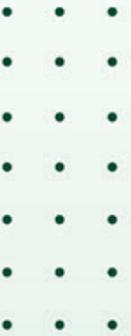




COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.



2021

Informe Anual
Ejercicio Socioeconómico

LVI Asamblea

26 de marzo de 2022



Misión

Somos una Cooperativa de Servicios Múltiples, que ofrece productos y servicios competitivos para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias, mediante prácticas socialmente responsables.

Visión

Constituirnos en el mejor modelo de gestión e innovación cooperativa, de reconocida calidad humana y profesional.

Valores

- Cultura de Servicio
- Transparencia
- Trabajo en Equipo
- Solidaridad
- Honestidad
- Fraternidad



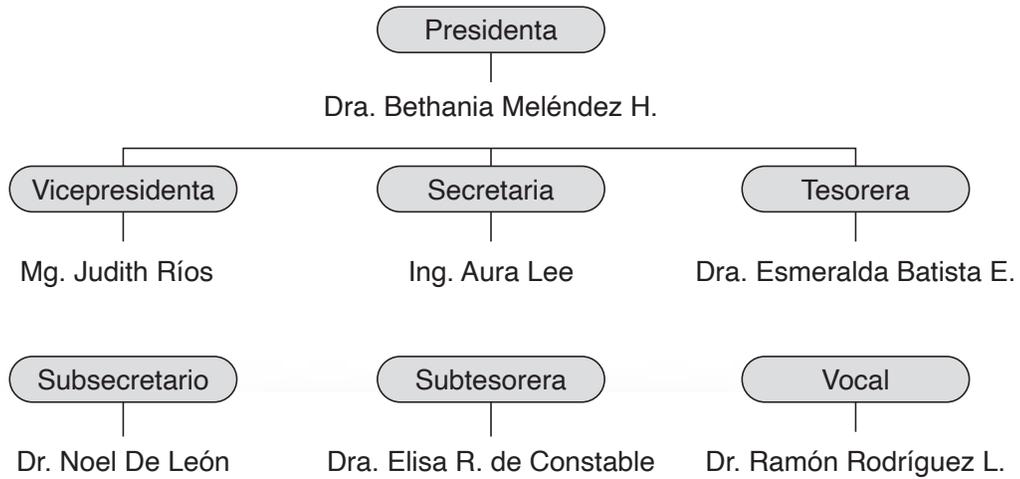


COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.

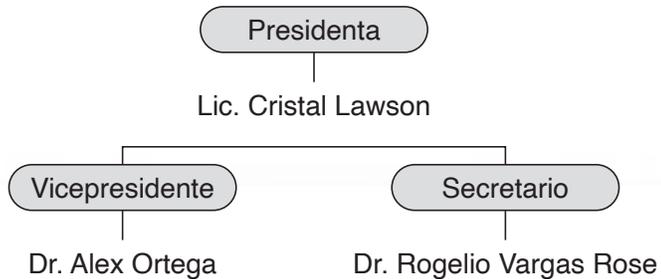
ÍNDICE

1. Cuerpos Directivos, Comités, Comisiones, Gerentes y Coordinadores Capitulares de Cooperativa Profesionales, R.L. 2021	2
2. Reglamento de Debate	6
3. Orden del Día	9
4. Actas de las LIV y LV Asambleas	10
5. Presupuestos	
5.1. Ejecución Presupuestaria 2021	29
5.2. Presupuestos 2022	33
6. Resolución	37
7. Informes	
7.1. De la Junta de Directores	38
7.1.1. Distribución de Cargos	38
7.1.2. Reuniones	38
7.1.3. Acuerdos de la Junta de Directores más relevantes para el funcionamiento de la empresa	38
7.1.4. Proceso de Selección y Contratación del Corredor Asesor de Seguros	42
7.1.5. Proyecto de Bella Vista	44
7.1.6. Caso - Bocas del Toro	45
7.1.7. Terrenos de Juan Díaz	45
7.1.8. Boulevard Gardens	46
7.1.9. Empresa Fiduciaria – Professional Trust, S.A.	47
7.1.10. Nueva Sede – Capítulo de Colón	47
7.1.11. Gerencia de Auditoría Interna	48
7.1.12. Departamento de Asesoría Jurídica	49
7.1.13. Comités y Comisiones	51
7.2. De la Junta de Vigilancia	64
7.3. Del Comité de Crédito	68
7.4. De la Gerencia General Encargada	71
8. Anexos	
8.1. Asociados por capítulos, por profesión, por sexo y por rango de edad al 31 de diciembre de 2021.	83
8.2. Terceros por capítulos, por profesión, por parentesco, por sexo y por rango de edad al 31 de diciembre de 2021.	85

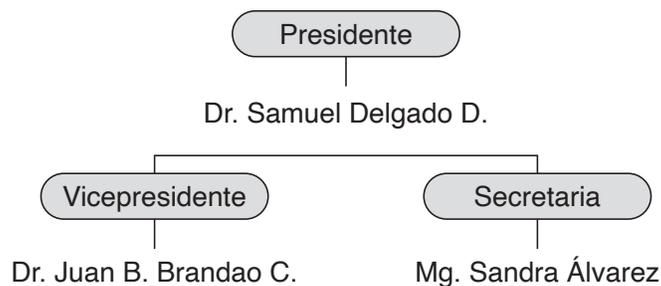
Cuerpos Directivos, Comités, Comisiones, Gerentes y Coordinadores Capitulares de Cooperativa Profesionales, R.L. 2021



Junta de Vigilancia



Comité de Crédito





Comités y Comisiones 2021-2022

Comité de Educación

Presidenta:	Mg. Judith Ríos
Vicepresidente:	Dr. Noel De León
Secretario:	Dr. Carlos Díaz Tuñón
Vocales:	Ing. Oscar Pinzón Dr. Mario Julio Garibaldo Dr. Eloy Jaramillo Dra. Briseida Bambú
Gerente General Encargada:	Lic. Maritza García

Comisión de Morosidad

Presidenta:	Dra. Esmeralda Batista Esturaín
Vicepresidenta:	Dra. Elisa Rivera de Constable
Gerente de Finanzas y Operaciones Encargado:	Lic. Luis Smith
Asesor Jurídico:	Lic. Gasparino Fuentes
Jefe de Cobros:	Lic. Lizbeth Acuña
Gerente General Encargada:	Lic. Maritza García

Comisión de Inversiones

Presidenta:	Dra. Esmeralda Batista Esturaín
Vicepresidenta:	Dra. Elisa Rivera de Constable
Gerente General Encargada:	Lic. Maritza García
Gerente de Finanzas y Operaciones Encargado:	Lic. Luis Smith
Jefe de Tesorería:	Lic. Itzel Medina

Comisión de Seguros

Presidente:	Dr. Ramón Rodríguez Lay
Vicepresidenta:	Mg. Judith Ríos
Secretario:	Lic. Edson Balcázar
Vocales:	Lic. Anna de Aguirre
	Dra. Stella Rowley
Gerente General Encargada:	Lic. Maritza García
Asesores de Seguros:	Lic. Edgard Alberto Ureña
	Lic. Víctor Julio Ng
Asesor Jurídico:	Lic. Gasparino Fuentes

Comisión de Planificación Estratégica

Presidenta:	Ing. Aura Lee
Vicepresidente:	Dr. Noel De León
Gerente General Encargada:	Lic. Maritza García
Jefe de Planificación Estratégica:	Lic. Jean Patrick Mathieu
Gerente Comercial y de Servicios:	Ing. Denise Ruiz

Comisión de Riesgo

Presidente:	Dr. Noel De León
Vicepresidenta:	Dra. Esmeralda Batista Esturaín
Secretario:	Dr. Ramón Rodríguez Lay
Gerente General Encargada:	Lic. Maritza García
Gerente de Finanzas y Operaciones Encargado:	Lic. Luis Smith
Jefe de Riesgos:	Mg. Ivette Insturaín

Comité de Prevención

Presidenta:	Dra. Elisa Rivera de Constable
Vicepresidenta:	Mg. Judith Ríos
Secretaria:	Dra. Bethania Meléndez H.
Gerente General Encargada:	Lic. Maritza García
Jefe de Cumplimiento:	Lic. María Mendoza
Jefe de Riesgo:	Mg. Ivette Insturaín
Auditor Interno:	Mg. Danilo Bello
Gerente Comercial y de Servicios:	Ing. Denise Ruiz



Comisión de Tecnología

Presidenta:	Dra. Bethania Meléndez H.
Vicepresidenta:	Ing. Aura Lee
Gerente General Encargada:	Lic. Maritza García
Gerente de Tecnología:	Ing. Salvador Salas
Gerente Comercial y de Servicios:	Ing. Denise Ruiz

Comisión de Seguridad Informática

Presidenta:	Dra. Bethania Meléndez H.
Vicepresidenta:	Ing. Aura Lee
Gerente General Encargada:	Lic. Maritza García
Jefe de Seguridad Informática:	Ing. Aldo Loaiza
Jefe de Infraestructura:	Ing. Aníbal Lasso
Jefe de Organización y Métodos:	Lic. Jean Patrick Mathieu
Jefe de Riesgo:	Mg. Ivette Insturain

Gerentes

Gerente General Encargada:	Lic. Maritza García
Gerente Administrativo:	Lic. Gloria Mendoza
Gerente de Finanzas y Operaciones Encargado:	Lic. Luis Smith
Gerente Comercial y de Servicios:	Ing. Denise Ruiz
Gerente de Auditoría Interna:	Mg. Danilo Bello
Gerente de Tecnología:	Ing. Salvador Salas

Coordinadores Capitulares

Azuero:	Dr. Rodrigo Rodríguez
Bocas del Toro:	Dra. Maura Rivera
Chiriquí:	Dr. Juan Molina
Coclé:	Dr. Néstor Chen
Colón:	Dr. Rosas Chávez
Panamá Oeste:	Dr. Rafael Ayala
Veraguas:	Dra. Ada Camargo

Reglamento de Debate para Asambleas Modalidad Virtual

- ARTÍCULO 1:** La Junta de Directores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L., emite el presente Reglamento de Debate virtual, para realizar las Asambleas de delegados con participación virtual del ejercicio socioeconómico 2021 y cualquier otra que así se requiera en cumplimiento a la Resolución N° D.E. 152/2020 del 6 de octubre de 2020, mediante la cual el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOOP) “Aprueba la realización de Reuniones Capitulares y Asambleas de Cooperativas, entidades auxiliares y demás organismos cooperativos, con participación virtual, a través de plataformas de videoconferencias”.
- ARTÍCULO 2:** Este reglamento suspende temporalmente las disposiciones contenidas en el Reglamento de Debate para reuniones presenciales y establece los mecanismos para llevar a cabo las asambleas con participación virtual, los cuales son de obligatorio cumplimiento para todos los delegados convocados.
- ARTÍCULO 3:** Entiéndase por asamblea con participación virtual, aquella que se realiza con la presencia de los Órganos de Gobierno de la Cooperativa y la presencia simultánea de los delegados, a través de plataformas de videoconferencia de forma remota y sincrónica, donde se permite la transmisión simultánea de sonido, imágenes y textos.
- ARTÍCULO 4:** La Asamblea es la autoridad máxima de la Cooperativa y estará integrada por todos los delegados electos en las reuniones capitulares previas. Sus decisiones son de obligatorio cumplimiento para todos los asociados de la Cooperativa, siempre que se hubiesen adoptado conforme a la Ley, el Decreto que la reglamenta, el Estatuto y los Reglamentos.
- ARTÍCULO 5:** La Asamblea será presidida por el Presidente de la Cooperativa y en ausencia de este, por el Vicepresidente. La Junta de Directores podrá nombrar un director de debate si lo considera conveniente.

Las deliberaciones de la Asamblea constarán en el acta llevada por el Secretario. Esta acta será considerada en la Asamblea siguiente y luego firmada por el Presidente y el Secretario o por las personas que los reemplacen.

- ARTÍCULO 6:** El debate virtual se realizará mediante las siguientes reglas:
- 6.1. Todos los miembros de la Asamblea deben tener una legítima oportunidad de expresarse. El quórum lo constituyen los presentes a través de la plataforma de videoconferencia de forma remota y sincrónica.
 - 6.2. Todos los delegados participantes en la Asamblea serán inscritos de forma virtual por la Cooperativa.
 - 6.3. Luego del registro, el delegado recibirá mediante correo electrónico el enlace para acceder a la Asamblea Virtual, el cual no debe ser compartido a terceros, ya que es un enlace único para la persona que se registra.
 - 6.4. Todos los delegados deberán usar un solo dispositivo electrónico, el cual podrá ser cambiado durante la Asamblea Virtual, pero no podrá tener dos (2) dispositivos activos al mismo tiempo.



- 6.5. La Cooperativa habilitará un formulario vía web, para que los delegados que deseen enviar propuestas debidamente secundadas por otro delegado, las realicen por este medio para que la Junta Directores pueda tener conocimiento y analizarla según lo que establece la Ley, los Decretos, el Estatuto y los Reglamentos. Además, podrá realizar su propuesta durante la Asamblea.
- 6.6. Cuando el delegado desee expresarse, debe utilizar la opción “levantar la mano” de la plataforma de videoconferencia utilizada, para que se le inscriba en la lista de participantes.
- 6.7. Las inscripciones en dicha lista permanecerán abiertas hasta que el Presidente anuncie el cierre de la misma, cuando no haya más solicitudes de participación. Iniciada la discusión, no se aceptará la inscripción de nuevos participantes. De no encontrarse la sala ilustrada, se abrirá otra lista de participación.
- 6.8. Al momento de hacer uso de la palabra, debe iniciar la ponencia dirigiéndose al “Señor Presidente”. Si al momento de hacer uso de la palabra, el delegado no responde o aparece desconectado, perderá su participación y se continuará con el resto.
- 6.9. El expositor debe ceñirse estrictamente al tema en discusión, para lo cual dispone de un tiempo no mayor de tres (3) minutos. Si el expositor se sale del tema en discusión, debe ser llamado al orden por el Presidente del debate o por una moción de orden presentada por un delegado, a través del chat de la plataforma de videoconferencia utilizada y dirigida al Presidente del debate.
- 6.10. En la consideración de los temas, podrán participar todos los delegados inscritos en la lista del orden de la palabra, quienes deberán decir su nombre completo y número de asociado.
- 6.11. Cada delegado podrá participar hasta dos (2) veces sobre los informes (Junta de Directores, Junta de Vigilancia, Comité de Crédito y Gerencia General), pero sus intervenciones deberán limitarse a tres (3) minutos en cada participación. Cada informe contará con 15 minutos para su consideración y el presupuesto contará con un máximo de 2 horas para su presentación y discusión.
- 6.12. Cuando un delegado desea que el expositor le aclare algún concepto emitido, deberá solicitarlo a través del chat de la plataforma de videoconferencia utilizada, e indicarle al “Señor Presidente, que requiere un punto aclaratorio”.
- 6.13. La Presidencia del debate debe vigilar el mantenimiento de un clima de cordialidad entre los delegados. Todo delegado que se comporte de una manera irrespetuosa o descortés deberá ser llamado al orden por la Presidencia. Si a pesar del llamamiento del orden reitera su actitud, entonces el Presidente del debate propone a la Asamblea una sanción disciplinaria (privándolo del uso de la palabra o excluyéndolo de la sala virtual). La Asamblea no discutirá la sanción; solo la aprobará o desaprobará.

ARTÍCULO 7: El debate se inicia cuando un delegado haya presentado una moción o propuesta, se le da la oportunidad para explicar su ponencia, si lo desea. Esta explicación será su primera participación en el debate.

- 7.1. La presidencia aceptará la moción propuesta:
 - 7.1.1. Siempre y cuando se presente a través del formulario habilitado vía web.
 - 7.1.2. Esté secundada por otro asociado.
 - 7.1.3. No esté fuera de orden y cumpla con lo que establece la Ley, los Decretos, el Estatuto y los Reglamentos.
- 7.2. Una vez aceptada la moción por la Presidencia, la someterá a la discusión de la Asamblea. Cuando no haya oposición a esta moción, el Presidente advierte a la Asamblea que, si nadie se opone, es automáticamente aceptada.
- 7.3. Cuando el Presidente es quien presenta una moción o propuesta, entonces debe ser reemplazado en su función por el Vicepresidente, o en su ausencia, por el delegado que designe la Asamblea, hasta tanto no termine la discusión y votación de la moción propuesta.
- 7.4. La moción o propuesta puede ser modificada por el proponente, antes de ser sometida a la Asamblea, y así deberá indicarlo a través del chat de la plataforma de videoconferencia. La Presidencia permitirá tal procedimiento, siempre y cuando no demore más de tres (3) minutos. Una vez modificada la moción propuesta, debe ser debidamente secundada nuevamente.
- 7.5. La moción o propuesta puede, igualmente, ser retirada por el proponente antes de que sea presentada en la Asamblea, indicándolo a través del chat de la plataforma de videoconferencia utilizada. Una vez que está presentada, la Asamblea es la única facultada para retirarla.
- 7.6. Un expositor puede ser interrumpido en las siguientes condiciones:
 - 7.6.1. Cuando un delegado solicite al “Señor Presidente”, un punto aclaratorio, a través del chat de la plataforma de videoconferencia utilizada. El Presidente le preguntará al expositor si acepta o no la pregunta aclaratoria. Solo el expositor está facultado para tomar tal decisión, ya que la interrupción se cuenta dentro de sus tres (3) minutos de exposición.
 - 7.6.2. Cuando un delegado solicite:
 - 7.6.2.1. Una cuestión de orden (orientación para ordenar el debate), a través del chat de la plataforma de videoconferencia utilizada.
 - 7.6.2.2. Una información de la mesa directiva, a través del chat de la plataforma de videoconferencia utilizada.
 - 7.6.2.3. Una pregunta parlamentaria (aclarar procedimiento), a través del chat de la plataforma de videoconferencia utilizada.
- 7.7. En estos casos, el Presidente del debate es el único facultado para admitir o no, la interrupción.
 - 7.7.1. Cuando el Presidente considere que el expositor está exponiendo un tema fuera de orden.



Orden del Día LVI ASAMBLEA

1. Lectura y aprobación del Orden del Día.
2. Puntos Protocolares.
3. Explicación del mecanismo de votación para elegir Principales y Suplentes, a los cargos de elección por Asamblea y, presentación de los Candidatos.
4. Consideración y aprobación de las Actas LIV y LV Asambleas.
5. Presupuestos:
 - 5.1. Ejecución Presupuestaria 2021.
 - 5.2. Consideración y votación de los Presupuestos correspondientes al Ejercicio Socioeconómico 2022:
 - 5.2.1. Inversiones
 - 5.2.2. Ingresos
 - 5.2.3. Gastos
6. Presentación, consideración y votación de la Resolución.
7. Informes:
 - 7.1. De la Junta de Directores
 - 7.1.1. Estados Financieros Auditados
 - 7.2. De la Junta de Vigilancia
 - 7.3. Del Comité de Crédito
 - 7.4. De la Gerencia General Encargada
8. Propositiones.
9. Asuntos Varios.
10. Clausura de la LVI Asamblea.

Acta de la LIV Asamblea

Siendo las 9:00 a.m. del sábado 27 de marzo de 2021, el Dr. Mario Julio Garibaldo, Presidente de la Junta de Directores, dio inicio la LIV Asamblea de la Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L. en modalidad presencial y virtual, a través de la plataforma Zoom, con la participación de 349 Delegados, siendo el quórum reglamentario 260.

Seguido, le solicité a la Secretaria de la Junta de Directores brindar informaciones generales de importancia para los Delegados y leer el Orden del Día propuesto para esta Asamblea:

1. Lectura y aprobación del Orden del Día:

La Secretaria dio lectura al Orden del Día propuesto por la Junta de Directores:

1. Lectura y aprobación del Orden del Día
2. Puntos Protocolares
3. Consideración y aprobación del Acta de la LIII Asamblea
4. Presupuesto:
 - a. Ejecución Presupuestaria 2019
5. Presentación, consideración y votación de la Resolución No.1
6. Informes 2019:
 - a. De la Junta de Directores
 - a.1. Estados Financieros Auditados
 - b. De la Junta de Vigilancia
 - c. Del Comité de Crédito
 - d. De la Gerencia General
7. Clausura de la LIV Asamblea.

El Señor Presidente sometió a votación el Orden del Día, con una participación de 351 Delegados, aprobándose con 245 votos a favor. No hubo votos en contra.

2. Puntos Protocolares:

El Señor Presidente presentó a los integrantes de la Junta de Directores, de la Junta de Vigilancia, del Comité de Crédito, del Comité de Elecciones, a los Gerentes, al Asesor Jurídico, a los Jefes de apoyo y a los representantes del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOOP).

3. Consideración y aprobación del Acta de la LIII Asamblea:

El Señor Presidente sometió a votación el Acta de la LIII Asamblea, con la participación de 361 Delegados, aprobándose con 270 votos a favor y 3 votos en contra.

4. Presupuestos:

a. Ejecución Presupuestaria de Inversiones, Ingresos y Gastos 2019:

El Señor Presidente explicó que solo se informará en esta Asamblea la Ejecución Presupuestaria 2019, ya que al no realizarse la Asamblea de 2020, se trabajó con el último presupuesto aprobado por la Asamblea (2019), esto con base a lo establecido en la Ley 17 de 1º de mayo de 1997.



Además, informó que este punto es solo para preguntas y respuestas concernientes a la ejecución presupuestaria de inversiones, ingresos y gastos 2019.

No hubo participaciones por parte de los Delegados.

5. Presentación, Consideración y Votación de la Resolución No.1:

Resolución No.1:

Por la cual se aprueba la Aplicación de Excedentes del Ejercicio Socioeconómico terminado el 31 de diciembre de 2019.

Considerando:

1. Que los informes presentados a esta Asamblea, al finalizar el Ejercicio Socioeconómico el 31 de diciembre de 2019, muestran un excedente de B/.127,156.20 por distribuir para este período.
2. Que es facultad de la Asamblea resolver la aplicación de dicho excedente.

Resuelve:

1. Aplicar al Capital Institucional la suma de B/.127,156.20, monto que representa el excedente neto del Ejercicio Socioeconómico 2019.

No hubo consideraciones al respecto.

El Señor Presidente sometió a votación la Resolución No.1.

Votos a Favor: 280

Votos en Contra: 11

Aprobada

6. Informes 2019:

El Señor Presidente dio a conocer que los Informes tienen 15 minutos para su consideración, de acuerdo con la proposición del Dr. Omar Ching, aprobada en el año 2008.

a. De la Junta de Directores:

El Señor Presidente solicitó la participación de los Delegados, haciendo uso de la palabra los siguientes asociados: Xenia García, 4471 y José Chacón, 2887.

La Delegada García se refirió a la Resolución No.2 que está plasmada en el Informe socioeconómico 2019.

El Señor Presidente explicó que hubo cambios y la Junta de Directores decidió eliminar la Resolución No.2, para un mejor desarrollo y desenvolvimiento de la Asamblea, ya que es una Resolución que requiere mucha participación por parte de los Delegados.

El Delegado Chacón se refirió a los gastos y los ingresos de Boulevard Gardens. Preguntó si cuando se realizó este proyecto, se evaluó en qué tiempo se tendría la recuperación de la inversión. Ya han pasado 6 períodos de operaciones y lo que se tiene es más gastos que ingresos.

El Señor Presidente le concedió la palabra a la Lic. Gloria Mendoza, Gerente Administrativa, quien explicó que en los 6 períodos de ejecución de Boulevard Gardens, los ingresos han sido más bajos que los gastos proyectados. Esto se debe a que los asociados generalmente utilizan más el complejo los

fines de semana y no los días de semana. Además, a medida que van transcurriendo los años, a las instalaciones hay que darles mucho más mantenimiento, considerando que está en un área de playa.

En el informe socioeconómico 2020 se plasmaron los gastos e ingresos de los cinco períodos que se han ejecutado, para consideración y recomendación de esta Asamblea.

b. De la Junta de Vigilancia:

El Señor Presidente abrió la lista de participantes e hizo uso de la palabra el Dr. Jaime Bravo, 1351, quien preguntó cuál es el estatus de la demanda presentada por el exasociado 507.

El Dr. Alex Ortega, Presidente de la Junta de Vigilancia, explicó que la demanda está en el Tribunal Superior, en espera de que se resuelva el Recurso de Apelación que el exasociado presentó en contra de la Resolución que dictó el Juzgado a favor de la Cooperativa.

c. Del Comité de Crédito:

No hubo consideraciones al respecto.

d. De la Gerencia General:

No hubo consideraciones al respecto.

7. Clausura de la LIV Asamblea

Agotado el Orden del Día, la reunión se dio por finalizada a las 9:47 a.m.

Dr. Mario Julio Garibaldo
Presidente

Mg. Judith Ríos
Secretaria



Acta de la LV Asamblea

Siendo las 9:49 a.m. del sábado 27 de marzo de 2021, el Dr. Mario Julio Garibaldo, Presidente de la Junta de Directores, dio inicio a la LV Asamblea de la Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L. en modalidad presencial y virtual, a través de la plataforma Zoom, con la participación de 356 Delegados, siendo el cuórum reglamentario 260.

Seguido, le solicitó a la Secretaria de la Junta de Directores leer el Orden del Día propuesto para esta Asamblea.

1. Lectura y aprobación del Orden del Día:

La Secretaria dio lectura al Orden del Día siguiente:

1. Lectura y aprobación del Orden del Día
2. Puntos Protocolares
3. Explicación del mecanismo de votación para elegir Principales y Suplentes, a los cargos de elección por Asamblea, y presentación de los Candidatos
4. Presupuestos:
 - a. Ejecución Presupuestaria 2020
 - b. Consideración y votación de los Presupuestos correspondientes al Ejercicio Socioeconómico 2021
 - Inversiones
 - Ingresos
 - Gastos
5. Presentación, consideración y votación de la Resolución No.1
6. Presentación - Informes 2020:
 - a. De la Junta de Directores
 - a.1. Estados Financieros Auditados
 - b. De la Junta de Vigilancia
 - c. Del Comité de Crédito
 - d. De la Gerencia General
7. Propositiones
8. Asuntos Varios
9. Clausura de la LV Asamblea.

El Señor Presidente sometió a votación el Orden del Día, aprobándose con 283 votos a favor y 1 voto en contra.

2. Puntos Protocolares:

El Señor Presidente presentó a los integrantes de la Junta de Directores, de la Junta de Vigilancia, del Comité de Crédito, del Comité de Elecciones, a los Gerentes, al Asesor Jurídico, a los Jefes de apoyo y a los representantes del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOOP).

Solicitó un minuto de silencio y de oración por los asociados fallecidos en el período 2019 y 2020.

3. Explicación del mecanismo de votación para elegir Principales y Suplentes, a los cargos de elección por Asamblea, y presentación de los Candidatos:

La Dra. Elisa Rivera de Constable, Vicepresidente del Comité de Elecciones, en compañía del Dr. Carlos Díaz Tuñón, Secretario del Comité de Elecciones, explicaron los artículos más relevantes del Reglamento de Elecciones en Modalidad Virtual y dieron lectura al Pacto Ético. Además, recordaron los puestos Directivos a elección y presentaron a los Delegados postulados a las Juntas y Comité de Crédito.

Por la Junta de Directores

- a. Tres (3) Principales por dos (2) años - (2021 a 2022).
- b. Dos (2) Principales por tres (3) años - (2021 a 2023).

Los delegados que obtienen 6^a, 7^a y 8^a posición, serán 1^o, 2^o y 3er. suplente.

Por la Junta de Vigilancia

- a. Un (1) Principal por dos (2) años - (2021 a 2022).
- b. Un (1) Principal por tres (3) años - (2021 a 2023).

Los delegados que obtienen 3^a y 4^a posición, serán 1^o y 2^o suplente.

Por el Comité de Crédito

- a. Un (1) Principal por dos (2) años - (2021 a 2022).
- b. Un (1) Principal por tres (3) años - (2021 a 2023).

Los delegados que obtienen 3^a y 4^a posición, serán 1^o y 2^o suplente.

Delegados Postulantes a las Juntas y Comité de Crédito

JUNTA DE DIRECTORES

Nombre	No. de Asoc.
Baso, Eduardo	4184
De León, Noel	4205
Franco Castro, Rubén	3906
Lee Ikeda, Aura	8703
Meléndez H., Bethania E.	882
Phillips, Luis	11878
Porcell Pinilla, José Rodolfo	111
Ríos Castro, Judith Indira	4254
Rodríguez Lay, Ramón	3113
Rodríguez, Yarelis	8380
Saavedra Franco, Marco Antonio	2426
Villarreal M., César	14095

JUNTA DE VIGILANCIA

Nombre	No. de Asoc.
Franco Castro, Rubén	3906
Ortega Pinto, Alex Orlando	4299
Ortiz Sandoval, Maribel	3642
Rodríguez Romero, Madelaine Nadhezda	10163
Urriola, Ana Lorena	7449
Vargas Rose, Rogelio	2118
Villarreal M., César	14095

COMITÉ DE CRÉDITO

Nombre	No. de Asoc.
Álvarez, Sandra M.	2908
Brandao Cedeño, Juan Bautista	2189
Gálvez, Abel	5945
Phillips, Luis	11878
Quintero Ponce, Nubia*	4774
Rodríguez Romero, Madelaine Nadhezda	10163
Villarreal M., César	14095

El Dr. Carlos Augusto Arosemena, 2199, preguntó por cuántas personas se puede votar en cada Órgano de Gobierno. La Dra. Rivera de Constable le informó que podía votar por uno, por dos o por todos los candidatos en cada uno de los Órganos de Gobierno.

El Dr. Arosemena comentó que ese reglamento viola totalmente el segundo principio cooperativo. Explicó este principio e indicó que las cooperativas son organizaciones democráticas. En las cooperativas como la nuestra, los miembros tienen igual derecho de voto, un miembro un voto. No un miembro una oportunidad de votar, como han interpretado los que elaboraron este reglamento. Desde que se permite votar por más de uno en cada órgano de gobierno, se está permitiendo la posibilidad de un arreglo. Siguió explicando ampliamente su posición. Además, comentó que, según la doctrina cooperativista, uno de los principios es la igualdad, todos somos iguales, pero al momento de emitir el voto con ese reglamento viciado, no es así. Señaló que la Junta de Vigilancia, con su silencio, se ha hecho cómplice de esta irregularidad.

Seguido, la Lic. Cristal Lawson, Secretaria de la Junta de Vigilancia, manifestó que la Junta de Vigilancia ha estado revisando los reglamentos; sin embargo, el principio de la democracia es un principio que está regulado y protegido constitucionalmente. El ejercicio al voto va más allá de los principios cooperativistas o de las empresas. Existen una serie de puestos que están siendo llevados a elección en este momento. Si tenemos cinco puestos para la Junta de Directores, dos para la Junta de Vigilancia y dos para el Comité de Crédito, decirles a los asociados que pueden votar por una sola persona, sería coartar el derecho al voto de cada uno de los asociados de esta cooperativa. Respetamos el punto de vista del Dr. Arosemena; sin embargo, debemos ser conscientes de que efectivamente existe un cúmulo de espacios que deben ser completados y que con la mayor cantidad de votos que se emitan a favor

de las personas que ganen las elecciones, se legitima su posición dentro de la Junta de Directores, de la Junta de Vigilancia y del Comité de Crédito. Esto es muy importante para la cooperativa, ya que si no, tendríamos voto a voto un asociado, tal vez Directivos que ganen con 20 o 25 votos y en la próxima asamblea el reclamo sería que ese Directivo, o ese miembro de la Junta de Vigilancia o ese miembro del Comité de Crédito no nos representa porque no obtuvo la cantidad de votos suficientes. Lo que se busca es que cada uno de los asociados pueda emitir los votos que considere, para legitimar el papel de cada una de las personas electas en los órganos de gobierno de la cooperativa.

La Dra. Esmeralda Batista Esturaín, Presidente del Comité de Elecciones, también se dirigió al Dr. Arosemena y le indicó que ya han conversado sobre este tema, a través de los años, por lo menos 20 años. Hasta el momento no lo han podido convencer, es su criterio y es su derecho seguir pensando de la misma forma. Apoyó lo explicado por la Lic. Lawson.

Posteriormente, el Ing. Salvador Salas, Gerente de Tecnología, explicó el mecanismo de votación para la elección de los candidatos, a través de la plataforma virtual.

Hicieron uso de la palabra los Delegados: Linda Castellero, 3497 y Carlos Augusto Arosemena, 2199, quien recomendó al Comité de Elecciones, que para un futuro se le permita a cada candidato elaborar un video de 120 segundos (2 minutos), a través de su celular, con propuestas concretas que nos sirvan al resto de los Delegados como base para poder ejercer el voto de la mejor manera.

Brindó respuesta a la Delegada Castellero, la Dra. Esmeralda Batista Esturaín.

En este momento, la Dra. Elisa Rivera de Constable indicó que iniciaría el proceso de votación por los candidatos a puestos de elección.

4. Presupuestos:

a. Ejecución Presupuestaria 2020:

El Dr. Didio Ayarza, Tesorero de la Junta de Directores, brindó una breve explicación antes del desarrollo de la ejecución presupuestaria 2020.

Indicó que en marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declara la existencia de una pandemia por el virus SARS-CoV-2. Por esta razón, nuestro país, Panamá, declara un Estado de Emergencia Nacional. Con base en esto, el Gobierno Nacional emite varios Decretos Ejecutivos, vía MINSA (Ministerio de Salud).

Estos sendos Decretos, restringen la movilidad de la población por sexo, día de la semana, hora, número de cédula, toque de queda, prohibición de reuniones y confinamientos.

Además, se aprueba una Ley de Moratoria hasta el 30 de junio de 2021, la cual establece el no cobro de varios tipos de préstamos (capital - intereses), seguros y telefonía.

Recordó que el 80% de los ingresos de la Cooperativa provienen del cobro de estos.

Al no poder aprobar el Presupuesto de Ingresos, Inversiones y Gastos del año 2020, por las medidas impuestas por el Gobierno Nacional, la Junta de Directores decide utilizar, para el funcionamiento de la empresa, el del año 2019.

La Junta de Directores le dio seguimiento, mensualmente, al comportamiento de la economía nacional y a los ingresos y gastos de la empresa. Se dispuso ejecutar una contención en los gastos y se buscaron alternativas para lograr ser competitivos ante esta situación nacional.



Resaltó que nuestra empresa, Cooperativa Profesionales, R.L., no despidió a ningún colaborador y no hubo reducción de salarios ni de horas laborables.

Luego de conocer nuestro Estado de Situación del año 2020, se logró pagar a nuestros asociados 4.02% de interés al Capital Externo y honramos los derechos contractuales de nuestros colaboradores (31 de diciembre de 2020).

Esto fue un trabajo mancomunado de los Cuerpos Directivos, que incluye la Junta de Directores, Junta de Vigilancia, Comité de Crédito, todos los comités y comisiones que tiene la empresa, el apoyo y trabajo de todos los gerentes y colaboradores de la Sede y de los Capítulos.

Somos optimistas para el año 2021, pero un optimismo con prudencia y cautela. Esperamos que la economía mundial y la nacional, logren niveles positivos y sostenibles.

Agradeció a todos los asociados que ayudaron a la sostenibilidad de la Cooperativa en el año 2020, honrando sus compromisos.

Presupuesto de Ingresos:

La Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones, explicó ampliamente el presupuesto de ingresos del año 2020.

El Señor Presidente dio apertura a la lista del orden de la palabra, participando los siguientes Delegados: Tania Almario, 8584; Daniel Vallejos, 4491; Zaida Castellero, 8075; Linda Castellero, 3497; Marisol Ramos, 579; Luis Phillips, 11878 y Jorge Medina, 14416.

La Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones; la Lic. Gloria Mendoza, Gerente Administrativa; la Lic. Carmen de Urriola, Gerente General y el Dr. Didio Ayarza, Tesorero de la Junta de Directores, brindaron respuestas a las interrogantes y comentarios de los Delegados.

Presupuesto de Gastos:

La Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones, explicó ampliamente el presupuesto de gastos del año 2020.

El Señor Presidente dio apertura a la lista del orden de la palabra, participando los siguientes Delegados: Zacarías Baso, 1147; Ada Camargo, 1905; Brenda Vásquez Vial, 3493; Edmundo Rodríguez, 11755 y Julio Gatica, 13339.

La Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones; la Lic. Gloria Mendoza, Gerente Administrativa y la Ing. Denise Ruiz, Gerente Comercial y de Servicios, brindaron respuestas a las interrogantes y comentarios de los Delegados.

b. Consideración y votación de los Presupuestos correspondientes al Ejercicio Socioeconómico 2021.

Inversiones:

La Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones, explicó que se cuenta con una proyección presupuestaria de B/.368,668.26, distribuida en Nuevos Proyectos por B/.302,025.00; en Informática por B/.33,880.93; en Mobiliario y Equipo por B/.9,145.07; en Equipo Rodante por B/.16,575.00; en Oficina Capitular de Azuero por B/.572.45; en Oficina Capitular de Coclé por B/.732.94; en Oficina Capitular de Chiriquí por B/.4,477.95; en Oficina Capitular de Veraguas por B/.974.31 y en Oficina Capitular de Panamá Oeste por B/.284.62.

Después de explicar ampliamente el presupuesto de inversiones, hicieron uso de la palabra los siguientes Delegados: Xenia García, 4471 y Julio Gatica, 13339. Brindaron respuestas a las interrogantes y comentarios de los Delegados, la Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones y el Ing. Salvador Salas, Gerente de Tecnología.

Finalizadas las explicaciones, el Señor Presidente sometió a votación si la sala se encontraba ilustrada.

Con la participación de 359 Delegados, la sala se consideró ilustrada con 241 votos a favor y 24 votos en contra.

El Señor Presidente sometió a votación el Presupuesto de Inversiones 2021, con la participación de 359 Delegados.

Votos a Favor: 267 Votos en Contra: 32 Aprobado

En este punto, la Dra. Elisa Rivera de Constable, Vicepresidenta del Comité de Elecciones, anunció que dentro de 30 minutos se cerraría el período de votación para los candidatos a puestos directivos.

Los equipos quedarían bloqueados automáticamente.

Ingresos:

La Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones, explicó que se proyectaron ingresos totales por B/.28,185,759.92, de los cuales B/.26,800,966.44 están bajo el rubro de ingresos financieros y B/.1,384,793.48 bajo los ingresos no financieros.

Después de explicar ampliamente el presupuesto de ingresos, hicieron uso de la palabra los siguientes Delegados: Carlos Augusto Arosemena, 2199; Alfonso Gordón, 1748; Tanya Almario, 8554 y Yarieth Garríquez, 9188. Brindaron respuestas a las interrogantes y comentarios de los Delegados, la Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones y el Dr. Mario Julio Garibaldo, Presidente de la Junta de Directores.

La Dra. Elisa Rivera de Constable, Vicepresidenta del Comité de Elecciones, informó el cierre del período de votación y que anunciaría los resultados de la elección de los puestos directivos, una vez se regresara de almuerzo.

Seguido, el Señor Presidente dio una hora de receso para el almuerzo y se tuvo la participación del humorista Andrés Poveda.

Reiniciada la asamblea con 334 Delegados, la Dra. Rivera de Constable, brindó los resultados de la elección de los candidatos a puestos directivos.

JUNTA DE DIRECTORES

Nombre	No. de Asoc.	Votos
Noel De León (3 años)	4205	218
Bethania Meléndez (2 años)	882	156
Ramón Rodríguez Lay (2 años)	3113	155
Judith Ríos (3 años)	4254	140
Aura Lee (2 años)	8703	123
Yarelis Rodríguez (1 suplente)	8380	66
Eduardo Baso (2 suplente)	4184	59
Luis Phillips *	11878	37
José Porcell (3 suplente por voto dirimente)*	111	37
Rubén Franco Castro	3906	25
Marco Saavedra Franco	2426	23
César Villarreal	14095	23

Observación

*El delegado Luis Phillips, asociado 11878 y el delegado José Porcell, asociado 111, obtuvieron la misma cantidad de votos, (37 votos), para la tercera suplencia de la Junta de Directores. El Presidente de la Junta de Directores realizó el voto dirimente, escogiendo al asociado 111, José Porcell, como tercer suplente de la Junta de Directores.

JUNTA DE VIGILANCIA

Nombre	No. de Asoc.	Votos
Rogelio Vargas Rose (3 años)	2118	186
Alex Ortega (2 años)	4299	138
Ana Lorena Urriola (1 suplente)	7449	106
Madelaine Rodríguez (2 suplente) *	10163	101
Rubén Franco Castro	3906	54
Maribel Ortiz Sandoval	3642	47
César Villarreal	14095	32

Observación

*La delegada Madelaine Rodríguez, asociada 10163, se postuló como candidata para la Junta de Vigilancia y para el Comité de Crédito. Quedó como segunda suplente de la Junta de Vigilancia con 101 votos y como segunda suplente del Comité de Crédito con 77 votos.

En cumplimiento del artículo 19 del Reglamento de Elecciones para reuniones en modalidad virtual, ocupará la vacante en la cual obtuvo la mayor cantidad de votos.

COMITÉ DE CRÉDITO

Nombre	No. de Asoc.	Votos
Juan Brandao (3 años)	2189	165
Sandra Álvarez (2 años)	2908	142
Nubia Quintero (1 suplente)	4774	132
Madelaine Rodríguez	10163	77
Abel Gálvez (2 suplente)	5945	60
Luis Phillips	11878	45
César Villarreal	14095	34

NOTA

El Director Provincial de Panamá del IPACCOOP, al analizar las actas de distribución de cargos de la Junta de Directores, de la Junta de Vigilancia, del Comité de Crédito y el extracto de acta de la LV Asamblea, las devolvió con observaciones.

En el caso del Comité de Crédito se señaló que la Dra. Nubia Quintero Ponce fue elegida como principal por tres años (2017-2019). En el año 2020 no hubo Asamblea por la situación del COVID-19, pero la doctora continuó como directiva en el 2020; por lo tanto, se le cuenta un año y puede ser postulada en Asamblea, pero debe ser elegida como principal y no como suplente. Se aplica el comunicado del 15 de enero de 2021, que dice así: <<el Directivo que se le venció su período en el año 2019 y que debió salir en Asamblea de 2020, acumuló un (1) año adicional debido a que no se realizó la Asamblea y que debía mantenerse hasta ser reemplazado>>.

En atención a las observaciones del Director Provincial de Panamá, el Lic. Abel Gálvez pasó a ser primer suplente en reemplazo de la Dra. Quintero, quien había quedado de primer suplente, quedando el Comité de Crédito con un suplente.

El Señor Presidente preguntó si la sala se encontraba debidamente ilustrada con las explicaciones del Presupuesto de Ingresos. Con la participación de 350 participantes, la sala se encontró ilustrada con 262 votos a favor y 12 votos en contra.

Se sometió a votación el Presupuesto de Ingresos con la participación de 348 Delegados.

Votos a Favor: 259 Votos en Contra: 14 Aprobado

Gastos:

La Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones, explicó que la proyección de gastos es por B/.28,016,730.42, desglosados en cuatro grandes grupos como son: gastos financieros por B/.13,897,468.57; gastos operativos por B/.12,052,602.20; gastos de gobernabilidad y asociados por B/.765,612.86 y provisiones por B/.1,301,046.78. Siguió explicando ampliamente los diferentes gastos.

Hicieron uso de la palabra los siguientes Delegados: Carlos Augusto Arosemena, 2199; María Lim, 8705; María Santos, 7947; Alfonso Gordón, 1748; Elida Him, 2702; Marisol Ramos de Young, 579; Francisco Narváez, 769 y Edmundo Rodríguez, 11755.



Brindaron respuestas a las interrogantes y comentarios de los Delegados, la Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones; el Dr. Mario Julio Garibaldo, Presidente de la Junta de Directores; la Lic. Carmen de Urriola, Gerente General; la Ing. Denise Ruiz, Gerente Comercial y de Servicios y el Ing. Salvador Salas, Gerente de Tecnología.

Con la participación de 354 Delegados, la sala se encontró ilustrada con 260 votos a favor y 9 votos en contra.

El Señor Presidente sometió a votación el Presupuesto de Gastos.

Votos a Favor: 273 Votos en Contra: 17 Aprobado

Seguidamente, el Dr. Didio Ayarza, Tesorero de la Junta de Directores, para concluir la presentación de los presupuestos, brindó unas breves palabras a los Delegados.

5. Presentación, Consideración y Votación de la Resolución No.1

Resolución No.1:

La Secretaria de Junta de Directores dio lectura a la Resolución.

Por la cual se aprueba la Aplicación de Excedentes del Ejercicio Socioeconómico terminado el 31 de diciembre de 2020.

Considerando:

1. Que los informes presentados a esta Asamblea, al finalizar el Ejercicio Socioeconómico el 31 de diciembre de 2020, muestran un excedente de B/.5,792.17 por distribuir para este período.
2. Que es facultad de la Asamblea resolver la aplicación de dicho excedente.

Resuelve:

1. Aplicar al Capital Institucional la suma de B/.5,792.17, monto que representa el excedente neto del Ejercicio Socioeconómico 2020.

No hubo consideraciones al respecto. Con la participación de 359 Delegados, la sala se encontró ilustrada con 284 votos a favor y 12 votos en contra.

El Señor Presidente sometió a votación la Resolución No.1 con la participación de 362 Delegados.

Votos a Favor: 275 Votos en Contra: 15 Aprobada

6. Presentación - Informes 2020:

a. De la Junta de Directores:

El Dr. Mario Julio Garibaldo, Presidente de la Junta de Directores, presentó y explicó un resumen del informe correspondiente al ejercicio socioeconómico 2020, concerniente a las decisiones más relevantes para el funcionamiento de la empresa con respecto a los temas de Planificación Estratégica, Reglamento Especial COVID-19, Moratoria, Crédito, Cumplimiento, Servicio Cooperativa en Línea, Sistema Clave, Plan Administrado de Salud, Professional Trust, S.A. y Sucursal de Bella Vista. Además, presentó los resultados del estudio realizado para el Proyecto del Hospital de

Corta Estancia, la situación con los Terrenos de Juan Díaz-La Cuchilla, sobre la empresa Fiduciaria Professional Trust, S.A., Boulevard Gardens Coronado, Capítulos y Sucursales y la gestión realizada por Asesoría Jurídica.

Al finalizar la explicación, participaron en el orden de la palabra los siguientes Delegados: María Lim, 8705; Julio Gatica, 13339; Carlos Staff, 1168 y Víctor Bejerano, 36089.

Brindaron respuestas a las interrogantes o comentarios por los Delegados, el Dr. Mario Julio Garibaldo, Presidente de la Junta de Directores y la Lic. Cristal Lawson, Secretaria de la Junta de Vigilancia, quien hizo aclaraciones sobre los alquileres a través de Airbnb con relación a Boulevard Gardens.

a.1. Estados Financieros Auditados

El Dr. Mario Julio Garibaldo, Presidente de la Junta de Directores, explicó que el viernes 26 de marzo, a las 7:00 p.m., la empresa Deloitte Panamá entregó a la Cooperativa los Estados Financieros auditados a diciembre 2020. Los mismos requieren un análisis y evaluación por parte del personal administrativo de la Cooperativa.

Investigó que por la inestabilidad de la situación del COVID-19, la empresa auditora se retrasó en realizar la auditoría en la fecha correspondiente, además, estando el personal en las instalaciones de la Cooperativa presentaron contagio de la enfermedad y tuvieron que separarse por unas semanas.

Seguido, le cedió la palabra a la Lic. Nereyda Alfonso, Jefa del Departamento de Contabilidad, para que aportara más información porque es un deber de la Junta de Directores presentar los Estados Financieros auditados.

La Lic. Alfonso explicó el cronograma de trabajo y los retrasos que se dieron por la empresa auditora e indicó que los asociados tendrán acceso a los mismos, a través de la página web de la Cooperativa.

b. De la Junta de Vigilancia:

El Dr. Alex Ortega, Presidente de la Junta de Vigilancia, presentó y explicó el Informe de las gestiones realizadas durante el Ejercicio Socioeconómico 2020.

Participó en el orden de la palabra el Delegado Alfonso Gordón, 1748. Brindaron respuestas a las interrogantes la Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones y el Dr. Alex Ortega, Presidente de la Junta de Vigilancia.

c. Del Comité de Crédito:

La doctora Nubia Quintero, Presidenta del Comité de Crédito, presentó y explicó el Informe correspondiente al Ejercicio Socioeconómico 2020.

No hubo consideraciones por parte de los Delegados.

d. De la Gerencia General:

La Lic. Carmen de Urriola, Gerente General, presentó y explicó el Informe correspondiente al Ejercicio Socioeconómico 2020.



Los siguientes Delegados participaron en el orden de la palabra: Xenia García, 4471; Carlos Augusto Arosemena, 2199 y Carlos Staff, 1168. Brindaron respuestas a las interrogantes y comentarios de los Delegados, la Ing. Denise Ruiz, Gerente Comercial y de Servicios, la Lic. Carmen de Urriola, Gerente General y la Lic. Maritza García, Gerente de Finanzas y Operaciones.

El Señor Presidente informó que había 360 Delegados presentes a través de la plataforma Zoom.

7. Proposiciones:

El Señor Presidente explicó que se creó la propuesta virtual para recibir las proposiciones de los Delegados y el 90% de las recibidas, son recomendaciones. Recordó a los Delegados que las proposiciones no deben reñir con la Ley, el Estatuto y los Reglamentos de la Cooperativa.

Agregó que son excelentes recomendaciones, porque denota que se ha dado seguimiento y lectura a los informes.

Seguidamente, la Secretaria de la Junta de Directores leyó las 17 propuestas recibidas.

Incentivos para los colaboradores que generen ahorros

Crear incentivos para los colaboradores que generen ahorros para la cooperativa. Buscando que sea cada vez más eficiente el uso de la cooperativa y su operación, ya que ellos están todos los días en las diferentes sedes. Con colaboradores motivados, siempre serán más eficientes.

Propuesta realizada por: Rodrigo Arturo Jaén Ruiz, 22951; secundada por: Rodrigo Jaén, 22951.

El Señor Presidente solicitó a la Gerente General, Lic. Carmen de Urriola, emitir algunos comentarios relacionados con esta propuesta.

La Lic. de Urriola mencionó que en el presupuesto del año 2021 se contemplaron algunos temas de incentivos en la Gerencia Comercial y de Servicios, para motivar a los colaboradores en temas de efectividad en colocaciones.

Aprobar que los cónyuges pasen de ser terceros a ser asociados activos de la Cooperativa Profesionales, R.L.

Los cónyuges representarían un aumento en la cartera de la cooperativa, debido a que los mismos están recurriendo a otras entidades financieras a tener beneficios inferiores a los de un asociado, por ser terceros. Esto significa una pérdida en el beneficio que podríamos tener como cooperativa y el tenerlos activos ayudaría a tener un mayor rendimiento socioeconómico.

Propuesta realizada por: José Luis Brandao Delgado, 14266; secundada por: Edmundo Rodríguez, 11755.

El Delegado José Brandao, 14266, sustentó la propuesta.

El Señor Presidente indicó que esta propuesta requiere modificación al Estatuto. Se hizo la consulta pertinente a las autoridades del IPACCOOP presentes, quienes indicaron que solo es potestad de la Junta de Directores proponer a la Asamblea las modificaciones al Estatuto.

Seguidamente, hicieron uso de la palabra los Delegados Carlos Arosemena, 2199; Rainier del Rosario Franco, 5391; Edmundo Rodríguez, 11755 y Marisol Ramos, 579.

El Dr. Garibaldo indicó que las siguientes propuestas son de carácter administrativo y solicitó a la Lic. Ríos que solo procediera a dar lectura a las mismas.

Hospital de Corta Estancia

El Hospital de corta estancia, según el informe que nos dieron, tiene contemplado consultorios de especialidades y oficinas. Primero: no se debe restringir solo a especialidades, muchos asociados somos médicos generales y nos gustaría tener la oportunidad de tener un consultorio en este proyecto. Segundo: lo de oficinas creo que no debe ser, porque cualquier persona de la calle podría entrar a realizar quien sabe qué tipo de negocio. La parte de la farmacia: no debe ser administrada por terceros. Pongo de ejemplo el Hospital Chiriquí, tiene su farmacia que hizo una empresa separada pero el hospital es el dueño y da muchas ganancias a los accionistas.

Propuesta realizada por: Víctor Gabriel Bejerano Kant, 36089; secundada por: Víctor Bejerano, 36089.

Hospital de Corta Estancia

Señores Directores: solicito, de ser posible, se tome en consideración el Hospital de Corta Estancia ya que muchos asociados opinan que es de prioridad en estos momentos. Gracias.

Propuesta realizada por: Faride Esther Rodríguez Díaz, 8048; secundada por: Faride Rodríguez D., 8048.

Gráfica al inicio del Informe Anual

Que la PRIMERA página del Informe Anual respectivo se utilice para colocar una GRÁFICA, que nos muestre los intereses pagados al Capital Externo contra el año, de los últimos 15 años. Así, en el eje de las Y colocaríamos el INTERÉS recibido (en PORCENTAJE), en tanto que en el de las X serían los diferentes años... Esto tomando en cuenta que es un simple INFORME ADMINISTRATIVO y que podemos redactarlo a nuestra mejor conveniencia...

Propuesta realizada por: Carlos Augusto Arosemena Valdés, 2199; secundada por: Rubén Chavarría, 2922.

Más acuerdos o convenios con Hoteles, Supermercados, Restaurantes, Combustible, Universidades, Farmacias y Almacenes

Tratar de buscar más convenios o acuerdos para que el asociado pueda adquirir descuentos al solicitar servicios y productos varios. Realizar convenios o acuerdos con cadenas de hoteles (Hoteles de playa o de la ciudad), para que los asociados tengan disponibilidad a precios más económicos en el uso de las instalaciones y facilidades que ellos ofrecen. Ejemplo de esto sería: convenios con hoteles para que el asociado que desea arrendar un salón en un hotel pueda adquirir descuentos o si un asociado tiene una casa en el interior del país, pero desea usar las instalaciones (piscina, restaurante, acceso seguro a la playa) de algún hotel de playa, existan convenios de membresías anuales con descuentos para el asociado.

Propuesta realizada por: Guadalupe Varela Guzmán, 5769; secundada por: Corina De Obaldía, 1213.

Uso de Boulevard Gardens

Propongo abrir la propiedad para uso de todo público, ya que esto puede evitar que se sigan reflejando pérdidas.



Propuesta realizada por: Svetlana Kotliarova Tseluiko, 5599; secundada por: Svetlana Kotliarova, 5599.

Ofrecer Boulevard Gardens en plataformas de hospedajes virtuales

Actualmente hay plataformas para hospedaje como Airbnb donde se puede ofrecer el alquiler de esta propiedad a personas que no sean asociados, así poder darle uso a la propiedad los días que no estén reservadas por los asociados.

Propuesta realizada por: Yoselin Vanessa Lara Montero, 22036; secundada por: Alfredo Moltó, 4493.

Nueva forma de hacer Campaña para los Candidatos a Puestos de Elección

Elaborar un video de 120 segundos (podría ser grabado con un celular). Allí se identificaría (la persona), daría su número de Asociado o Cliente, su profesión y sus PROPUESTAS CONCRETAS... Los videos estarían disponibles en el sitio web de la Cooperativa, con suficiente antelación a la Asamblea, para su REVISIÓN por los Asociados y Delegados... NO necesitamos tantos SLOGANS, ni extensas hojas de vida. Lo que necesitamos es información CONCRETA (PROPUESTAS) para tomar la mejor decisión al momento de VOTAR.

Propuesta realizada por: Carlos Augusto Arosemena Valdés, 2199; secundada por: Roberto Suárez, 592.

Ofrecer una tasa competitiva para compra de viviendas

En la actualidad la adquisición de viviendas por arriba del interés preferencial es más frecuente, debido a que la oferta de vivienda en el rango de interés preferencial no siempre cumple las expectativas de los compradores. El mercado de clientes en el rango de viviendas nuevas o de segunda, arriba de este interés, es grande, y los bancos ofrecen una tasa siempre mucho menor, sabemos que es siempre el actuar del banco el alza de este interés y en la cooperativa este se mantiene fijo, pero este tiene una diferencia muy alta en comparación de los bancos. Mi propuesta es ofrecer una tasa competitiva para estos préstamos hipotecarios, para que nuestros asociados tengan a la cooperativa como primera opción de financiamiento y que no esperen el alza de la tasa de interés en los bancos, para pasar su hipoteca a la cooperativa. Eso ayudaría a un sentido de pertenencia mayor de los asociados, debido a los beneficios financieros.

Propuesta realizada por: Yoselin Vanessa Lara Montero, 22036; secundada por: Alfredo Moltó Isaza, 4493.

El Señor Presidente solicitó a la Gerente Comercial que realice comentarios respecto al concepto de diferencias que existen en el mercado y lo que ofrece la Cooperativa.

La Ing. Denise Ruiz, Gerente Comercial y de Servicios, explicó respecto al tema de las tasas de interés hipotecario, que en la Cooperativa tenemos ciertas ventajas y que la tasa es estable versus lo que se maneja en los bancos. Por otro lado, hay otros beneficios; por ejemplo, menores gastos de comisiones y algo muy importante, el beneficio de seguro de desgravamen hasta B/.100,000.00.

Consideró que los comentarios serán tomados en cuenta para realizar las evaluaciones respectivas con el área de finanzas.

El Señor Presidente solicitó a la Secretaria que continuara con la lectura de las proposiciones.

Por una sede propia con posibilidad de expansión en Chiriquí

Si bien es cierto que el capítulo tiene sede propia, pero la misma no permite el crecimiento ya sea con sala de reuniones y oficinas para alquilar. En cada capítulo se debería visualizar cómo generar ingresos para y por la cooperativa. En la sede actual, ya ni estacionamientos se encuentran en las horas de mayor flujo. Gracias.

Propuesta realizada por: Virginia Belinda Valdés Lamela, 3831; secundada por: Nos merecemos algo mejor.

Participación de todos los delegados que voluntariamente deseen asistir al Seminario de Capacitación para Puestos Directivos

Todos los delegados debemos recibir capacitación para conocer las responsabilidades de los cuerpos directivos en detalle. Hasta la fecha, primero hay que ser candidato para luego recibir la capacitación y debería ser al revés, quien decida lanzarse como candidato debe tener claridad de las implicaciones que tendría ser ganador en las elecciones.

Propuesta realizada por: Ricardo Gabriel Goti Valdés, 2695; secundada por: Maricela Urroz, 3310.

Crédito

Para préstamos en la cooperativa acepten declaraciones de renta de empresa de los socios, siempre y cuando ellos tengan el 100% de las acciones, ya que solo aceptan declaraciones de renta de persona natural.

Propuesta realizada por: Rafael Antonio Diez Gómez, 7519; secundada por: Rafael Diez, 7519.

El Señor Presidente solicitó la opinión de la Gerencia Comercial y de Servicios. La Ing. Ruiz indicó que los créditos que ofrece la Cooperativa son para personas naturales, la revisión debe ir en función a la declaración de la persona natural que es sujeto de crédito, en este caso, el asociado.

Estacionamientos Vista Hermosa

Se debe hacer un piso para adicionar estacionamientos en la sucursal Vista Hermosa. Hay días que he tenido que estacionarme fuera, sobre todo en días de pago de quincena.

Propuesta realizada por: Samuel David Oro Martínez, 3403; secundada por: Mejor atención a los asociados de parte de los colaboradores.

Darle utilidad al terreno inmueble de Bella Vista

Se sugiere demolición de infraestructura de la sucursal Bella Vista y edificar edificio que contenga estacionamientos para alquiler diario, apartamentos de 1 y 2 recámaras para venta a los asociados, área de gym-sauna-baño turco-piscina para uso de los asociados y salones para reuniones tanto para uso de la cooperativa como también alquiler para eventos varios de los asociados y terceros.

Propuesta realizada por: Zoyne Maritza Pinilla Lagunero, 30112; secundada por: Zoyne Pinilla, 30112.

Compra de terreno para el capítulo de Panamá Oeste

Compra de una hectárea de terreno a orillas de la autopista Arraiján La Chorrera para la construcción de nuestras oficinas, sala de eventos y alquiler de locales, con el cual se pagarán los gastos. Recuerden que cada día se pone más costosa la tierra.



Propuesta realizada por: César Villarreal Murillo, 14095; secundada por: Rubén Franco, 3906.

El Dr. Garibaldo expresó que llevar a cabo una propuesta de este tipo, requiere un estudio de factibilidad. Recordó que hace unos años en la LIII Asamblea se presentó esta propuesta, se llevó a cabo la votación y fue rechazada (51 votos a favor y 247 votos en contra). Aclaró que este tipo de propuestas deben ser presentadas por la Junta de Directores, porque se debe evaluar la necesidad y si existe el dinero para esto. A pesar de que la Asamblea es la máxima autoridad, la resolución no tiene cabida porque es administrativa y estas funciones le competen a la Junta de Directores.

Posibilidad de reuniones y asambleas virtuales

Buenos días, propongo efectuar un cambio en el reglamento de la Cooperativa para incluir la posibilidad de participación virtual en las reuniones y asambleas, además de docencia para asociados, ya que eso aumenta la posibilidad de participación en las mismas. Además, en caso de actividades totalmente virtuales, lleva la posibilidad de ahorro considerable para la Cooperativa. Gracias

Propuesta realizada por: Svetlana Kotliarova Tseluiko, 5599; secundada por: Svetlana Kotliarova, 5599.

8. Asuntos Varios:

El Señor Presidente indicó que, en este momento, se encontraban participando 355 Delegados. Solicitó a los Delegados registrarse en el orden de la palabra. Se anotaron seis delegados y procedió a cerrar la lista.

Participaron los Delegados: Carlos Arosemena, 2199; Angélica Fuentes, 33010; Yarieth Garríquez, 9188; Maura Rivera, 3616; Linda Castillero, 3497 y Carlos Staff, 1168.

Entre los temas comentados por los Delegados estuvo:

- La forma de hacer campañas, se necesita basar la selección para puestos directivos en propuestas concretas, no en slogan ni extensas hojas de vida.
- Se deben extender mejores intereses para beneficio de los asociados.
- Próxima renovación del contrato con los corredores de seguros, Ureña y Ureña, S.A. ¿Qué se ha planificado, si seguiremos con ellos o se ha planteado a un nuevo proponente?
- Evaluar los gastos que se están realizando, para disminuirlos.
- ¿Por qué el Capital Externo ha ido disminuyendo al transcurrir los años?
- Crear un canal para que los asociados puedan ofrecer sus servicios profesionales o de sus empresas.
- A través del Blog de los Delegados nunca recibió retroalimentación.
- Los plazos fijos que ofrece la Cooperativa.

El Señor Presidente solicitó al Dr. Ramón Rodríguez Lay, Presidente de la Comisión de Seguros, que respondiera la consulta de la Delegada Garríquez, 9188.

El Dr. Rodríguez Lay explicó que el tema de los corredores de seguros vence a finales de este año y es una tarea urgente de la nueva Junta de Directores. El año pasado se trató de hacer un acercamiento y la Asamblea debe estar clara de que no podemos saltarnos la figura del corredor porque la ley así lo exige; por lo tanto, hay que trabajar con un corredor. Opinó que se tendrá que abrir una licitación, porque la Cooperativa tiene alrededor de 15 millones de dólares en primas en los diversos programas y lo que se debe negociar es un mejor retorno para la Cooperativa, para lograr el mejor rendimiento que pueda tener la empresa, a través de la figura de este corredor. Reiteró que es una tarea urgente de la Junta de Directores destinar qué es lo que se va a hacer, hasta ahora, piensa que se tendrá que hacer una licitación o una negociación mucho más rentable para la Cooperativa.

9. Clausura de la LV Asamblea:

Siendo las 6:22 p.m., con 354 Delegados presentes se clausuró la LV Asamblea.

Dr. Mario Julio Garibaldo
Presidente

Mg. Judith Ríos
Secretaria

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE ACTIVOS FIJOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

		UNIDAD	PRESUPUESTO	REALIZADO	VARIACIÓN
	TOTAL DE PRESUPUESTO DE INVERSIONES		368,668.26	251,805.32	(116,862.94)
	I. NUEVOS PROYECTOS		302,025.00	187,677.55	(114,347.45)
1	Proyecto de cambio de Infraestructura Tecnológica	1	187,250.00	153,487.07	(33,762.93)
2	Implementación de nueva Herramienta de Monitoreo Transaccional	1	60,000.00	34,190.48	(25,809.52)
3	Proyecto de RP servidores de Aplicación BYTE y Cajas	1	34,775.00	–	(34,775.00)
4	Sistema de Planilla y Gestión de Talento Humano	1	20,000.00	–	(20,000.00)
	II. INFORMÁTICA		33,880.93	33,334.56	(546.37)
5	Laptops	12	12,840.00	12,306.53	(533.47)
6	Computadoras	10	9,535.84	9,522.94	(12.90)
7	IMAC	2	6,420.00	6,420.00	–
8	Scanner	2	4,679.67	4,679.67	–
9	Impresoras	2	405.42	405.42	–
	III. MOBILIARIO Y EQUIPO		9,145.06	9,145.06	–
10	Aires Acondicionados	2	6,790.13	6,790.13	–
11	Sillas para Secretarias	12	1,155.47	1,155.47	–
12	Desmalezadora (güira)	1	627.01	627.01	–
13	Nebulizador en frío	1	572.45	572.45	–
	IV. EQUIPO RODANTE		16,575.00	15,190.00	(1,385.00)
14	Auto Sedán	1	16,575.00	15,190.00	(1,385.00)
	V. OFICINA CAPITULAR DE AZUERO		572.45	572.45	–
15	Nebulizador en frío	1	572.45	572.45	–
	VI. OFICINA CAPITULAR DE COCLÉ		732.94	732.94	–
16	Estante metálico	1	160.49	160.49	–
17	Nebulizador en frío	1	572.45	572.45	–
	VII. OFICINA CAPITULAR DE CHIRIQUÍ		4,477.95	4,149.83	(328.12)
18	Mueble para papeleta única (4 puestos)	1	3,905.50	3,784.18	(121.32)
19	Nebulizador en frío	1	572.45	365.65	(206.80)
	VIII. OFICINA CAPITULAR DE VERAGUAS		974.31	796.42	(177.89)
20	Silla de cajero	1	401.86	223.97	(177.89)
21	Nebulizador en frío	1	572.45	572.45	–
	IX. CAPÍTULO DE PANAMÁ OESTE		284.62	206.51	(78.11)
22	Silla Ejecutiva	1	284.62	206.51	(78.11)

**EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE INGRESOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

	NOMBRE DE LA CUENTA	PRESUPUESTO	REALIZADO	VARIACIÓN
	INGRESOS TOTALES	28,185,759.92	30,101,061.88	1,915,301.96
	I.- INGRESOS FINANCIEROS	26,800,966.44	26,110,725.61	(690,240.83)
1	Intereses Ganados sobre Préstamos	19,783,044.55	18,698,914.42	(1,084,130.13)
2	Intereses Ganados sobre Tarjetas de Crédito	1,448,061.03	1,295,968.43	(152,092.60)
3	Intereses Ganados sobre Plazo Fijo	3,023,592.05	2,831,161.19	(192,430.86)
4	Manejo de Préstamos	917,688.48	930,038.85	12,350.37
5	Ingresos por Rendimiento de Activos Financieros	365,970.84	784,787.43	418,816.59
6	Ingresos por Consumo de Tarjetas de Crédito	403,944.18	540,191.45	136,247.27
7	Ingresos por Membresía de Tarjetas de Crédito	317,655.59	315,912.66	(1,742.93)
8	Intereses Ganados sobre Cuentas por Cobrar	21,528.82	17,004.98	(4,523.84)
9	Morosidad en Tarjetas de Crédito	58,512.93	91,730.41	33,217.48
10	Intereses Ganados sobre Cuentas de Ahorros	380,539.73	563,698.72	183,158.99
11	Morosidad en Préstamos	46,311.90	411.11	(45,900.79)
12	Ingresos por Adelanto de Efectivo de Tarjetas de Crédito	7,686.34	10,255.71	2,569.37
13	Ingresos por Tarjeta Navideña	17,540.00	19,790.25	2,250.25
14	Ingresos por Sobregiro de Tarjetas de Crédito	8,890.00	10,860.00	1,970.00
	II.- INGRESOS NO FINANCIEROS	1,384,793.48	3,990,336.27	2,605,542.79
15	Cobranzas en Seguros	238,291.38	218,109.81	(20,181.57)
16	Ingresos por Servicios de Seguros	300,000.00	300,000.00	–
17	Servicio de Telefonía Celular	85,117.33	90,706.00	5,588.67
18	Ingresos Varios	456,167.78	3,176,997.78	2,720,830.00
19	Mora en Programas de Compromisos Obligatorios	66,148.30	322.03	(65,826.27)
20	Alquileres	110,100.00	106,975.00	(3,125.00)
21	Manejo de Seguro de Auto	53,510.00	54,625.00	1,115.00
22	Manejo de Seguro de Vida	47,890.08	19,935.07	(27,955.01)
23	Manejo del Plan Administrado de Salud	14,590.80	6,852.98	(7,737.82)
24	Manejo de Seguro de Incendio	9,892.80	10,987.00	1,094.20
25	Ingresos por Venta de Activos	300.00	2,370.60	2,070.60
26	Cuota de Afiliación	2,785.00	2,455.00	(330.00)

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

	NOMBRE DE LA CUENTA	PRESUPUESTO	REALIZADO	VARIACIÓN
	GASTOS TOTALES	28,016,730.42	29,103,723.25	1,086,992.83
	I.- GASTOS FINANCIEROS	13,897,468.57	16,096,297.00	2,198,828.43
1	Intereses Capital Externo	9,320,000.00	11,145,536.25	1,825,536.25
2	Intereses Plazo Fijo	3,546,161.82	3,903,663.50	357,501.68
3	Intereses Depósitos Disponibles	769,566.87	782,745.20	13,178.33
4	Ahorro de Navidad (semanas gratis)	202,173.93	179,378.78	(22,795.15)
5	Gastos de Corretaje de Valores	59,565.96	84,973.27	25,407.31
	II.- GASTOS OPERATIVOS	12,052,602.21	11,536,627.69	(515,974.52)
	Gastos del Personal	6,811,104.68	6,662,879.30	(148,225.38)
6	Salarios	4,684,739.21	4,493,921.52	(190,817.69)
7	Prestaciones Sociales	783,031.68	745,762.35	(37,269.33)
8	Vacaciones	428,092.66	435,586.59	7,493.93
9	Décimo Tercer Mes	426,615.78	408,243.24	(18,372.54)
10	Bonificaciones	306,840.30	242,346.82	(64,493.48)
11	Gastos de Representación	41,030.00	28,055.00	(12,975.00)
12	Prima de Antigüedad	99,725.76	134,044.74	34,318.98
13	Preaviso e Indemnizaciones	25,000.00	162,584.35	137,584.35
14	Viáticos	16,029.31	12,334.69	(3,694.62)
	Gastos de Operaciones	5,241,497.52	4,873,748.39	(367,749.13)
15	Gastos de Tarjetas de Crédito	766,551.77	859,011.12	92,459.35
16	Gastos de Tarjetas de Débito	13,112.25	9,790.85	(3,321.40)
17	Generales Varios	759,071.79	692,341.29	(66,730.50)
18	Seguros y Fianzas	803,588.94	687,556.95	(116,031.99)
19	Servicio de Comunicaciones, Energía y Otros	311,473.04	265,498.76	(45,974.28)
20	Asesorías y Honorarios	339,934.84	392,179.57	52,244.73
21	Capacitaciones	100,000.00	69,833.65	(30,166.35)
22	Servicios y Soporte Informático	598,072.38	511,079.71	(86,992.67)
23	Servicio de Vigilancia	469,790.25	440,472.81	(29,317.44)
24	Reparación y Mantenimiento	348,457.99	321,330.73	(27,127.26)
25	Programas y Licencias	160,875.13	131,242.57	(29,632.56)
26	Mercadeo (Diseño e Impresión)	8,420.00	5,835.06	(2,584.94)
27	Servicios de Aseo, Limpieza y Cafetería	63,385.80	55,640.92	(7,744.88)
28	Útiles y Materiales	57,049.59	49,304.55	(7,745.04)
29	Alquileres	169,510.57	140,435.46	(29,075.11)
30	Traslado de Valores	91,628.00	86,611.43	(5,016.57)
31	Correo y Mensajería	15,622.00	13,692.25	(1,929.75)
32	Gastos de Automóvil	23,058.39	16,784.67	(6,273.72)
33	Beneficio Económico Educativo	53,300.00	51,500.00	(1,800.00)
34	Cargos Bancarios	24,004.74	28,259.05	4,254.31
35	Obras Sociales	31,300.00	11,471.91	(19,828.09)
36	Publicidad	33,290.04	33,875.08	585.04
	III.- GASTOS DE GOBERNABILIDAD Y ASOCIADOS	765,612.86	585,701.85	(179,911.01)
37	Órganos de Gobierno - Asociados	157,280.00	138,118.00	(19,162.00)
38	Gastos de Reuniones Capitulares	22,192.50	6,978.61	(15,213.89)
39	Incentivos - Actividades con los Asociados	248,782.48	284,377.91	35,595.43
40	Asamblea	32,413.00	22,646.56	(9,766.44)
41	Gastos de Asamblea Extraordinaria	70,361.05	0.00	(70,361.05)
42	Eventos Especiales y Educativos para Asociados	180,183.83	92,965.48	(87,218.35)
43	Mercadeo	54,400.00	40,615.29	(13,784.71)
	IV.- PROVISIONES	1,301,046.78	885,096.71	(415,950.07)
44	Depreciación	640,276.20	577,645.12	(62,631.08)
45	Amortización de Mejoras	267,652.48	101,615.12	(166,037.36)
46	Reserva para Cuentas Incobrables e Inversiones	293,118.10	105,836.47	(187,281.63)
47	Reservas Protección de Ahorros	100,000.00	100,000.00	-
	SUPERÁVIT O DÉFICIT	169,029.50	997,338.63	828,309.13

**ESTADO DE RESULTADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

INGRESOS:			
	INGRESOS FINANCIEROS	26,110,725.61	
	INGRESOS NO FINANCIEROS	3,990,336.27	
	INGRESOS TOTALES		30,101,061.88
EGRESOS:			
	GASTOS FINANCIEROS	16,096,297.00	
	GASTOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	6,662,879.30	
	GASTOS DE OPERACIONES	4,873,748.39	
	GASTOS DE GOBERNABILIDAD	585,701.85	
	GASTOS TOTALES		28,218,626.54
	EXCEDENTE ANTES DE RESERVAS Y PROVISIONES		1,882,435.34
	PROVISIONES		
	CUENTAS INCOBRABLES E INVERSIONES	105,836.47	
	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	679,260.24	
	RESERVA		
	PROTECCIÓN DE AHORROS	100,000.00	
INGRESOS-EGRESOS-RESERVA:			885,096.71
	TOTAL DE EXCEDENTE ANTES DE LOS FONDOS LEGALES		997,338.63
MENOS:			
(ARTÍCULO 70, LEY 17 DEL 1RO. DE MAYO DE 1997)			
10%	RESERVA PATRIMONIAL	99,733.86	
9.50%	FONDO PREVISIÓN SOCIAL	94,747.17	
10%	FONDO DE EDUCACIÓN	99,733.86	
0.50%	FONDO DE INTEGRACIÓN	4,986.69	
5%	FONDO ANUAL ESPECIAL PARA EL FOMENTO Y DESARROLLO COOPERATIVO	49,866.93	
	TOTAL DE APROPIACIONES		349,068.52
	EXCEDENTE NETO POR DISTRIBUIR		648,270.11

**ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FIJOS 2022**

TOTAL DE PRESUPUESTO DE INVERSIONES			UNIDAD	392,872.20
I. NUEVOS PROYECTOS				310,300.00
1	Reemplazo de equipos de telecomunicaciones (por obsolescencia)	1	128,400.00	
2	Implementación de CRM (Customer Relationship Management)	1	53,500.00	
3	Adecuaciones - Cooperativa en Línea	1	42,800.00	
4	Nueva Página Web	1	32,100.00	
5	Nueva solución de Endpoint Protection	1	26,750.00	
6	Adecuaciones - Central Telefónica	1	16,050.00	
7	Protección WAF para sitio web	2	10,700.00	
II. INFORMÁTICA				43,014.00
8	Computadoras	22	30,602.00	
9	Validadoras	2	3,215.35	
10	Escáneres	2	3,852.00	
11	Laptops	2	2,568.00	
12	Teléfono Cisco	11	1,471.25	
13	Baterías de UPS	30	963.00	
14	Impresora	1	342.40	
III. MOBILIARIO Y EQUIPO				29,616.02
15	Aires Acondicionados	4	10,230.88	
16	Insulados	4	6,039.08	
17	Sillas	17	4,010.16	
18	Centro de lavado	1	1,923.86	
19	Estantes	2	1,605.00	
20	Mueble para salón de reuniones	1	1,605.00	
21	Escritorios	3	1,043.25	
22	Estación e intercom	1	973.17	
23	Mueble y horno empotrable	1	859.90	
24	Credenza	1	747.93	
25	Pedestales de escritorios	3	577.80	
IV. OFICINA CAPITULAR DE BOCAS DEL TORO				5,203.81
26	Aires Acondicionados	2	4,952.22	
27	Sillas	2	251.59	
V. OFICINA CAPITULAR DE COCLÉ				625.00
28	Parasol	1	625.00	
VI. OFICINA CAPITULAR DE CHIRIQUÍ				2,772.51
29	Mueble para caja	1	1,498.00	
30	Archivadores	4	1,022.92	
31	Sillas	2	251.59	
VII. OFICINA CAPITULAR DE VERAGUAS				887.73
32	Sillas	2	377.93	
33	Escritorio de oficina	1	347.75	
34	Dispensador de Agua	1	162.04	
VIII. OFICINA CAPITULAR DE PANAMÁ OESTE				453.13
35	Archivador	1	453.13	

PROYECCIÓN DE INGRESOS 2022

	NOMBRE DE LA CUENTA	PRESUPUESTO 2021	REALIZADO 2021	PROYECCIÓN 2022
	INGRESOS TOTALES	28,185,759.92	30,101,061.88	30,828,820.16
	I.- INGRESOS FINANCIEROS	26,800,966.44	26,110,725.61	28,816,163.66
1	Intereses Ganados sobre Préstamos	19,783,044.55	18,698,914.42	20,872,077.10
2	Intereses Ganados sobre Tarjetas de Crédito	1,448,061.03	1,295,968.43	1,383,024.19
3	Intereses Ganados sobre Plazo Fijo	3,023,592.05	2,831,161.19	3,359,066.71
4	Manejo de Préstamo	917,688.48	930,038.85	946,434.65
5	Ingresos por Rendimiento de Activos Financieros	365,970.84	784,787.43	649,070.84
6	Ingresos por Consumo de Tarjetas de Crédito	403,944.18	540,191.45	516,534.28
7	Ingresos por Membresía de Tarjetas de Crédito	317,655.59	315,912.66	335,284.05
8	Intereses Ganados sobre Cuentas por Cobrar	21,528.82	17,004.98	17,596.22
9	Morosidad en Tarjetas de Crédito	58,512.93	91,730.41	80,980.67
10	Intereses Ganados sobre Cuentas de Ahorros	380,539.73	563,698.72	494,635.62
11	Morosidad en Préstamos	46,311.90	411.11	90,102.66
12	Ingresos por Adelanto de Efectivo de Tarjetas de Crédito	7,686.34	10,255.71	9,908.66
13	Ingresos por Tarjeta Navideña	17,540.00	19,790.25	51,513.01
14	Ingresos por Sobregiro de Tarjetas de Crédito	8,890.00	10,860.00	9,935.00
	II.- INGRESOS NO FINANCIEROS	1,384,793.48	3,990,336.27	2,012,656.50
15	Cobranzas en Seguros	238,291.38	218,109.81	236,833.50
16	Ingresos por Servicios de Seguros	300,000.00	300,000.00	726,000.00
17	Servicio de Telefonía Celular	85,117.33	90,706.00	88,578.00
18	Ingresos Varios	456,167.78	3,176,997.78	591,024.93
19	Mora en Programa de Compromisos Obligatorios	66,148.30	322.03	135,036.84
20	Alquileres	110,100.00	106,975.00	101,700.00
21	Manejo de Seguro de Auto	53,510.00	54,625.00	54,235.00
22	Manejo de Seguro Vida	47,890.08	19,935.07	48,706.56
23	Manejo del Plan Administrado de Salud	14,590.80	6,852.98	16,667.28
24	Manejo de Seguro de Incendio	9,892.80	10,987.00	10,514.40
25	Ingresos por Venta de Activos	300.00	2,370.60	300.00
26	Cuota de Afiliación	2,785.00	2,455.00	3,060.00



PROYECCIÓN DE GASTOS 2022

	NOMBRE DE LA CUENTA	PRESUPUESTO 2021	REALIZADO 2021	PROYECCIONES 2022
	GASTOS TOTALES	28,016,730.42	29,103,723.25	29,456,172.45
	I.- GASTOS FINANCIEROS	13,897,468.57	16,096,297.00	14,843,599.83
1	Intereses Capital Externo	9,320,000.00	11,145,536.25	9,700,000.00
2	Intereses Plazo Fijo	3,546,161.82	3,903,663.50	3,994,548.23
3	Intereses Depósitos Disponibles	769,566.87	782,745.20	857,311.72
4	Ahorro de Navidad (semanas gratis)	202,173.93	179,378.78	202,173.93
5	Gastos de Corretaje de Valores	59,565.96	84,973.27	89,565.96
	II.- GASTOS OPERATIVOS	12,052,602.21	11,536,627.69	12,709,951.69
	Gastos del Personal	6,811,104.68	6,662,879.30	7,133,989.80
6	Salarios	4,684,739.21	4,493,921.52	4,911,415.04
7	Prestaciones Sociales	783,031.68	745,762.35	816,939.76
8	Vacaciones	428,092.66	435,586.59	447,584.19
9	Décimo Tercer Mes	426,615.78	408,243.24	444,974.09
10	Bonificaciones	306,840.30	242,346.82	333,990.71
11	Gastos de Representación	41,030.00	28,055.00	24,000.00
12	Prima de Antigüedad	99,725.76	134,044.74	102,552.01
13	Preaviso e Indemnizaciones	25,000.00	162,584.35	25,000.00
14	Viáticos	16,029.31	12,334.69	27,534.00
	Gastos de Operaciones	5,241,497.52	4,873,748.39	5,575,961.89
15	Gastos de Tarjetas de Crédito	766,551.77	859,011.12	868,673.25
16	Gastos de Tarjetas de Débito	13,112.25	9,790.85	11,196.50
17	Generales Varios	759,071.79	692,341.29	900,409.71
18	Seguros y Fianzas	803,588.94	687,556.95	850,552.96
19	Servicio de Comunicaciones, Energía y Otros	311,473.04	265,498.76	296,347.92
20	Asesorías y Honorarios	339,934.84	392,179.57	237,652.00
21	Capacitaciones	100,000.00	69,833.65	100,000.00
22	Servicios y Soporte Informático	598,072.38	511,079.71	599,439.20
23	Servicio de Vigilancia	469,790.25	440,472.81	446,079.36
24	Reparación y Mantenimiento	348,457.99	321,330.73	441,220.58
25	Programas y Licencias	160,875.13	131,242.57	194,832.30
26	Mercadeo - Diseño e Impresión	8,420.00	5,835.06	9,150.00
27	Servicios de Aseo, Limpieza y Cafetería	63,385.80	55,640.92	70,725.04
28	Útiles y Materiales	57,049.59	49,304.55	72,617.86
29	Alquileres	169,510.57	140,435.46	193,526.96
30	Traslado de Valores	91,628.00	86,611.43	91,080.00
31	Correo y Mensajería	15,622.00	13,692.25	15,486.00
32	Gastos de Automóvil	23,058.39	16,784.67	22,914.58
33	Beneficio Económico Educativo	53,300.00	51,500.00	52,500.00
34	Cargos Bancarios	24,004.74	28,259.05	25,635.67
35	Obras Sociales	31,300.00	11,471.91	31,300.00
36	Publicidad	33,290.04	33,875.08	44,622.00
	III.- GASTOS DE GOBERNABILIDAD Y ASOCIADOS	765,612.86	585,701.85	962,422.39
37	Órganos de Gobierno - Asociados	157,280.00	138,118.00	163,195.00
38	Gastos de Reuniones Capitulares	22,192.50	6,978.61	90,285.49
39	Incentivos - Actividades con los Asociados	248,782.48	284,377.91	287,232.48
40	Asamblea	32,413.00	22,646.56	85,573.00
41	Gastos de Asamblea Extraordinaria	70,361.05	0.00	74,346.05
42	Eventos Especiales y Educativos para Asociados	180,183.83	92,965.48	201,186.37
43	Mercadeo	54,400.00	40,615.29	60,604.00
	IV.- PROVISIONES	1,301,046.78	885,096.71	940,198.53
44	Depreciación	640,276.20	577,645.12	451,633.40
45	Amortización de Mejoras	267,652.48	101,615.12	95,447.03
46	Reserva para Cuentas Incobrables e Inversiones	293,118.10	105,836.47	293,118.10
47	Reservas Protección de Ahorros	100,000.00	100,000.00	100,000.00
	SUPERÁVIT O DÉFICIT	169,029.50	997,338.63	1,372,647.71

**ESTADO DE RESULTADO
PROYECTADO 2022**

INGRESOS:			
	INGRESOS FINANCIEROS	28,816,163.66	
	INGRESOS NO FINANCIEROS	2,012,656.50	
	INGRESOS TOTALES		30,828,820.16
EGRESOS:			
	GASTOS FINANCIEROS	14,843,599.83	
	GASTOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	7,133,989.80	
	GASTOS DE OPERACIONES	5,575,961.89	
	GASTOS DE GOBERNABILIDAD	962,422.39	
	GASTOS TOTALES		<u>28,515,973.92</u>
	EXCEDENTE ANTES DE RESERVAS Y PROVISIONES		2,312,846.25
	PROVISIONES		
	CUENTAS INCOBRABLES E INVERSIONES	293,118.10	
	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	547,080.43	
	RESERVA		
	FONDO DE PROTECCIÓN DE AHORROS	100,000.00	
INGRESOS-EGRESOS-RESERVA:			<u>940,198.53</u>
	TOTAL DE EXCEDENTE ANTES DE LOS FONDOS LEGALES		1,372,647.71
MENOS:	(ARTÍCULO 70, LEY 17 DEL 1RO. DE MAYO DE 1997)		
10%	RESERVA PATRIMONIAL	137,264.77	
9.50%	FONDO PREVISIÓN SOCIAL	130,401.53	
10%	FONDO DE EDUCACIÓN	137,264.77	
0.50%	FONDO DE INTEGRACIÓN	6,863.24	
5%	FONDO ANUAL ESPECIAL PARA EL FOMENTO Y DESARROLLO COOPERATIVO	68,632.39	
	TOTAL DE APROPIACIONES		<u>480,426.70</u>
	EXCEDENTE NETO POR DISTRIBUIR		<u>892,221.01</u>



Resolución No.1

Por la cual se aprueba la Aplicación de Excedentes del Ejercicio Socioeconómico terminado el 31 de diciembre de 2021

La Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L. legalmente constituida en Asamblea y en uso de sus facultades que le confiere la Ley y el Estatuto, y

CONSIDERANDO:

1. Que los informes presentados a esta Asamblea, al finalizar el Ejercicio Socioeconómico el 31 de diciembre de 2021, muestran un excedente de **B/.648,270.11** por distribuir para este período.
2. Que durante los últimos años y por instrucciones del regulador, se requiere contar con una calificación de riesgo; sin embargo, dentro la misma, el Capital Institucional está clasificado como un riesgo crítico, lo que afecta significativamente la calificación de riesgo de la Cooperativa.
3. Que el Capital Institucional forma parte del Patrimonio y en los años 2019 y 2020 cerró con 3.18% y 2.97%, cuando el mínimo requerido es el 10% de los activos totales.
4. Que el ente regulador ha señalado la no distribución de excedentes hasta que no se cuente con el Patrimonio mínimo sugerido del 10% de los activos totales.
5. Que es facultad de la Asamblea resolver la aplicación de este excedente.

RESUELVE:

1. Aplicar al Capital Institucional la suma de **B/.648,270.11**, monto que representa el Excedente Neto del Ejercicio Socioeconómico 2021.

Dado en la Ciudad de Panamá a los veintiséis días del mes de marzo de dos mil veintidós.

Dra. Bethania Meléndez H.
Presidenta

Ing. Aura Lee
Secretaria

Informe de la Junta de Directores

Estimados cooperativistas:

Nuestro agradecimiento a todos los asociados por continuar depositando su confianza en Cooperativa Profesionales, R.L. y por permitirnos seguir cumpliendo con nuestra Visión: <<**Constituirnos en el mejor modelo de gestión e innovación cooperativa, de reconocida calidad humana y profesional**>>.

Gracias a los Órganos de Gobierno, Comisionados, Coordinadores Capitulares y a la Lic. Maritza García, Gerente General Encargada, por su liderazgo y respaldo; así como a todos los colaboradores que hicieron posible los logros alcanzados.

Sigamos avanzando de la mano, convencidos de que somos parte de un movimiento que construye todos los días un mundo mejor.

En el marco de la Ley 17 del 1° de mayo de 1997, el Estatuto y los Reglamentos que rigen las funciones de nuestra Cooperativa, nos complace presentarles el Informe de la gestión realizada por la Junta de Directores durante el ejercicio socioeconómico 2021.

1. Distribución de cargos:

La Junta de Directores del período 2021-2022, realizó su primera reunión de instalación el 30 de marzo de 2021, quedando los cargos distribuidos así:

Presidenta:	Dra. Bethania Meléndez H.
Vicepresidenta:	Mg. Judith Ríos
Secretaria:	Ing. Aura Lee
Tesorera:	Dra. Esmeralda Batista Esturaín
Subsecretario:	Dr. Noel De León
Subtesorera:	Dra. Elisa Rivera de Constable
Vocal:	Dr. Ramón Rodríguez Lay

2. Reuniones:

Durante este ejercicio socioeconómico se realizaron 49 reuniones a través de la plataforma Zoom: 31 ordinarias, 9 ordinarias conjuntas y 9 extraordinarias.

3. Acuerdos de la Junta de Directores más relevantes para el funcionamiento de la empresa:

A continuación, un resumen de los acuerdos más relevantes, por temas, realizados durante este período.

Se aprobó lo siguiente:

Cumplimiento:

1. El Manual de Metodología de Evaluación del Riesgo Cliente.
2. Se adquirió con la empresa EMC Software de Panamá, Inc. la nueva herramienta de monitoreo transaccional, para cumplir con temas relacionados a la Ley 23 de 2015.



3. La documentación del Departamento de Cumplimiento para el 2021: Plan y Cronograma de Trabajo, Matriz Legal – Reportes e Informes de la Cooperativa para los entes reguladores y Plan Anual de Capacitación.
4. El Reglamento del Comité de Prevención.
5. El Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Plan Administrado de Salud:

Modificar el Acuerdo No.2 de la Reunión No.02-2021, de la Junta de Directores, sobre migraciones dentro del plan de salud a los planes de bandas de edades, en la parte correspondiente a los casos no elegibles, para que se lea así:

No serán elegibles, para la migración o ingreso, afiliados o solicitantes que padezcan o hayan padecido alguna enfermedad catastrófica, pero no limitadas, a: hipertensión, cáncer, diabetes, insuficiencia renal, accidente cerebrovascular, sida, trasplante de órganos, esclerosis múltiple, párkinson, problemas de espalda o columna y enfermedades de colágeno.

Los afiliados que hayan padecido de COVID-19, podrán optar a migración o ingreso al plan, una vez su solicitud fuese aprobada satisfactoriamente, luego de pasar la evaluación de parte del Administrador, que tendrá dentro de sus consideraciones la exclusión de aquellos pacientes que padecieron COVID-19 y necesitaron hospitalización, estuvieron en las unidades de cuidados intensivos y que padecen secuelas de la enfermedad.

Además, no necesitarán hisopados para poder migrar a los planes de bandas de edades.

Riesgo:

1. Las modificaciones al Reglamento de la Comisión de Riesgo.
2. El Manual de Riesgo Operativo del Departamento de Riesgo.
3. Los procedimientos de Riesgo Operativo del Departamento de Riesgo: Procedimiento de Identificación, Procedimiento de Análisis y Evaluación, Procedimiento de Tratamiento y Seguimiento y Procedimiento de Comunicación e Informe.
4. El Plan de Trabajo 2021 del Departamento de Riesgo.

Moratoria:

1. Extender el período de moratoria para los asociados hasta el 30 de junio de 2021, basado en lo establecido en la Ley No.156 del 30 de junio de 2020 y el comunicado emitido por IPACCOOP (ente regulador).
2. Extender, desde el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2021, el período de moratoria para aquellos asociados y terceros afectados por la pandemia y que se presentaron en la Cooperativa para formalizar arreglo de pago de sus compromisos.

Los productos y servicios incluidos en esta suspensión, así como las condiciones aplicables a cada uno, se detallan así:

- Préstamos, programas obligatorios, seguros colectivos y telefonía celular: extender la suspensión del cargo por mora del 1.5% hasta el 5to. día hábil de octubre de 2021, para todos los asociados.
 - Tarjetas de Crédito: extender el pago mínimo cero, para los tarjetahabientes, a partir de los estados de cuenta al corte de julio hasta el corte de septiembre 2021, solo para los asociados que se acogieron a la moratoria hasta el 30 de junio. Al resto de los tarjetahabientes se les aplicará su pago mínimo regular.
3. El Reglamento Especial COVID-19, que regirá para apoyar a los asociados y terceros que se acogieron a la moratoria.
 4. Modificar el Reglamento Especial COVID-19, con la inclusión de un artículo que considere las opciones por las cuales pueden optar los retirados o expulsados y los terceros que se les dio de baja. El artículo quedó así:

Artículo 13: Los retirados o expulsados y los terceros que se les dio de baja y que se acogieron a la moratoria, solo podrán optar por las siguientes modalidades de auxilio: arreglo de pago, préstamo renegociado y préstamo modificado.

Nota: Se consideraron estas medidas únicas de auxilio, debido a que no son asociados de la Cooperativa y el sistema no permite la generación de nuevos compromisos.

Crédito:

1. Las promociones del producto Prom Consumo y préstamos prendarios, por un período de tres meses, a partir de febrero de 2021.
2. El nuevo tarifario de la Tarjeta Clave, el cual se detalla a partir de la salida a producción, con las mejoras realizadas al producto.

	Anualidad	Tarjeta adicional	Reposición pérdida/ robo	Retiro ATM (otros bancos)	Consultas
ACTUAL	16.05	21.40	21.40	0.80	0.80
PROPUESTA	20.00	20.00	18.00	1.25	1.00

Además, todo asociado o tercero que requiera la Tarjeta Clave firmará una solicitud y un contrato que estipula los derechos y deberes del uso de la tarjeta y los costos asociados que serán debitados de su cuenta de ahorros.

3. Las propuestas para promocionar los préstamos de consumo y prendarios, del 1 de junio hasta el 31 de agosto de 2021.
4. La promoción de préstamos con pagos combinados (descuento directo y ventanilla) hasta el 31 de agosto de 2021.
5. La promoción de la Tarjeta Navideña Mastercard 2021-2022, bajo los siguientes términos:
 - Tasa de interés de 8.25%.
 - Costo de membresía de B/.25.00 para tarjeta principal y adicional.
 - Pago de cashback: por cada dólar de compra se pagará 0.005 (corresponde al 50% de lo que se paga normalmente con nuestras tarjetas regulares).



- Vigencia del 1° de octubre del año 2021 hasta el 15 de enero del año 2022.
 - Obtener una tarjeta navideña garantizada con una cuenta de ahorro disponible, capital externo, plazo fijo y que no requiera evaluación de crédito.
 - Mantener el método de límite preaprobado en tarjetas navideñas de los años anteriores, a los asociados con buen comportamiento de pago.
6. Las modificaciones realizadas al Reglamento de Tarjeta de Crédito Mastercard Navideña, que registrará para el período 2021-2022.
 7. Las propuestas para extender la promoción de los préstamos prendarios y Prom Consumo, del 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2021.
 8. Las modificaciones al Reglamento del Seguro de Desgravamen y Cesiones en Garantía para préstamos.
 9. Las modificaciones al Reglamento de Aceptación de Cheques.

Professional Trust, S.A.:

Realizar los siguientes aportes de capital requerido, según la Ley 21 del 10 de mayo de 2017, desglosados así:

- B/.135,000.00 para el segundo trimestre de 2021.
- B/.115,000.00 para el tercer trimestre de 2021.
- B/. 95,000.00 para el cuarto trimestre de 2021.

Proyecto en Bella Vista – Hospital Cooperativa Profesionales, R.L.:

1. Contratar los servicios de la empresa CONSARQ para que realice los siguientes trabajos:
 - a. Demolición de la casa contigua a la Sede de la Cooperativa en Bella Vista.
 - b. Demolición del Edificio de Bella Vista (antigua Sede). Antes de la demolición del edificio, se debe hacer un inventario de lo que hay dentro del inmueble y luego retirarlo todo.
2. Conformar la Comisión Especial para atender el proyecto de Bella Vista, integrada por los siguientes comisionados: Dr. Noel De León, Presidente; Dr. Ramón Rodríguez Lay y Dra. Elisa Rivera de Constable.
3. Aprobar la Consultoría de la empresa Mallol Arquitectos para llevar a cabo el proyecto del hospital, oficinas y áreas de amenidades que se desean desarrollar en Calle 48 Bella Vista y Avenida Federico Boyd.

La aprobación se realiza con una sola cotización, considerando que este proyecto está en evaluación desde el año 2011 (XLIV Asamblea) y que el proveedor aprobado elaboró el diseño básico preliminar que inició con la evaluación financiera, para determinar la viabilidad y continuar con los procesos requeridos para contar con un informe arquitectónico que nos permita presentar una propuesta en la Asamblea por Delegados.

Los servicios contenidos en esta consultoría contemplan:

- A. Alcance de la Propuesta: Diseño Preliminar, Anteproyecto, Diseño Esquemático, Aprobaciones ante las Autoridades Competentes, Términos de Referencia y Bases para la Licitación, Licitación y Selección de Contratista.
- B. Metodología de trabajo
- C. Exclusiones

- D. Información y Recurso suministrado por la Cooperativa
- E. Plazo de entrega
- F. Honorarios Profesionales

En esta consultoría se utilizará como referencia el programa de diseño y el diseño conceptual aprobado en la etapa anterior.

Proceso de Selección – Corredor Asesor de Seguros:

1. La contratación de un Asesor Legal especialista en temas de seguros, con la finalidad de realizar una revisión integral del contrato de Corretaje de Seguros suscrito con la empresa Ureña y Ureña, S.A.
2. Contratar una asesora para la elaboración del pliego técnico, requerido para la contratación de los servicios de Corretaje de Seguros.
3. El pliego técnico (criterios de evaluación, el cronograma de trabajo, mercadeo y ventas, otros), para el proceso de contratación del Corredor Asesor de Seguros.
4. Extender el plazo del contrato de asesoría y corretaje de seguros con la empresa Ureña y Ureña, S. A., que vence el 31 de octubre de 2021, por dos meses prorrogables.
5. Ratificar el Acuerdo No.1 de la Reunión No.41-2021, extraordinaria, de la Junta de Directores, sobre la contratación de la empresa Kam y Asociados, S.A. como los Corredores Asesores de Seguros, para el quinquenio 2022-2026.

El Departamento de Asesoría Jurídica elaboró el contrato para la prestación de servicios.

6. Autorizar a la Dra. Bethania Meléndez, Representante Legal de la Cooperativa, a firmar el contrato de Asesoría y Corretaje de Seguros con Kam y Asociados, S.A., para que preste los servicios de intermediación y asesoría permanente y especializada en los campos de riesgos y seguros, administración de pólizas, atención de siniestros y gestiones de reclamos solicitados por nuestros asociados, terceros y trabajadores.

Este contrato tendrá una vigencia de cinco años contados a partir de enero de 2022.

Boulevard Gardens:

1. Rescindir el contrato de afiliación con Coronado Luxury Club & Suites, para el acceso y uso de las facilidades por parte de los huéspedes de Boulevard Gardens, a partir de la firma del finiquito, con la salvedad de que, en caso de venta de estas unidades, cada una tendrá una afiliación incluida y el nuevo propietario podrá activarla o no, pagando la suma de B/.300.00 mensuales por cada casa.

Se mantiene el pago mensual de B/.140.00, a la asociación de residentes de Playa Coronado.

2. Las nuevas tarifas para el alquiler de los dúplex en el Boulevard Gardens. Ver en el punto No.8 (Boulevard Gardens).

4. Proceso de Selección y Contratación del Corredor Asesor de Seguros:

El 31 de octubre de 2021 venció el contrato de Servicios de Corretaje de Seguros pactado a 10 años con la empresa Ureña y Ureña, S.A. quien, además, manejó nuestro portafolio de seguros por más de 35 años consecutivos.



Por consiguiente, al iniciar el proceso de selección del Corredor Asesor de Seguros, se revisaron las propuestas realizadas por nuestros Delegados en la Asamblea de 2004, las cuales compartimos:

XXXIV Asamblea 27 de marzo de 2004	Propuesta No.1: << Conminar a la Junta de Directores para que, a la mayor brevedad posible, nombre una comisión que estudie la factibilidad o no de que la cooperativa incursione en la rama de seguros y convocar a Asamblea Extraordinaria, de acuerdo con resultados de estos. La comisión debe integrarse, además de los designados por la Junta de Directores, con aquellos asociados con experiencia en el tema que así lo soliciten>>. Proponente: Juan Brandao, asoc.2189 Secundado por: Luz Landau, asoc.1383 y Yonia de Rodríguez, asoc.716. Votos a favor: 107 (aprobada) Votos en contra: 19
	Propuesta No.2: << Que a partir de la fecha se someta a concurso, todos los cargos o servicios que contrate la cooperativa, incluyendo el corredor de seguros o compañía corredora, de acuerdo con perfiles previamente establecidos al vencimiento de sus contratos>>. Proponente: Juan Brandao, asoc.2189 Secundado por: Ada Camargo, asoc.1905 Votos a favor: 108 (Aprobada) Votos en contra: 10

Posteriormente, la Junta de Directores delegó en la Comisión de Seguros el proceso de evaluación, tal y como se había realizado en años anteriores.

Considerando la fecha de vencimiento del contrato con la empresa Ureña y Ureña, S.A. y que el proceso para la evaluación y selección de los servicios de la empresa corredora asesora de seguros iniciaban en agosto 2021, la Junta de Directores aprobó extender el plazo del contrato de asesoría y corretaje de seguros hasta el 31 de diciembre 2021 (dos meses prorrogables).

La comisión nombrada para tal fin presentó propuestas a la Junta de Directores para la contratación de un asesor legal especialista en temas de seguros y un asesor para la elaboración del pliego técnico de cargos, por lo que se aprobó contratar los servicios de:

- Un asesor legal para la revisión del pliego técnico de cargos y del contrato de servicios vigente, a fin de realizar las mejoras para la elaboración del nuevo contrato.
- Un asesor experto en seguros para elaborar un pliego técnico de cargos, bajo el cual se regirá el proceso de contratación del Corredor Asesor de Seguros.

Una vez aprobadas las dos asesorías, se agendaron reuniones de trabajo para coordinar la elaboración del pliego técnico de cargos con las especificaciones requeridas, para un proceso de evaluación y selección transparente.

Los aspectos más relevantes considerados para la elaboración del pliego fueron los siguientes: Análisis del portafolio de seguros, Asesoría técnica (Seguros Colectivos - Seguros Patrimoniales – Manejo de programas administrados), Reclamaciones por siniestros, Mercadeo y ventas y Criterios de evaluación, Mejoras a los colectivos.

Con el pliego técnico de cargos aprobado y la revisión del asesor legal externo, se acordó en la Junta de Directores invitar al proceso de selección del corredor asesor de seguros, a las siguientes empresas: Arco Seguros, S.A.; Palma & Company; Grupo de Asesores de Seguros; Somos Asesores de Seguros, S.A.; Panamerican Network Services, S.A.; Ureña y Ureña, S.A. y Kam y Asociados, S.A.

Se cumplió con el cronograma de actividades presentado en el pliego técnico de cargos. Enumeramos las más relevantes:

- 11 al 18 de agosto 2021: Registro de Participantes
- 20 de agosto 2021: Absolución de consultas (vía Zoom) 1 persona por empresa
- 20 de septiembre 2021: Entrega de propuestas
- 21 al 24 de septiembre: Evaluación de propuestas
- 18 de octubre 2021: Reunión de Junta de Directores para aprobación
- 27 de octubre 2021: Notificación a las empresas participantes

Adicional, dentro de cada una de las etapas (fechas) y de acuerdo con el rol y responsabilidad en el proceso de evaluación y selección se contó con la participación de: Junta de Directores, Junta de Vigilancia, Comisión de Seguros, Auditoría Interna, Gerencia General Encargada, Asesoría Jurídica, Gerencia Financiera y de Operaciones Encargado y Jefe de Procesos y Planificación Estratégica.

Cumpliendo con todo el proceso de evaluación, la Junta de Directores aprobó la contratación de Kam y Asociados, S.A., como la empresa Corredora Asesora de Seguros para administrar el portafolio de seguros, así como los programas voluntarios y obligatorios (mortuoria, fondo especial y cáncer) por los próximos cinco años.

5. Proyecto de Bella Vista:

Para la coordinación del Proyecto de Bella Vista se nombró una Comisión Especial, la cual se instaló el jueves 05 de agosto de 2021 y está conformada por personal directivo, administrativo y personal de apoyo técnico, liderado por el Arquitecto Ignacio Mallol Tamayo, de la empresa Mallol Arquitectos.

La finalidad de esta comisión es analizar y gestionar las actividades necesarias para llevar adelante el proyecto más grande y de impacto en Cooperativa Profesionales, R.L, como lo es la construcción de un hospital.

El proyecto consiste en la construcción, equipamiento y administración de un hospital; además, oficinas para brindar servicio a nuestra membresía y áreas de amenidades. Estará ubicado en Avenida Federico Boyd, Bella Vista, Ciudad de Panamá, antigua Sede de la sucursal Bella Vista.

La comisión ha realizado siete (7) reuniones técnicas: cinco (5) de forma virtual y dos (2) presenciales, desarrollándose en las instalaciones de la firma Mallol Arquitectos y en las oficinas de Cooperativa Profesionales, R.L.

En estas reuniones se presentaron y evaluaron temas de interés que se encuentran identificados en el proyecto, como son: Diseño preliminar, Anteproyecto arquitectónico, Diseño esquemático, Términos de

referencia, Aprobación de los diseños de planos y Revisión de los escenarios para la fuente de financiamiento.

Adicionalmente, por medio del Comité de Educación, se organizaron actividades relacionadas con el proyecto como fue la pasantía virtual de UNIMED (sistema cooperativo de trabajo médico y la mayor red de asistencia médica de Brasil).

Esta pasantía nos permitió conocer y comprender el modelo de negocio en el que, así como UNIMED en Brasil y COOMEVA en Colombia, nuestra cooperativa podría incursionar, considerando que contamos con el recurso humano idóneo para brindar servicios de salud en casi todas las especialidades.

Es por ello que presentamos a consideración de nuestros distinguidos Delegados, la posibilidad de expandir nuestros servicios con la realización de este proyecto como un nuevo modelo de negocio que, desde hace varios años, está demandando cambios para ser cónsonos con nuestra visión.

6. Caso – Bocas del Toro:

El 10 de junio de 2021 se observó a través del monitoreo de cámaras del centro de videovigilancia de la Cooperativa, un proceso inusual en el cierre, del día, de las operaciones en el Capítulo de Bocas del Toro.

A partir del día siguiente de lo sucedido, hasta el 21 de junio de 2021, se realizó un monitoreo más amplio a través de las cámaras, donde se pudo observar que las irregularidades continuaban, por lo cual se solicitó a la Gerencia de Auditoría Interna que efectuara una revisión a los fondos manejados en el Capítulo.

El resultado de la auditoría reflejó una transacción de retiro no procesada en el sistema, por lo que, en ese momento, se identificó un faltante, situación que nos llevó a una revisión integral de las operaciones, la cual finalizó en el mes de septiembre de 2021.

Considerando el riesgo operativo reflejado durante el desarrollo de la investigación, se implementaron mejoras en los procesos, con el propósito de mitigar este tipo de eventos.

La Cooperativa presentó la Querrela Penal correspondiente por este caso y el reclamo a la aseguradora, por el monto afectado.

7. Terrenos de Juan Díaz:

Antecedentes de la propiedad Finca No.346117	
Terreno total	8,866.37 M2
Afectación de la zanja	2,823.30 M2
Total de terreno no afectado	6,043.07 M2
Avalúo de agosto 2017 – Valor comercial	B/.3,900,340.50 (435.00 x M2)

En el informe del ejercicio socioeconómico 2020, se detallaron las conclusiones de la consultoría realizada con la empresa Geodynamics, donde se indicó la posibilidad de que el terreno fuese requerido por el Municipio de Panamá, debido a que el mismo forma parte de un estudio desarrollado para prevenir las inundaciones en Juan Díaz.

Con base en lo anterior, para marzo de 2021 se le envió nota al Presidente de la República, con el propósito de presentarle nuestra inquietud respecto a la situación que afecta el patrimonio de la Cooperativa. En la misma se le indicó de las múltiples gestiones realizadas ante el Ministerio de Obras Públicas y la Alcaldía

Municipal, proponiéndole como solución al problema una permuta de un terreno con similares medidas y valor al de la finca 346117.

Seguidamente, se presentó el caso ante los organismos nacionales regentes del Cooperativismo, CONALCOOP e IPACOOOP, quienes se comprometieron a darle seguimiento ante las instancias superiores, ya que se vieron identificados con la situación que mantienen las Cooperativas del país.

También se realizaron gestiones con el Director Nacional de Mantenimiento del Ministerio de Obras Públicas, con el fin de evaluar las alternativas o soluciones a la afectación que presenta la finca. Este ministerio nos informó que tiene un proyecto para el próximo año 2022 (desarrollo del río Juan Díaz y la quebrada La Gallinaza), para mejorar el drenaje de la descarga de agua. Estaremos a la espera de este informe para conocer si con esto se mejora la afectación en los terrenos de la Cooperativa y de no ser así, se nos presentarán otras alternativas.

8. Boulevard Gardens:

Datos del Activo			
Finca	315191		
Fecha de compra	25 de febrero de 2014		
Vida útil	30 años		
	Valor de Compra	Depreciación Acumulada	Valor en Libros al 31/12/2021
6 unidades de vivienda	1,203,200.00	287,143.80	916,056.20
Terreno	226,800.00		226,800.00
Total	1,430,000.00	287,143.80	1,142,856.20
Avalúo realizado 11/1/2021	B/.1,483,000.00 Valor comercial ajustado		
Metros cuadrados	1,283.84 – Precio/M2 B/.1,155.00		

Cumpliendo con las medidas de bioseguridad requeridas para la protección de los asociados y terceros, a partir del mes de mayo de 2021 se reabrió Boulevard Gardens.

Como estrategia de apertura se realizaron ajustes en las tarifas actuales, con el fin de promover las estadías en días de semana.

Detalle de Tarifas		Temporada Baja (del 1 de abril al 31 de octubre)		Temporada Alta (1 de noviembre al 31 de marzo)	
		Tarifa regular	Promoción	Tarifa regular	Promoción
Asociados	Reserva de lunes a miércoles (2 noches)	200.00	150.00	250.00	200.00
Terceros		250.00	200.00	300.00	250.00
Asociados	Reserva de lunes a jueves (3 noches)	300.00	225.00	375.00	300.00
Terceros		375.00	275.00	450.00	350.00
Asociados	Reserva de lunes a viernes (4 noches)	400.00	300.00	500.00	375.00
Terceros		500.00	375.00	600.00	450.00
Asociados	Reserva de lunes a domingo (6 noches)	750.00	650.00	900.00	775.00
Terceros		870.00	745.00	1,050.00	900.00
Asociados	Reserva de viernes a domingo (6 casas 2 noches)	2,050.00	1,800.00	2,350.00	2,100.00
Terceros		2,170.00	1,920.00	2,650.00	2,400.00
Asociados	Reserva un mes (30 días)		1,600.00		1,800.00
Terceros			1,800.00		2,000.00

A continuación, se detallan las reservas realizadas del mes de mayo al mes de diciembre de 2021.

Mes de Reservas 2021	Lunes a jueves		Viernes a domingo		Días festivos o vacaciones		Cantidad de Reservas	Total de Ingresos
	Cantidad Reservas	Monto	Cantidad Reservas	Monto	Cantidad Reservas	Monto		
Mayo	3	425.00	10	2,150.00	1	225.00	14	2,800.00
Junio	3	450.00	13	3,700.00	10	2,700.00	26	6,850.00
Julio	8	2,000.00	14	4,025.00			22	6,025.00
Agosto	16	1,825.00	19	4,842.50			35	6,667.50
Septiembre	7	1,100.00	10	2,187.50	18	4,440.00	35	7,687.50
Octubre			21	5,795.00			21	5,795.00
Noviembre	3	500.00	12	2,775.00	11	4,725.00	26	8,000.00
Diciembre	6	1,075.00	7	1,950.00	10	4,025.00	23	7,050.00
Total	46	7,375.00	106	27,425.00	50	16,075.00	202	50,875.00

9. Empresa Fiduciaria – Professional Trust, S.A.:

En cumplimiento a lo aprobado en la Resolución No.1 de la LII Asamblea Extraordinaria del 19 de mayo de 2018, por la cual se aprueba crear una Sociedad Anónima para ejercer el negocio Fiduciario, de acuerdo con las Leyes vigentes de la Republica de Panamá, Professional Trust, S.A. inicia operaciones en diciembre de 2020.

Producto de la gestión realizada durante este primer año de negocio, se manejaron los siguientes indicadores de gestión para la Fiduciaria:

- 213 contratos traspasados de la licencia anterior a la nueva Fiduciaria.
- 59.4 millones administrados producto de los traspasos.
- 13 nuevos contratos firmados.
- Más de 62 millones de dólares administrados en patrimonio fideicomitido.

Los esfuerzos de este período estuvieron centrados en el traspaso de los contratos que estaban bajo la administración de la licencia anterior en Cooperativa Profesionales, R.L., y los cuales representan solo el inicio de un gran proyecto. A través del IPACOOOP se organizaron reuniones con otras Cooperativas, para ofrecer los productos de la fiduciaria.

Actualmente nos encontramos desarrollando nuevos productos de fideicomisos, para nuestra membresía y terceros.

10. Nueva Sede – Capítulo de Colón:

La Junta de Directores en su Reunión No.40-2018, realizada el 7 de noviembre de 2018, aprobó la compra de dos locales y realizar sus mejoras, para adecuarlos como nuevas oficinas del Capítulo de Colón.

En el año 2021 se nos confirmó la entrega de los locales, por lo que se elevó el seguimiento de las adecuaciones de las oficinas al área de proyectos de Cooperativa Profesionales, con miras a coordinar con todas las partes interesadas el desarrollo integral requerido para que las oficinas puedan ser utilizadas por nuestra membresía.

Este proyecto está liderado por la Gerencia Administrativa y se cuenta con el acompañamiento de la Arq. Carmen Sharp, para lo relacionado a planos e inspecciones y con el equipo de Iconos Panamá, S.A (Diseño Arquitectónico Corporativo), quienes se encargarán de las adecuaciones de las nuevas oficinas.

El alcance de este gran proyecto contempla la remodelación y adecuación de las oficinas 141 y 142 ubicadas en el Centro Comercial Atlantic Mall, pertenecientes a nuestra Cooperativa, incluye las adecuaciones físicas de infraestructura y amoblamiento, configuración de conexiones, redes y UPS y la instalación de todos los sistemas de seguridad (alarmas contra robo, incendio y cámaras de videovigilancia).

A la fecha se han realizado cuatro (4) reuniones virtuales con todas las partes interesadas, ya contando con el permiso de construcción y a la espera de la entrega de las llaves por la administración del Atlantic Mall, para empezar la adecuación de la oficina con una fecha estimada de entrega de 120 días, después de entregado el local.

11. Gerencia de Auditoría Interna:

Se realizaron auditorías de cumplimiento, financieras y de gestión con el objetivo de determinar la situación económica de la empresa y efectuar las recomendaciones pertinentes, producto de los hallazgos detectados. Las mismas fueron debidamente presentadas a las distintas áreas de negocios y a los órganos de gobierno.

Auditorías programadas:

Auditorías de Cumplimiento, Revisión de Información Contable y Financiera, Evaluación de Control Interno, Auditorías recurrentes, Debida Diligencia, Monitoreo de la Ejecución Presupuestaria, Cumplimiento Legal y Normativo de la Cooperativa, Proyectos especiales y trabajos requeridos por la administración y Cumplimiento regulatorio y de gestión de la empresa Professional Trust, S.A.

Auditorías de rutina:

- 1. Arqueos Sorpresivos de Fondos de Caja Menuda, de Fondos de Cambio y Fondos Rotativo:** Se efectuaron 235 arqueos sorpresivos en las Sucursales de Vista Hermosa, El Dorado y Panamá Oeste.
- 2. Arqueos de Fondos de Capítulos:** En las giras realizadas a los capítulos del interior del país, se realizaron 38 arqueos a los fondos de Caja Menuda, Fondo de Cambio y Fondo Rotativo.
- 3. Recaudos de Capítulos:** Se revisaron 42,118 transacciones de pagos procesados en los capítulos. Los capítulos con más recaudos fueron Chiriquí (55%) y Azuero (22%).
- 4. Verificación de Libretas de Cobros – Departamento de Logística:** Se realizaron verificaciones de libretas de cobros para comprobar la aplicación en el sistema Byte, correspondientes a los cobros realizados a través de cheques.
- 5. Certificación de Saldos:** A solicitud del Departamento de Cobros se confeccionaron 47 certificaciones de saldos, firmadas por el Auditor Interno de la Cooperativa para entregar al Departamento de Asesoría Jurídica.

Auditorías de Sistemas:

- Proceso automático de provisión diaria de intereses – cartera de préstamos
- Administración de sistemas de tarjetas de crédito y Clave
- Gestión de sistema Cooperativa en Línea



- PERFECTFORMS – aplicación de solicitud de préstamo
- Banca en línea – Banco General
- Sistema de información y controles de seguridad – Professional Trust, S.A.
- Evaluación de riesgo y controles de accesos al sistema Amadeus – Professional Trust, S.A.

12. Departamento de Asesoría Jurídica:

Se realizaron las siguientes actividades:

- **Confección de Escrituras Públicas por Contratos de Préstamos:** Se confeccionaron y refrendaron 345 escrituras con garantías de bienes muebles (autos y equipos) y 120 de bienes inmuebles para un total de 465.
- **Confección de Escrituras y Minutas (Liberación de Hipoteca por Cancelación de Préstamos, Consentimiento, Declaración de Mejoras, Traspaso y otros):** Se confeccionaron 494 escrituras y minutas de cancelación de préstamos con garantía de bienes muebles (autos y equipos) e inmuebles y 5 minutas de consentimiento por donación, adición de terreno, mejoras y demás.

Se gestionaron 494 liberaciones de hipotecas, generando ingresos para la Cooperativa por la suma de B/.49,990.00.

- **Revisión y Refrendo de Escrituras, donde se transcriben las minutas de cancelación y otras, emitidas por la Cooperativa, para realizar trámites por cuenta de los asociados:** Se revisaron y refrendaron 45 Escrituras Públicas por cancelaciones de préstamos con garantía de bienes muebles e inmuebles para trámite por parte del asociado.
- **Confección, revisión y refrendo de contratos:** Se confeccionaron, revisaron y refrendaron 72 contratos varios de servicios y 31 contratos laborales.
- **Recibo y contestación de Oficios Judiciales (secuestros, embargos y otros):** Se recibieron y contestaron 713 oficios judiciales.
- **Autenticación de documentos en la Notaría:** Se autenticaron 772 pagarés y 313 documentos relacionados con Fideicomisos (Cooperativa Profesionales, R.L. y Professional Trust, S.A.).
- **Gestión en los Procesos Judiciales:** En el 2021 se iniciaron 20 nuevos Procesos Ejecutivos.
- **Cancelaciones de cuentas en Procesos Judiciales:** Mediante la presentación de Procesos Judiciales, se recuperaron un total de 12 cuentas por la suma de B/.234,362.70.
- **Embargos y descuentos directos recibidos por Procesos Judiciales:** En el año 2021 se recibió, en concepto de embargos y descuentos directos de salarios de exasociados, la suma de B/.162,391.65.

13. Otros:

Conferencia Magistral en celebración del Día Internacional de las Cooperativas:

Este evento fue organizado por nuestra Cooperativa y se llevó a cabo el jueves 1 de julio de 2021, vía Zoom, para todos nuestros asociados y hermanos cooperativistas a nivel nacional.

Se tuvo el privilegio de contar con los más altos expositores del movimiento cooperativo mundial y regional: Dr. Ariel Guarco, Presidente de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI); Dra. Graciela Fernández Quintas,

Presidenta de Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) y como autoridad nacional, el Lic. Edwin Navarro, Director Ejecutivo del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOOP).

Esta actividad se realizó para compartir información, conocimientos y experiencias para sensibilizar sobre los temas del desarrollo a través del modelo socioeconómico cooperativo, social y solidario, que se basa en los principios del bien común.

Certificación ISO-9001:

Con base en los resultados de la auditoría de primer seguimiento por IGC Certificación Global, S.L.U., realizada a Cooperativa Profesionales, R.L. y tomando en cuenta la evaluación satisfactoria del Plan de Acción Correctiva presentada por las No Conformidades Detectadas, se nos informó el 12 de enero de 2022 que la Comisión de Certificación, conforme a los procedimientos de certificación, decidió conceder el mantenimiento de la certificación No. IGC10945 319 COP, bajo la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Licencia Fiduciaria de Cooperativa Profesionales, R.L.:

En cumplimiento al plan de liquidación de los fideicomisos administrados por la Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L., basado en la Resolución SBP-FID-0016-2019, del 9 de agosto de 2019, presentamos los procesos más relevantes realizados:

- Informes Mensuales de Avance del Plan de Liquidación – Fiduciaria Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L.
- Contratos de Fideicomisos de Inversión y Administración cancelados de la Fiduciaria Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L., divididos de la siguiente manera: contratos cancelados por traspasos de los fondos del Fideicomitente a Professional Trust, S.A. (fiduciaria entrante) y contratos cancelados por desistimiento o fallecimiento del Fideicomitente.
- Finiquitos de Contratos de Fideicomisos de Inversión y Administración de la Fiduciaria Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L., con la respectiva fotocopia de cédula de identidad personal del fideicomitente y/o beneficiario.
- Notas de Autorización de Traspaso de Fondos como constancias del consentimiento expreso del fideicomitente y/o beneficiario para traspasar el fideicomiso a Professional Trust, S.A.

La pandemia por COVID-19 fue un factor determinante, ya que los fallecimientos y otros casos donde el asociado vio afectados sus ingresos, incidieron en el desistimiento del Fideicomiso con la nueva fiduciaria.

Fue bastante difícil lograr que los asociados se presentaran a finalizar el proceso, pese a que se les brindaron todas las alternativas con las que se contaba. La respuesta fue lenta y hasta se enviaron notas firmadas por el representante legal de la Cooperativa para lograr el objetivo del plan de liquidación, que se extendió más de lo programado.

El apoyo entre los colaboradores de Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L. y Professional Trust, S.A. ha sido fundamental para culminar este proceso, el cual involucró estrategias de atención y una logística para recopilar la documentación y las firmas de los asociados.

Durante el proceso se realizaron reuniones con la Superintendencia de Bancos de Panamá, específicamente con la Dirección de Asesoría Jurídica y de Supervisión Fiduciaria.

Al cierre del 31 de diciembre de 2021 se presentó el informe de liquidación de la licencia fiduciaria de Cooperativa Profesionales, R.L. por lo que estamos a la espera de la revisión final del regulador, con miras a que emita la resolución de la liquidación.



Este proceso corresponde a la liquidación de la Licencia de Cooperativa Profesionales, R.L., por lo que el servicio de fideicomiso se ofrece a nuestros asociados en nuestra nueva empresa fiduciaria Professional Trust, S.A.

14. Comités y Comisiones:

Comité de Educación

Durante el año 2021 se realizaron 17 reuniones, de las cuales 14 fueron ordinarias y 3 extraordinarias.

El Comité de Educación diseñó una novedosa estrategia de aprendizaje que ha permitido contemplar a todos los grupos de interés de la cooperativa y fortalecer nuestra identidad: asociados, delegados, directivos, jóvenes, hijos de asociados y colaboradores.

Para el ejercicio socioeconómico 2021, se elaboró un calendario de actividades de docencias con innovadoras tácticas globales de aprendizaje consolidadas en los programas y actividades realizadas virtualmente, detalladas a continuación:

Programas de Actualización de Conocimientos:

Seminario para Directivos:

Contó con la participación de los Órganos de Gobierno, Coordinadores Capitulares y Personal Administrativo. Los temas impartidos en esta docencia fueron los siguientes:

1. Funciones y Responsabilidades de los Cuerpos Directivos y Comités.
2. Refrescamiento de Normas y Regulaciones: Ley 23 de 2015 y Normativas (P-BC/FT/FPADM).
3. Impacto de la Morosidad en el Cálculo de la Reserva NIIF'9.
4. Balance Social Cooperativo.

Programa de Pasantías Virtuales Internacionales:

El Comité de Educación, en colaboración con Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional, desarrolló un novedoso programa de pasantías virtuales con el objetivo de acortar distancias y propiciar un acercamiento intercultural e intercambio de experiencias de nuestros distinguidos asociados con cooperativas internacionales.

Se realizaron cuatro pasantías con temas muy relevantes, tales como:

1. COOMEVA y Cooperativa Profesionales, R.L.: Una Historia en Común.
2. ¿Cómo Gestionar Grupos Empresariales?
3. Cooperativas de Salud: ¿Un Nuevo Grupo Empresarial para nuestra Cooperativa? (UNIMED).
4. Ecosistemas Innovadores y Cooperación entre Cooperativas de Salud.

Las ponencias fueron presentadas por renombrados expositores del movimiento cooperativo a nivel regional e internacional: Colombia, Brasil y España, dejando una grata huella en nuestra ruta de aprendizaje y en los 830 asociados que participaron a nivel nacional.

Programa Modular Estrategia para el Liderazgo Directivo y Gerencial:

Se coordinó en conjunto con la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica (CCC-CA), con el objetivo de potenciar las competencias de estos colectivos en las siguientes temáticas:

1. Módulo I: Competencias con Orientación a Resultados.
2. Módulo II: Compromiso con la Institución y el Servicio.
3. Módulo III: Gestión Administrativa y Gerencial Cooperativo.
4. Módulo IV: Liderazgo Situacional y Comunicación.

Participaron los Órganos de Gobierno, Coordinadores Capitulares y Personal Administrativo.

Gira Nacional de Educación:

Esta docencia fue dirigida a todos los asociados a nivel nacional y contó con la participación de facilitadores internos y del IPACOOOP, quienes disertaron los siguientes temas:

1. Ley 23 de 2015 y su Incidencia en las Cooperativas.
2. Morosidad y cómo afecta las actividades en la Cooperativa.
3. Fiduciaria: Parte del grupo económico de la Cooperativa.

Se realizó en las siguientes fechas:

- 19 de agosto: Participación de los Capítulos de Azuero, Bocas del Toro, Chiriquí, Coclé, Colón y Veraguas.
- 26 de agosto: Panamá y Panamá Oeste.

Conversatorio para Nuevos Asociados:

Se programaron dos conversatorios con el propósito de informar a los nuevos asociados la variedad de productos, programas y servicios de crédito que ofrece la Cooperativa.

Actividades para Jóvenes:

1. Encuentro Virtual Internacional de Jóvenes Cooperativistas: Actividad realizada en conmemoración del Día Internacional de las Cooperativas, con la participación de exponentes internacionales de cooperativas de Argentina, España y México.
2. Día Mundial de la Juventud: Evento realizado con la participación de una expositora de Colombia. La finalidad de estos dos eventos fue el intercambio de ideas y dialogar sobre el rol que los jóvenes pueden desarrollar dentro del movimiento cooperativo e impactar positivamente con sus iniciativas en los espacios de participación creados para tal fin.

La Hora CoopeKids:

Estrategia docente diseñada para cautivar a los niños de 6 a 14 años, hijos de nuestros asociados, con la visión de ir forjando un semillero de futuros relevos generacionales, con marcada identidad cooperativa y el deseo de participación en el desarrollo directivo de la Cooperativa.

Cada una de estas actividades contó con un enfoque educativo centrado en temas sobre cooperativismo, importancia del ahorro, principios y valores cooperativistas, un espacio para actividades lúdicas y talleres creativos, preparados de acuerdo con la franja etaria contemplada, para una mejor recepción de los conocimientos adquiridos.

Live en Instagram:

Novedosa estrategia implementada este año para fortalecer los esfuerzos en materia de aprendizaje, al tenor de las siguientes celebraciones especiales: Día del Médico, Día del Padre, Día del Niño y Día de la Madre.



Conversatorios con Kam y Asociados, S.A.:

Eventos realizados para dar a conocer al nuevo corredor asesor de seguros y propiciar un diálogo interactivo entre ellos y nuestros asociados.

Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS):

Un gran logro innovador del Comité, fue el impulso y el apoyo para el desarrollo de nuestra plataforma e-learning Open LMS, que brindará el servicio de capacitaciones en línea dirigido a nuestros asociados y colaboradores, ofreciendo una serie de cursos desde la perspectiva del conocimiento cooperativo y su funcionalidad, hasta temas de interés general para el desarrollo y perfeccionamiento profesional para nuestro público objetivo.

Otros compromisos que ha llevado a cabo el Comité de Educación:

1. Confección y publicación de la Gaceta Cooperativa.
2. Edición y publicación de la revista El Profesional en los meses de junio y diciembre.
3. Seguimiento y apoyo a las gestiones de afiliación de nuevos asociados.

Damos gracias a Dios por los resultados alcanzados. El plan de trabajo elaborado por este Comité y aprobado por la Junta de Directores, se cumplió en un 95%. Con las docencias programadas se logró capacitar a 2,305 personas, entre todos sus grupos de interés y el presupuesto asignado para este período se administró en forma eficiente.

<<La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo>>.

Nelson Mandela.

Comité de Prevención

Durante este período se realizaron (5) cinco reuniones ordinarias y una (1) reunión extraordinaria.

El Comité de Prevención tiene la responsabilidad de dar seguimiento a la gestión que realiza el Departamento de Cumplimiento, quien lidera en la Cooperativa los temas relacionados a la Ley 23 de 27 de abril de 2015 en materia de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de Armas de destrucción Masiva.

Durante este período se presentaron al Comité de Prevención los siguientes documentos, para su revisión: Manual con la Metodología de Riesgo del Cliente, Reglamento del Comité, Manual de Prevención y Política Conoce a tu Colaborador.

En las reuniones del Comité de Prevención se tuvo la oportunidad de evaluar los resultados de la gestión del Departamento de Cumplimiento, cuyos logros, de acuerdo con su cronograma de trabajo, fue el siguiente:

- **Gestión de alertas:** De enero a noviembre 2021 se han atendido 4,869 transacciones alertadas que corresponde a 2,061 (asociados y terceros), lo que representa un promedio mensual de 443 alertas de 187 asociados y terceros.
- **Reportes de Transacciones en Efectivo (RTE) enviados a la UAF (Unidad de Análisis Financiero),** promedio mensual de 27 transacciones (volantes), para un total de efectivo reportado de B/.3,032,902.
- **Gestión revisión de listas negativas:** De enero a diciembre 2021 se ha cumplido con la revisión de base de datos de asociados y terceros vs. el aplicativo de listas negativas Data Jurídica, que incluye

lista obligatoria por regulación OFAC, ONU y otras listas negativas internacionales y locales. Con esta información se envía certificación mensual a los entes reguladores.

• **Gestión de reporte de operación inusual (ROI) y sospechosa (ROS):**

AÑO	REPORTES	TOTAL DE REPORTES	TOTAL DE CUENTAS REPORTADAS
2021	ROS	4	12
	ALERTAS	12	22
TOTAL GENERAL		16	34

• **Revisión de expedientes de nuevas afiliaciones:** A la fecha se ha cumplido con la revisión mensual, utilizando una muestra del 30% de expedientes de nuevas afiliaciones. Se revisaron 126 expedientes.

• **Revisión y seguimiento de asociados/terceros en condición de Personas Expuestas Políticamente (PEP):**

1. Gestión Anual: se revisaron 118 expedientes de asociados y terceros identificados con la condición de PEP.
2. Gestión Mensual: se validaron y se confeccionaron 38 informes con la debida diligencia reforzada, para clientes identificados como PEP o alto riesgo.

• **Capacitaciones:** Para Directivos, Gerentes, Coordinadores y Oficiales Capitulares, con el tema Refrescamiento de Normas y Regulaciones: Ley 23 de 2015 y Normativas (P-BC/FT/FPADM).

• **Seguimiento a las inspecciones y Auditoría Interna:**

1. Avances en Observaciones de Auditoría Interna 95%.
2. Avances en Observaciones del IPACOOOP 95%.

Al cierre de este ejercicio socioeconómico podemos señalar que el cumplimiento del plan de trabajo asignado, alcanzó el 92% de ejecución.

Respetados asociados, la Ley 23 de 2015 es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas de intermediación financiera. No cumplirla acarrea grandes consecuencias con multas que pueden alcanzar hasta los 5 millones de dólares. Es por ello que les recordamos su obligación como asociado, de la actualización de sus datos.

En las plataformas de servicios les ayudarán a cumplir con este requisito y evitar así algún tipo de sanción por el regulador.

Comisión de Seguros

Durante este período se realizaron 20 reuniones: 12 ordinarias y 8 extraordinarias.

Actividades desarrolladas:

- Contrato con el corredor asesor de seguros:
 - Se trabajó en el proceso de evaluación y contratación del corredor asesor de seguros.
 - Se presentaron ante la Junta de Directores las propuestas de los asesores que se encargarían de la elaboración del pliego técnico para el proceso de selección del corredor asesor de seguros, para la cooperativa.

- Se absolvieron las consultas de las empresas invitadas participantes en el proceso de selección para el nuevo corredor asesor de seguros.
- Evaluación de las propuestas recibidas/procesos de contratación del corredor asesor de seguros.
- Se realizó la evaluación de la documentación presentada por las siete empresas invitadas a participar en el proceso de selección del corredor asesor de seguros.

- Plan Administrado de Salud:

Producto de las migraciones desde el plan de prima nivelada, hacia el plan de banda de edades (Plan Administrado de Salud), a pesar de la docencia intensa, se presentaron inconformidades por parte de algunos por el tema de las exclusiones.

Una subcomisión de trabajo, de la Comisión de Seguros, se reunió con la compañía de seguros y con los corredores asesores de seguros para buscar una solución en conjunto.

Posterior a las recomendaciones de la aseguradora, los corredores de seguros elaboraron un informe presentando sus consideraciones a las evaluaciones realizadas.

Este informe señaló que “las evaluaciones se encontraban dentro de los parámetros normales de Selección de Riesgos, que incluso se detallan en los manuales de Reaseguradores del Ramo de Hospitalización”.

Los asesores emitieron la siguiente recomendación: “Es la opinión de esta Asesoría que se debe mantener el proceso normal de selección de riesgos que ha estado realizando la aseguradora, de acuerdo con los parámetros para este tipo de riesgo y similares que existen en el mercado local”.

- Revisión de las modificaciones al Reglamento del Seguro de Desgravamen y Cesiones en Garantía para Préstamos.
- Revisión de las modificaciones al Reglamento de Fondo Especial por Incapacidad Temporal.
- En diciembre de 2021, junto con el Comité de Educación, se realizaron dos conversatorios con los asociados, para darles a conocer el proceso de selección del corredor asesor de seguros, Kam y Asociados, S. A., además del proceso de renovación de las pólizas de automóvil, así como de los servicios y atención que recibirán nuestros asociados a partir del 1 de enero de 2022.
- Durante todo el año atendimos los casos de incapacidades y beneficio económico por cáncer a diversos asociados. Concedimos cortesías de sala en algunos casos particulares.
- En las reuniones mensuales se evaluó el comportamiento del portafolio de seguros colectivos y patrimoniales, así como los programas de seguros voluntarios y el Plan Administrado de Salud, con la finalidad de monitorear el compartimiento de las cifras y, de ser necesario, buscar alternativas de mejoras.

Resultado obtenido de los Seguros Voluntarios y el Plan Administrado de Salud en el 2021:

	Aportaciones/ Primas Pagadas	Reclamos/ Siniestros Incurridos	Reservas (Reclamos en proceso)	Recuperaciones	Porcentaje de Siniestralidad
TOTAL	17,581,522.40	11,639,702.41	1,556,679.74	597,305.54	85.38%
Plan Administrado de Salud	9,764,358.65	8,336,938.14			54.81%
Automóvil	5,539,270.31	2,421,397.17	1,212,143.24	597,305.54	55.44%
Colectivo de Vida y Cáncer ASSA	1,623,126.53	699,798.03	200,051.96		40.11%
Incendio	441,258.97	32,519.07	144,484.54		55.93%
Colectivo de Vida y Cáncer - Ancón	160,909.79	90,000.00			112.27%
Renta Diaria	52,598.15	59,050.00			

Comisión de Riesgo

Durante el período 2021, la Comisión de Riesgo llevó a cabo siete (7) sesiones para tratar los temas relacionados con la gestión de riesgos de la Cooperativa, la cual es liderada por el Departamento de Riesgo con el apoyo de la Gerencia General. Durante las sesiones se presentaron los alcances de la información evaluada y los resultados correspondientes, abordando en todo momento los aspectos más relevantes y significativos de la gestión. Periódicamente, la Comisión de Riesgo presenta un informe ejecutivo resumiendo los resultados de la gestión para conocimiento de la Junta de Directores.

A continuación, se presentan los temas tratados durante el período 2021:

I. Gestión del Riesgo de Crédito

A. Actualización de los Modelos de Cálculos para Reservas por Pérdidas Esperadas (PE) bajo la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF'9)

A través de una firma especializada, se llevó a cabo una capacitación técnica "in house" dirigida a un equipo multidisciplinario encargado de ejecutar diferentes procesos y funciones que influyen en los cálculos de reservas por pérdidas esperadas en la cartera crediticia bajo la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF'9).

Esta iniciativa se llevó a cabo con la finalidad de contar con el conocimiento adecuado y necesario para desarrollar, analizar y aplicar las técnicas metodológicas relacionadas con la NIIF'9, lo cual consideró una serie de actividades para la revisión y actualización de algunas variables y parámetros establecidos en los modelos de cálculos utilizados, como también la de adecuar nuevas reglas considerando los efectos en las carteras derivadas de la crisis por COVID-19.

De esta forma fue posible determinar los niveles de provisiones adecuados para enfrentar las posibles pérdidas esperadas, tanto para la cartera de créditos (préstamos, tarjetas de crédito, seguros y servicios) como para la cartera de tesorería (inversiones en bonos y depósitos a plazos fijos).

B. Cálculos de Reservas por pérdida esperada (PE) bajo la NIIF'9

Con base en la Norma Internacional de Información Financiera - NIIF'9 y a las actualizaciones de los modelos, se determinaron los montos del cálculo de reserva por pérdida esperada. Al cierre del 31 de diciembre de 2021, se muestran las cifras de la cartera de crédito, monto de reserva calculado bajo NIIF'9 distribuidos en las diferentes etapas o buckets:

- Cartera de Créditos:

	Préstamos	Tarjetas Crédito	Seguros & Servicios	Intereses Atrasados
Saldo Balance	275,689,710	13,741,760	1,744,656	275,689,710
Bucket 1	224,601,290	10,918,559	1,098,914	224,601,290
Bucket 2	37,865,592	1,940,595	328,274	37,865,592
Bucket 3	13,222,828	882,606	317,468	13,222,828
Monto Reserva	3,808,517	1,307,204	182,784	360,369
Bucket 1	1,026,741	287,057	9,599	2,842
Bucket 2	860,488	402,404	36,477	15,342
Bucket 3	1,921,288	617,743	136,708	342,185
Total % Reserva	1.38%	9.51%	10.48%	0.13%

- Cartera de Tesorería:

	Inversiones	Depósitos a Plazos Fijos
Valor Nominal	9,992,100	78,900,000
Bucket 1	8,950,000	11,150,000
Bucket 2	1,042,100	67,750,000
Bucket 3	0	0
Monto Reserva	62,107	158,824
Bucket 1	8,572	5,559
Bucket 2	53,534	153,265
Bucket 3	0	0
Total % Reserva	0.62%	0.20%

C. Niveles de Suficiencias en las Provisiones Contables

Al 31 de diciembre de 2021, se determinaron los siguientes niveles de suficiencias o insuficiencias en las diferentes provisiones contables con respecto al cálculo de reserva:

- Cartera de Créditos:

Para cubrir Pérdidas Esperadas de:	Cálculo de Reserva a Dic-2021		Provisión Contable sin Ajuste de Sufic / Insufic	Ajustes por Sufic / Insufic en Dic-2021	SALDO FINAL Provisión Contable Dic-2021
Préstamos	3,808,517	5,115,721	8,025,523	-2,909,802	5,115,721
Tarjetas de Crédito	1,307,204				
Seguros & Servicios		182,784	306,547	-123,763	182,784
Intereses Atrasados		360,369	324,214	36,156	360,369
Totales		5,658,874	8,656,284	-2,997,409	5,658,874

- Cartera de Tesorería:

Para cubrir Pérdidas Esperadas de:	Cálculo de Reserva a Dic-2021	Provisión Contable sin Ajuste de Sufic / Insufic	Ajustes por Sufic / Insufic en Dic-2021	SALDO FINAL Provisión Contable Dic-2021
Inversiones	62,107	5,042	57,064	62,107
Depósitos a Plazo Fijo	158,824	146,326	12,497	158,824
Totales	220,930	151,369	69,562	220,930

II. Gestión del Riesgo Operativo

Al cierre del período 2021, se contaba con un total de 379 riesgos operativos debidamente documentados. Entre los aspectos de mayor relevancia relacionados con la gestión de riesgo operativo, se pueden mencionar:

- Determinación de los niveles de exposición por riesgo inherente (antes de controles) y riesgo neto (después de controles), debidamente identificados y registrados en las diferentes matrices de riesgo operativo de cada área evaluada.

- Revisión de la distribución y concentración de los riesgos operativos más críticos que mantiene la organización, debidamente documentados a nivel de matrices de riesgos de las diferentes unidades de negocios evaluadas.
- Seguimiento a los avances de los planes de acciones mitigadoras de cada área evaluada, con la finalidad de contribuir con la reducción de los niveles de exposición por riesgo operativo.

Se ilustran algunos detalles sobre riesgo operativo al 31 de diciembre de 2021:

Distribución por Nivel de Exposición Inherente y Residual (Neto)

Criticidad	Nivel de Riesgo Inherente		Nivel de Riesgo Neto o Residual	
	% Distribución	Promedio	% Distribución	Promedio
 Alta	6%	21.14	1%	23.33
 Media Alta	32%	12.88	9%	11.99
 Media	54%	7.54	23%	6.79
 Media Baja	7%	3.82	36%	3.29
 Baja	1%	2.00	31%	1.26
Total general	100%	9.74	100%	4.43

Tipologías de Eventos de Riesgo Operativo (Promedio Inherente y Neto)

Tipologías de Evento Riesgo Operativo	Cant.	Promedio Inherente	Promedio Neto
Daños a Activos Físicos	6	15.33	7.33
Deficiencia en los Modelos	5	15.20	9.76
Deficiencias de índole Legal	16	14.81	5.92
Fraude Externo	10	13.40	6.50
Prácticas relacionadas con Clientes, Productos y Negocio	14	10.50	4.25
Deficiencias en la Información de Gestión	31	10.48	7.07
Relaciones Laborales y Seguridad en el Puesto de Trabajo	6	9.83	2.46
Interrupción del Negocio y Fallas en TI	15	9.13	4.00
Deficiencia en Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos	268	9.04	3.90
Fraude Interno	8	7.88	3.51
Total general	379	9.74	4.43

Distribución por Factores de Riesgo Operativo

Factores de Riesgo Operativo	Cant.	% Distribución
Procesos Internos	210	55%
Recursos Humanos	91	24%
Amenazas Externas	29	8%
Información de Gestión	26	7%
Tecnología	18	5%
Riesgo de Modelo	5	1%
Total general	379	100%

Cabe mencionar que se mantiene la interacción y cruce de información entre las áreas de Riesgo y Auditoría Interna con la finalidad de seguir fortaleciendo la gestión de riesgo operativo dentro de la organización.

Comisión de Morosidad

Durante este período se realizaron ocho (8) reuniones ordinarias y (1) una extraordinaria, bajo la modalidad virtual, para cumplir con las medidas de bioseguridad.

Como parte de sus compromisos, esta Comisión atendió las siguientes actividades:

- Revisión y actualización del Reglamento de la Comisión de Morosidad, para lograr su aprobación en la Reunión No.23-2021, ordinaria, de la Junta de Directores.
- Se reunió con la Comisión de Riesgo para coordinar temas de importancia relacionados con el impacto de la morosidad en el cálculo de la reserva de cuentas incobrables, de acuerdo con el marco regulatorio vigente.
- Revisión y evaluación de los casos de asociados con morosidades que permitió recuperar B/.59,299.27.
- Seguimiento a las cuentas castigadas contra la reserva, lográndose recuperar la suma de B/.324,318.04.
- Revisión y seguimiento a las alternativas de alivio financiero que se ofrecieron a los 691 asociados que se acogieron a la moratoria. En el siguiente cuadro detallamos el resultado de esta estrategia, al cierre del ejercicio socioeconómico:

Producto	Monto de Préstamo Otorgado	Monto de la Morosidad Cancelada	% de recuperación
Préstamos	1,006,180.00	598,840.00	60%

- Estricto seguimiento a la cartera morosa para cerrar este ejercicio socioeconómico con una morosidad de 1.96% del total de nuestros productos y servicios detallados a continuación:

Producto	Morosidad
Préstamos	4,188,960.00
Seguros	1,257,582.00
Telefonía Celular	176,976.00
Compromisos Obligatorios	47,606.00
TOTAL	5,671,124.00

Los resultados alcanzados durante este año, se deben al trabajo en conjunto liderado por los miembros de esta Comisión, que apoyan al personal administrativo en el seguimiento que se da en cada caso y presentan sus recomendaciones a la Junta de Directores, para conocimiento y aprobación.

Exhortamos a toda nuestra membresía a cumplir con el pago de sus compromisos.

Comisión de Inversiones

La Comisión de Inversiones realizó su reunión de instalación el 16 de abril de 2021. Durante este período se realizaron diez (10) reuniones ordinarias.

Este Comité desarrolló las siguientes tareas:

- Monitoreo mensual del Índice de Liquidez.
- Monitoreo mensual del Portafolio de Inversiones.
- Revisión del Flujo de Caja y Disponibilidad Bancaria.
- Revisión de la concentración de Fondos del Portafolio de Activos Financieros.
- Revisión mensual de la Ejecución Presupuestaria de Inversiones, Ingresos y Gastos.
- Evaluación de propuestas de compra o venta de instrumentos financieros, así como de aperturas y cancelaciones de plazo fijo.

De las tareas desarrolladas, resaltamos las más relevantes:

Plazos Fijos y Manejo de Liquidez:

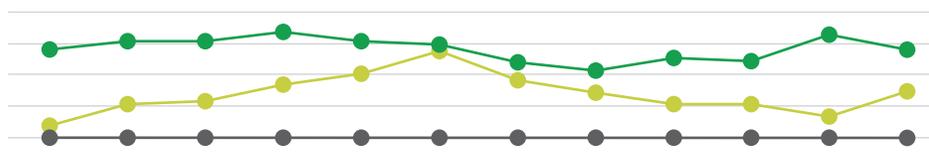
Para optimizar los recursos de la Cooperativa, el Departamento de Tesorería presentó a la Comisión de Inversiones una propuesta para manejar las nuevas colocaciones y renovaciones a plazos más largos, permitiéndonos pactar mejores tasas.

El rendimiento del portafolio de depósito a plazo fijo para este ejercicio socioeconómico, fue de B/.2,831,161.19 sobre un capital colocado de B/.78,900,000.00 en diferentes bancos de la localidad.

Con el cálculo de liquidez podemos medir la capacidad que tiene la Cooperativa para satisfacer sus compromisos a corto plazo.

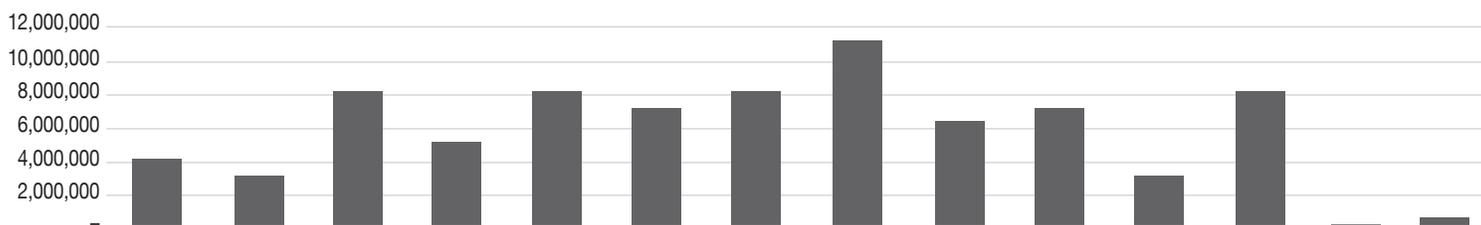
La Resolución No.8-2009 del IPACOOOP (Ente Regulador), señala que la liquidez debe ser de un 30%. El cuadro siguiente muestra el comportamiento de los años 2020-2021:

Comparativo de Índice de Liquidez 2020 – 2021



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
— 2020	32%	35%	36%	39%	40%	44%	39%	37%	35%	35%	34%	37%
— 2021	44%	46%	46%	47%	46%	45%	42%	41%	43%	42%	46%	44%
— Índice Regular	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%

Vencimientos de Plazo Fijo



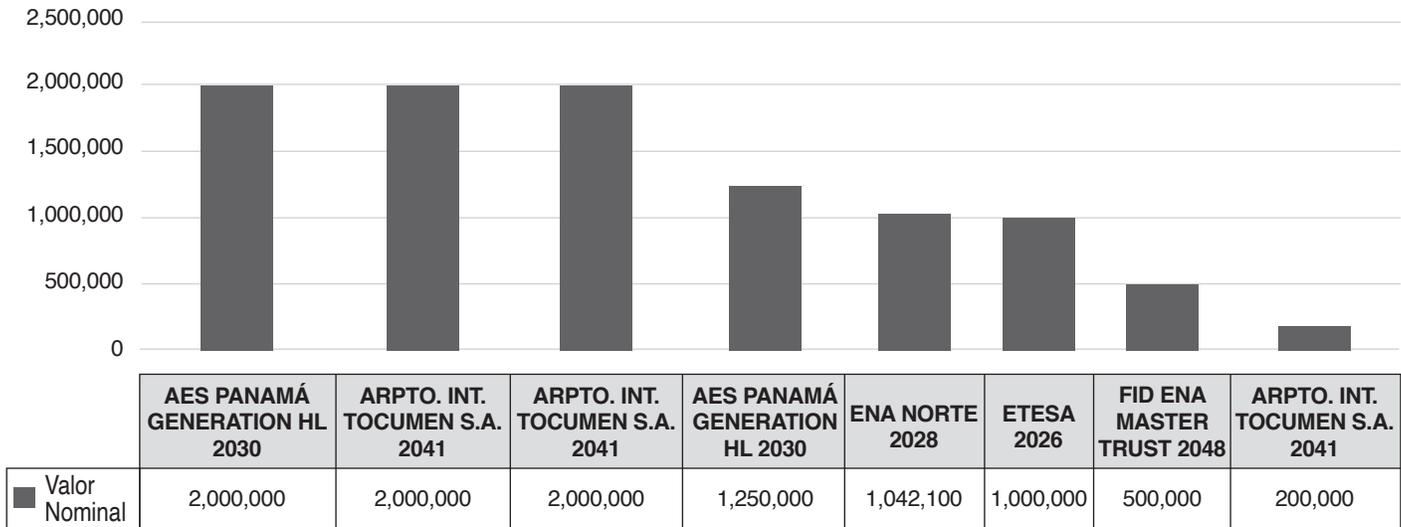
	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-24	abr-24
■ Monto	4,000,000	3,000,000	8,000,000	5,000,000	8,000,000	7,000,000	8,000,000	11,000,000	6,250,000	7,000,000	3,000,000	8,000,000	100,000	550,000

Portafolio de Inversiones:

Se cumplió con lo establecido en la Resolución No.4 aprobada en la XLV Asamblea de 2013 y la Resolución No.5 aprobada en la LIII Asamblea de 2018, realizando las inversiones de acuerdo con lo dispuesto en ella.

Para este período, se obtuvo un rendimiento de B/.784,787.43, resultando por encima de lo presupuestado, producto del ingreso por venta de instrumentos financieros.

Portafolio de Inversiones



Comisión de Tecnología

Durante el año 2021 se realizaron cuatro (4) reuniones ordinarias, en las que se expuso el plan de trabajo anual y su seguimiento, así como el tratamiento de distintos temas relacionados a la aplicación de la tecnología en los procesos e iniciativas de la Cooperativa.

Las actividades de mayor relevancia son:

- Implementación de la nueva arquitectura para replicar los datos de nuestra base principal a un sitio alternativo, con lo que se disminuye el tiempo de recuperación y la posible pérdida de información ante un incidente. Esta implementación también incluyó la migración y cambio de la versión de la base de datos, de manera que esta infraestructura se mantenga bajo el soporte del fabricante y con las actualizaciones necesarias para mitigar los riesgos asociados a vulnerabilidades que puedan afectar la seguridad de esta.
- Además de los cambios en el gestor de base de datos principal, se completó el proyecto de “Cambio de infraestructura tecnológica”. Con este proyecto se logró realizar la migración de todos los servidores productivos en donde se ejecutan los sistemas de la Cooperativa, a los nuevos equipos adquiridos en este período.
- Se implementó un nuevo sistema de Mesa de Ayuda, donde se gestionan métricas de rendimiento relacionadas a niveles de servicio y escalamiento de tickets.
- Se implementó una nueva versión del componente de detección, alertas y respuestas ante incidentes de seguridad, lo que nos permite actuar oportunamente ante posibles ataques de ciberseguridad en las computadoras de los usuarios.

- Se mejoró el sistema de carpetas compartidas en su capacidad de almacenamiento y seguridad, implementando respaldo de datos y réplica a un sitio alterno.
- La Gerencia de Tecnología ha asumido en su totalidad la operación de los sistemas de protección perimetral, sistemas de protección contra software malicioso y gestión de usuarios de todas las aplicaciones.

El resto de los aportes de la Gerencia de Tecnología han estado enfocados en los proyectos de la planificación estratégica o iniciativas operativas de las unidades de negocio.

A nivel general podemos mencionar las siguientes iniciativas:

- Realización de Asamblea de la Cooperativa y eventos del Comité de Educación en modalidad virtual.
- Implementación de un nuevo sistema de Monitoreo Transaccional para el departamento de Cumplimiento.
- Implementación del nuevo sistema de tarjetas Clave.
- Actualización del sistema JTeller (sistema utilizado en cajas de las sucursales y capítulos). Planificado para su puesta en producción en enero 2022.
- Apoyo en implementación de un LMS (Sistema de gestión de aprendizaje).
- Mejoras en el sistema Cooperativa en Línea para permitir el envío de transacciones a otras entidades de la red ACH.

En cuanto a apoyo tecnológico para la fiduciaria Professional Trust, S.A. se realizaron las siguientes actividades:

- Habilitar aplicación de Mesa de Servicios de TI para que usuarios puedan comunicarse con la Unidad de TI de la Cooperativa.
- Apoyo en la mudanza a las nuevas oficinas en el Centro Comercial Camino de Cruces, instalando la infraestructura necesaria para la operación de la fiduciaria.
- Facilidad para imprimir estados de cuenta de la fiduciaria desde las plataformas de servicios de la Cooperativa.
- Se han iniciado cambios en la Cooperativa en Línea para que los asociados que son clientes de la fiduciaria, tengan acceso a sus productos desde las consultas de Cooperativa en Línea.

El plan de trabajo de la Comisión de Tecnología fue completado en un 80%.

Comisión de Seguridad Informática

Para este período se realizaron cinco (5) reuniones ordinarias y una (1) reunión extraordinaria.

La Comisión de Seguridad Informática tiene como función principal analizar, discutir y proponer la política de seguridad de la información de la Cooperativa, para aprobación de la Junta de Directores. Adicionalmente, debe velar porque la organización cuente con los recursos necesarios para mantener la seguridad de los sistemas y proponer la implementación de controles de seguridad.

Los temas tratados en las reuniones de la Comisión incluyeron:

- Revisión y aprobación del plan operativo anual del Departamento de Seguridad Informática, donde se presentaron aspectos relevantes como:
 - Evaluación del servicio de gestión de correlación de eventos (SIEM).
 - Implementación de soluciones para la prevención de fuga de información.
 - Implementación del sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).
- Revisión del Reglamento de la Comisión de Seguridad Informática.



- Revisión de políticas de la seguridad de la información: Política de clasificación de la información, Política de manejo y uso de contraseña, Política de manejo y uso del correo electrónico, Política de gestión de riesgo tecnológico y Política de respuesta a incidentes de seguridad de la información.
- Revisión de los informes ejecutivos del estado de seguridad de las estaciones de trabajo y servidores, del servicio de monitoreo y vigilancia brindado por la empresa Centauri Technologies Corporation.

En la vigencia de esta comisión, finalizó el proceso de transición del Departamento de Seguridad Informática, donde asume funciones estratégicas y tácticas que reporta a la Gerencia General y las funciones operativas se reportan a la Gerencia de Tecnología.

Comisión de Planificación Estratégica

Durante el año 2021 se realizaron cinco (5) reuniones ordinarias y dos (2) reuniones extraordinarias.

Igual que en el período anterior, la pandemia de COVID-19 ha afectado el buen desempeño y el cumplimiento de algunas iniciativas establecidas.

Dentro de las actividades más significativas de la Comisión de Planificación Estratégica podemos mencionar:

- Nuevas estrategias para mejorar el control y visibilidad de las iniciativas y proyectos que se encontraban con atrasos y desviaciones considerables.
- Integración, bajo una sola unidad, de la planificación estratégica y proyectos con Organización y Métodos (procesos).
- Seguimiento a los resultados y valoración constante de indicadores estratégicos.
- Revisión del proceso de Planificación Estratégica y Proyectos, resultando la identificación de una fortaleza o punto fuerte “La adecuada administración de proyectos, utilizando metodologías estandarizadas como el Project Management Institute (PMI)”.

Producto del trabajo en equipo y apoyo de unidades de soporte, se concluyeron algunas tareas, tales como:

- **Reemplazo de la herramienta de monitoreo transaccional.** Esta es una nueva herramienta que permite realizar una mejor debida diligencia al cliente, así como un análisis basado en su comportamiento transaccional.
- **Mejoras al proceso de afiliación.** Adecuación efectuada a los procesos de afiliación, sus roles y responsabilidades para reducir los días de afiliación de un nuevo asociado.
- **Implementar nueva mesa de servicios tecnológicos.** Optimizar el contacto a los usuarios de los servicios de TI a través de llamadas y de un sistema de creación de tickets para solicitudes de servicio y reporte de incidencias.
- **Proyecto de implementación para gestión de expediente digital del colaborador con el apoyo del Departamento de Recursos Humanos.** Consiste en una plataforma que facilite la gestión o comunicación del colaborador con la empresa.
- **Implementación del sistema para gestión del aprendizaje e-learning Management System (LMS) con la adquisición de una plataforma de Cooperativa Profesionales, R.L.** Esta plataforma permite gestionar los aprendizajes de los colaboradores y los asociados a fin de optimizar los recursos, el tiempo y la reportería.
- **Mejoras al servicio de tarjetas Clave de Cooperativa.** Mejorar la administración de tarjeta Clave con sus reportes y la transaccionalidad en el Sistema Core Byte.
- **Evaluación técnica para la adquisición de un Customer Relationship Management (CRM).** Con este sistema se incrementará el valor de la gestión de los clientes, minimizando los tiempos de ejecución y seguimiento de las áreas y mejorando las reporterías.

Al cierre del año 2021 se logró un desempeño del 74% de las iniciativas estratégicas establecidas.

Informe de la Junta de Vigilancia

En este año 2021, la Junta de Vigilancia les extiende un cordial saludo junto a deseos de salud, bienestar y prosperidad para todos nuestros asociados, sus familias y en especial a los Delegados, con quienes compartiremos ideas en la LVI Asamblea.

Distribución de cargos

Presidente: Lic. Cristal Lawson de Stagg
Vicepresidente: Dr. Alex Ortega Pinto
Secretario: Dr. Rogelio Vargas Rose

Reuniones de trabajo

Se realizaron 48 reuniones.

Ordinarias – 39: Las reuniones se basaron en fiscalizar el desempeño general de la Cooperativa.

Reuniones Técnicas – 9: Revisiones detalladas de los informes de Auditoría, elaborados por la Gerencia de Auditoría Interna.

Reuniones Conjuntas con la Junta de Directores – 9: Estas reuniones tienen el objetivo de exponer el informe bimestral de lo actuado y se reciben informes de todas las comisiones de trabajo de la Junta de Directores, así como las respuestas de la Gerencia General Encargada a los hallazgos de los informes mensuales del equipo de Auditoría Interna.

Tareas realizadas por la Junta de Vigilancia en el período 2021

Nuestra labor, semana a semana, es revisar la rendición de cuentas que recibimos por parte de los departamentos de Crédito, CIS, Cumplimiento, Riesgos, Procesos, Seguridad, Contabilidad, Cobros, Tesorería y Recursos Humanos, así como de la Gerencia General Encargada, la Gerencia Administrativa, la Gerencia de Tecnología, la Gerencia de Finanzas y Operaciones Encargado y la Gerencia Comercial y de Servicios; en adición a las capacitaciones y demás actividades propias de este órgano de gobierno, para el continuo seguimiento de las operaciones de la empresa.

Gerencia General Encargada:

– Recursos Humanos

- Plan de contratación de nuevo personal y contrataciones pendientes.
- Teletrabajo.
- Planilla regular de pago.
- Rotación del personal en el período 2020 – 2021.
- Incentivos a los colaboradores.

– Departamento de Aprendizaje y Responsabilidad Social Cooperativa

Planes de trabajo y capacitaciones para colaboradores.

Gerencia de Auditoría Interna:

Se realizaron 9 reuniones con Auditoría Interna. En estas reuniones se revisaron los informes mensuales de auditoría y se discutieron los hallazgos junto a su debida respuesta por parte de la Gerencia General Encargada.

Con el personal del departamento de Auditoría Interna, visitamos los capítulos de Chiriquí, Coclé, Colón, Bocas del Toro, Veraguas, Azuero, Panamá Oeste y Boulevard Gardens.

Gerencia Comercial y de Servicios:

- Avances en la actualización de la base de datos de los asociados.
- Plan de trabajo 2021 del Departamento de Mercadeo.
- Proceso de solicitudes de nuevos ingresos.
- Avance del desarrollo de nuevos productos y promociones para Asociados:
 - Tarjeta Clave
 - Mejoras a Cooperativa en Línea
 - Mejoras a tarjetas de crédito
 - App para dispositivos móviles
 - Estrategias de promociones para asociados
 - Ferias de productos y servicios
- Informe de Crédito:
 - Créditos aprobados por el Comité de Crédito y el Grupo Administrativo de la Gerencia Comercial y de Servicios.
 - Aprobaciones de préstamos a miembros de la Junta de Directores, Vigilancia, Comité de Crédito, Comisiones y Exdirectivos.
 - Créditos aprobados y notificados al Comité de Crédito, de los familiares de miembros de los cuerpos Directivos, Vigilancia, Crédito, Comisiones y Exdirectivos.
 - Créditos aprobados a Personas Expuestas Políticamente (PEP).
 - Liberación de garantías para préstamos.
 - Préstamos pendientes de desembolsos.
 - Información de presupuesto de montos aprobados y desembolsados versus la ejecución presupuestaria.
 - Información sobre casos cuando se aprueban dos o más créditos a un asociado y/o tercero, en el mismo mes.
 - Información de montos aprobados según Capítulo, Sucursal y el Centro Integral de Servicios.
 - Productos y servicios que adquiere la membresía de asociados jóvenes.

Gerencia de Finanzas y de Operaciones Encargado:

- Ejecución del presupuesto 2021 de la Junta de Vigilancia.
- Evaluación del producto Depósito Prof (quejas de asociados).
- Casos más relevantes de la gestión de cobros y la morosidad.
- Informes mensuales de liquidaciones de asociados.
- Quejas de los asociados relacionadas a los productos que ofrece la cooperativa
- Gestión de cobros a los asociados que solicitaron moratoria por la situación de la pandemia del COVID-19.
- Información sobre asociados que se acogieron a la ley de moratoria y las alternativas que ofrece la cooperativa:
 - Arreglos de pago
 - Préstamo COVID-19
 - Reestructuración por moratoria de tarjetas de crédito
 - Préstamos renegociados
 - Refinanciamientos (con tasas promocionales)
 - Préstamo modificado
 - Préstamo modificado con reducción de tasa de interés

Gerencia Administrativa:

- Infraestructura de los capítulos.
- Videovigilancia:
 - Proyecciones a desarrollar en temas de seguridad, nuevas implementaciones y las funciones del jefe de seguridad.
- Compras de insumos en los capítulos.
- Boulevard Gardens:
 - Apertura, precios, medidas de bioseguridad y proyecciones.
- Medidas de bioseguridad en la Sede Administrativa, Sucursal Vista Hermosa y locales alquilados en la Plaza América.
- Terreno de AliRey.
- Terrenos de Juan Díaz.
- Antigua Sede, Calle 48 Bella Vista.

Gerencia de Tecnología:

- Proyecto de Survey Monkey, sobre la base de datos de los asociados.
- Avance del proyecto de Cooperativa en Línea.
- Transparencia en el sistema de votaciones para Asamblea (Votación por Zoom y votación para elegir principales y suplentes para la Junta de Directores, Junta de Vigilancia y Comité de Crédito).
- Formato de Estado de Cuenta y actualización de Cooperativa en Línea.
- Proyecciones para el año 2022.

Asesoría Jurídica:

Se dio seguimiento a los casos judiciales pendientes y a los generados durante el 2021.

Cumplimiento:

- Seguimiento a los avances en la gestión del plan y cronograma de trabajo del Comité de Prevención.
- Gestión de alertas.
- Revisión de base de datos en listas negativas.
- Manejo de efectivo.
- Revisión de calidad de expedientes de cuentas nuevas.
- Segmentación de la clientela (Asociados).
- Asociados y Terceros en condición PEP.
- Verificación y validación de clientes de alto riesgo.
- Capacitación sobre Blanqueo de Capitales.
- Reportes a reguladores e información de proyectos donde participa el departamento de Cumplimiento.
- Información de seguimiento a los informes de supervisión y Auditoría Interna.
- Actualización de datos de los asociados.
- Implementación del nuevo Sistema de Control de Gestión (SICG 2.0).

Otras tareas realizadas por la Junta de Vigilancia

- Atención a las quejas de asociados.
- Revisión de informes de siniestralidad de las diferentes pólizas de seguro.
- Seguimiento a los casos de reclamos del plan de incapacidad.
- Revisión de los informes de las diferentes comisiones.
- Revisión de todos los acuerdos de la Junta de Directores.
- Revisión de los paz y salvos de los miembros de los órganos de gobierno y comités.
- Reuniones con los gerentes de diversas áreas para conocer de sus ejecuciones.

- Avances y ejecución de las actividades de la sociedad anónima Professional Trust, S.A. (Fiduciaria).
- Verificación de las propuestas recibidas por parte de las empresas invitadas a participar en el proceso de selección, para elegir al nuevo corredor asesor de seguros, las cuales se encontraban en sobres cerrados. Luego de la apertura de los sobres, se realizó la revisión de toda la documentación que se solicitó en el pliego técnico. Participamos en una reunión con la Junta de Directores, en la cual se evaluó a las empresas y se aprobó la contratación de Kam y Asociados, S. A. (Panamá), como los nuevos corredores de seguros para el quinquenio 2022-2026.
- A través del sistema de videovigilancia, se observó en el mes de junio de 2021, un proceso inusual en el cierre de las operaciones en el Capítulo de Bocas del Toro, generando una investigación por parte de la Gerencia General Encargada, instruida por la Junta de Directores. Esta investigación reveló una afectación al patrimonio de la cooperativa, por lo que se presentó la Querrela Penal correspondiente y el reclamo a la aseguradora por el monto total de la afectación. Cabe destacar que la investigación abarcó documentación de los últimos 10 años.

Seminarios y Capacitaciones

Los miembros de la Junta de Vigilancia participaron de seminarios, capacitaciones, pasantías, programas modulares y conversatorios (12 eventos).

Recomendaciones

- Tomar una decisión oportuna sobre los terrenos de la sede de Bella Vista.
- Insistir en que el asociado se capacite, con el propósito de realizar pagos, utilizando los servicios que ofrece la Cooperativa en Línea.
- Continuar con la implementación de la gestión de calidad en los procesos internos.
- Continuar con las mejoras al departamento de Mercadeo.
- Analizar la rentabilidad de Boulevard Gardens, ante los gastos que actualmente representa.
- Gestionar más y mejores alianzas con otras empresas, a fin de brindar mayores beneficios a los asociados.

Saludos finales

En estos 52 años, Cooperativa Profesionales, R. L. ha demostrado solidez y transparencia en sus actos, así como las decisiones tomadas, que siempre han sido en beneficio de toda su membresía, por lo cual la Junta de Vigilancia brinda la seguridad de que seguiremos resguardando la fortaleza que nos aporta el buen gobierno corporativo para el crecimiento de esta empresa, tanto en servicios como en la calidad de los mismos. Solo queda en ustedes aprovechar los beneficios que esta exitosa empresa les brinda.

La fortaleza de Cooperativa Profesionales R.L., está en cada uno de nosotros, asociados y colaboradores. Para este año 2022 habrá grandes oportunidades.

Informe del Comité de Crédito

El pleno del Comité de Crédito conformado por el Dr. Samuel Delgado Diamante, Presidente; el Dr. Juan Bautista Brandao, Vicepresidente y la Mg. Sandra M. Álvarez Pinilla, Secretaria, saluda y agradece a los Delegados por su participación en esta LVI Asamblea de la Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L.

Se realizaron durante este periodo 51 reuniones: 50 ordinarias y 1 extraordinaria, en las cuales se detallan los resultados de colocaciones de préstamos, tarjetas de crédito y las promociones realizadas.

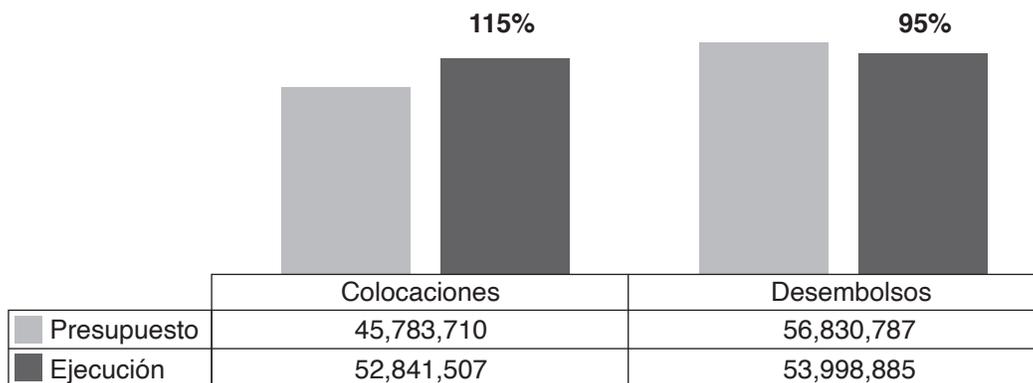
Además, participamos de 9 reuniones conjuntas con la Junta de Directores.

A continuación, los resultados de nuestra gestión:

• Préstamos

Al cierre del mes de diciembre de 2021, se aprobaron 1,282 solicitudes que representaron B/.52,841,507, con una ejecución de un 115% del presupuesto y se desembolsaron B/.53,998,885, alcanzando un 95% según lo proyectado.

Ejecución de Colocaciones y Desembolsos de Préstamos Año 2021 en balboas

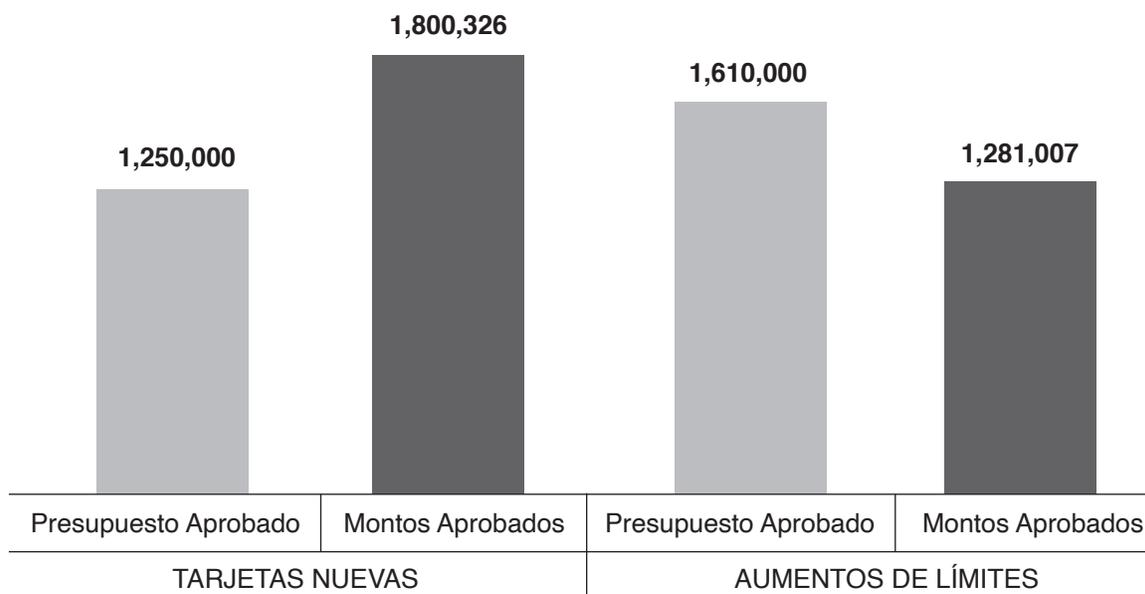


• Tarjetas de Crédito Mastercard

Se aprobaron 295 nuevas colocaciones de tarjetas, cuyo límite fue de B/.1,800,326, superando un 44% de lo proyectado.

Tramitamos 241 solicitudes de aumentos de límites por la suma de B/.1,281,007, alcanzando un 80% del presupuesto, principalmente por efecto de los cambios de producto de Standard y Gold, a Platino y Black, además de los beneficios que estas últimas brindan a nuestra distinguida membresía.

Tarjetas de Crédito Aprobadas en balboas



Al cierre del año, el producto de tarjetas de crédito generó una utilidad neta de B/.1,414,218.

• Estrategias y Promociones

Detallamos algunas actividades realizadas durante el año 2021, para incentivar la colocación de préstamos y tarjetas:

a) Promoción para Préstamos (desde febrero a diciembre)

Colocaciones	No. de solicitudes
B/.23,372,813	660

b) Feria de Productos y Servicios

Fecha	Monto	No. de solicitudes	Tipo de Producto
Del 15 de febrero al 5 de marzo	B/.2,803,065	103	Préstamo
	B/.39,998	8	Tarjeta de Crédito
Del 14 de junio al 03 de julio	B/.3,241,758	97	Préstamo
	B/.137,500	16	Tarjeta de Crédito
Del 18 al 30 de octubre	B/.2,547,275	86	Préstamo
	B/.52,599	11	Tarjeta de Crédito

c) Verano Auto Show (del 10 al 14 de marzo)

Monto	No. de solicitudes
B/.225,361	10

d) Promoción de nuevos ingresos (descuento en membresía)

Monto	No. de solicitudes	Tipo de Producto
B/.28,499	11	Tarjeta de Crédito

e) Redención de puntos o cashback

Desde el mes de febrero, se redimieron dobles, triples y se cuadruplicaron puntos o cashback por compras o servicios en tiendas departamentales, farmacias, supermercados, estaciones de combustible y en algunos comercios donde la Cooperativa mantiene alianzas.

f) Promoción de tarjeta de crédito Mastercard Navideña

Límite aprobado	No. de solicitudes
B/.995,485	329

g) Promoción Compra de Saldo

Se realizaron dos promociones a través de nuestra tarjeta de crédito Mastercard, con diferentes plazos y tasas de interés competitivas, según detalle a continuación:

Fecha	Monto	% Alcanzado
Del 01 de marzo al 31 de mayo	B/.558,011	187%
Del 15 septiembre al 15 de diciembre	B/.570,297	162%

Adicionalmente, se lograron traslados de saldos de otras instituciones hacia nuestras tarjetas, con tasa regular, por un monto de B/.207,350, haciendo un gran total de B/.1,335,659 al cierre del mes de diciembre de 2021.

Damos las gracias a los asociados y terceros por su fidelidad en el uso de los productos crediticios que ofrece nuestra cooperativa. También deseamos extender nuestro agradecimiento a la Junta de Directores por todo su apoyo y confianza, al igual que al personal administrativo por el compromiso demostrado para cumplir las proyecciones estimadas y sobrepasar dichas metas.

Gracias a todos por su apoyo. Somos un equipo de trabajo comprometido y con objetivos claros que redundan en beneficio de nuestra Cooperativa.

Informe de la Gerencia General Encargada

Con el apoyo de nuestra Junta de Directores, logramos superar el panorama de retos de este ejercicio socioeconómico, debido a las consecuencias que está dejando la pandemia, para poder entregar a nuestra membresía los resultados de la gestión administrativa del año 2021.

La sinergia entre los Órganos de Gobierno y la Administración, hacen posible que la Cooperativa funcione de forma honesta, solidaria y transparente, para la obtención de resultados.

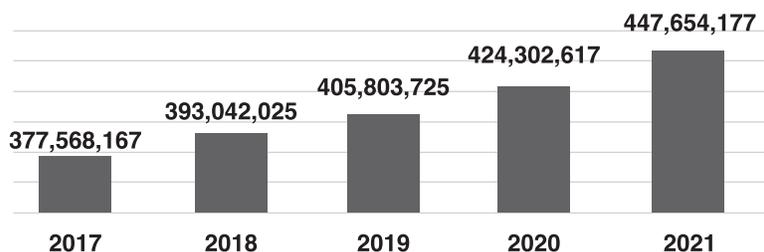
Es importante señalar que la mayor información sobre el trabajo realizado por los entes administrativos, está plasmada en los informes de las distintas comisiones y comités. Por lo tanto, nos enfocaremos en el comportamiento de la actividad económica de este período:

Activos:

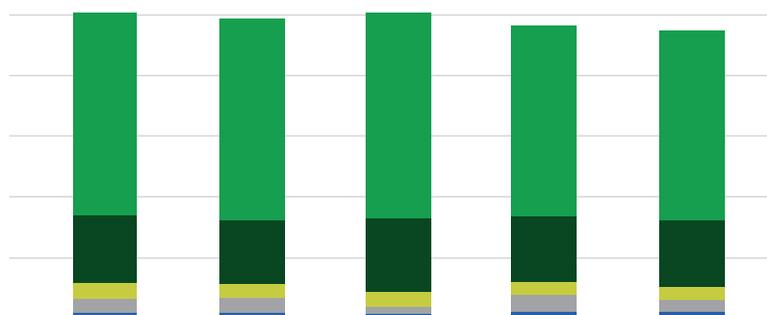
En el año 2021, cerramos con activos por el orden de B/.447 MM y en este período crecimos un 5.4%, lo que representa un incremento en cifra absoluta de B/.22,867,936.

A continuación presentamos información sobre los últimos 5 años:

Total de Activos
En millones de balboas



Concentración de Activos



	2017	2018	2019	2020	2021
■ Préstamos, neto	67.22%	66.94%	68.03%	63.5%	63%
■ Caja y Banco	22.46%	20.90%	24.61%	21.45%	22.33%
■ Activos Fijos	5.38%	4.58%	4.77%	4.25%	4.06%
■ Valores	4.50%	5.02%	2.20%	5.76%	3.98%
■ Otros Activos	1.30%	1.27%	1.20%	1.60%	1.60%

La cartera de préstamos sigue siendo el activo de mayores ingresos, resaltando con mayor crecimiento el préstamo hipotecario por B/.5,906,014, que representa el 4.13% del total de la cartera.

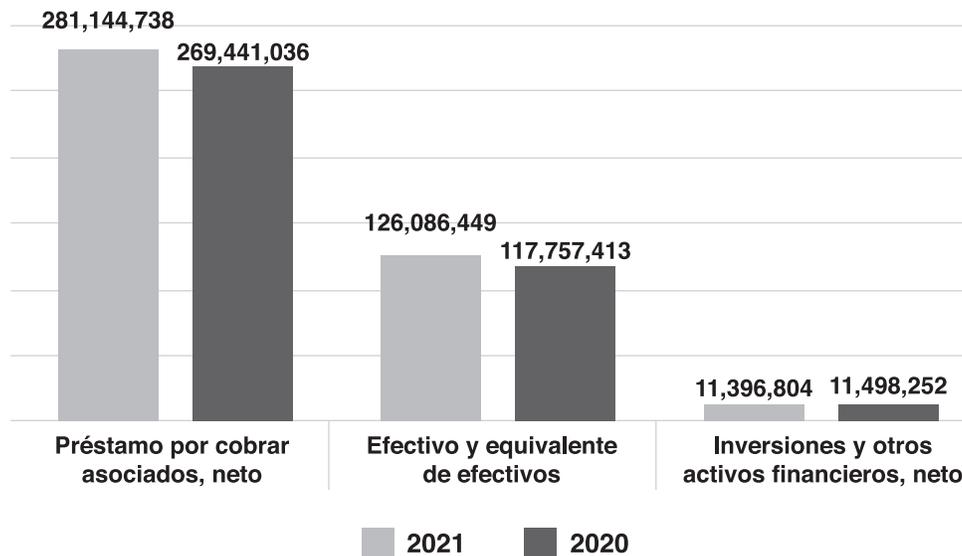
Para este período cerró con un total de B/.281,144,738 y generó intereses por B/.18,698,914.

En cuanto a los activos financieros, presentamos los siguientes resultados:

- Aumento del efectivo en caja y banco en 7.5%. El incremento más significativo se refleja en los Depósitos a Plazo Fijo.
- Aumento de la cartera de préstamos por cobrar neto en 4.92%, rango de crecimiento dentro de la expectativa positiva según los estándares de la actividad de negocio.

Estructura de los activos financieros:

Activos Financieros

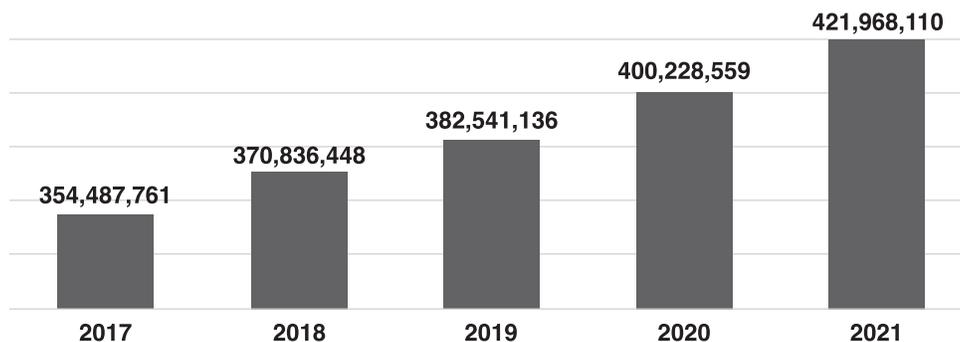


Pasivos:

En el año 2021 los pasivos aumentaron en 5.4% con relación al año anterior, cerrando con una cifra de B/.421,968,110 que representa un incremento de B/.21,739,551.

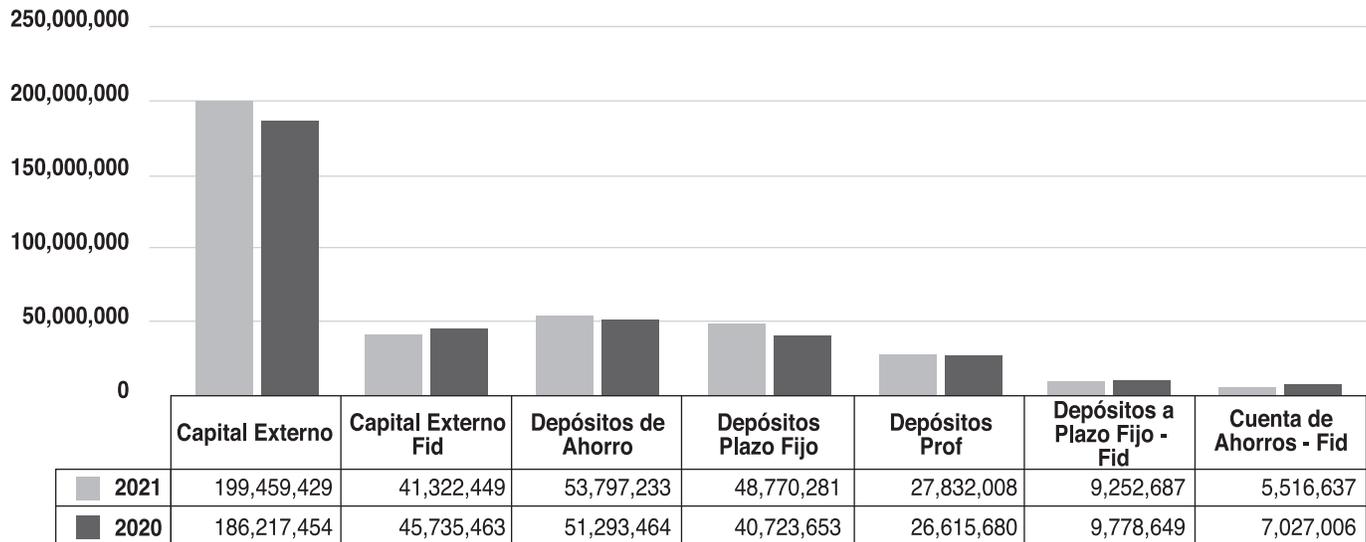
Comparativo de pasivos de los últimos 5 años:

**Total de Pasivos
En millones de balboas**



Queremos resaltar que del total de los pasivos, los depósitos de nuestra membresía representan B/.395,544,523 y como se observa en la siguiente gráfica, la mayor concentración de ahorros se encuentra en el Capital Externo.

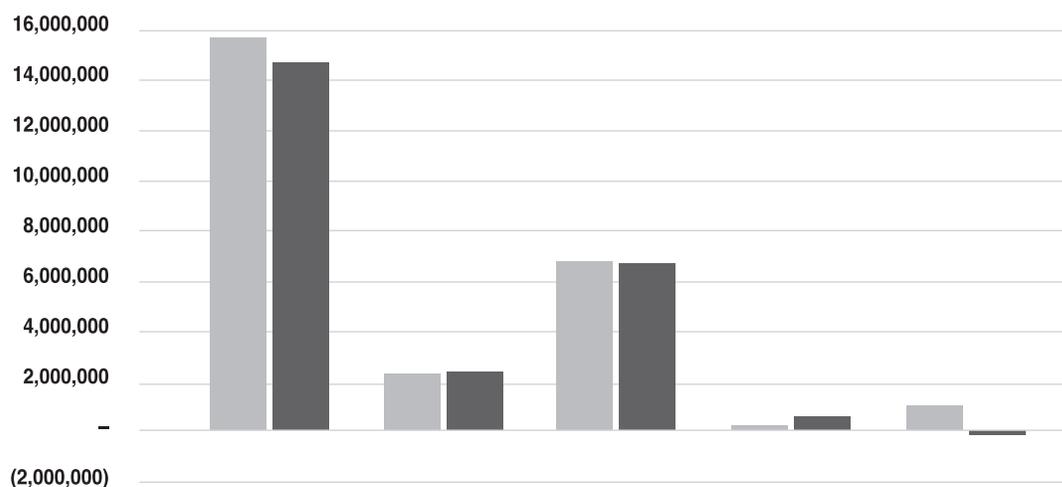
Distribución del portafolio pasivos



Patrimonio:

Para este período, el Patrimonio reflejó un incremento de B/.1,128,384.

Desglosamos los rubros que componen el Patrimonio de los asociados:



	Aportaciones	Reservas legales	Reservas institucionales	Cambio neto en valores disponibles para la venta	Excedente acumulado
2021	15,679,475	2,273,196	6,776,357	151,226	322,188
2020	14,712,562	2,321,477	6,643,409	580,658	(184,048)

Capítulos y Sucursales:

Presentamos las gestiones realizadas durante el ejercicio socioeconómico 2021:

Cantidad de Asociados y Terceros: Al cierre del ejercicio socioeconómico, nuestra membresía activa es de 10,724 asociados y 2,272 terceros, siendo el Capítulo de Panamá el de mayor concentración:

Capítulos	Asociados	Terceros
Panamá	7,856	1,823
Chiriquí	697	68
Azuero	513	115
Veraguas	389	43
Colón	376	120
Coclé	357	43
Panamá Oeste	348	31
Bocas del Toro	188	29
Total	10,724	2,272

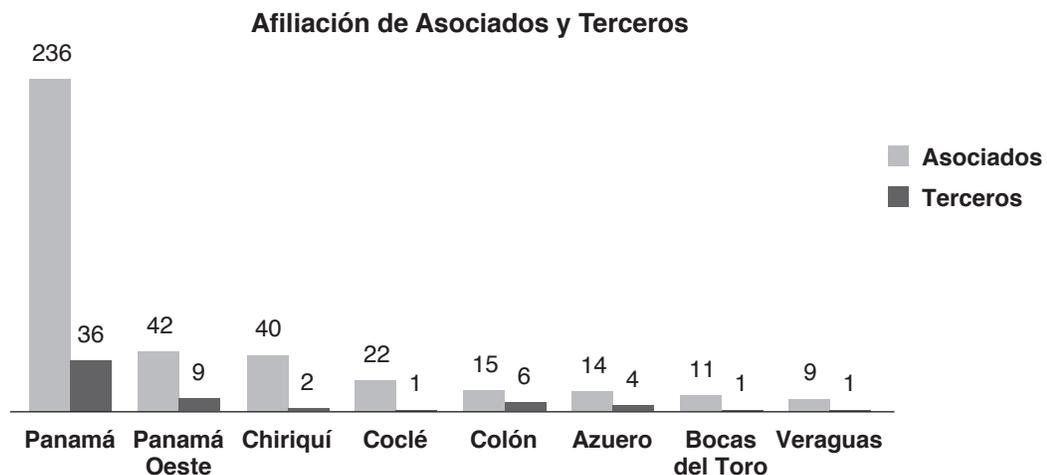
Al mes de diciembre de 2021, se afiliaron 389 asociados y 60 terceros a nivel nacional. Los aspectos más relevantes para estos logros han sido los cambios en las estrategias de mercadeo y atención en las plataformas de servicios de nuestros capítulos y sucursales, así como también la implementación de algunas mejoras en el proceso de afiliación, entre las cuales podemos destacar:

- Seguimiento estricto a los prospectos interesados que provienen de los diferentes canales de comunicación (Instagram, página web, Facebook, L.A.R.A.)
- Mayor seguimiento y control de los trámites de afiliación
- Reducción de documentos solicitados al aspirante y
- Disminución del tiempo en el proceso de afiliación

Igualmente, se reforzó la gestión a través del marketing digital, utilizando nuestras redes sociales como Instagram y Facebook, para lograr la captación de nuevos asociados.

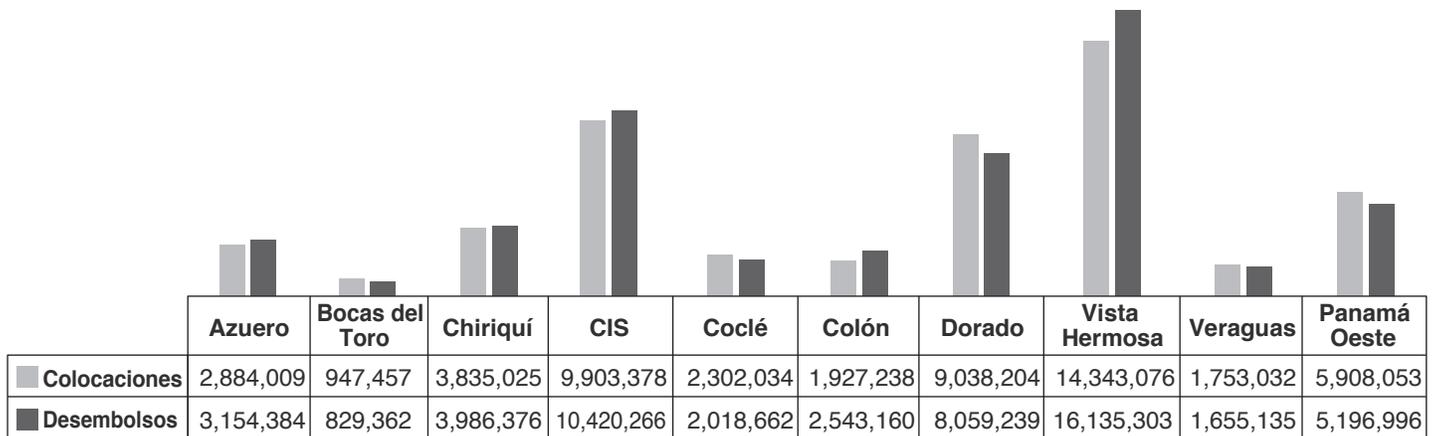
Se establecieron diferentes estrategias para alcanzar las proyecciones propuestas como las ventas cruzadas, mediante preaprobaciones de los productos de crédito a los nuevos afiliados, logrando las siguientes colocaciones:

- Préstamos aprobados por un total de **B/1,271,919**.
- Tarjetas de crédito aprobadas por el monto de **B/128,395**.



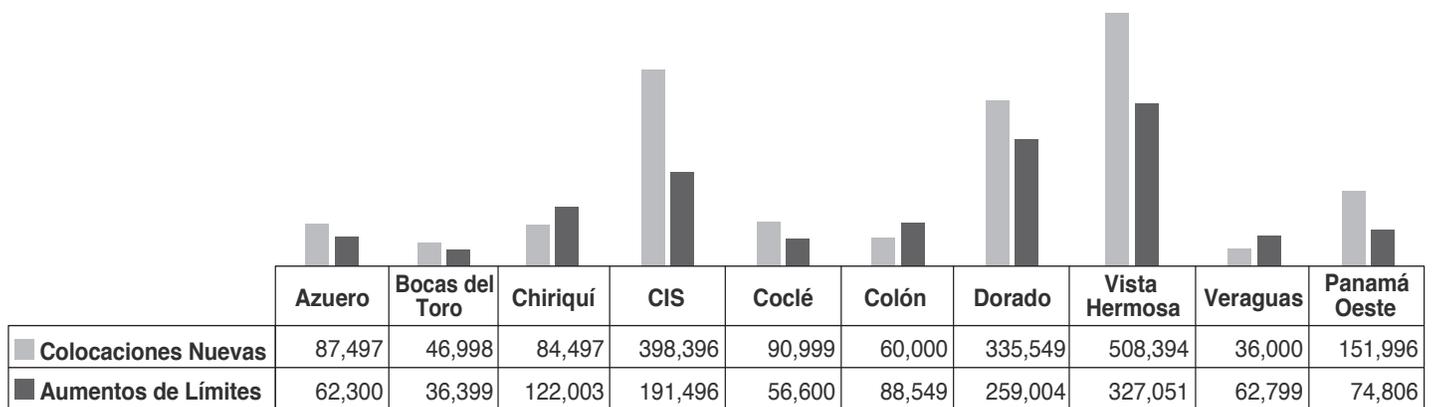
Ejecución presupuestaria de préstamos por Capítulo:

Colocaciones y Desembolsos de Préstamos



Tarjetas Nuevas y Aumentos de Límites Mastercard por Capítulo:

Tarjetas Nuevas y Aumentos de Límites



Captación de Cuentas Pasivas:

Dentro de los Planes de Ahorro que ofrece la Cooperativa tenemos los Depósitos Disponibles, Ahorros de Navidad, Depósitos a Plazo Fijo y Plan de Capitalización, con beneficios tales como: tasas rentables, opción de ser utilizados como garantía para préstamos, designación de beneficiarios, una tarjeta de débito CLAVE y acceso a Cooperativa en Línea, donde podrá realizar pagos de servicios y recargas (Ensa, Naturgy, Metro Bus, Metro de Panamá, Alcaldía de Panamá, Aseo Capital, Cable & Wireless, Digicel, Tigo, Claro y ATTT), además de poder consultar los saldos de sus cuentas de ahorro, préstamos, tarjetas de crédito, seguros y celulares.

A continuación, detalle de las aperturas que se realizaron durante el período:

Capítulos/Sucursales	DEPÓSITOS DISPONIBLES					
	Asociados		Terceros		TOTALES	
	Aperturas	Monto Inicial	Aperturas	Monto Inicial	Aperturas	Monto Inicial
Vista Hermosa	150	348,302	25	197,213	175	545,515
Panamá Oeste	36	44,575	4	11,100	40	55,675
Dorado	51	29,498	8	550	59	30,048
Chiriquí	17	15,319	1	50	18	15,369
Azuero	18	8,000	6	1,050	24	9,050
Bocas del Toro	7	2,560	0	0	7	2,560
Colón	12	600	3	200	15	800
Coclé	9	450	1	50	10	500
Veraguas	9	450	1	50	10	500
Total	309	449,754	49	210,263	358	660,017

Capítulos/Sucursales	DEPÓSITOS A PLAZO FIJO Y PLANES DE CAPITALIZACIÓN					
	Asociados		Terceros		TOTALES	
	Aperturas	Monto Inicial	Aperturas	Monto Inicial	Aperturas	Monto Inicial
Vista Hermosa	147	6,543,826	18	922,448	165	7,466,274
Dorado	68	3,375,377	6	261,000	74	3,636,377
Coclé	10	551,463	0	0	10	551,463
Panamá Oeste	19	471,886	2	25,960	21	497,846
Chiriquí	8	435,814	1	10,000	9	445,814
Veraguas	8	423,781	2	80,000	10	503,781
Azuero	11	269,903	2	97,000	13	366,903
Colón	7	104,263	2	55,799	9	160,062
Bocas del Toro	4	30,110	0	0	4	30,110
Total	282	12,206,422	33	1,452,207	315	13,658,629

El **Depósito Prof** fue un producto atractivo y rentable que se ofreció desde el año 2013 con un monto aprobado de B/.30,000,000, hasta que se agotara, el cual culminó el pasado mes de mayo del año 2021.

Capítulos y Sucursales	DEPÓSITOS PROF	
	Cantidad de Aperturas	TOTAL
Vista Hermosa	24	2,626,496
Chiriquí	17	1,527,000
Dorado	15	1,125,600
Azuero	8	443,000
Panamá Oeste	1	3,000
Total	65	5,725,096

El **Ahorro de Navidad** es un ahorro semanal de monto variable, que oscila entre B/.5 y B/.50, con incentivos al completarlos con puntualidad: 2 semanas gratis para asociados y 1 semana gratis para terceros. También se ofrece para niños y jóvenes.

A continuación, detalle de las aperturas realizadas durante el período 2020-2021:

Capítulos/Sucursales	AHORROS DE NAVIDAD: PERÍODO 2020-2021					
	Asociados		Terceros		TOTALES	
	Aperturas	Monto Inicial	Aperturas	Monto Inicial	Aperturas	Monto Inicial
Vista Hermosa	1,011	114,535	35	3,320	1,046	117,855
Veraguas	118	12,885	0	0	118	12,885
Panamá Oeste	154	16,200	7	375	161	16,575
Dorado	498	54,930	19	1,545	517	56,475
Colón	90	9,870	10	765	100	10,635
Coclé	88	9,405	6	675	94	10,080
Chiriquí	192	23,760	4	165	196	23,925
Bocas del Toro	55	5,610	2	60	57	5,670
Azuero	207	21,600	6	375	213	21,975
Total	2,413	268,795	89	7,280	2,502	276,075

Gerencia Administrativa:

Como parte del plan de trabajo de la Gerencia Administrativa, para este período se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Contratación del Jefe de Seguridad y Protección de Recursos, quien realizó una evaluación e identificación de las mejoras de la seguridad física, con el fin de reducir la materialización de incidentes en las sucursales, capítulos y oficinas administrativas de la Cooperativa.
- Implementación de mejoras en el proceso de selección de proveedores, buscando los mejores servicios y productos; lo que nos permitió un ahorro del 10% de los gastos proyectados durante el año 2021.
- Cumplimiento de los mantenimientos a la infraestructura física de la cooperativa en un 95% y realización de los procesos preventivos de nebulización, como medidas de bioseguridad en todas las sucursales, capítulos y oficinas administrativas.

Gerencia de Tecnología:

- Reducción del tiempo en un 40% (3.5 horas) en la ejecución de procesos nocturnos del sistema BYTE, disminuyendo de igual forma la cantidad de horas extras pagadas en este rubro.
- La atención de incidencias y solicitudes de servicio enviadas a Tecnología fueron atendidas en promedio en 2.5 días. Adicionalmente, se implementó un nuevo sistema de gestión de atención en los servicios de Tecnología, lo que permite controlar mejor la asignación de recursos y resolución de peticiones.
- Se implementó una solución de réplica de datos del sistema BYTE, a un sitio alternativo, lo que permite salvaguardar los datos y recuperarlos en menos de 4 horas en caso de una falla en el sitio principal.

- Mejoras de configuración en el sistema BYTE para aumentar su rendimiento, lo que impacta directamente en la atención al asociado.
- Actualización del sistema operativo de las estaciones de trabajo, de Windows 7 a Windows 10, como parte del plan de mantenimiento de la infraestructura de Tecnología.
- Ejecución del cambio de servidores de la infraestructura tecnológica en donde operan todos los sistemas, como parte de las iniciativas para mantener la operación de Tecnología que soporta el negocio de la Cooperativa.
- Reforzamiento de configuraciones de los servicios de sitio web, Cooperativa en Línea y correo electrónico, para aumentar su nivel de seguridad, basado en resultados de estudios de análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión.
- Adopción de tareas operativas de Seguridad Informática producto del proyecto de segregación de funciones relacionadas a la gestión de la Seguridad de la Información.
- Realización de eventos virtuales a través de la plataforma Zoom (Reunión Capitular de Panamá y la Asamblea de Delegados).

Gerencia Comercial y de Servicios:

Resultados estratégicos y operativos

- Creación de una nueva sección denominada Afiliación y Servicios dentro de la estructura organizacional de la Gerencia Comercial y de Servicios, responsable de dar seguimiento a todos los aspectos relacionados con las cadenas de valor de Afiliación de asociados/terceros y “Reclamos, Quejas y Sugerencias”.

Mejoras en el proceso de afiliación:

- Reducción del tiempo de afiliación
- Menos documentación
- Mejor seguimiento en las diferentes etapas del trámite.
- Adicionalmente, se incorporan propuestas de valor para los recién afiliados, entre ellas, preaprobaciones de crédito y/o tarjetas de crédito y otros beneficios atractivos.

Reclamos, Quejas y Sugerencias:

- Se realizaron mejoras en el proceso de atención que incluye el seguimiento de las solicitudes recibidas por parte de los asociados para un mejor control y monitoreo de los tiempos de respuesta.
- Mercadeo: Cumplimiento del plan de mercadeo año 2021, que incluyó desarrollo de campañas y planes de comunicación a través de nuestros diferentes canales (plataformas de atención, correo electrónico, redes sociales y sistema de chatbot L.A.R.A.).
- Se implementaron nuevas herramientas de marketing digital, que nos permitieron generar prospectos para los diferentes productos de Cooperativa.

Departamento de Recursos Humanos:

Se trabajaron los lineamientos establecidos para el manejo del COVID-19:

- Coordinación de vacunación para los colaboradores de la Cooperativa.
- Medidas para enviar de teletrabajo al personal clave.



- Cumplimiento con el reordenamiento de los espacios físicos.
- Manejo del personal en teletrabajo y del personal administrativo clave.

Durante este ejercicio socioeconómico hemos cumplido rigurosamente con todas las medidas de bioseguridad para proteger y minimizar los contagios de los trabajadores, asociados y proveedores.

Como parte de la rendición de cuentas de la Cooperativa Profesionales, R.L. presentamos a nuestros asociados y grupos de interés, y cumpliendo con lo solicitado por nuestro regulador IPACOO, el Balance Social Cooperativo, comparativo 2021-2020:

Balance Social Cooperativo	Ejercicio 2021		Ejercicio 2020	
PRINCIPIO I: ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA				
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Número de asociados al fin del ejercicio	10,724	100%	10,535	100%
1.A.1 Ingresos y Egresos de Asociados				
Ingresos Asociados	389	4%	253	2%
Egresos de Asociados	236	2%	172	2%
TOTAL	153	2%	81	0%
1.A.2 Causas de Egresos de Asociados				
Baja Voluntaria	98	1%	96	1%
Fallecimiento	57	1%	50	0%
Sanciones	75	1%	14	0%
Falta de Interés	6	0%	0	0%
Otras Causas	0	0%	12	0%
TOTAL	236	2%	172	2%
PRINCIPIO II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS				
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
II.A Participación y Gestión Democrática				
II.A.1 Asistencia a Asamblea				
Total de asociados en capacidad de asistir a la asamblea	531		393	0%
Cantidad de asociados que asistieron a la asamblea ordinaria	Aún no se ha realizado		379	
Promedio de asistencia a asamblea extraordinaria				
Asistencia de los asociados a las reuniones capitulares	Aún no se ha realizado		752	
II.A.2 Hombres y Mujeres que ocupan cargos institucionales				
Hombres que ocupan cargos institucionales				
Mujeres que ocupan cargos institucionales				
II.A.3 Hombres y Mujeres que ocupan cargos directivos				
Hombres que ocupan cargos directivos	6	46%	7	54%
Mujeres que ocupan cargos directivos	7	54%	6	46%
II.B Inversión de Información				
Información directiva destinada a los asociados				
Información directa destinada a los trabajadores				
Información directa destinada al público en general				

PRINCIPIO III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS				
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
III.A Remuneración de asociados por aporte financiero				
Remuneración a cuotas sociales y préstamos	–		–	
Tasa media de interés anual para cuotas sociales (ahorros)	B/.16,011,323.73	6.25%	B/.13,884,389.08	6.25%
Tasa media de interés anual para préstamos de asociados	B/.19,994,882.85	7.23%	B/.20,730,634.47	7.20%
III.B Política social interna de la Cooperativa				
Servicios sociales para asociados y trabajadores				
Monto invertido para servicios para asociados	B/.24,000.00	50%	B/.517,400.00	98%
Monto invertido para trabajadores	B/.24,281.12	50%	B/.8,052.14	2%
TOTAL	B/.48,281.12	100%	B/.525,452.14	100%
III. Presupuesto Anual Probado para Servicios Sociales				
Política Retributiva Interna				
Remuneración Mínima Anual	B/.3,600.00		B/.5,138.61	
Remuneración Mínima Mensual	B/.300.00		B/.428.22	
Salarios	B/.5,608,153.17	96%	B/.5,151,024.00	93%
Prestaciones Sociales	B/.745,762.35	95%	B/.353,274.38	94%
Seguridad e Higiene en el Trabajo				
Horas perdidas por accidentes de trabajo	424	18%	110	5%
Trabajadores accidentados	4	1%	2	1%
PRINCIPIO V. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN				
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
POLÍTICA EDUCATIVA DE LA COOPERATIVA				
Instrucción formal				
Actividades de Educación Cooperativa	33,882.61	100%	16,558.40	26%
Actividades Culturales, Deportivas, etc.				
1. Destinadas a los Asociados	–		47,256.30	74%
2. Destinadas a la Comunidad				
TOTAL	33,882.61	100%	63,814.70	100%
Fondo de Educación y Capacitación Cooperativa	57,433.43		57,433.43	
PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES EDUCATIVAS				
Asistencia media de trabajadores a todo tipo de actividades educativas				
Instrucción formal				
Actividades de Educación Cooperativa	20,419.57	29%	16,823.16	20%
Actividades de Capacitación Técnica	5,018.60	7%	2,532.77	8%
Actividades Culturales, deportivas, etc.	–	0%	2,000.00	0%
Asistencia media total de trabajadores	139	49%	133	49%
Asistencia General a las Actividades Organizadas por la Cooperativa				
Instrucción formal				
Actividades de Educación Cooperativa	40,839.13	58%	33,646.31	39%
Actividades de Capacitación Técnica	10,037.20	14%	5,065.53	15%
Actividades Culturales, deportivas, etc.	–	0%	–	0%
Asistencia media total de trabajadores	424	151%	109	40%
TOTAL DE ASISTENCIA	280	201%	271	89%



PRINCIPIO VI. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS				
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Operaciones Comerciales y Financieras entre Cooperativas				
Integración Cooperativa	-		1,080.62	
Representación Institucional en Cooperativa de Grado Superior	-		562.25	
PRINCIPIO VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD				
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Política Social Externa de la Cooperativa				
Contribución para el desarrollo comunitario	35,756.78	98%	67,699.85	96%
Monto Invertido en desarrollo sociocultural	250.00	1%	1,053.64	1%
Monto invertido en actividades recreativas/Deportes	499.99	1%	2,000.00	3%
Total invertido en desarrollo comunitario	36,506.77	100%	70,753.49	100%
Presupuesto anual aprobado para desarrollo comunitario	62,600.00	58%	57,600.00	123%

Agradecemos primero a Dios por habernos permitido continuar trabajando en este período, todavía especial por las razones conocidas, y al trabajo mancomunado de los Órganos de Gobierno, colaboradores, asociados y terceros, que hicieron posible cumplir con las metas establecidas para este ejercicio socioeconómico.

ANEXOS

**Asociados por Capítulos
al 31 de diciembre de 2021**

Capítulo	2020	2021			
		Ingresos	Reingresos	Retiros	Total
Azuero	507	14	3	11	513
Bocas del Toro	178	11	0	1	188
Chiriquí	667	40	5	15	697
Coclé	338	22	2	5	357
Colón	365	15	2	6	376
Panamá	7,783	237	19	183	7,856
Panamá Oeste	307	42	3	4	348
Veraguas	390	9	1	11	389
TOTAL	10,535	390	35	236	10,724

**Asociados por Profesión
al 31 de diciembre de 2021**

Profesión	2020	2021			
		Ingresos	Reingresos	Retiros	Total
Medicina	5,932	201	23	136	6,020
Odontología	1,180	29	4	17	1,196
Estudiantes	717	58	0	10	765
Ingeniería/Arquitectura	434	20	1	17	438
Fisioterapia	209	16	0	7	218
Nutrición	157	5	2	1	163
Medicina Veterinaria	145	18	3	7	159
Psicología Clínica	136	5	0	1	140
Optometría	87	4	0	3	88
Fonoaudiología	86	5	0	3	88
Derecho y Ciencias Políticas	92	5	0	11	86
Administración	63	3	0	6	60
Terapeuta Ocupacional	24	3	0	0	27
Quiropráctico	2	0	0	0	2
Asociación	1	0	0	0	1
Otras profesiones	1,270	18	2	17	1,273
TOTAL	10,535	390	35	236	10,724

**Asociados por Sexo
al 31 de diciembre de 2021**

Sexo	2020	2021			
		Ingresos	Reingresos	Retiros	Total
Mujeres	5,492	227	17	127	5,609
Hombres	5,043	163	18	109	5,115
TOTAL	10,535	390	35	236	10,724

**Asociados por Rango de Edad
al 31 de diciembre de 2021**

Rango de Edad	2020	2021			
		Ingresos	Reingresos	Retiros	Total
18/30	3,890	249	1	37	4,103
31/40	2,716	102	17	85	2,750
41/50	1,636	24	15	34	1,641
51/60	1,499	11	2	10	1,502
MÁS DE 61	794	4	0	70	728
TOTAL	10,535	390	35	236	10,724

Nota: Desglose de retiros	
Anulación de ingreso	11
Retiros voluntarios	104
Expulsiones	64
Fallecimientos	57
TOTAL	236

**Terceros por Capítulos
al 31 de diciembre de 2021**

Capítulo	2020	2021		
		Ingresos	Retiros	Total
Azuero	111	4	0	115
Bocas del Toro	28	1	0	29
Coclé	42	1	0	43
Colón	119	6	5	120
Chiriquí	66	2	0	68
Panamá	1,829	36	42	1,823
Panama Oeste	22	9	0	31
Veraguas	44	1	2	43
TOTAL	2,261	60	49	2,272

**Terceros por Profesión
al 31 de diciembre de 2021**

Profesión	2020	2021		
		Ingresos	Retiros	Total
Ingeniería y Arquitectura	383	13	7	389
Administración	160	3	3	160
Derecho y Ciencias Políticas	158	6	6	158
Contabilidad	101	5	2	104
Profesorado	90	2	3	89
Enfermería	70	3	3	70
Banca y Finanzas	56	1	2	55
Secretariado	44	1	1	44
Mercadeo	40	1	1	40
Tecnología Médica	27	1	0	28
Farmacia	19	1	0	20
Medicina Veterinaria	8	0	0	8
Otras profesiones	1,105	23	21	1,107
TOTAL	2,261	60	49	2,272

**Terceros por Parentesco
al 31 de diciembre de 2021**

Vínculo	2020	2021		
		Ingresos	Retiros	Total
Cónyuges	866	20	11	875
Hermanos	647	18	18	647
Padres	368	13	8	373
Sobrinos	159	5	4	160
Primos	110	0	7	103
Viudos (as)	61	3	0	64
Tíos	50	1	1	50
TOTAL	2,261	60	49	2,272

**Terceros por Sexo
al 31 de diciembre de 2021**

Sexo	2020	2021		
		Ingresos	Retiros	Total
Mujeres	1,403	38	28	1,413
Hombres	858	22	21	859
TOTAL	2,261	60	49	2,272

**Terceros por Rango de Edad
al 31 de diciembre de 2021**

Rango de Edad	2020	2021		
		Ingresos	Retiros	Total
18/30	475	8	1	482
31/40	558	17	7	568
41/50	407	11	13	405
51/60	478	10	11	477
MÁS DE 61	343	14	17	340
TOTAL	2,261	60	49	2,272

Nota: Desglose de retiros	
Retiros voluntarios	0
Expulsiones	42
Fallecimientos	7
TOTAL	49

REUNIONES *Capitulares* *Virtuales 2022*

Solo para Asociados

- | | |
|--------------------------------|---|
| Miércoles 23 de febrero | • Panamá
(en caso de no haber cuórum, la reunión se celebrará el martes 15 de marzo de 2022) |
| Jueves 3 de marzo | • Chiriquí
• Coclé |
| Viernes 4 de marzo | • Azuero
• Veraguas |
| Jueves 10 de marzo | • Bocas del Toro
• Colón |
| Viernes 11 de marzo | • Panamá Oeste |

Registro: 5:00 p.m.
Hora de inicio: 6:00 p.m.

Orden del Día

- 1. Introducción por el Presidente de la Junta de Directores**
- 2. Punto Protocolar**
- 3. Elección de Delegados:**
 - Explicación del mecanismo de votación para la escogencia de Delegados.
 - Inicio del período de elecciones.
- 4. Temas a considerar en la próxima Asamblea:**
 - Presentación de los Informes
 - Presentación y explicación – Ejecución Presupuestaria 2021
 - Presentación y explicación – Presupuestos 2022
 - Presentación y explicación de la Resolución
- 5. Proclamación de los Delegados Electos**

LVI Asamblea
Sábado 26 de marzo

Plataforma:  ZOOM

 Cooperativa Profesionales, R.L.

 @cooperativaprofesionales

2021

Año 52
Informe Anual
Ejercicio Socioeconómico



COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.

