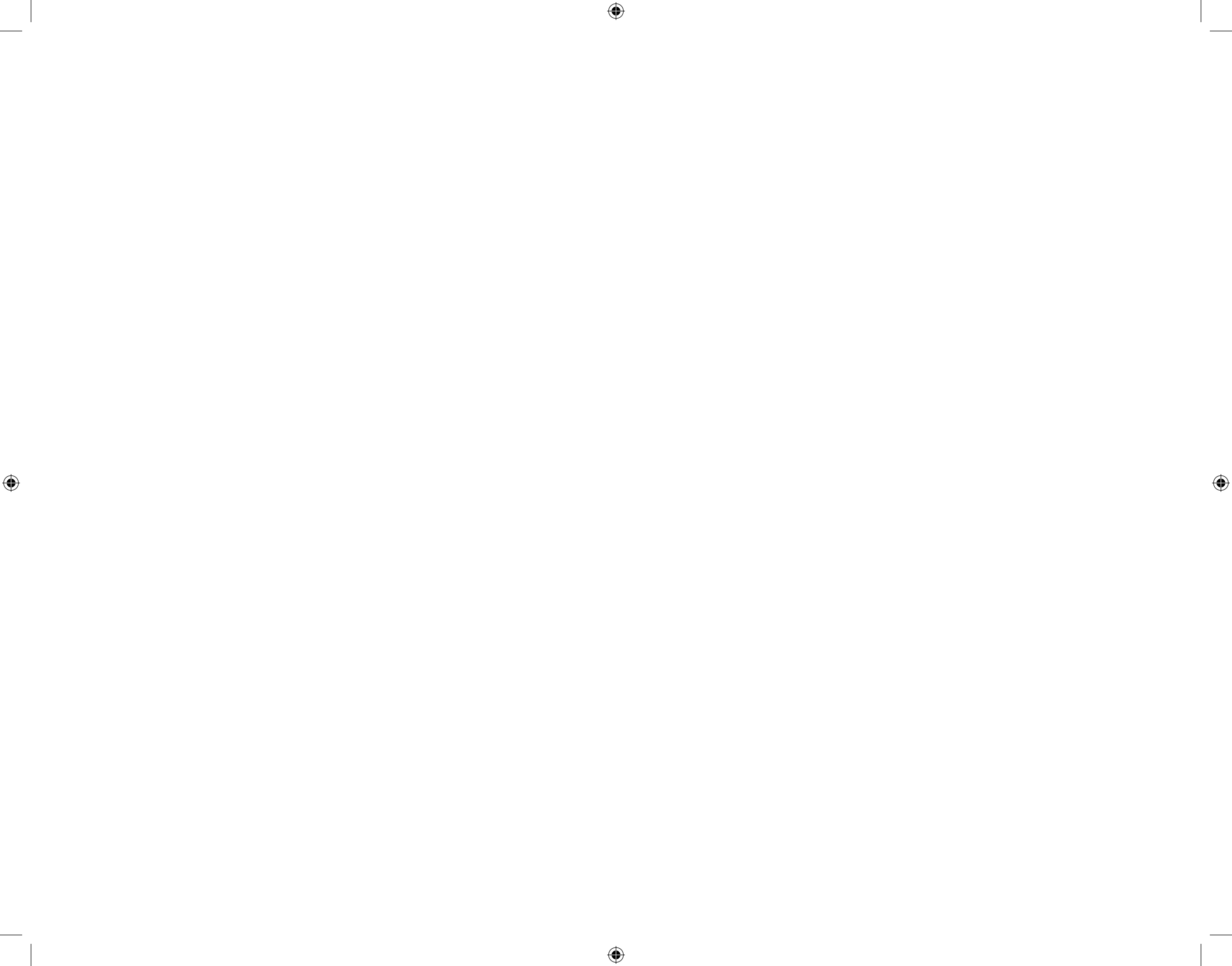
Cooperativa

La Telefonica

Tu segunda familia!







ME MO RIA 2017

PARA ESTAR MÁS CERCA DE 

XXXI ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS





CRÉDITOS

SUPERVISIÓN GENERAL

Consejo de Administración

PRODUCCIÓN GENERAL

Comisión de Educación

Departamento Social y Educación

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Creativo TG® • Juan Romero

FOTOGRAFÍAS

FriFriRD

IMPRESIÓN

IMAGRAF®

ÍNDICE

DEDICATORIA



PARA ESTAR MÁS CERCA DE *ti*

→ PÁG. 06



MENSAJE DEL
PRESIDENTE

**RICARDO
REYES P.**

→ PÁG. 8



INFORME DEL
CONSEJO DE
**ADMINIS-
TRACIÓN**

→ PÁG. 10



INFORME DEL
TESORERO

**JUAN R.
MARTÍNEZ**

→ PÁG. 16

18 COMISIÓN DE
EDUCACIÓN

24 ASISTENCIA
SOCIAL

26 INGENIERÍA Y
MANTENIMIENTO

30 COMITÉ DE
CUMPLIMIENTO

34 POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

38 INTEGRACIÓN
JUVENIL

42 COMITÉ DE
GÉNERO

44 GERENCIA
GENERAL

50 CONSEJO DE
VIGILANCIA

52 COMITÉ DE
CRÉDITO

54 ACTIVIDADES
RELEVANTES

60 ESTADOS
FINANCIEROS



PARA ESTAR MÁS CERCA DE *ti*
XXXI ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS





DEDICATORIA

“El cambio es la única cosa inmutable”, no se equivocó Arthur Schopenhauer, cuando lo dijo, pues se puede comprobar con tan solo dar un vistazo a la historia. Basta pensar en el avance de la tecnología y cómo esta ha transformado la forma en que el ser humano se relaciona, la manera en que gestiona sus capacidades y, por supuesto, cómo hace negocios.

Según datos de la Internet World Stats, para el año 2017, el 56.2% de los dominicanos ya era usuario de internet, de los cuales, 243,645 utilizan cuentas desde teléfonos móviles. De acuerdo al estudio “Usos de internet en Latinoamérica”, realizado por la empresa de investigación, Tendencias Digitales, para el año 2016, el 83% de los usuarios utilizaba la web para correo electrónico, negocios y transacciones bancarias.

¿Y qué hay de los millenials? Esa curiosa generación nacida entre los años 1980 y 2000 prefiere tener su mundo en la palma de la mano, en vez de trasladarse a un edificio y esperar un turno. Esa multitud traduce el buen servicio en tecnología, esa multitud está online.

Cooperativa La Telefónica, consciente de esas realidades, la del cambio y la del crecimiento tecnológico en línea, ha asumido el gran reto de crear una nueva estrategia de servicios. Sí, porque nuestros socios se mueven hacia el logro de sus metas y en cierta medida han confiado en nosotros para hacerlo. Porque brindarles un servicio de excelencia es nuestra mejor transacción.

A partir de ahora, damos la vuelta, hacemos el cambio, traemos tecnología al servicio de nuestra gente y le hemos puesto nombre propio: **GIRO (Gestión Inteligente de Recursos Online)**.

MENSAJE DEL PRESIDENTE

RICARDO REYES P.

Muy Buenos días Señores Delegadas y Delegados que componen esta Magna Asamblea General Ordinaria, máximo organismo de nuestra institución cooperativa, Señores Consejeros, miembros de los Órganos de Administración y Control; Pasados Presidentes que nos honran con su presencia, Gerencia General y su Staff de colaboradores, invitados especiales, invitados internacionales, distinguidos hermanos del sector Cooperativo Dominicano, representantes del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP); representante del Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP).

Les agradecemos el contar con la presencia de cada uno de ustedes, es un honor que nos acompañen en la actividad más importante, nuestra XXXI Asamblea General Ordinaria de Delegados; sean todos muy bienvenidos.

En el día de hoy nos corresponde presentarles los resultados sociales y económicos de nuestra institución, correspondientes a la gestión 2017-2018. Durante la gestión, obtuvimos logros significativos, los cuales quedan estampados de manera detallada en las memorias que les hemos entregado. Cada uno de los diferentes Órganos de Administración y Control, la Gerencia General, su Staff de co-

laboradores y las diferentes comisiones designadas por el Consejo de Administración, trabajamos enfocados de la mano con un solo objetivo en común; el lograr los mejores resultados en nuestra cooperativa y que los mismos impactaran de manera positiva a nuestros socios y sus familias, permitiéndole a estos cumplir con sus metas.

Cumpliendo lo acordado en la XXX Asamblea General Ordinaria de Delegados, realizamos la distribución de RD\$44,562,424 MM, correspondientes a los excedentes del año 2016.

Enfocados en nuestro rol social, trabajamos apegados a los principios y valores del Cooperativismo. A nivel de educación nos enfocamos en la capacitación de nuestra



gente, impartiendo talleres, cursos y diplomados, dirigidos a nuestros delegados, socios, cooperativas hermanas y miembros del sector cooperativo nacional, con los que beneficiamos aproximadamente a un importante número de cooperativistas, demostrando nuestro compromiso con la regla de oro del cooperativismo, "Educación, Formación e Información".

A nivel económico, debemos informar que **11,734 socios** se beneficiaron al utilizar nuestros productos y servicios, lo cual detallamos de la siguiente manera:

Pre-Salud: 11 socios, **Feriacoop:** 5,535 socios, **MadreCoop:** 881 socios, **Vaccoop:** 1,560 socios, **NaviCoop:** 3,109 socios, **Préstamo Escolar:** 193 socios, **Feria Escolar:** 242 socios, **Préstamo Gerencial:** 167 Socios y **Préstamo Certicoop:** 36 Socios.

Desde nuestro Programa de Asistencia Social, estuvimos presentes en los momentos difíciles de los socios, dando respuesta a las diferentes situaciones y realizando actividades que favorecieron a diferentes sectores de nuestra sociedad.

A través de Voluntarios la Telefonica, trabajamos nuestro programa de responsabilidad social coo-

perativa, realizando actividades en favor del medio ambiente en diferentes comunidades. Cada una de estas acciones las desglosamos en los informes que componen las memorias actuales.

Queremos resaltar que trabajamos siempre aplicando las mejores prácticas a través del cumplimiento de las políticas y procedimientos, de la institución, siempre pensando en la satisfacción de nuestros socios.

Aspectos Económicos

En el aspecto económico, informamos el crecimiento logrado en varios renglones de importancia para el fortalecimiento de nuestra institución, en relación al 2016.

Nuestros activos presentan un crecimiento de un 1.3%, en relación al año anterior, pasando de RD\$1.646.8 millones a RD\$1.667.7 millones.

Los financiamientos a nuestros socios pasaron de RD\$1.217.5 millones a RD\$1.231.4 millones, con una variación de RD\$13.9 millones, equivalentes a un 1.1%.

En cuanto a la generación de recursos de capital, experimentamos un crecimiento de RD\$10.02 millones de pesos, pasando de RD\$292.8 millones a

RD\$302.8 millones de pesos para un 3.4% de incremento.

Un aspecto muy importante es el incremento de RD\$ 36.3 millones a nuestras aportaciones de capital, que pasaron de RD\$314.2 millones en 2016 a RD\$350.6 millones en el 2017, equivalente a un 11.6%. De esta manera contribuimos al fortalecimiento de nuestra institución, evidenciando la credibilidad de la que gozamos y la confianza que tienen nuestros socios en su cooperativa.

Al día de hoy, nuestra institución se encuentra más fortalecida financieramente, evidenciando un índice de liquidez de un 15%, apegados a las mejores prácticas y la regulación del sector.

Al concluir, deseo agradecer a Dios, por haber guiado mis pasos en cada reto surgido a lo largo de esta gestión. A mis compañeros, consejeros de los diferentes organismos de Administración y Control, a la Gerencia General y su Staff de colaboradores. A los socios, delegados, pasados presidentes y a mi familia, quienes me cedieron su espacio, tiempo y me dieron todo su apoyo, para cumplir con esta gran responsabilidad.

Un fuerte abrazo cooperativista y que Dios les colme de mil bendiciones.

ME
MO
RIA
2017

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

De izquierda a derecha: Fani Peguero, Pedro Pablo Hernández, Ricardo Reyes P.,
Pablo Paniagua, María I. Betances, Juan R. Martínez, Noris Cruz, Landry Núñez



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 2017-2018, de conformidad con lo establecido en el Art. 23 de la Ley No. 127-64, de Asociaciones Cooperativas.

Este Consejo está conformado de la siguiente manera:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
› Ricardo Reyes P.	› Presidente
› Noris Cruz	› Vicepresidente
› Juan R. Martínez	› Tesorero
› Pablo Paniagua	› Secretario
› Fani Peguero	› Vocal
› Pedro Pablo Hernández	› Vocal
› María Betances	› Vocal
› Landry Núñez	› Vocal



COMITÉ EJECUTIVO	
› Ricardo Reyes P.	› Presidente
› Pablo Paniagua	› Secretario
› María Betances	› 3er. Miembro
COMISIONES	
› Noris Cruz - Presidente	COMISIÓN DE EDUCACIÓN
› Delmis Rodríguez	
› Dolores Martínez	
› Rosa Mata	
› Ezequiel Mazara	
› Landry Núñez - Presidente	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO
› Melba Jiménez	
› Mariano Correa	
› Jhoan Herrera	
› Ana María Venegas	
› Erika Benzant	
› Luz Marte	
› Wander Herrera	

COMISIONES	
› Felipe José – Presidente	COMISIÓN DEL PLAN SOCIAL
› Un Directivo Consejo de Administración	
› Un Directivo Consejo de Vigilancia	
› Un Directivo Comité de Crédito	
› Dulce León – Presidente	COMISIÓN INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO
› Fausto Rodríguez	
› Simón Perdomo	
› Merari Javier	
› Jordana Betances	
› Altagracia Mena	
› Pedro Lama - Presidente	COMISIÓN DE INTEGRACIÓN JUVENIL
› Yelisa García	
› Betzy Cordero	
› Edwin Martínez	
› Hageo Valdez	
› Ana María Venegas - Presidente	COMISIÓN REVISORA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
› Ivelisse Cruz	
› Noris Cruz	
› Jhoan Herrera	
› Ricardo Reyes	
› Fani Peguero - Presidente	COMITÉ DE GÉNERO
› Gandí López - Secretario	
› Lucía Holguín	
› Mayra Lugo	
› Denny Moscoso	

REPRESENTACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	
› Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOB)	Ricardo Reyes
› Comité Nacional de Afiliadas de la República Dominicana (CONARDO)	
› Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Sur América (CCC-CA)	
› Alianza Cooperativa Internacional (ACI)	Ivelisse Cruz
› Red Latinoamericana de Cooperativas (RELCOOP)	Ana Ramírez
› Comité Nacional de Mujeres Cooperativistas (MujerCoop)	Fani Peguero
› Consejo Nacional de Jóvenes Cooperativistas (CNJCOOP)	Pedro Lama
› Cooperativa Nacional de Seguros (COOPSEGUROS)	Jhoan Herrera

Objetivo General

Asegurar la satisfacción de nuestros socios a través del mejoramiento económico, social y cultural, mediante el uso de procesos tecnológicos, fomentando la educación y la solidaridad para elevar su calidad de vida.

Objetivos Específicos

- Implementar herramientas a través del uso de la tecnología de la información y la comunicación.
- Velar por el cumplimiento de políticas y procedimientos.
- Implementar sistema de gestión del balance social.
- Asegurar una gestión austera.
- Apoyar y reforzar la estructura operativa.
- Crear nuevos productos y servicios.

Actividades de la Gestión

Hemos realizado dieciocho (18) reuniones ordinarias del Consejo de Administración, (3) tres reuniones del Consejo Ampliado y (5) cinco reuniones del Comité Ejecutivo.

Aspectos Administrativos

Por mandato de la asamblea, realizamos la distribución de RD\$44,562,424 (Cuarenta y cuatro millones quinientos sesenta y dos mil cuatrocientos veinticuatro con 00/100), correspondientes a los excedentes los cuales fueron depositados en las cuentas de nuestros socios, de la manera siguiente:

Ahorro Normal 70%

Ahorro Capital 30%

Distribuidos en base a los siguientes porcentajes:

Ahorro Normal 40%

Aportes a Capital 45%

Operaciones (préstamos y servicios) 15%

Soluciones tecnológicas

En esta gestión hemos mantenido el compromiso junto a la estructura operativa, completando la implementación de nuestro nuevo core financiero Microsoft Dynamic.

Hemos desplegado una nueva iniciativa estratégica denominada Gestión Inteligente de Recursos Online (GIRO), para la implementación de soluciones innovadoras que apoyen la satisfacción del servicio a nuestros socios y los flujos de procesos con nuestras empresas afiliadas.

Remodelación área física

Durante la gestión trabajamos en la adecuación de nuestra planta física, creando un área de servicio al cliente con modernas instalaciones de mobiliarios, con fácil acceso y visibilidad. Además, espacios con mayor iluminación, amplitud y facilidad de circulación, con el objetivo de que nuestros socios se sientan en un ambiente confortable.

Asimismo trabajamos en la readecuación de algunas oficinas ubicadas en las distintas áreas funcionales de la institución.

Aspectos Sociales

Como parte de nuestro compromiso social y dando cumplimiento al 7mo. Principio cooperativo, "Interés por la Comunidad", el Consejo de Administración realizó un total de 50 donaciones relacionadas con diversos aspectos, con una inversión de RD\$541,439.08. Dentro de las donaciones más relevantes tenemos:

ÍTEM	ACTIVIDAD	FECHA	OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA
1	Entrega de donación a damnificados de Samaná por huracán María	7 de Octubre 2017	Contribuir con la comunidad, basados en nuestro 7mo. principio cooperativo	RD\$ 71,700.00
2	Entrega de donación a la fundación Best Buddies RD	28 de Noviembre 2017		RD\$ 50,000.00
3	Entrega de donación a Fundación Red de Misericordia	10 de Febrero 2018		RD\$ 50,000.00
4	Donación-apadrinamiento Fundación Manos Unidas por Autismo	22 de abril 2018		RD \$ 15,000.00

Balance Social

Con el objetivo de medir y hacer más eficiente nuestra inversión y responsabilidad social cooperativa, aprobamos la implementación del Balance Social en Cooperativa La Telefónica, con el apoyo de la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Sur América (CCC-CA).

Cumplimiento Ley 155-17, de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Aprobamos la creación del Comité de Cumplimiento, con el objetivo de cumplir con la regulación vigente sobre los aspectos de la Ley No. 155-17 y el Régimen de Prevención del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva para el Sector Cooperativo (Normativa 001-2017), del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP).

Para la implementación de este programa de cumplimiento se aplicó la metodología de Administración del Riesgo Operacional descrita en el Manual de Riesgos de Cumplimiento, la cual se basa en los siguientes aspectos: Levantamiento de procesos de las actividades más críticas de la cooperativa, identificación de riesgos, determinación de controles mitigantes, revisión de políticas y procedimientos, actualización e información de los socios, solicitud de información legal a empresas afiliadas y proveedores, entre otros.

Programa VeranoCoop

Con el objetivo de ofrecer a los hijos de socios y de empleados, oportunidades de aprender acerca del desempeño en un ambiente laboral, en una empresa cooperativa, dimos participación a 13 niños en nuestro programa VeranoCoop 2018; del 17 de julio al 11 de agosto.

Programa Social Escolar

Con este programa, fueron invertidos RD\$1.5 millones en bonos de RD\$10,000.00 para la compra de útiles escolares, con la finalidad de premiar la excelencia académica de 150 hijos e hijas de socios. Programa de Asistencia Social

A través del Programa de Asistencia Social

ofrecimos ayuda en situaciones de salud para un número considerable de socios y sus familias, realizando una inversión de RD\$1,276,310.76 con la finalidad de mejorar la calidad de vida de aquellos que tocaron nuestras puertas.

Voluntariado

Bajo la cobertura del Plan Social y respondiendo a nuestro compromiso de responsabilidad social, hemos realizado las actividades siguientes: Entrega de donación a damnificados de Samaná huracán María. Entrega de donación a "Fundación Red de Misericordia"; Jornada de Forestación "Siembra Un Árbol" en Cotuí, provincia Sánchez Ramírez.

Rally OlímpicoCoop 2017

En el mes de noviembre y como parte del 53 aniversario, por primera vez, realizamos el Rally OlímpicoCoop, bajo el lema "Hagamos un viaje por el cooperativismo", en donde participaron socios de los diferentes distritos, a través de un interesante recorrido por nuestros Principios y Valores. El objetivo de esta actividad es fortalecer los conocimientos acerca de cooperativismo.

CONCLUSIONES

Hemos trabajado de manera ininterrumpida asumiendo muchos retos en el trayecto recorrido. Trazamos objetivos que fueron logrados gracias a un gran equipo que trabajó mano a mano para que estos se cumplieran.

En nombre de los miembros del Consejo de Administración, queremos dar las gracias a Dios por ser nuestro 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 y a todas aquellas personas que de una u otra forma apoyaron los trabajos de esta gestión.

Con estima,
Consejo de Administración

ME
MO
RIA
2017



INFORME DEL
TESORERO

JUAN R.
MARTÍNEZ

GESTIÓN 2017-2018

Con apego estricto a la Ley 127-64, de Asociaciones Cooperativas, en su artículo 18, literal (j), que establece la presentación de Informes de los Consejos y de los Comités, presentamos ante esta XXXI Asamblea General Ordinaria de Delegados los resultados financieros correspondientes a la finalizada gestión económica de Cooperativa La Telefónica, Inc., al 31 de Diciembre 2017.

Tal como lo establece el Reglamento para la aplicación de la ley 127-64, en sus artículos 64 y 65, nuestros estados financieros 2017 fueron auditados y certificados por la firma F. MADERA, SORIANO Y ASOCIADOS.

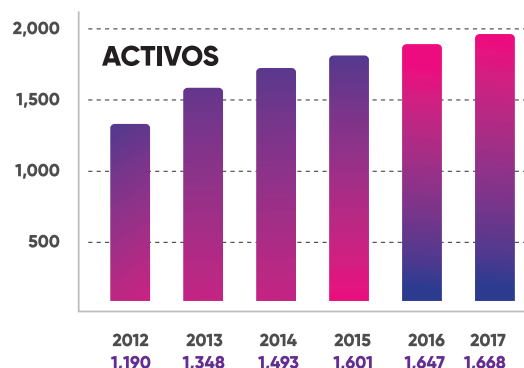
Esta gestión estuvo enfocada en mantener considerables niveles de liquidez y fortalecer nuestra cartera de inversiones a corto plazo, en tal sentido, los ingresos obtenidos por este concepto fueron del orden de los RD\$ 18.4 millones. Complementamos nuestra estrategia de inversión con los ajustes necesarios a las tasas pasivas ofertadas a los socios y relacionados (CertiCoop).

OBJETIVO

Uno de nuestros objetivos planteados para esta gestión fue continuar con el desmonte de la cartera CertiCoop. Con esta medida logramos reducir en un gran porcentaje los pasivos de la institución y, como consecuencia, el aumento de nuestro indicador de solvencia.

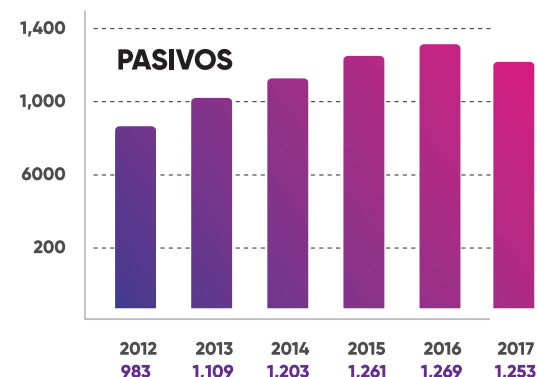
ACTIVOS

Con relación al 2016, en esta gestión experimentamos un crecimiento en nuestros activos, de RD\$ 20.9 millones; obedeciendo esto a nuestra cartera de préstamos e inversiones a plazo fijo, tal como se muestra en el Gráfico No. 1.



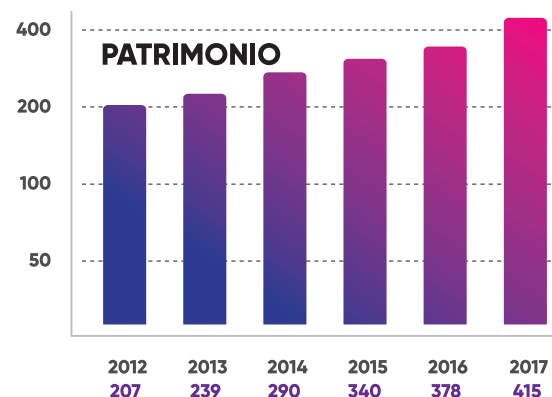
PASIVOS

Este rubro muestra una ligera disminución, pues pasamos de RD\$ 1,269 MM en el 2016, a RD\$ 1,253 MM, en el 2017. Dentro de este rubro mostramos un incremento sostenido evidenciado en los ahorros corrientes, logrando un monto de cartera de RD\$ 868.0 MM, en el 2016, a RD\$929.4 MM, en el 2017; con una variación de RD\$ 61.4 MM (7%). Continuamos con nuestro objetivo de disminución en cuentas y obligaciones por pagar, destacándose la cartera de CertiCoop con una disminución de RD\$101.4 MM (29%). Ver gráfico No. 2



PATRIMONIO, CAPITAL Y RESERVAS

En el 2017, este renglón presenta un incremento de un 10%, pasando de RD\$378 MM en el 2016, a RD\$ 414.9 MM, para una variación absoluta de RD\$ 37.9 MM, esta cartera muestra un crecimiento sostenido, según gráfico No. 3.



EXCEDENTES NETOS

Los excedentes a distribuir garantizan una rentabilidad en las Aportaciones de los Socios (ROE) de un 13 %, manteniéndose por encima del 10 %, que es lo recomendado por el sector. Los excedentes netos son: RD\$ 44,562,424, después de reserva de ley. Los cuales serán distribuidos conforme la modalidad que sea aprobada en la XXXI Asamblea General Ordinaria de Delegados.

Gracias a Dios y al gran equipo que conforman la estructura operativa y los órganos de administración y control, nuestros socios pueden confiar plenamente, que nuestra cooperativa seguirá trabajando para llevarles el bienestar social y económico del que son merecedores.

ME
MO
RIA
2017

COMISIÓN DE EDUCACIÓN

De izquierda a derecha: Rosa Mata, Dolores Martínez,
Ezequiel Mazara, Noris Cruz y Delmis Rodríguez.

I. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Educación fue designada por el Consejo de Administración, el 20 de Septiembre 2017, de acuerdo a lo establecido en nuestros estatutos:

La comisión está conformada como detallamos a continuación:

COMISIÓN DE EDUCACIÓN	
› Noris Cruz	› Presidente
› Delmis Rodríguez	› Miembros
› Dolores Martínez	
› Ezequiel Mazara	
› Rosa Mata	

II. OBJETIVO GENERAL

Robustecer la estructura distrital, a través de un programa de comunicación dirigida a los socios desde sus distritos.

III. ACTIVIDADES

Durante la gestión, la Comisión de Educación realizó siete (7) reuniones ordinarias y en coordinación con la Gerencia Social y Educación se ejecutaron las siguientes actividades:

ACTIVIDADES Y ASAMBLEAS 2017-2018				
ÍTEM	ACTIVIDAD	FECHA	OBJETIVO	INVERSIÓN E CONÓMICA
1	Misa de acción de gracias y cóctel celebración del 53 Aniversario de La Telefónica.	09 de noviembre, 2017	Dar gracias a nuestro Dios por los 53 años de nuestra institución.	RD\$ 305,700.00
2	Curso de oratoria para socios.	03,5,10 y 12 de octubre del 2017	Dar a nuestros socios técnicas que le sirvan para captar la atención de la audiencia y motivar a la acción.	RD\$ 183,500.00
3	Rally OlimpiCoop.	11 de noviembre, 2017	Fortalecer la integración y participación de nuestros socios y empleados, reforzando la educación cooperativa.	RD\$ 461,900.00
4	Asamblea Distrital	Del 29 de mayo al 12 de junio, 2018	Dar cumplimiento a lo establecido en nuestros estatutos.	RD\$71,772.00
5	Asamblea Distrital entre los socios corporativos de filiales, socios institucionales, socios empresas afiliadas y socios independientes.	28 de junio, 2018	Escoger el 30% de los delegados de filiales y empresas afiliadas, que tendrán derecho a voto en la próxima Asamblea General Ordinaria de Delegados.	RD \$7,210.00
6	Inducción para delegados.	26 de julio, 2018	Educar a los nuevos delegados y ponerles al corriente sobre sus funciones y responsabilidades, a favor de los socios que representan.	RD\$ 17,530.00
7	Charla cooperativas digitales.	10 de abril, 2018	Presentar nueva estrategia de servicios.	RD\$ 90,195.00
8	Caminata "Dale color a mi vida" de la fundación Manos Unidas por Autismo.	22 de abril, 2018	Apoyar la concienciación por el Día mundial del Autismo	RD\$ 15,000.00

PROGRAMAS EDUCATIVOS 2017-2018						
ÍTEM	ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	FECHA	OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA	ALCANCE
1	Taller de Gobernanza cooperativa	Miembros de Órganos de Administración y Control	Del 15 de marzo al 10 de mayo, 2018	Dar cumplimiento al 5to. Principio Cooperativo	RD\$ 152,000.00	30
2	Taller Balance Social	Miembros de Órganos de Adm. Y Control Gerentes y Supervisores	Del 15 al 17 de mayo, 2018		RD\$ 80,000.00	40
3	Diplomado Formación Dirigencial	Todos los socios aspirantes a delegados	8,15,22 y 29 de abril, 2018	Formar a nuestros socios, nuevos delegados, a fin de que puedan ejercer su rol como dirigentes	RD\$ 740,000.00	308
4	Encuentro Regional Zona norte	Todos los socios de la zona norte	10 de febrero, 2018	Lograr acercamiento e informar sobre los procesos y actividades de la cooperativa	RD\$ 64,506.70	19
5	Distribución del Informativo La Telefónica	Todos los socios	Abril, 2018	Mantener informado a todos los socios acerca de las actividades de la institución y a la vez, edificarlos acerca de temas de interés cooperativo		28 distritos y 29 afiliadas

CHARLAS SOCIALES 2017-2018				
ÍTEM	CHARLA	DIRIGIDO A	FECHA	ALCANCE
1	Los valores y la toma de decisión	Liceo Secundario Juan Pablo Duarte, Villa Faro	20 de septiembre 2017	49
2	La autoestima	Escuela Primaria Manuela Díez, Pantoja	26 de septiembre 2017	84
3	Los valores y la toma de decisiones	Liceo Juan Pablo Duarte, Villa Faro	27 de septiembre	61
4	Los valores	LICEO SECUNDARIO JUAN PABLO DUARTE, VILLA FARO	04 de octubre 2017	58
5	Los valores	ESCUELA PRIMARIA MANUELA DIEZ, PANTOJA	06 de octubre 2017	40
6	Los valores	ESCUELA SALOMÉ UREÑA, LUCERNA	09 de octubre 2017	49
7	Los valores	ESCUELA JACOBA CARPIO, URB. ITALIA	10 de octubre 2017	35
8	Los valores	LICEO JUAN PABLO DUARTE, VILLA FARO	11 de octubre 2017	45
9	La autoestima	ESCUELA PRIMARIA MANUELA DÍEZ, PANTOJA	13 de octubre 2017	19
10	El bullying	ESCUELA PRIMARIA MANUEL FLORENTINO, LOS MINA	18 de octubre 2017	33
11	Autoestima	ESCUELA MARÍA DEL ROSARIO A. EL PUERTO, VILLA ALTAGRACIA	19 de octubre 2017	62
12	Autoestima	TULIO M. CESTERO VILLA ALTAGRACIA	19 de octubre 2017	20
13	valores y toma de decisiones	ESCUELA SALOMÉ UREÑA, LUCERNA	20 de octubre 2017	16
14	El bullying	ESCUELA PRIMARIA MANUEL FLORENTINO, LOS MINA	24 de octubre 2017	31
15	Los valores	ESCUELA JUAN PABLO DUARTE, VILLA FARO	25 de octubre 2017	18
16	Los valores y la toma de decisiones	CENTRO CEPAL	26 de octubre 2017	80
17	Los valores	LICEO SECUNDARIO JUAN PABLO DUARTE, VILLA FARO	01 de noviembre 2017	40
18	El bullying	ESCUELA MANUELA DÍEZ, PANTOJA	02 de noviembre 2017	54
19	Los valores	Escuela Salome Ureña, Lucerna	14 de noviembre 2017	32
20	Los valores	Escuela La Colombina Lucerna	15 de noviembre 2017	
21	La autoestima	Escuela María del Rosario A. El Puerto, Villa Altagracia	17 de noviembre 2017	34
22	Los valores	Centro CEPAL	21 de noviembre 2017	48
23	La autoestima	Liceo Secundario Juan Pablo Duarte, Villa Faro	28 de noviembre	21
24	Los valores	Escuela Manuela Díez, Pantoja	29 de noviembre 2017	17
25	La unidad familiar	Escuela Primaria Manuel Florentino, Los Mina	01 de diciembre 2017	20

26	La unidad familiar	Centro CEPAL	08 de diciembre 2017	20
27	La autoestima	Centro CEPAL	11 de enero 2018	39
28	La autoestima	Centro San Joaquín Los Minas	12 de enero 2018	37
29	Los valores	Liceo Secundario Juan Pablo Duarte, Villa Faro	15 de enero 2018	22
30	Los valores y la toma de decisiones	Escuela Manuela Díez, Pantoja	17 de enero 2018	28
31	El bullying	Escuela Primaria Manuel Florentino, Los Mina	19 de enero 2018	30
32	La autoestima	Escuela María del Rosario A. El Puerto, Villa Altagracia	23 de enero 2018	38
33	La autoestima	Escuela Salomé Ureña, Lucerna	25 de enero 2018	40
32	Los valores	Centro CEPAL	02 de febrero 2018	20
33	La autoestima	Centro CEPAL	06 de febrero 2018	20
34	La autoestima	Escuela Salomé Ureña, Lucerna	08 de febrero 2018	20
35	Los valores y la toma de decisiones	Escuela Manuela Díez, Pantoja	09 de febrero 2018	15
36	La autoestima	Félix Evaristo Villa Altagracia	15 de febrero 2018	20
37	Los valores	Tulio M. Cestero Villa Altagracia	15 de febrero 2018	20
38	Los valores	Escuela Salomé Ureña, Lucerna	20 de febrero 2018	20
39	La autoestima	Centro CEPAL	22 de febrero 2018	20
40	La autoestima	Centro CEPAL	03 de abril 2018	20
41	La autoestima	Escuela Salomé Ureña, Lucerna	04 de abril 2018	21
42	La unidad familiar	Escuela Manuela Díez, Pantoja	06 de abril 2018	17
43	La autoestima	Liceo Secundario Juan Pablo Duarte, Villa Faro	11 de abril 2018	24
44	Charla el bullying	Liceo Secundario Juan Pablo Duarte, Villa Faro	13 de abril 2019	25
TOTAL				1482

CHARLAS DE PASTORAL JUVENIL 2017				
ÍTEM	CHARLA	DIRIGIDO A	FECHA	ALCANCE
1	Embarazo en la adolescencia	Grupo El Emaús	06 de septiembre 2016	27
2	Autoestima	Escuela Ave María Sabana Larga	04 de septiembre 2017 9:00 am	20
3	Autoestima	Escuela Ave María Sabana Larga	11 de septiembre 2017 9:00 am	37
4	Habilidades para la vida	Casa de la Juventud	14 de septiembre 2017 6:00 pm	21
5	Valores	Escuela Ave María Sabana Larga	12 de septiembre 2017 9:00 am	19
6	Taller para la animación cultural	Casa de la Juventud	16 de septiembre 2017 10:00 am	24
7	Sexualidad y Vida	Casa de la Juventud	18 de septiembre 2017	23
8	Autoestima y valores	San Pedro de Macorís	23 y 24 septiembre 2017	21
9	Proyecto de vida	Escuela Chile	02 de octubre 2017	37
10	Autoestima y valores	Escuela Chile	02 de octubre 2017	26
11	Sobre los valores	Escuela Chile	03 de octubre 2017	20
12	Sobre los valores	Escuela Chile	03 de octubre 2017	37
13	Sobre los valores	Escuela Chile	04 de octubre 2017	23
14	Sobre los valores	Escuela Chile	04 de octubre 2017	26
15	Sobre los valores	Escuela Chile	10 de octubre 2017	27
16	El ahorro como un valor	Casa de la Juventud	23 de octubre 2017	17
17	El ahorro como un valor	Casa de la Juventud	03 de octubre 2017	23
18	Autoestima y valores	Escuela Domingo Savio	07 de noviembre 2017	40
19	Autoestima y valores	Escuela Domingo Savio	07 de noviembre 2018	47
Total				515

IV. CONCLUSIÓN

Agradecemos a Dios por acompañarnos y guiar nuestros pasos; al Consejo de Administración, por la confianza depositada en la comisión, y al equipo del Departamento Social y Educación, por su colaboración en la realización de todas las actividades, con las cuales honramos el compromiso asumido.

Comisión de Educación

ME
MO
RIA
2017



COMISIÓN PROGRAMA
ASISTENCIA SOCIAL

FELIPE
JOSÉ

GESTIÓN 2017-2018

I. INTRODUCCIÓN

A través de la Comisión del Programa de Asistencia Social, Cooperativa La Telefónica ofrece ayuda oportuna a diferentes necesidades de los socios y sus familias; cumpliendo así, con la responsabilidad social cooperativa.

El consejo de Administración designó al Sr. Felipe José para presidir las actividades y esfuerzos de esta comisión.

II. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Apoyar a los socios, sus familiares, y a la comunidad, en las áreas de salud y educación, como también realizar actividades que contribuyan al cuidado del medio ambiente.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Dar asistencia en caso de enfermedad a los socios que no cuentan con los recursos necesarios para hacer frente a diversas situaciones.

Contribuir y aportar a la conservación del medio ambiente para tener un mejor planeta.

III. ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

Durante esta gestión se realizaron seis (6) sesiones de trabajo para analizar los casos de socios solicitantes y dar respuesta. Nos mantuvimos apegados a las políticas y procedimientos de la institución, teniendo como norte satisfacer las necesidades de nuestros socios y sus familias.

Dando cumplimiento al plan de trabajo que estableció esta comisión al inicio de la gestión y en continuidad de la gestión anterior, se conformaron los distintos equipos de colaboradores del voluntariado- "Voluntarios La Telefónica", para de esta manera fortalecer el trabajo con nuestros socios, sus familias y la comunidad.

3.1 DETALLE ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

› ACTIVIDAD	› OBJETIVO	› MONTO	› ALCANCE
Donaciones casos salud -Plan Social-	Apoyo requerimientos de los socios y sus familias	RD\$ 460,469.57	4 socios

Damos las gracias a Dios por darnos la sabiduría y fortaleza para cumplir con este reto y permitarnos ayudar a nuestros socios a tener una mejor calidad de vida.

Comisión del Programa de Asistencia Social

IV. CONCLUSIONES

Durante esta gestión se afianzó la cualificación de los requerimientos para dar mayor fortaleza al plan, por lo que se hicieron ajustes en la política y procedimientos, creando los cambios para dar respuestas a las necesidades de los socios y quedando en operación los equipos de trabajo de Voluntarios La Telefónica.

La Comisión del Programa de Asistencia Social agradece al Consejo de Administración, por el voto de confianza, así como también al Departamento Social y Educación, por el apoyo y oportuna respuesta a los casos presentados.

ME
MO
RIA
2017

COMISIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

De izquierda a derecha: Simón Perdomo, Dulce León,
Altagracia Mena, Yordana Betances

I. INTRODUCCIÓN

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

INTEGRANTES	
› Dulce León N.	› Presidente
› Fausto Rodríguez G.	› Miembros
› Altagracia Mena	
› Merari Javier	
› Yordana Betances	
› Simón Perdomo	

II. OBJETIVOS

1.2 OBJETIVO GENERAL

Apoyar a la estructura operativa para mantener las instalaciones físicas del Edificio Plaza La Telefónica en perfecto estado, realizar las adecuaciones necesarias y proveer espacios modernamente

funcionales para el desarrollo de sus operaciones administrativas y comerciales, garantizando la más alta calidad y los mejores costos.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

III. ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

La gestión de la Comisión de Ingeniería y Mantenimiento durante el período 2017-2018, realizó cuatro (4) reuniones ordinarias, treinta (30) visitas técnicas a proyectos, cinco (5) presentaciones y dos (2) reuniones con el Consejo de Administración. En estas dos últimas se mostraron, para aprobación, el plan de trabajo y el estatus de ejecución del plan de actividades que mostramos a continuación. (Siguiendo página)

3.1 DETALLE ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN			
ACTIVIDAD	OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA	ESTATUS
Sustitución cristales rotos en fachada frontal del edificio Plaza La Telefónica.	Reemplazar cristales agrietados de la fachada frontal, además del laminado, para homogenizar con los existentes.	RD\$ 808,724.8	Completado 15-Dic-2017
Remodelación Área Servicio al Cliente: Compra Mobiliario Modular.	Adquirir las estaciones modulares de trabajo para reestructurar y mejorar imagen del área de Servicio al Cliente.	RD\$ 674,599.89	Completado 08-Mar-2018
Adecuación Área Gerencia de Operaciones- local 206- y Adecuación Área de Servicio al Cliente.	Remodelar el espacio loc. 206 para integrar el personal de operaciones ubicado en otras áreas, además liberar uno de los locales para fines comerciales. El área de servicio al cliente se remodela para mejorar la eficiencia del espacio e instalar las nuevas posiciones modulares; logrando un cambio de imagen, con áreas de mayor comodidad para nuestros clientes y empleados.	RD\$ 407,160.42	Completado 08-Mar-2018
Remodelación baños 3er. nivel.	Remodelar las instalaciones de los baños acorde al estándar implementado en el 1er. Nivel, para dotar a los usuarios de una infraestructura más moderna y adecuada.	RD\$ 1,413,894.38	Completado 20-Dic-2018

ACTIVIDAD	OBJETIVO	INVERSIÓN ECONÓMICA	ESTATUS
Reparación tarjeta Ascensor, incluyendo reemplazo de tarjeta y panel DCB II para equipo Gen2.	Reparar y poner el ascensor nuevamente en funcionamiento; para mejorar el servicio de los usuarios.	RD\$ 254,248.68	Completado 26-Feb-2018
Diseños Menores Baños 3er. Nivel., Área Operación y Levantamiento Área SSCC 2do.Nivel.	Diseños necesarios para levantar y redistribuir los espacios acorde a la necesidad existente en cada área y plasmar en plano, los cambios a implementar.	RD\$ 33,000.00	Completado 30-Oct-2017
Evaluación para Diseño techo de losa, Área de Archivo, Azotea.	Evaluar y determinar factibilidad de techar con hormigón el área de archivo, ubicada en el techo del edificio; actualmente techada en aluzinc. Informe arroja NO ES FACTIBLE.	RD\$ 11,800.00	Completado 14-Jun-2018
Evaluación Para Adecuación Sistema de Climatización (Aire Acondicionado).	Evaluar las condiciones actuales del sistema de climatización y determinar las adecuaciones requeridas para optimizar el servicio de aire acondicionado en las áreas.	RD\$ 58,410.00	En Negociación 30-Ago-2018

IV. CONCLUSIÓN

La Comisión de Ingeniería y Mantenimiento se mantuvo enfocada en desarrollar e implementar el plan de trabajo 2017-2018, de acuerdo a su alcance y aprobaciones correspondientes, dándole seguimiento a cada proyecto, logrando así, buenos resultados en cuanto a costo, tiempo y calidad.

Agradecemos a todos los miembros del honorable Consejo de Administración de Cooperativa la Telefónica, por la receptividad y acogida de cada una de las

propuestas presentadas, así también, por la observación que sugiere la mejora del proceder de la referida comisión.

Para nosotros ha sido gratificante el haber contribuido con la institución a través de nuestros conocimientos y experiencias, la cual, recíprocamente, ha sido una escuela de aprendizaje. ¡Gracias!

ME
MO
RIA
2017

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

De pie, de izquierda a derecha: Erika Benzant, Ana María Venegas, Mariano Correa, Melba Jiménez, Luz Marte. Sentados, de izquierda a derecha: Jhoan Herrera, Landry Núñez y Wander Herrera.

Atendiendo a los requerimientos establecidos en la Ley de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (155-17), en junio de 2017, se creó el Comité de Cumplimiento con el objetivo de supervisar el Programa de Cumplimiento ejecutado por el oficial designado, conformado por una serie de actividades que contribuirán con el cumplimiento de la referida ley y la Normativa 001-2017- "Régimen de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva para el sector cooperativo"- emitida por el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP).

Para fortalecer la cultura de cumplimiento, se cuenta con un programa de capacitación anual, que incluye entrenamientos internos y capacitaciones externas en relación a la Ley de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

El Comité de Cumplimiento está compuesto por los siguientes miembros:

› Landry Núñez	› Presidente
› Melba Jiménez	› Secretaria
› Mariano Correa	› Miembros
› Jhoan Herrera	

› Ana María Venegas	› Miembros
› Erika Benzant	
› Luz Marte	
› Wander Herrera	

II. OBJETIVOS

La Gestión del Comité de Cumplimiento persigue los siguientes objetivos:

1.2 OBJETIVO GENERAL

Cumplir con la regulación vigente sobre los aspectos de la Ley no. 155-17, de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y la Normativa 001-2017 (IDECOOP).

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- › Velar por la entrega oportuna de los requerimientos solicitados por el IDECOOP y la Unidad de Análisis Financiero.
- › Brindar información oportuna al Consejo de Administración sobre el estado de la Cooperativa con respecto al cumplimiento de la Ley 155-17.
- › Velar por la ejecución del programa de cumplimiento.

- › Revisar y dar opinión sobre políticas y procedimientos, normas y controles implementados por la cooperativa, para cumplir con los lineamientos de la Ley 155-17 y normativa sectorial.

III. ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

El comité se reúne mensualmente y a la fecha lleva seis (6) reuniones, en las cuales el Oficial de Cumplimiento ha presentado los avances de las actividades que integran el Programa de Cumplimiento aprobado en el mes de abril por el Consejo de Administración. (Siguiendo página)

DETALLE ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN GERENCIA GENERAL			
NO.	ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA DE LA ACTIVIDAD
1	Taller Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, impartido por el Oficial de Cumplimiento al Consejo de Vigilancia, gerentes departamentales, oficiales de servicios y analistas de operaciones.	Conocimiento de las implicaciones y exigencias de la ley 155-17.	14 y 16 de noviembre, 2017
2	Todos los socios fueron verificados en lista de sanciones Office of Foreign Assets Control (OFAC). Ejecutado por el Oficial de Cumplimiento.	Verificar que el socio no tiene impedimentos legales de acuerdo a esta ley 155-17.	Meses: febrero-abril, 2018
3	NG-050 Conozca su Empleado. Resolución 186-2017-2018.	Documentación para la Prevención del Lavado de Activos solicitada por el IDECOOP.	16 marzo, 2018
4	NG-051 Conservación y Confidencialidad de la Información. Resolución 187-2017-2018.		16 marzo, 2018
5	NG-052 Conozca su asociado y empresa afiliada. Resolución 188-2017-2018.		16 marzo, 2018
6	NG-053 Conozca a su proveedor. Resolución 189-2017-2018.		16 marzo, 2018
7	NG-054 Identificación de personas expuestas políticamente (PEP'S). Resolución 190-2017-2018.		16 marzo, 2018
8	P-050 Backup y Recuperación ante desastres de Tecnología de la Información. Resolución 192-2017-2018.	Documentación para la Prevención del Lavado de Activos solicitada por el IDECOOP.	16 marzo, 2018
9	Manual de Control Interno para la Prevención de Lavados de Activos y Financiamiento del Terrorismo 183-2017-2018.		16 marzo, 2018
10	Reglamento del Comité de Cumplimiento. Resolución 184-2017-2018.		16 marzo, 2018
11	P-149 Monitoreo de transacciones inusuales y sospechosas. Resolución 185-2017-2018.		16 marzo, 2018
12	Lectura de obligatoria de políticas aprobadas por el Consejo de Administración con los Gerentes de Servicio al Cliente y Operaciones.	Dar a conocer las políticas aprobadas y obtener el compromiso de los Gerentes sobre el cumplimiento de las mismas.	Abril, 2018

13	Lectura obligatoria a todo el personal del Manual de Procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. El oficial de Cumplimiento envió a todos los encargados de área el Manual para que sea divulgado al personal. Gerente de Gestión Humana y Administración envió descargo de lectura del Manual para que sean firmados por todo el personal.	Divulgar el Manual de Procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo a todos los niveles de la Cooperativa y obtener compromiso de acatar las disposiciones establecidas.	Abril, 2018
14	Solicitud de Información legal (Empresas Afiliadas) por Analista de Afiliaciones Corporativas y seguimiento del Oficial de Cumplimiento.	Completar expedientes de las empresas afiliadas y actualización de documentos legales vencidos.	Actualmente esta actividad está completada al 30% de su valor total.
15	Solicitud a Proveedores informaciones legales y completar Formulario Conozca su Asociado (Persona Jurídica). Oficial de Cumplimiento comunicó a la Encargada de Compras sobre la Política Conozca su Proveedor para que solicite las informaciones a los proveedores.	Tener información legal de los proveedores en un solo expediente y dar seguimiento a la actualización de los mismos cuando corresponda.	Actualmente esta actividad está completada al 30% de su valor total.
16	Solicitud de Certificación de Cumplimiento a Empresas Afiliadas por medio del departamento de Mercadeo y seguimiento del Oficial de Cumplimiento.	Obtener compromiso de las empresas para colaborar con la información solicitada tanto de sus empleados como de sus documentos constitutivos.	Actualmente esta actividad está completada al 20 % de su valor total.
17	Presentación al Consejo de Administración sobre Definición de Apetito de Riesgo. El Oficial de Cumplimiento sugirió el levantamiento de riesgos a nivel global. Está a espera de ser aprobado por el Consejo de Administración.	Informar al Consejo de Administración sobre la importancia de crear una cultura de gestión de riesgos en la Cooperativa.	Mayo, 2018
18	Capacitación Cumplimiento (Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo).	Cumplir con el Programa de Cumplimiento, sobre la capacitación anual que se debe impartir al personal.	Capacitación de colaboradores de estructura interna 22 y 29 de Junio, 2018. Capacitación Externa 8 miembros del Comité de Cumplimiento y 5 de estructura a lo largo del 2018. Capacitación Oficial de Cumplimiento, abril 2018.
19	Solicitud Backup de posiciones para todos los departamentos.	Gestionar los riesgos de incumplimiento de responsabilidades por ausentismo de personal.	Actualmente esta actividad está completada al 90 % de su valor total.
20	Configuración de alerta en el sistema Dynamics para las transacciones en efectivo que sobrepasen los US\$ 15,000.00.	Monitorear diariamente las transacciones, de manera que se puedan reportar a la UAF oportunamente.	Junio, 2018

IV. CONCLUSIÓN

Agradecemos a Dios el darnos la madurez para cumplir con la responsabilidad que nos fue asignada, al Consejo de Administración por la oportunidad y por depositar la confianza en este equipo de trabajo.

Comité de cumplimiento

ME
MO
RIA
2017

COMISIÓN REVISORA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

De izquierda a derecha: Ricardo Reyes P., Noris Cruz,
Ana María Venegas, Ivelisse Cruz y Jhoan Herrera.

I. INTRODUCCIÓN

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.

Los integrantes de dicha Comisión son:

› Ana María Venegas	› Presidente
› Ricardo Reyes	› Miembros
› Ivelisse Cruz	
› Noris Cruz	
› Jhoan Herrera	

II. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Examinar las políticas y procedimientos que el Consejo de Administración considere oportunas.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- › 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.

III. 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 en el marco regulatorio de la Ley 155-17 de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y el decreto 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros.

NUEVAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN 2017-2018	
Políticas y Procedimientos Nuevos.	Anexos
NG-050 Conozca su Empleado.	
NG-051 Conservación y Confidencialidad de la Información.	

NG-052 Conozca su Asociado y Empresa Afiliada.	
NG-053 Conozca a su proveedor.	
NG-054 Identificación de Personas Expuestas Políticamente (Pep's).	
P-149 Procedimiento de Monitoreo de Transacciones Inusuales y Sospechosas	
Formulario Conozca su Asociado (persona física) y Conozca su Asociado (persona jurídica).	

P-150 Procedimiento de Identificación de peligros y evaluación de riesgos.	1. Formulario de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos	P-151 Procedimiento de Reporte e Investigación de Accidentes y enfermedades.	1. Formulario de Aviso de Accidente de Trabajo ATR-2.	P-157 Procedimiento en caso de incendio	
	2. Tabla de Peligros y Riesgos		2. Formulario de aviso de enfermedad Profesional EPR-1.	P-158 Procedimiento en caso de Terremotos	
	3. Mapa de Riesgos de Posiciones.		3. Indicadores de accidentalidad.	Programa de Seguridad y Salud Cooperativa La Telefónica	
	4. INS-01 Instructivo de Manejo de Cargas Manuales.		4. Registro de acciones preventivas y correctivas.	Código de Ética y Conducta	
	5. INS-02 Instructivo de Señalización en Seguridad y Salud en el Trabajo.		5. Formulario de accidentes.	Ruta de Evacuación Cooperativa La Telefónica	
	6. Matriz de Requerimientos Legales en Seguridad y Salud.		6. Investigación de accidentes.	NG-055 Seguridad y Salud	
	7. Matriz EPP por área.		7. Registro de accidentes Laborales.	Plan de Implementación del Programa de Seguridad y Salud	
	8. Matriz de Evaluaciones Médicas por puesto.			Manual Control Interno para la prevención de la LA /FT	
	9. Check List Botiquines.				
	10. Check List Extintores.				
	11. Formulario de observación de Comportamiento Seguro.	P-152 Procedimiento de Seguridad de Contratistas.			
	12. Registro de Asistencia a Actividades Formativas.	P-153 Procedimiento para Evaluación de Seguridad en la compra de Insumos y Maquinarias.	1. Reglamento Etiquetado e Información de Materiales Peligrosos. 2. Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud.		
	13. Mapa de Capacitación de Seguridad y Salud.	P-154 Procedimiento de Evacuación.			
	14. Minuta Reunión Comité de Seguridad y Salud.	P-155 Plan de Emergencia en caso de Huracán.			
		P-156 Procedimiento de Gestión del Cambio.	1. Formato solicitud de Cambio. 2. Referencia procedimiento de identificación de peligros, valoración y control de riesgos		

ME
MO
RIA
2017

Cooperativa
La Telefónica®
Tu segunda familia!

Lo único que es seguro en la industria
de la tecnología, **es el cambio.**

Marc Benioff

ME
MO
RIA
2017

COMITÉ DE INTEGRACIÓN JUVENIL

De izquierda a derecha: Yeliza García y Pedro Lama.

I. INTRODUCCIÓN

El Comité de Integración Juvenil (CIJ) de Cooperativa La Telefónica, representa a la juventud de socios cooperativistas que participan en el desarrollo de la institución. Este comité apoya los programas que ayudan al medio ambiente, el voluntariado de nuestra cooperativa, talleres de capacitación, el intercambio de experiencias con miembros juveniles de otras cooperativas a nivel nacional e internacional, así como el constante desarrollo de los principios y valores que son la esencia del cooperativismo.

› Pedro Lama	› Presidente
› Betzy Cordero	› Miembros
› Edwin Martínez	
› Yelisa García	
› Hageo Valdez	

II. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Motivar la integración y participación del sector juvenil de los asociados en las diferentes actividades que realiza la institución, así como representar a Cooperativa La Telefónica a nivel nacional e internacional.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- › Apoyar a Voluntarios La Telefónica
- › Promover la integración y participación de socios jóvenes en las diferentes actividades de La Telefónica.
- › Participar en los encuentros del Comité Nacional de Jóvenes Cooperativistas (CNJCOOP) y los diferentes núcleos de jóvenes de otras cooperativas para intercambio de experiencias.

III. ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

Durante la gestión, se realizaron ocho (8) reuniones ordinarias de trabajo, tres (3) reuniones con el Consejo de Administración y la participación en diversas actividades.

DETALLE ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN		
ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA
Participación en Conferencia Liderazgo Responsable	Desarrollo de nuevas habilidades de Liderazgo.	13 de octubre 2017
Participación en Conferencia "Conectar las MIPYMES a un Mundo Digital"	Adquirir conocimientos sobre como migrar una empresa de manufactura a una plataforma digital.	21 de octubre 2017

Participación en ZumbaCoop Banreservas	Motivar a la realización de ejercicios para mantener una buena salud física.	16 de noviembre 2017
Participación en Maratón ecológico COEPROUASD	Desarrollar las habilidades motoras para equilibrar la salud del cuerpo.	25 de noviembre 2017
Participación en Fiesta Navidad CNJCOOP	Actividad de integración de Fin de Año realizada por el Comité Nacional de Jóvenes Cooperativistas (CNJCOOP).	15 de diciembre 2017
Participación en Festival de la Canción CoopReservas	Apoyar participantes de los distritos de CoopReservas.	27 de enero 2018
Participación en Celebración Día de la Juventud	Se realizó acompañamiento al comité de jóvenes de COOEPROUASD en la celebración del día de la juventud.	31 de enero 2018

Participación en lanzamiento nueva imagen CNJCOOP	Presentación Nueva Imagen CNJCOOP y participación del Taller Joven Construye la Marca Cooperativa	4 de de marzo 2018
Participación en CineFórum Cooperativa Manogua-yabo	Proyección de la película El Teniente Amado con la participación del periodista Huchi Lora	7 de junio 2018
Representación en 3er. Seminario Regional Juventud de las Américas	Participación de jóvenes de 12 países de Latinoamérica en el que se expusieron temas relacionados con el medio ambiente, finanzas, tecnología, liderazgo, mercadeo y modelo de servicio.	8, 9, 10 y 11 de junio 2018
Participación en 2do. Seminario Taller Comunicación Digital para Líderes	Aprender a redactar para medios digitales, trabajar con fotografías y nota de prensa.	1 de julio 2018

IV. CONCLUSIONES

Durante esta gestión intercambiamos la diversidad de experiencias con jóvenes de otras cooperativas, incentivamos la importancia del ahorro, la educación, el medio ambiente, la salud y el voluntariado a través de la participación de jóvenes socios en conferencias, talleres, seminarios y actividades variadas.

Queremos dar infinitas gracias, primero a Dios, por ser el creador de todo el universo. A aquellos socios que siempre dijeron presente, a los compañeros de otras cooperativas por su amistad, como por su gran apoyo incondicional y sobre todo, al honorable Consejo de Administración de nuestra Cooperativa La Telefónica por creer en este equipo de jóvenes, por lo que, queremos decirles:

¡Un millón de Gracias!

ME
MO
RIA
2017

Cooperativa
La Telefonica®
Tu segunda familia!

**"No es posible resolver los problemas
de hoy con las soluciones de ayer"**

Roger Van Oech

ME
MO
RIA
2017

COMITÉ DE GÉNERO

De izquierda a derecha: Denny Moscoso,
Lucía Holguín, Mayra Lugo y Fani Peguero

El Comité de Género de Cooperativa La Telefónica se rige por los principios y valores cooperativistas, promoviendo la igualdad de género.

Está compuesto de la siguiente manera:

› Fani Peguero	› Presidente
› Gandi López	› Secretaria
› Lucía Holguín	› Miembros
› Mayra Lugo	
› Denny Moscoso	

I. OBJETIVO GENERAL

Promover una cultura de igualdad, respeto y derechos entre hombres y mujeres.

II. OBJETIVOS SECUNDARIOS

- › Sensibilizar sobre la violencia entre hombres y mujeres; sus consecuencias y prevención.
- › Capacitar a mujeres y hombres en el desarrollo de los valores personales, de pareja y familiar.
- › Fomentar la igualdad y equidad de género.
- › Fomentar la capacitación en el mundo de la tecnología.

III. ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

- › II Congreso Cooperativo: Mujer, Ciencia y Desarrollo (del 02 al 04 de marzo del 2018). Este Congreso estuvo orientado a impulsar y fortalecer la participación social, económica y política de las mujeres cooperativistas, para identificar su avance científico, tecnológico y su aporte a la sociedad en general.
- › Charlas sobre violencia de género, impartido en el Centro de Capacitación Claro el 03 de julio, 2018.
- › Charla violencia desde el noviazgo impartido en el Centro de Capacitación Claro el 13 de julio, 2018.

- › Charlas a 45 jóvenes sobre violencia de género y violencia desde el noviazgo, en el Centro de Capacitación Claro, 14 de agosto.
- › Charlas a 37 jóvenes sobre violencia de género y violencia desde el noviazgo en el Centro de Capacitación Claro, 16 de agosto.
- › En total fueron capacitados 122 jóvenes.

CONCLUSIÓN

Agradecemos a todos los miembros del Consejo de Administración por ayudarnos a realizar una gestión a favor de las mujeres cooperativistas. A las compañeras del MujerCoop, mujeres líderes innatas y ejemplos de superación.

ME
MO
RIA
2017



INFORME DE LA
GERENCIA GENERAL

IVELISSE
CRUZ

GESTIÓN 2017-2018

I. INTRODUCCIÓN

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 de la siguiente manera:

Ivelisse Cruz	Gerente General
Rosa Medina	Gerente Financiero
Margioris Santos	Gerente de Mercadeo
Wander Herrera	Gerente de Operaciones de Productos y Servicios
Luz Marte	Gerente de Servicio al Cliente
Ana Venegas	Gerente de Gestión Humana
Anny Peña	Gerente de Tecnología
Delmis Rodríguez	Gerente Social y Educación

Maiky Martínez	Supervisor Centro de Atención al Cliente No Presencial (CANP)
Ingrid Pimentel	Supervisora Cafetería
Ninoska de León	Supervisora Contabilidad
Jiordano Marte	Supervisor Tesorería
Simón Perdomo	Supervisor Servicios Generales
Erika Benzant	Auditoría Interna

En el 2017-2018, nuestra ejecución se orientó en estrechar, aún más, las relaciones con nuestros socios, permitiéndonos continuar ofreciendo productos y servicios según sus necesidades y posibilidades, con lo que entendemos hacemos la diferencia en la vida económica y familiar.

Buscamos la mejora continua de los indicadores financieros: activos, cartera de crédito, captación, margen de contribución y excedentes brutos de la institución.

Podemos expresar que tenemos la satisfacción de haber logrado las metas trazadas para el año 2017:

- ▶ Fortalecer la estructura financiera
- ▶ Estandarizar los criterios de servicio al cliente
- ▶ Apoyar una cultura de responsabilidad social
- ▶ Fortalecer la estructura organizacional y el control interno
- ▶ Implementar administración por procesos
- ▶ Asegurar e implementar los procesos para el cumplimiento de nuevas normativas
- ▶ Optimizar la plataforma tecnológica y la gestión del talento humano

Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros esfuerzos operativos, así como en la parte de mercadeo y administración de medios digitales. Conscientes del reto que se nos ha encomendado, los niveles gerenciales, supervisores y colaboradores, asumimos con empeño los principios y valores que caracterizan nuestra cooperativa: ofrecer servicios y productos para todos los socios con el más alto sentido de ética y responsabilidad social.

Otro reto fundamental durante este período fue alinear e integrar los sistemas gerenciales, administrativos y financieros a fin de incrementar la calidad, eficiencia y eficacia en la operatividad de captación y colocación de recursos.

II. ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

Gerencia de Tecnología de la Información

Nuestros esfuerzos en el área de tecnología se concentraron en garantizar el aumento de la confiabilidad y seguridad de la información, así como también, desplegar el objetivo del Consejo de Administración: transformar nuestra manera tradicional de servicio, de forma que podamos estar conectados oportunamente con nuestros socios.

Gerencia de Gestión Humana

Como objetivo principal planteamos la capacitación en materia de cumplimiento, seguridad y salud, lo que dio paso a la creación del Comité de Seguridad y Salud para cumplimiento del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo -Decreto 522-06.

Concluimos con éxito todas las actividades programadas para dicha gestión, consiguiendo que los colaboradores comprendiesen la importancia de la seguridad y salud en el puesto de trabajo, así como la ley 155-17, de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y el alcance de la misma en nuestra institución como sujeto obligado.

Todas las capacitaciones se gestionaron tratando de minimizar la inversión económica y pudiendo ser gestionadas e implementadas con los acuerdos que mantiene la institución con diferentes organismos.

Gerencia de Operaciones de Productos y Servicios

El Departamento de Operaciones de Productos y Servicios estuvo enfocado en asegurar el control, coordinación y organización del funcionamiento de las actividades competentes, con la finalidad de

obtener una buena ejecución y mejoras de las operaciones realizadas, así como también, garantizar que estén siendo ejecutadas acorde a las políticas y procedimientos establecidos por la institución.

Realizamos diversas actividades de promoción de productos y servicios, siempre enfocadas en satisfacer las necesidades de nuestros socios, menús de alta calidad ofrecidos por el Café La Telefónica, entre otros.

Trabajamos en optimizar las operaciones propias de la cafetería. Reforzamos el funcionamiento de los procesos de entrada y salida de mercancía, ventas, costos de producción, calidad y buen servicio a nuestros socios.

Gerencia Financiera

Para la migración al nuevo sistema y como parte fundamental en este tipo de procesos, fue necesario realizar una depuración a la data de los socios, con la finalidad de migrar una información limpia y confiable, actualizándola y procurando la calidad en dicha data.

En conjunto con la gerencia de Operaciones de Productos y Servicios, se realizaron algunas mejoras al procedimiento de compras, con el objetivo de mantener la eficiencia en los controles, reducción de tiempo en los procesos, mitigación de riesgo en las compras y el control del almacén.

Gerencia Social y Educación

En la gestión 2016-2017 el Departamento Social y Educación, concentró sus esfuerzos en destacar la gestión de responsabilidad social que realiza

nuestra cooperativa, resaltando en cada una de las acciones el compromiso con el que trabajamos para nuestros socios.

De igual forma integramos a nuestros delegados en todas las actividades sociales de la institución. Durante la gestión, desplegamos el 5to. Principio cooperativo “Educación, Formación e Información”, a través de diversas actividades educativas e informativas elaboradas para el beneficio de nuestros socios.

Gerencia de Mercadeo

El enfoque de esta gerencia fue la retención y captación de socios en las empresas existentes, así como también, la afiliación de nuevas empresas:

Captación de Socios durante el 2017

Total de socios captados: 3,293

Nuevas Empresas afiliadas 2017- 2018

Almacenes Orientales (El Canal)
D&C Consulting.
Industria del Papel Sido
CH Alimentos Internacional

III. CONCLUSIONES

Todos los resultados antes expuestos presentan el esfuerzo y dedicación de cada uno de nuestros colaboradores. Damos gracias a Dios por guiarnos y dirigirnos a lo largo de esta Gestión. Agradecemos a los miembros del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia y del Comité de Crédito por el apoyo y respaldo brindado; sobre todo, gracias a los socios por confiar en todo este equipo de trabajo.

Gerencia General



SUPERVISORES

De pie, de izquierda a derecha: Maiky Martínez, Ivelisse Cruz, Jiordano Marte y Ninoska De León. Sentados, de izquierda a derecha: Ingrid Pimentel y Simón Perdomo.





ME MO RIA 2017

Cooperativa
La Telefónica
Tu segunda familia

STAFF

GERENCIAL

De pie, de izquierda a derecha: Erika Benzant, Anny Peña, Luz Marte, Ana María Venegas, Rosa Medina, Delmis Rodríguez y Margioris Santos. Sentados, de izquierda a derecha: Wander Herrera, Ivelisse Cruz y Huáscar Margarín.

ME
MO
RIA
2017

CONSEJO DE VIGILANCIA

De izquierda a derecha: Fermín Jáquez, Guillermo Rotestán, Julio Taveras, Mariano Correa, Tony Urbaz y Luis García.

I. INTRODUCCIÓN

Para el Consejo de Vigilancia es de gran satisfacción presentar ante nuestra XXXI Asamblea General Ordinaria de Delegados el informe de las actividades más relevantes que desarrollamos durante la gestión 2017-2018.

Este Consejo de Vigilancia estuvo conformado por los siguientes miembros:

Mariano Correa	Presidente
Julio Taveras	Secretario
Guillermo Rotestán	Vocales
Luis García	
Fermín Jáquez	
Agiberto Valoy	Primer Suplente
Tony Urbaz	Segundo Suplente

Como órgano fiscalizador, nos aseguramos de que todas las actividades realizadas por nuestra institución se enmarcaran en las disposiciones establecidas en la Ley de Asociaciones Cooperativas (127-64), que regula el funcionamiento de las cooperativas en República Dominicana, así como también nuestros estatutos, las políticas, procedimientos y nuestro código de conducta y consecuencia.

II. OBJETIVO GENERAL

Nuestro objetivo fundamental durante la Gestión 2017-2018, fue velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la institución, amparadas en las mejores prácticas de fiscalización y de gestión. Así mismo, brindar apoyo a los diferentes proyectos de crecimiento de la cooperativa.

III. ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

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 once (11) reuniones de manera ordinaria y dos (2) reuniones de manera extraordinaria.

IV. DETALLE ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

- › Fiscalización de las subastas artículos en descarte y de resoluciones emitidas por el Consejo de Administración
- › Inventario final de cierre del año 2017
- › Seguimiento Declaración Jurada Anual Infor-

mativa ante la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

- › Fiscalización del cumplimiento a políticas y procedimientos; y asambleas distritales
- › Arqueos de caja chica
- › Fiscalización del proceso de distribución de excedentes 2016
- › Participación en actividades institucionales

V. CONCLUSIÓN

Al término de este período damos las gracias al Altísimo por concedernos el conocimiento, el discernimiento y la sabiduría para poder aportar un grano de arena y cumplir nuevamente este reto.

A todos los miembros del Consejo de Administración, Comité de Crédito y la Gerencia General, también a todo el staff de colaboradores y muy especialmente a los señores: Erika Benzant y Huáscar Margarín, colaboradores en los departamentos de Auditoría Interna y Seguridad de la Información.

A la Asamblea General de Delegados, por la confianza depositada en nosotros como órgano fiscalizador.

Consejo de Vigilancia

ME
MO
RIA
2017

COMITÉ DE CRÉDITO

De izquierda a derecha: Ana Ramírez, Jhoan Herrera, Viviana García, Edwin Martínez.

El Comité de Crédito es el responsable de evaluar todas las solicitudes de préstamos, amparado en la política de crédito y está compuesto por los siguientes miembros:

Jhoan Herrera	Presidente
Viviana García	Secretaria
Ana Ramírez	Vocal
Edwin Martínez	Suplente

II. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar y evaluar aquellas solicitudes de crédito de acuerdo a la política y parámetros de aprobación establecidos, orientando a los socios sobre el manejo de sus finanzas personales y familiares, promoviendo el uso prudente del crédito a través de la educación, en coordinación con el Consejo de Administración.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar los controles necesarios para mejorar continuamente los servicios ofrecidos por el Comité.
- Educar y orientar a los socios en el manejo de sus finanzas de manera oportuna.
- Mantener un trato personalizado con los socios.
- Cumplir y revisar la política de crédito

III. ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN

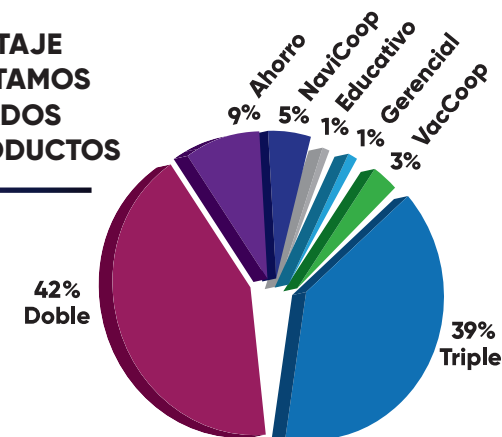
El comité llevó a cabo las siguientes actividades: En las reuniones ordinarias recibimos la visita de siete (7) socios para presentar sus casos.

Reuniones Ordinarias	Reuniones Extraordinarias
26	3

En el transcurso del período que comprende nuestra gestión, se aprobaron 12,858 solicitudes, con un desembolso de RD\$1, 125, 307,610.10. A Continuación mostramos el total de los préstamos y montos por producto:

Producto	Cantidad de transacciones	Montos en RD\$
NaviCoop	1,676	53,216,414.20
Préstamo Educativo	79	6,112,847.97
Préstamo Gerencial	326	11,450,772.79
Vac-Coop	735	30,431,183.52
Préstamo por el triple	3,831	437,354,244.98
Préstamo por el doble	4,238	482,080,924.78
Préstamo por los ahorros	1,973	104,661,221.86
Totales	12,858	1,125,307,610.10

PORCENTAJE DE PRÉSTAMOS OTORGADOS POR PRODUCTOS



IV. CONCLUSIÓN

Durante la gestión se implementaron mejoras en la política de crédito con la finalidad de satisfacer las necesidades de los socios y a la vez agilizar el proceso de desembolso.

Damos gracias a Dios por regalarnos la sabiduría y la dedicación para cumplir con nuestra responsabilidad, permitiéndonos ayudar de manera empática a cada socio en situaciones difíciles que requirieron nuestro soporte.

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. Al personal de Compensación y Beneficios de la empresa Claro, y a las empresas afiliadas por su colaboración.

“Uno puede devolver un préstamo de oro, pero está en deuda de por vida con aquellos que son amables”. Proverbio tradicional

ACTIVIDADES RELEVANTES

2017
2018

**XXXI ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS**



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

53 ANIVERSARIO

**DIPLOMADO
FORMACIÓN
DIRIGENCIAL**

**INDUCCIÓN
DE DELEGADOS**

**JORNADA DE
FORESTACIÓN**

**LANZAMIENTO
GIRO**

**PROGRAMA
SOCIAL ESCOLAR**

**RALLY
OLIMPICOOP**



53 ANIVERSARIO



DIPLOMADO FORMACIÓN DIRIGENCIAL



INDUCCIÓN DE DELEGADOS



JORNADA DE FORESTACIÓN



LANZAMIENTO GIRO



PROGRAMA SOCIAL ESCOLAR





ESTADOS FINANCIEROS
2017

**XXXI ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS**

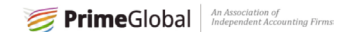
**COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES
LA TELEFONICA, INC.**

ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS
CON EL INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016



COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS
CON EL INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016

1. Dictamen del auditor independiente	1-2
2. Estados de posición financiera	3
3. Estados de resultados	4
4. Estados de cambios en el patrimonio	5
5. Estados de flujos de efectivo	6
6. Notas a los estados financieros	7 – 15



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los accionistas de COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de *Cooperativa De Servicios Múltiples La Telefónica, Inc.* que comprenden los balances de situación financiera a 31 de diciembre de 2017 y 2016, los estados de resultado, los estados de cambios en el patrimonio neto y los estados de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en esas fechas, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos mencionados han sido preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de *Cooperativa De Servicios Múltiples La Telefónica, Inc.* al 31 de diciembre de 2017 y 2016, así como el resultado de sus operaciones y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas.

Bases para la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección de *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros* de nuestro informe. Somos independientes de *Cooperativa De Servicios Múltiples La Telefónica, Inc.* de conformidad con los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros de acuerdo al Código de Ética del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores Públicos, así como a los requisitos éticos de la República Dominicana y hemos cumplido todas las responsabilidades de conformidad con los mismos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Responsabilidades de la Administración de la entidad en relación con los estados financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros adjuntos de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de los estados financieros libre de incorrecciones materiales, debido a fraude o error.

En la preparación en los estados financieros, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la institución de continuar como empresa 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 dirección tiene intención de liquidar la sociedad, de cesar sus operaciones, o no exista otra alternativa realista.

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

Miembro del ICPARD No.21
Miembro de Prime Global
www.maderasoriano.com

Av. José Ortega y Gasset No.28
Suite 2-B, Ensanche Naco, D. N.
República Dominicana

Tels 809.566.2636
809.566.5404
Email info@maderasoriano.com

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se considera materiales si, individualmente o de forma 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 NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debida 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 una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisión, deliberadas manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia de control interno de la entidad.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Dirección.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización por la Dirección del principio contable de empresa en funcionamiento, y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. 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 Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento. Además, nos comunicamos con los responsables Del gobierno de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría que planificamos y los hallazgos significativos de la auditoría, así Como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

20 de Abril de 2018


Patricia Madera Soriano
ICPARD No.3998
Exequátur 167-93 del 15 de junio de 1993

F. Madera Soriano & Asoc.
F. Madera, Soriano & Asociados
ICPARD No. 3998
AUDITORES Y CONSULTORES
Santa Domingo, República Dominicana

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.

ESTADO DE POSICION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016

Valores expresados en pesos dominicanos

ACTIVOS	Nota	2017	2016
CORRIENTE			
Efectivo	2	302,849,530	292,827,139
Cuentas por cobrar – neto	3	1,231,487,268	1,217,587,849
Inventarios	4	1,344,729	1,326,157
Desembolsos anticipados	5	1,875,122	2,526,338
Otros activos corrientes	6	3,311,502	795,684
Total activos corrientes		1,540,868,151	1,515,063,167
INVERSIONES	7	16,131,089	15,473,575
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO			
Inmuebles, mobiliario y equipos – neto	8	110,792,102	116,348,268
Total Activos		1,667,791,342	1,646,885,010
PASIVOS			
CORRIENTE			
Ahorros Corrientes	9	929,433,363	868,045,857
Obligaciones por pagar	10	245,704,742	347,151,291
Cuentas por pagar proveedores		29,489,945	12,813,087
Gastos acumulados	11	13,989,880	11,271,075
Otros pasivos corrientes	12	34,240,109	29,559,574
Total pasivos corrientes		1,252,858,039	1,268,840,884
Total pasivos		1,252,858,039	1,268,840,884
PATRIMONIO			
Aportaciones suscritas		350,639,141	314,298,323
Reserva general		14,770,654	13,846,560
Donaciones recibidas		4,361,084	4,361,084
Resultados acumulados		45,162,424	45,538,160
Total patrimonio		414,933,303	378,044,126
Total pasivo y patrimonio		1,667,791,342	1,646,885,010

Las notas son parte integrante de estos estados financieros

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016

Valores expresados en pesos dominicanos

	Nota	2017	2016
INGRESOS FINANCIEROS			
Intereses ganados		169,634,803	176,205,506
Comisiones		3,245,253	4,041,400
Otros ingresos operacionales		2,580,027	3,099,889
Total ingresos financieros		175,460,083	183,346,795
GASTOS FINANCIEROS			
Intereses sobre Certicooop		20,063,985	25,294,240
Margen financiero		155,396,098	158,052,555
INGRESOS OPERACIONALES			
Ingresos por cafeterías		49,975,608	59,945,313
COSTO DE VENTAS			
Costos cafeterías		31,652,986	35,763,813
Resultado operacional		18,322,622	24,181,500
Excedente bruto en operaciones		173,718,720	182,234,055
Gastos operacionales de mercadeo y ventas, administrativos, operacionales y no operacionales	13	147,559,414	147,293,156
Excedente en operaciones		26,159,306	34,940,899
Otros ingresos del período corriente	14	30,634,735	19,158,291
Otros gastos del período corriente		6,700,000	-
Otros gastos de periodos anteriores		-	3,563,716
Excedente antes de reservas		50,094,041	50,535,474
Reserva educativa (8% excedentes antes de reservas)		4,007,523	4,042,838
Reserva general (2/10 parte del 1% de operaciones brutas)		924,094	954,476
Excedentes netos del periodo		45,162,424	45,538,160

Las notas son parte integrante de estos estados financieros

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016

Valores expresados en pesos dominicanos

	Aportaciones Suscritas	Reserva General	Donaciones Recibidas	Resultados Acumulados	Total Patrimonio
Saldos al 1 de enero de 2016	283,908,420	12,892,084	4,361,084	39,117,173	340,278,761
Aportaciones de los socios	30,389,902	-	-	-	30,389,902
Transferencia a Reserva General	-	954,476	-	-	954,476
Distribución de resultados	-	-	-	(39,117,173)	(39,117,173)
Excedentes del período	-	-	-	45,538,160	45,538,160
Saldos al 31 de diciembre de 2016	314,298,322	13,846,560	4,361,084	45,538,160	378,044,126
Aportaciones de los socios	36,340,818	-	-	-	36,340,818
Transferencia a Reserva General	-	924,094	-	-	924,094
Distribución de resultados	-	-	-	(45,538,160)	(45,538,160)
Excedentes del período	-	-	-	45,162,424	45,162,424
Saldos al 31 de diciembre de 2017	350,639,140	14,770,654	4,361,084	45,162,424	414,933,302

Las notas son parte integrante de estos estados financieros

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
Valores expresados en pesos dominicanos

	2017	2016
Flujos de efectivo por actividades de operación:		
Resultado del período	45,162,424	45,538,160
<i>Conciliación entre el resultado del período y el efectivo neto usado en las actividades de operaciones:</i>		
Ajustes para conciliar el resultado neto con el efectivo neto usado en las actividades de operación		
Depreciación	9,324,238	12,120,716
Amortizaciones	226,922	198,180
Provisión para Cartera de Créditos	15,026,033	15,000,571
Reserva Segregadas de Excedentes	5,855,711	4,997,314
Saneamiento cuenta de Activos fijos	-	(2,532,004)
Total ajustes	30,432,904	29,784,777
<i>Cambios de activos y pasivos netos del efecto de compra:</i>		
(Aumento) disminución en:		
Cuentas por cobrar	(28,925,452)	(81,629,973)
Inventarios	(18,571)	131,969
Pagos anticipados	651,217	(819,580)
Otros activos	(2,515,818)	8,828
Aumento (disminución) en:		
Cuentas por pagar	16,676,856	(20,050,802)
Acumulaciones por pagar	2,718,804	(120,055)
Otros pasivos	(478,002)	(9,559,875)
Total cambios netos	(11,890,966)	(112,039,488)
Efectivo neto provisto por (usado en) actividades de operaciones	63,704,362	(36,716,551)
Flujos de efectivo por actividades de inversión:		
Aumento de inversiones	(657,514)	(529,384)
Adquisición de activos	(3,768,072)	(1,652,971)
Efectivo neto usado en actividades de inversión	(4,425,586)	(2,182,355)
Flujos de efectivo por actividades de financiamiento:		
Aportaciones de socios	61,387,507	79,874,247
Aportaciones suscritas	36,340,818	30,389,902
Obligaciones por pagar	(101,446,550)	(46,037,920)
Distribución de dividendos	(45,538,160)	(39,117,173)
Efectivo neto provisto por (usado en) actividades de financiamiento	(49,256,385)	25,109,055
Aumento (disminución) neta de efectivo	10,022,391	(13,789,851)
Efectivo al inicio del año	292,827,139	306,616,990
Efectivo al final del año	302,849,530	292,827,139

Las notas son parte integrante de estos estados financieros

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
Valores expresados en pesos dominicanos

1) Entidad y políticas contables

1.1 Empresa

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC. es una entidad sin fines de lucro, constituida en fecha 4 de noviembre del año 1964 como entidad de ahorro y crédito a los fines de ayudar a las personas que se asocian en ella como copropietarios con la finalidad del mejoramiento individual y colectivo. Su fin es el servicio mutuo, haciendo suyos los principios cooperativos como son:

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

Los principales funcionarios de la cooperativa son:

Sr. Ricardo Reyes	Presidenta del Consejo de Administración
Sra. Noris Cruz	Vicepresidenta
Sr. Pablo Paniagua	Secretario
Sr. Juan R. Martinez	Tesorero
Sr. Mariano Correa	Presidente Comité de Vigilancia
Sr. Jhoan Herrera	Presidenta del Comité de Crédito
Sra. Ivelisse Cruz	Gerente General Cooperativa La Telefónica
Sra. Rosa Medina	Gerente Financiera Cooperativa La Telefónica

Esta institución es considerada de utilidad comunitaria por el Estado Dominicano y sus excedentes anuales están exentos de pago de impuesto sobre la renta. Amparada por la ley Número 31 del 25 de octubre del 1963, que crea el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) como ente fiscalizador.

Conforme al Código Tributario, reglamentos de aplicación y normas emitidas por la DGII, la institución esta instituida como agente de retención de impuestos sobre la nómina y los servicios de renta e Itbis.

1.2 Principales políticas contables

Las principales políticas contables que a juicio de la administración de la COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC., son las apropiadas para una presentación razonable de la situación financiera de los resultados de operaciones y flujo de efectivo, se indican a continuación:

Base de presentación

Los estados financieros adjuntos han sido preparados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera e interpretaciones generales emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, conocido por las siglas en inglés (IASB), adoptadas por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD) el 14 de septiembre del año 1999.

Nuevos pronunciamientos, interpretaciones y enmiendas efectivas a partir del 1ero. de enero de 2014

- Los siguientes nuevos pronunciamientos, interpretaciones y enmiendas, aplicados por primera vez a partir del 1ero. de enero de 2014, son los siguientes:

- Revelaciones - Cantidad de revelaciones recuperables (modificaciones a la NIC 36).
- NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
Valores expresados en pesos dominicanos

- NIIF 13 Medición del valor razonable.
- NIC 16 Propiedad planta y equipo.
- NIC 19 Beneficios a los empleados.
- NIC 24 Revelaciones de partes relacionadas.
- NIC 38 Activos intangibles.

Ninguna de las nuevas normas, interpretaciones y modificaciones que entraron en vigor el 1ero. de enero de 2014 han tenido efecto importante sobre los estados financieros de la Cooperativa.

- b) Los siguientes nuevos pronunciamientos, interpretaciones y enmiendas, que no fueron efectivas, ni adoptadas anticipadamente en estos estados financieros, serán o podrán tener un efecto en los futuros estados financieros de la Empresa, son los siguientes:
- NIIF 9 Instrumentos financieros

Poder de enmienda de los estados financieros

Los estados financieros han sido preparados por la Gerencia de la Empresa sobre una base voluntaria, y como tal tienen la habilidad de revisar el contenido de dichos estados luego de efectuarse su emisión.

La emisión de los estados financieros al 31 de diciembre de 2017 y 2016, fue autorizada por la Administración en fecha 20 de abril de 2018.

Moneda en que se expresan las cifras

Las cantidades en los estados financieros están presentadas en pesos dominicanos la cual es la moneda corriente de la Empresa. Las transacciones realizadas por la Empresa en una moneda diferente a su moneda funcional son registradas a las tasas prevalecientes cuando las transacciones ocurren.

Los activos y pasivos monetarios en moneda extranjera se traducen de acuerdo con la tasa de cambio vigente en el mercado a la fecha de los estados financieros. Las diferencias cambiarias que surgen como parte del proceso de remediación de aquellos pasivos y activos monetarios no liquidados son registradas como una ganancia o pérdida, excepto por los empréstitos en moneda extranjera que califiquen como una cobertura de la inversión neta en operaciones foráneas, en las cuales las diferencias de cambios son reconocidas en otros ingresos comprensivos y acumulados en la reserva acumulada por diferencia cambiaria.

Efectivo y equivalentes 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.

Inversiones

La Cooperativa registra sus inversiones de acuerdo con las prácticas establecidas por el Consejo de Administración y de conocimiento de las asambleas de socios.

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.

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
Valores expresados en pesos dominicanos

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.

Mobiliarios y equipos y su depreciación

Estos activos son registrados inicialmente al costo de adquisición o construcción, según corresponda. Los desembolsos correspondientes a las adiciones o mejoras importantes son capitalizados y los reemplazos, mantenimientos y reparaciones menores son cargados a gastos en el momento en que estos se incurren.

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 estimado de años de vida útil de los activos descrita a continuación, empleando el método de saldos decrecientes.

Edificaciones	20 años
Mobiliario y equipos	4 años
Maquinaria y otros	6 y 7 años

Beneficios a empleados

Seguridad social

La Ley General de Pensiones en la República Dominicana No.87-01, que instituye el Sistema Dominicano de Seguridad Social para proteger a los residentes del país, establece una contribución patronal equivalente al 70% de la contribución total entre un 16% y 20% del sueldo bruto de cada empleado, cuando se combinen el seguro familiar de salud y el seguro por vejez.

Preaviso y cesantía

El Código de Trabajo de la República Dominicana prevé el pago de auxilio de preaviso y cesantía a los empleados que sean desahuciados. El monto se calcula en base al tiempo que haya trabajado el empleado y otros factores, sin considerar el plan específico que al respecto pudiera tener la Empresa. Los cargos por empleados son llevados directamente al gasto dentro del estado de resultados integrales.

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

Reserva general

Por mandato estatutario, los excedentes que se obtengan por la gestión económica de la Cooperativa se utilizarán en la siguiente forma:

- a) Un ocho por ciento (8%) del monto de los excedentes para la reserva educativa.
- b) Dos décimas del uno por ciento (0.2%) del monto de las operaciones brutas, para la reserva general de la institución.
- c) Un cinco por ciento (5%) de los intereses percibidos por los créditos otorgados en los diferentes servicios, para la reserva de cuentas incobrables.
- d) El monto restante de los excedentes se distribuirá entre los socios en proporción al monto de un cinco por ciento (5%) de sus aportaciones, y a la participación de cada uno de éstos en las operaciones.

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
Valores expresados en pesos dominicanos

e) 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.

Reconocimiento de ingresos, costos y gastos

La compañía reconoce sus ingresos en base al método de lo devengado, una vez los riesgos y ventajas son transferidos al cliente, la recuperación es probable y los costos asociados y las posibles devoluciones pueden ser estimadas con certeza, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad.

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.

1.3 Estimaciones y juicios contables

Uso de estimaciones

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 del cambio y períodos futuros, si estos son afectados.

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

- Nota 3 Cuentas por cobrar
- Nota 4 Inventarios
- Nota 7 Propiedad, planta y equipos

1.4 Instrumentos financieros

Los instrumentos financieros son registrados inicialmente a su 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, estos instrumentos financieros, excepto por el efectivo, se valúan al costo amortizado. Al 31 de diciembre de 2017 y 2016, el valor registrado de los instrumentos financieros de corto plazo se aproxima a su valor razonable debido a 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").

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
Valores expresados en pesos dominicanos

Administración de riesgos financieros

Las actividades de la Cooperativa la exponen 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 Empresa son mayormente los que se detallan a continuación:

Riesgo crediticio

El riesgo crediticio es la posible pérdida que asume la institución como consecuencia del posible incumplimiento de las obligaciones que incumben a las contrapartes con las que se relaciona.

El riesgo crediticio al que la Empresa está expuesta es influenciado principalmente por las características individuales de cada deudor y se genera principalmente por las cuentas por cobrar.

2) Efectivo

El efectivo al 31 de diciembre de 2017 y 2016 se compone de lo siguiente:

	2017	2016
Caja general	3,399,787	-
Fondo de operaciones	128,500	128,500
Caja chica	110,000	110,000
Bancos nacionales	47,755,412	55,088,013
Cuentas de ahorros en dólares	93,745	2,459,523
Depósitos a plazo fijo	251,362,086	235,041,103
	<u>302,849,530</u>	<u>292,827,139</u>

3) Cuentas por cobrar

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 este renglón está compuesto por las siguientes partidas:

	2017	2016
Tienda (servicios)	204,595,998	246,224,611
Préstamos	858,022,169	786,417,763
Empleados	2,984,166	1,200
Otras cuentas por cobrar	166,965,334	192,944,846
Total	1,232,567,667	1,225,588,420
Menos: Provisión de cuentas incobrables	(1,080,399)	(8,000,571)
Total de cuentas por cobrar	<u>1,231,487,268</u>	<u>1,217,587,849</u>

4) Inventarios

Los inventarios al 31 de diciembre de 2017 y 2016 corresponden al siguiente detalle:

	2017	2016
Mercancía	851,308	876,225
Inventario bonos de compras y tickets de combustibles	7,500	20,900
Inventarios de materiales y suministros	485,921	429,032
Total	<u>1,344,729</u>	<u>1,326,157</u>

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
Valores expresados en pesos dominicanos

5) Desembolsos anticipados

Los desembolsos anticipados al 31 de diciembre de 2017 y 2016 corresponden a:

	2017	2016
Seguro de vehículos	41,748	39,442
Seguro de responsabilidad civil, incendio, varios	-	1,257,221
Saldo a favor Itbis	1,670,980	1,097,982
Itbis retenido a terceros	162,394	131,693
Total	<u>1,875,122</u>	<u>2,526,338</u>

6) Otros activos corrientes

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 este renglón está compuesto por las siguientes partidas:

	2017	2016
Fianza energía eléctrica	558,582	558,582
Cajas de seguridad	20,697	20,697
Depósito contrato	97,200	97,200
Licencias programas	2,635,024	119,205
Total	<u>3,311,503</u>	<u>795,684</u>

7) Inversiones

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 las inversiones consisten en:

	2017	2016
Acciones en Coopseguros	16,131,089	15,473,575
Total	<u>16,131,089</u>	<u>15,473,575</u>

8) Propiedad, planta y equipos

El detalle de la propiedad, planta y equipos del periodo terminado el 31 de diciembre de 2017 y 2016, es como sigue:

	Balance al 31-12-2017	Depreciación Acumulada	Valor neto al 31/12/17
Terrenos	8,466,608	-	8,466,608
Edificios	152,231,940	(56,044,930)	96,187,010
Mobiliarios y Equipos de Oficina	42,287,596	(38,657,509)	3,630,087
Equipo de Transporte	3,052,752	(1,696,246)	1,356,506
Mejoras a edificaciones	1,151,892	-	1,151,891
Total de Propiedad, Planta y Equipos	<u>207,190,788</u>	<u>96,398,685</u>	<u>110,792,102</u>
	Balance al 31-12-2016	Depreciación Acumulada	Valor neto al 31/12/16
Terrenos	8,466,608	-	8,466,608
Edificios	151,043,340	(48,449,069)	102,594,271
Equipos de Transporte	2,753,940	(1,548,658)	1,205,283
Mobiliarios y Equipos de Oficina	41,158,826	(37,076,720)	4,082,106
Total de Propiedad, Planta y Equipos	<u>203,422,715</u>	<u>(87,074,447)</u>	<u>116,348,268</u>

12

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
Valores expresados en pesos dominicanos

9) Aportaciones de los socios

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 las aportaciones de socios presentan el siguiente desglose:

	2017	2016
Ahorros corrientes	926,739,334	864,923,895
Ahorros pre acreditados	1,357,891	1,665,778
Ahorro Juvenil	699,078	763,836
Ahorros Club de Vacaciones	-	12,502
Ahorros Madre Coop	637,060	679,846
Total	<u>929,403,363</u>	<u>868,045,857</u>

10) Obligaciones por pagar

Los balances de RD\$245,704,742 y RD\$ de \$347,151,291 que presenta la cuenta de obligaciones por pagar los periodos terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016 respectivamente, corresponde en su totalidad a certificados financieros emitidos (Certicoop).

11) Gastos acumulados

Las retenciones y acumulaciones por pagar al 31 de diciembre de 2017 y 2016 se componen de:

	2017	2016
Impuestos asalariados	1,621,127	1,402,959
Otras retenciones de impuestos	144,429	198,182
Itbis por pagar	735,450	208,948
Provisión para servicios técnicos y profesionales	300,000	400,000
Seguridad social	852,718	744,333
Provisión de cesantía y preaviso	5,108,391	3,320,245
Plan social	3,682,235	3,644,685
Incentivo gerencial	1,545,530	1,337,706
Intereses Certicoop	-	14,017
Total	<u>13,989,880</u>	<u>11,271,075</u>

12) Otros pasivos corrientes

Esta partida se detalla cómo sigue, al 31 de diciembre de 2017 y 2016:

	2017	2016
Excedentes por pago a ex socios	7,544,959	5,660,793
Reserva educativa	13,573,493	13,402,859
Reserva de desarrollo	878,348	1,923,235
Cuentas por pagar por desafiliación	1,086,660	2,155,250
Diferencias en aplicación de discos, por pagar	131,870	1,442,553
Depósitos de alquiler locales	250,836	169,956
Depósitos en investigación	2,260,100	1,670,693
Reserva de contingencia	863,843	3,134,235
Reserva últimos gastos envejecientes	150,000	-
Otras cuentas por pagar	7,500,000	-
Total	<u>34,240,109</u>	<u>29,559,574</u>

13

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
Valores expresados en pesos dominicanos

13) Gastos operacionales

El desglose de los gastos generales y administrativos para el período terminado el 31 de diciembre de 2017 y 2016 es como sigue:

	2017	2016
Sueldos personal fijo	42,456,712	41,283,250
Sueldos personal ocasionales	1,862,192	1,565,198
Regalía pascual	3,792,909	3,565,777
Vacaciones	3,995,824	4,484,879
Bonificaciones	11,108,623	8,009,300
Prestaciones laborales	3,561,046	3,515,401
Fondo de pensiones	3,228,814	3,134,235
Seguro familiar de salud	3,139,728	2,989,374
Seguro médico complementario	2,302,283	2,105,575
Seguro de vida colectivo	244,614	252,363
Seguro riesgos laborales	417,083	397,923
Horas extras	1,363,029	1,519,762
Sueldo Pensionados	383,048	383,052
Compensación salarial	295,153	350,217
Compensación uso de vehículo	215,500	226,000
Subsidios comida	3,200,614	4,591,927
Remuneraciones y compensación a directivos	2,354,400	2,350,135
Incentivos y premiaciones a empleados	1,553,315	1,398,888
Gastos de viajes	500	142,324
Uniformes	363,560	28,255
Dieta	121,435	66,298
Almuerzos y refrigerios	342,949	229,752
Servicios de transporte	442,947	528,075
Capacitación y entrenamiento empleados y directivos	340,806	321,730
Comunicaciones	3,184,312	2,843,551
Energía eléctrica	4,911,874	4,940,035
Agua	78,061	73,129
Vigilancia	2,464,166	2,365,460
Material gastable, papelería e impresos	3,890,896	4,156,074
Suscripciones y afiliaciones	241,854	101,367
Mantenimiento y reparación edificios	3,930,725	3,990,099
Reparación equipos de oficina	73,612	767,563
Mantenimiento equipos de oficina	883,891	354,597
Reparación equipo de transporte	62,120	52,725
Mantenimiento equipo de transporte	6,531	38,961
Reparación y mantenimiento otros equipos	153,035	-
Combustibles y lubricantes	375,525	463,532
Decoraciones	186,383	183,746
Gas	937,779	863,527
Publicidad y promoción	618,360	566,254
Reestructuración de Distritos	52,650	76,185
Envíos	84,268	82,214

14

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES LA TELEFONICA, INC.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
Valores expresados en pesos dominicanos

	2017	2016
Donaciones	718,456	437,206
Asamblea General de Delegados	1,625,224	2,186,335
Plan social	1,284,463	1,102,108
Programa social escolar	1,728,042	1,480,241
Eventos intercooperativos	96,793	158,952
Materiales y útiles de limpieza	489,838	284,247
Enseres e insumos de cocina	449,481	-
Sistema Claro Cloud	1,313,897	1,973,624
Licencias	43,873	-
Seguros edificios	1,264,217	1,260,668
Servicios técnicos profesionales	722,130	1,091,553
Aniversario	935,698	756,728
Fiesta de navidad	978,645	950,086
Feria Coop	1,640,593	1,629,590
Asesoría legal	416,074	156,000
Auditoría externa	300,000	399,996
Impuestos	30,299	211,718
Depreciación	10,104,745	12,120,718
Amortización	226,922	198,181
Reservas cuentas incobrables	8,326,033	8,688,352
Comisión por servicios bancarios	3,549,036	3,579,657
Comisión tarjeta de crédito	4,755	60,499
Reserva contingencia	429,609	480,121
Diferencia cambiaria	5,195	131,622
Otros gastos	1,652,270	2,596,245
	147,559,414	147,293,156

14) Otros ingresos

El detalle de los otros ingresos del período terminado el 31 de diciembre de 2017 y 2016 es como sigue:

	2017	2016
Ingresos por inversión	18,414,541	15,405,903
Otros ingresos de administración	11,845,926	3,009,591
Diferencia cambiaria	191,112	548,119
Ingresos por venta de activos	183,156	194,678
	30,634,735	19,158,291

15







Calle Jacinto Mañón No.1 Ens. Serrallés,
Santo Domingo, República Dominicana.
Tel.: 809-683-1717 • Fax: 809-227-8049

Santiago: Ave. Juan Pablo Duarte esq.
Estrella Sadhalá, Claro. Tel.: 809-241-7676
Sin Cargos: 809-220-3609 • Fax: 809-5831337

www.latelefonica.coop