



Política de Calidad de EDIOACC, R.L.:

“Nos comprometemos con nuestros clientes en ofrecer un servicio de excelencia de intermediación financiera, buscando mejorar la calidad de vida y desarrollo integral del asociado, basados en la mejora continua de nuestros procesos, avances tecnológicos y el compromiso de cumplir las leyes y regulaciones que nos rigen, apoyándonos en los valores y principios cooperativos”

Aprobado: JD 43/2007, 20 de agosto

Revisada y actualizada: JD 01/2015, 05 de enero

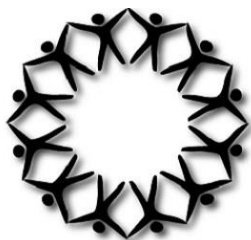


Oración



Señor,
hazme instrumento de paz,
que donde haya odio, siembre yo amor,
donde haya injuria, perdón;
donde haya duda, fe;
donde haya desesperación, esperanza;
donde haya sombras, luz;
donde haya tristeza, alegría.
Oh Divino Maestro,
concédeme que no busque ser consolado,
sino consolar;
que no busque ser comprendido,
sino comprender;
que no busque ser amado, sino amar.
Porque dando, recibo;
perdonando es como Tú me perdonas;
y, muriendo en Ti, nazco para la vida eterna,
Amén.

Himno de la Cooperación



CORO

Somos hombres, mujeres y jóvenes
de nuestra patria PANAMÁ,
donde la cooperación buena es,
para el desarrollo económico y social...

ESTROFAS

En nuestro istmo Centroamericano
el dar sin interés ha crecido;
unidos todos como hermanos
la cooperación ha florecido.

El producto del esfuerzo
entre todos es compartido:
campesinos y profesionales,

Autora: Gildaaura Rivera

Música: Luis C. Espino

Arreglos Musicales: David Choy

a las gloriosas filas se han unido.

La cooperación del panameño va
más allá de una satisfacción,
es el producto del empeño para el
desarrollo de nuestra nación.

La cultura de servicio que se ofrece
es de calidad por mi patria y mi bandera,
nuestro pueblo se fortalece
y el país así prospera.

CORO

Somos hombres, mujeres y jóvenes
de nuestra patria PANAMA,
donde la cooperación buena es,
para el desarrollo económico y social.

A cooperar... a cooperar.... a cooperar

Visión, Misión y Valores

Visión

“Ser una Cooperativa líder e innovadora de intermediación financiera, y otros servicios rentables y de calidad, que satisfagan las necesidades de los asociados y clientes, adaptándonos a los cambios tecnológicos y del entorno. Orientados a mejorar el nivel de vida integral de los asociados, clientes y colaboradores, fundamentando en los principios y valores cooperativistas.”

Valores

Confianza, honestidad, responsabilidad, equidad, compromiso, lealtad, respeto y solidaridad.

Lema

“Gestión de calidad, legado para la posteridad”

Misión

Brindar servicios de intermediación financiera y soluciones innovadoras, accesibles y duraderas, proporcionando bienestar socioeconómico a nuestros asociados y clientes, satisfaciendo sus necesidades. Apoyado con el Sistema de Gestión de Calidad, utilizando los avances tecnológicos, con personal capacitado y motivado. Desarrollando las capacidades de los asociados para la dirección de la Cooperativa basado en los principios y valores del cooperativismo.



Contenido	Página
<i>Política de Calidad</i>	2
<i>Oración</i>	3
<i>Himno de la Cooperación</i>	4
<i>Visión - Misión - Lema-Valores</i>	5
<i>Integración de Juntas, Comités y Comisiones</i>	7
<i>Colaboradores Administrativos</i>	9
<i>Reglamento Interno de Asamblea</i>	11
<i>Mensaje del Presidente</i>	14
<i>Orden del día de la VII Asamblea por Delegados</i>	15
<i>Junta de Directores y Gerencia General</i>	16
<i>Informe de Cumplimiento y FATCA</i>	32
<i>Informe de Gestión de Calidad</i>	35
<i>Auditoría Interna</i>	35
<i>Seguridad Informática</i>	38
<i>Junta de Vigilancia</i>	40
<i>Comité de Crédito</i>	50
<i>Educación</i>	49
<i>Previsión Social</i>	55
<i>Informe de Finanzas</i>	56
<i>Auditoría y Prevención del Fraude</i>	58
<i>Modernización del Estatuto y Reglamentos</i>	60
<i>Comité de Tecnología</i>	61
<i>Remodelación del edificio 5051 - Diablo</i>	62
<i>Presupuesto de ingresos y gastos para el ejercicio socioeconómico 2020</i>	65
<i>Análisis Brecha</i>	72
<i>Cuadro de Apropriaciones</i>	75
<i>Propuestas de resoluciones</i>	76

Integración de Juntas y Comités

Junta de Directores

Presidente: José L. Calvo V.
Vice Presidente: Eugenio Huerta G.
Secretaria: Norma E. Pérez B.
Tesorera: Daphny E. Chen Charter
Vocal: Octavio Gouldbourne
Primer Suplente: Eick Lam R.
Segundo Suplente: Alexander Alvarado
Tercer Suplente: Mario Mascarín

Junta de Vigilancia

Presidente: Rolando A. White
Vicepresidente: Marco A. Rodríguez P.
Secretario: José M. Aguilar M.
Primera Suplente: Ana M. Jordan G.
Segundo Suplente: Marcos F. González

Comité de Crédito

Presidenta: Anelida Garrido
Vice-Presidenta: Rita G. López D.
Secretaria: Shahaira I. Morales Davy
Primer Suplente: Rigoberto H. Williams
Segunda Suplente: María E. Julio Mc Kenzie

Comité de Educación

Presidenta: Norma E. Pérez B.
Vice-Presidenta: Denia M. Barrios
Secretaria: Aura Muir
Tesorera: Vianet Martínez
Vocal: Tirza Wilson

Comité de Auditoría y Prevención del Fraude

Presidente: José L. Calvo V.
Vice-Presidenta: Denia M. Barrios
Secretaria: Isabel Cheng
Vocal: Jesús María Rentería

Comité de Previsión Social

Presidenta: Norma E. Pérez B.
Secretaria: Liliana Garay
Vocal: César Muñoz

Comité de Cumplimiento

Presidente: Octavio Gouldbourne
Miembros: Eugenio Huerta G.
Daphny E. Chen Charter
Amadelis Valderrama
Gerente General
Belkis Bonilla
Oficial de Cumplimiento

VII ASAMBLEA POR DELEGADOS



Comité de Finanzas

Eugenio Huerta G.

Sandra Gómez de De La Cruz

Daphny E. Chen Charter

Comité de Tecnología

Octavio Gouldbourne

Erick Lam R.

Antonino Sandoval

Colaboradores Administrativos

ADMINISTRACIÓN		
1	Amadelis Valderrama	Gerente General
2	Edilsa Chávez	Asistente de Gerencia y Entes de Gobierno
3	Lilibeth Ureña	Oficial de Gestión de Calidad
4	Merlyza Cornejo	Oficial de Recursos Humanos
SEGURIDAD DE INFORMÁTICA		
5	Alvin Stewart	Oficial de Seguridad Informática
CUMPLIMIENTO		
6	Belkis Bonilla	Oficial de Cumplimiento
AUDITORIA		
7	Onilda Rodríguez	Auditora Interna
ATENCIÓN AL CLIENTE Y OPERACIONES		
8	Yanisell Álvarez	Gerente de Atención al Cliente y Operaciones
9	Berta Cedeño	Coordinadora de Atención al Cliente
10	Daniela Chirú	Recepcionista
11	Edwin González	Asistente de Atención al Cliente
12	Itzel Alvarez	Asistente de Atención al Cliente
13	Yadith Miranda	Asistente de Atención al Cliente
14	Milagros Moreno	Asistente de Atención al Cliente
15	Juan C. Reyes	Supervisor de Caja
16	Vacante	Cajera
19	Melannie Medina	Cajera
20	Juan Carlos Dominguez	Oficial de Compras y Servicios Generales
21	Rosa Morán	Ayudante de Mantenimiento y Aseo
22	Deysi Hernández	Ayudante de Mantenimiento y Aseo
CRÉDITO Y COBROS		
23	Felix Ross	Gerente de Crédito y Cobros
24	Raquel Gómez	Oficial de Crédito y Cobros
25	Dayana Barnes	Analista de Hipoteca
26	Daniela Mena	Analista de Crédito
27	Michelle Moreno	Analista de Desembolso
28	Vacante	Analista de Trámite

29	Argelia Pérez	Analista de Cobros
30	Vacante	Analista de Cobros
31	Ilsie Gonzalez	Analista de Cobros
TARJETA DE CRÉDITO		
32	Katuska Rodney	Analista de Medios de Pago
33	Shandany Singh	Analista de Medios de Pago
34	Carlos Madrid	Analista de Medios de Pago
CONTABILIDAD		
35	Ivonne Dufau	Gerente de Administración y Finanzas
36	Alcibiades González R.	Jefe de Contabilidad
37	Jessica Hidalgo	Contadora I
38	Katuska Rodney	Contadora II
39	Calixta Vasquez	Contadora III
40	Yiniva Díaz	Contadora IV
41	Erasmo Rodríguez	Mensajero
42	Edilma Batista	Oficial de Operaciones
43	Vicky Del Cid	Asistente de Operaciones
44	Reinaldo Adames	Asistente de Operaciones
45	Laura Boniche	Asistente de Digitalización y Archivo
SUCURSAL CENTENNIAL		
46	Amable Galvez	Encargado de la Sucursal
47	Marielis González / Luz	Recepcionista
48	Nadezhda Peart	Cajera
49	Digna Girón	Asistente de Atención al Cliente
50	Meysi Acosta	Asistente de Atención al Cliente
51	Ana Saldivar	Ayudante de Mantenimiento y Aseo
MERCADEO		
52	Juan Carlos Valdes	Jefe de Mercadeo y Promoción de Educación
53	Jean Champsaur	Asistente de Mercadeo
54	Yulissa Castellón	Promotora de Educación
TECNOLOGÍA		
55	Eliécer Muñoz	Jefe de Tecnología
56	Urbano Calderón	Coordinador de Aplicaciones

SUCURSAL COLÓN		
57	Elisa Roberts	Encargada de la Sucursal
58	Reina Cano	Recepcionista
59	Catalina Sanders	Cajera
60	Georgett Espada	Asistente de Plataforma y Atención al Cliente

Reglamento Interno de Asamblea

Artículo 1. Todos los asociados activos están en la obligación de asistir a las Asambleas ordinarias o extraordinarias que celebre la Cooperativa, identificarse al ingresar al recinto donde se realice y registrarse en los libros correspondientes.

Artículo 2. La persona que solicite el uso de la palabra deberá ponerse de pie, dar su nombre completo y su número de asociado, entidad que representa o cargo que desempeña dentro de la cooperativa.

Artículo 3. Presentación de Resoluciones.

Los proyectos de resoluciones deben presentarse a la Junta de Directores por escrito y con el respaldo de, por lo menos, un asociado activo con la debida anticipación, si fuera posible, para su estudio, antes de la celebración de la Asamblea General.

Los proyectos de resolución que surjan en la Asamblea General deben presentarse por escrito a la Mesa Directiva, quien ha de considerarlos y los presentará a discusión de la Asamblea, según su orden de entrada, en el punto de Resoluciones o en Asuntos Varios. También deberán estar respaldados con la firma de, por lo menos, un asociado activo.

Las modificaciones y reconsideraciones a las Resoluciones podrán ser presentadas por escrito a la Mesa Directiva.

Artículo 4. De los Informes Anuales:

La Junta de Directores, la Junta de Vigilancia, el Comité de Crédito y la Gerencia, presentarán un informe anual de sus principales actividades realizadas. Podrán incluir las limitaciones que hayan tenido durante el ejercicio socioeconómico y las proyecciones que tengan para el siguiente.

Para la presentación de los informes podrán utilizarse procedimientos tales como:

Proyecciones en videos o tecnologías apropiadas, cintas magnetofónicas, lectura, presentación de páginas, si se han entregado los informes con anticipación.

Artículo 5. De las Discusiones

El asociado que haga uso de la palabra deberá observar en todo momento las normas mínimas de respeto y cortesía hacia la Mesa Directiva y la Sala. En caso contrario, el Presidente le requerirá o exigirá dicho comportamiento, so pena de privarlo del uso de la palabra o hasta expulsarlo de la sala, sí fuere necesario, si así lo autoriza el pleno. Igual obligación tendrán todas las personas que se encuentren en el recinto de la Asamblea.

El Presidente o Moderador designado podrá hacer los llamados de atención al asociado que no observe lo anteriormente expuesto.

En el primer llamado de atención, se le recordará lo expuesto en el punto anterior del párrafo del presente artículo.

Como segundo llamado de atención, se le podrá revocar su derecho a voz.

Como tercer y último llamado, se le podrá exigir su salida del recinto, así como lo autoriza el pleno de la Asamblea.

Los asociados podrán participar hasta dos (2) veces para referirse al mismo tema y cada intervención deberá limitarse a tres (3) minutos. Se entenderá por tema, el que corresponda al punto del orden del día que se discuta o considere en el momento.

Los observadores e invitados sólo podrán intervenir cuando la Presidencia lo autoriza y sólo tendrán derecho a voz, podrán intervenir más de una (1) vez sobre el mismo tema, si se amerita. El tiempo para la exposición será discrecional, según el tema al que tenga que referirse.

Todas las proposiciones, mociones y resoluciones, serán sometidas a discusión en su respectivo orden, si antes han sido secundadas.

La Presidencia tiene el derecho a considerar suficientemente discutido el tema, en cualquier momento y de someterlo a votación, si el caso lo amerita.

Artículo 6. De las Elecciones:

La elección de los nueve Directores, se basará en el Reglamento interno de Elecciones y del Comité de escrutinio que rija al respecto y será prioritario en el Orden del Día.

Artículo 7. Este reglamento comenzará a regir desde su aprobación en la Asamblea General y sólo podrá ser modificado por esa.

Mensaje del presidente de la Junta de Directores

Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas.

Josué 1:9

La historia del cooperativismo y la de nuestra cooperativa, en particular, marca hechos y fechas importantes que representan cambios trascendentales en su desarrollo y crecimiento.

El año 2019, representó para nuestra empresa cooperativa la necesidad de enfrentar nuevos retos y la obligación de hacerlo con el esfuerzo y la valentía de muchos. El aporte invaluable de directivos, colaboradores y, sobre todo, de los asociados que confiaron plenamente en su empresa, fue el apoyo que nos permitió seguir adelante, para solucionar cada situación que afectaba nuestras vidas, sin dejarnos vencer por las adversidades.

Hemos logrado realizar los proyectos de actualización del “Core Financiero”, sin traumas operativos, para mejorar la eficacia de las transacciones con los asociados. Nuestro mayor agradecimiento a todos los que contribuyeron al éxito del proyecto. Quiero resaltar el liderazgo demostrado por la señora Yanisell Álvarez y el aporte invaluable del asociado Antonino Sandoval.

La cartera de préstamos, que es nuestra principal fuente de ingresos, se incrementó en, aproximadamente, cuatro millones de balboas.

Se redujo de manera significativa la morosidad, a valores porcentuales muy buenos para el tipo de actividad y con seguimiento estricto para garantizar que siga disminuyendo.

Los dividendos y capital externo superan los reportados durante el periodo anterior; lográndose de igual forma incrementar las reservas de la Cooperativa, de manera significativa.

La situación planteada con el producto Fondo de Retiro Capital Externo, que fue finalmente resuelta a favor de la Cooperativa, mediante sendas resoluciones por parte del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACCOOP) y de la Dirección General de Ingresos (DGI), consumió gran cantidad de tiempo, esfuerzo y calidad de vida de directivos, personal operativo y asociados, que nos apoyaron en la búsqueda de la mejor solución para la Cooperativa.

La contribución y sacrificios personales de los miembros de la Junta de Directores, de los gerentes operativos y la gerencia general, fue fundamental para alcanzar el objetivo planteado. Deseo destacar el apoyo del asociado Rigoberto Delgado, quien en el momento más crítico, permitió abrir caminos de solución definitiva.

De justicia es resaltar las ideas, consejos y acciones presentadas por una asociada que da la vida por esta cooperativa y que ha contribuido por más de 30 años a su desarrollo y éxito, se trata de la licenciada Norma E. Pérez.

Nuestro permanente agradecimiento al licenciado Adolfo Quintero, del IPACOOOP, por todo el apoyo brindado y al licenciado Publio De Gracia, de la DGI, por su entera comprensión del problema y su solución definitiva.

¿Qué hacemos juntos y qué podemos hacer juntos?

Desde su fundación, la Cooperativa ha brindado, con diferentes estilos de liderazgos y dentro de sus posibilidades, soluciones para mejorar la calidad de vida de sus asociados.

El continuar definiendo y aplicando lo que podemos seguir haciendo juntos, como cooperativistas, es una tarea inconclusa que todos debemos construir día a día. He allí el reto de los próximos años.

Indicaba el premio nobel de literatura 2005, Harold Pinter, en su momento:

“El pasado es lo que recuerdas, lo que imaginas recordar, lo que te convences en recordar, o lo que pretendes recordar”.

Mi agradecimiento a los directivos que hoy concluyen su periodo: Norma E. Pérez, Octavio A. Goulbourne, Eric Lam R., Rolando A. White y Anelida Garrido.

Personas extraordinarias, como ustedes, son los que enorgullecen y hacen grande a EDIOACC. En todo momento han sabido anteponer su responsabilidad como directivos, que juraron cumplir en Asamblea, a sus propias necesidades personales. Mis disculpas a ustedes por las vacaciones y otras actividades que suspendieron para poder cumplir con la Cooperativa. Tenemos la esperanza de que los nuevos directivos tengan el mismo compromiso que ustedes.

Compañeros, Dios está con nosotros y con esta fe, superaremos cualquier obstáculo futuro.

Gracias,


José Luis Calvo Vega

Presidente de Junta de Directores

VII ASAMBLEA POR DELEGADOS



Actos protocolares

1. Invocación religiosa
2. Himno Nacional
3. Himno de la Cooperación
4. Presentación de la mesa directiva
5. Mensaje del Presidente

Verificación del quórum por parte de la Junta de Vigilancia.

Orden del Día -VII Asamblea por Delegados

1. Aprobación del Orden del Día de la VII Asamblea por Delegados
2. Presentación, discusión y aprobación del Acta de la VI Asamblea por Delegados
3. Elección de nuevos directivos
 - 3.1 Junta de Directores
Dos principales por tres (3) años
Tres suplentes por un (1) año
 - 3.2 Junta de Vigilancia
Un principal por tres (3) años
Dos suplentes por un (1) año
 - 3.3 Comité de Crédito
Un principal por tres (3) años
Dos suplentes por un (1) año
4. Estados Financieros al 31 de diciembre de 2019
5. Presentación, discusión y aprobación del presupuesto de ingresos y gastos para el ejercicio socioeconómico 2020.
6. Presentación de resoluciones
7. Presentación de informes
 - 7.1 Junta de Directores y Gerencia General
 - 7.2 Junta de Vigilancia
 - 7.3 Comité de Crédito
8. Juramentación de los nuevos directivos
9. Asuntos varios

Informe de la Junta de Directores y Gerencia General del Ejercicio Socioeconómico 2019

En cumplimiento con el Artículo 37, de la Ley 17 del 1 de mayo de 1997, y de nuestro Estatuto en su artículo 39, presentamos a esta magna asamblea por delegados el informe de la Junta de Directores y la Gerencia General para el periodo socioeconómico 2019.

Reuniones: Durante este año, la Junta de Directores realizó 71 reuniones ordinarias. Se convocó a cuatro (4) reuniones ampliadas y se participó en reuniones con proveedores del área de tecnología, para revisar las propuestas de actualización del Core Financiero, con los abogados para evaluar los casos legales, con el IPACOO y entidades gubernamentales como la Superintendencia de Mercado de Valore (SMV), y la Dirección General de Ingresos (D.G.I.) De igual forma, se participó en reuniones con el personal Operativo y Administrativo para temas operativos que incluyen planificación de estrategias de negocios, ferias y revisión de presupuesto.

Distribución de cargos Directivos: El 26 de marzo de 2019, en la reunión JD 09/2019, se realiza la distribución de cargos de la Junta de Directores, quedando conformada de la siguiente manera:

Presidente	José L. Calvo V.
Vicepresidente	Eugenio Huerta Guillén
Secretaria	Norma E. Pérez B.
Tesorera	Daphny E. Chen Charter
Vocal	Octavio A. Gouldbourne
Primer suplente	Erick Lam Ramos
Segundo suplente	Mario Mascarín
Tercer suplente	Alexander Alvarado

Equipo de trabajo: Se aprobó la conformación de los siguientes comités de trabajo: Educación, Previsión Social, Auditoría y Prevención del Fraude, Cumplimiento, Tecnología, Ética y Finanzas.

Cumplimiento a la Resolución No. 1 de la VI Asamblea por Delegados: Se dio cumplimiento a la Resolución No.1, por la cual se aprueba la distribución de excedentes del ejercicio socioeconómico terminado el 31 de diciembre de 2018. Durante el mes de marzo se realizó la distribución de excedentes por un monto de B/. 505,372.00 y B/. 40,000.00, en concepto de patrocinio de los intereses pagados sobre los préstamos, al 31 de diciembre del 2018

Reglamentaciones e instructivos revisados y aprobados en Junta de Directores:

- ✓ Reglamento de feria VERANO 2019.
- ✓ Reglamento de feria “TU CASA TE PONE A GANAR” con una meta de 5MM, a realizarse a partir del 15 de abril hasta el 15 de junio de 2019.

- ✓ Reglamento “ADELANTA TUS SUEÑOS”.
- ✓ Reglamento de préstamo para la feria de autos “Panamá Motor Show”, a celebrarse en el mes de octubre de 2019.
- ✓ Modificaciones al Reglamento de Préstamo Hipotecario.
- ✓ Aumentar el monto total del Préstamo de Rápida Recuperación de B/.1,500.00 a B/. 2,000.00, durante el periodo de feria con un plazo de 18 meses para pagar y su equivalente en bisemanas (39) para los activos de ACP.
- ✓ Aprueba las campañas para captación de ahorros y colocación de préstamos para el 2019
- ✓ Modificaciones al Reglamento de Programa de Incentivo.

Otros acuerdos y políticas aprobadas por la Junta de Directores

- ✓ Eliminar de manera permanente el cobro de la anualidad de la tarjeta de Clave-Debito.
- ✓ No cobro de la reactivación de la contraseña para el uso de banca en línea.
- ✓ Obligatoriedad del otorgamiento de una tarjeta clave a todo asociado con una cuenta de ahorro en la cooperativa.
- ✓ Apoyo a asociados para gastos escolares, mediante adelanto de dividendos y capital externo a todos aquellos asociados que lo soliciten, con un costo de manejo del 5% para cubrir el gasto administrativo, solo aplica para los asociados que estén al día en sus obligaciones.
- ✓ Aplicación de dividendos y capital externo a la morosidad que mantengan los asociados con la Cooperativa.
- ✓ Presupuesto para el Programa de Incentivo Estudiantil por un monto de B/. 30,025.00.
- ✓ En las áreas de educación y mercadeo se aprobaron actividades para orientar a los asociados como invertir sus fondos al momento de jubilarse.
- ✓ Se aprobaron jornadas de educación orientada a temas de cumplimiento de blanqueo de capitales, Ley 23 para delegados, asociados y asociadas, directivos y colaboradores.
- ✓ El Cooperativismo, feria agrícola, jornadas de salud, seminarios y talleres.
- ✓ Aprobación de jornadas de educación para los asociados aspirantes a ser delegados. De igual forma jornadas educativas de actualización para Delegados.
- ✓ Se dio continuidad para mantener la certificación en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, con la empresa Bureau Veritas. Se esperar obtener la certificación en el mes de febrero 2020.
- ✓ Se aprobaron las actividades de integración para los asociados tales como el paseo de jubilados a Playa Blanca, día del padre en Marriott, día del niño, Rey León en Cinépolis Alta Plaza, día de la madre en el Sheraton, actividades para los asociados Teem en hotel Radison en Gamboa,

celebración en fiestas patrias en las Sucursales, feria de salud y talleres para asociados en temas de salud.

- ✓ Implementación del software Tableau.
- ✓ Promociones de mercadeo para incrementar los ahorros y solicitudes de préstamos
- ✓ Política para el uso de contraseñas en la empresa.
- ✓ Procedimiento para el trámite de consentimiento de donación sobre préstamos hipotecarios.
- ✓ Endosos de las pólizas No.0530000000001 y 05000279200000, en el cual informan los requisitos de asegurabilidad – políticas para embarazadas.
- ✓ Expulsión de asociados que se encontraban morosos con sus obligaciones, y pasar los casos a los abogados de la Cooperativa para que inicien los procesos legales para la recuperación de la deuda.

Aprobación y Revisión de Contratos

Durante el año se aprobaron y se revisaron los siguientes contratos:

- ✓ Contrato de mantenimiento de la planta eléctrica de la sucursal Centennial.
- ✓ Renovaciones de contratos de soporte y mantenimiento de antivirus y Firewall para la renovación 2019-2020 de los tres firewalls PALO ALTO (2 de Centennial y 1 de Colón) que mantiene la Cooperativa con el proveedor SISAP, el cual vencía el 18 de abril de 2019.
- ✓ Renovación del Eset Secure Business (antivirus) que mantiene la Cooperativa con Cable & Wireless.
- ✓ Contrato con SONITEL para servicio de Internet enlace de VPN con ACH en línea.
- ✓ Contrato de auditoría con HLB Cheng y Asociados antes denominado Grant Thornton Panamá.
- ✓ Renovación del contrato con el proveedor GSI para el soporte y mantenimiento de la herramienta E-power, la cual es utilizada para la digitalización de los archivos de la Cooperativa.
- ✓ Renovación de licencias de los Firewalls de la Casa Matriz con la compañía SISAP.
- ✓ Contrato para programa de protección de páginas EDIOACC con la empresa Fronteras Security.
- ✓ Contrato con la Compañía Cable and Wireless Panamá por licencia de Weblogic y mantenimiento anual.
- ✓ Contrato con AJOEM para la Gestión y soporte técnico de la plataforma E – Learning con creación de contenido.
- ✓ Contrato de Soporte y mantenimiento para las licencias ORACLE 12c Data Enterprise y Forms and Reports con la Compañía Red Soft por tres años.
- ✓ Contrato para auditoría especial de cartera de préstamos con el licenciado Rocha

- ✓ Contratación del el Licenciado José Ángel Hidrogo Calvo para llevar el caso presentado por la Superintendencia de Mercado de Valores relacionado al Fondo de Ahorro para el Retiro.

Durante el período 2019, miembros de la Junta Directiva participo en otras reuniones, asambleas y seminarios, tales como:

- ✓ Jornada De Capacitación coordinada por FEDPA con el tema: FUNCIONES EFICIENTE PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO según ley 23 de abril de 2015.
- ✓ Participación en el Congresos Hemisférico para la prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del 14 al 16 de agosto de 2019, en donde participaron miembros del Comité de Cumplimiento y colaboradores del primera y segunda línea de defensa.
- ✓ Seminario “Mejores prácticas para la Administración de Cooperativa” el viernes 31 de mayo y 1 de junio de 2019.
- ✓ Se contrato personal de COFEP, para la realización de una Jornada de taller de Asistencia Técnica “Análisis previo y orientaciones técnicas para la Toma de Decisiones” sobre la aplicación de la NIIF 9.
- ✓ Junta de Accionista de Seguros FEDPA.
- ✓ Asamblea de COFEP.
- ✓ Participación de los directivos en la Conferencia que organiza CODICO el día 5 de julio del 2019 en Colón.
- ✓ Participación en la reunión capitular a celebrarse el día 19 de octubre de 2019 con la Cooperativa de Servicios Múltiples de CACSA, R.L. en Calidonia.
- ✓ Participación en reunión con la Superintendencia de Mercado de Valores.
- ✓ Participación en las reuniones con el IPACOOOP.
- ✓ Participación en las reuniones con la Dirección General de Ingresos.

Ingresos, renunciias y expulsiones: Durante el año se aprobaron 311 nuevos ingresos y 129 renunciias de asociados que representó una disminución en las aportaciones de B/.650,758, se cancelaron las deudas que mantenían los asociados por el orden de B/.245,792.93 lo que representa una salida de efectivo de B/.763,292.80. Además, la Junta de Directores acordó expulsar 65 asociados por morosidades en sus obligaciones; de los ahorros que mantenían estos asociados se aplicaron B/.369,050.05 para disminuir el monto adeudado considerando la cancelación de intereses atrasados y luego capital.

Motivos de Renuncias	Cantidad
ASUNTOS PERSONAL	31
FUERA DEL PAIS Y CAMBIO DE RESIDENCIA	19
INCOFORMIDAD	22
NO ESTA LABORANDO	14
OTROS	3
POR JUBILACION	15
PROBLEMAS DE SALUD	5
PROBLEMAS ECONOMICOS	20
Total general	129

Aprobación del presupuesto de CEDUC. Se aprobó durante el año de forma mensual, el presupuesto de Educación para las diferentes actividades y seminarios que realizaron durante el año en donde se mantuvo la indicación siempre de buscar el ahorro en las actividades presentadas.

Evaluación de la liquidez. Se realizaron las siguientes renovaciones de plazos fijos, nuevas aperturas y cancelaciones que se detallan a continuación:

- En el mes de febrero se acordó la apertura de un nuevo DPF por el monto de B/.500 K con la Caja de Ahorros a una tasa de 4.25% a tres años.
- En el mes de febrero se acuerda aprobar que se destinen B/.500 K para un plazo fijo escalonado con el Banco Panamá a tasas de: 5.25% en el 1er año, 5.375% en el 2do año y 5.50% en el 3er año.
- El 21 de mayo se acuerda no renovar el plazo fijo por el monto de B/.150,000.00, que se mantenía con COFEP.
- Se aprobó traspasar las cuentas de Banvivienda a Global Bank por un monto de B/.300,000.00 debido a la fusión de los bancos.

En la evaluación de liquidez de este año, la Junta de Directores acuerda por unanimidad realizar un abono extraordinario por B/.500 K al préstamo que mantiene con Banco Panamá sobre los locales de Centennial uno y dos.

Ejecución de Proyectos de Inversión.

El siguiente cuadro muestra la ejecución de los proyectos relacionados a brindar un mejor servicio a nuestros asociados y clientes:

CUADRE DE DETALLE DE PAGOS REALIZADOS PARA RESUMEN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN RELACIONADOS CON EL CORE FINANCIERO DESDE EL 2002 AL 2019					
FECHA	PROVEEDOR	DESCRIPCION	MONTO	Valor Depreciado	Valor en libros
02/01/2002	ARANGO SOFTWARE	IMPLEMENTACION DE SOFTWARE ABANKS	177,077.95	177,077.95	0.00
03/01/2002	ARANGO SOFTWARE	NUEVO ABANKS ORACLE	3,600.00	3,600.00	0.00
23/06/2005	ARANGO SOFTWARE	PROGRAMA DE CONVERSION Y MODIFICACIONES EN ABANKS	9,000.00	9,000.00	0.00
26/01/2005	ARANGO SOFTWARE	MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO	4,130.00	4,130.00	0.00
22/12/2008	ARANGO SOFTWARE	ACTUALIZACION DE SOFTWARE ABANKS VERSION 9i	81,400.00	81,400.00	0.00
08/07/2009	ARANGO SOFTWARE	CAPACITACION DEL SISTEMA ABANKS DE MAYOR GENERAL	1,500.00	1,500.00	0.00
23/08/2011	ARANGO SOFTWARE	MEJORAS FUNCIONALES Y TECNICAS ABANKS 9.1	8,500.00	8,500.00	0.00
01/10/2015	ARANGO SOFTWARE	LICENCIA DE CONTINGENCIA PARA SERVIDOR ABANKS	19,163.00	16,288.38	2,874.62
01/31/2017	ARANGO SOFTWARE	IMPLEMENTACION DE ABANKS VIRTUAL - MOBILE	283,774.77	85,132.44	198,642.33
2017	ARANGO SOFTWARE	IMPLEMENTACION DE CLAVE PAGO ASI Y ISTHMAN	48,077.84	13,622.10	34,455.74
		SUBTOTAL ARANGO SOFTWARE	636,223.56	400,250.87	235,972.69
08/01/2015	SONITEL	COMPRA LICENCIA ORACLE SOFTWARE, DATABASE FACT.N°1557,370,131,132,137,1066,138 SONITEL OC.5944	368,391.99	325,413.11	42,978.88
09/05/2015	SONITEL	COMPRA DE EQUIPO PARA ADECUACION DE ORACLE	30,604.69	13,517.12	17,087.57
08/01/2018	SONITEL	EQUIPOS DE VIRTUALIZACION PARA CENTRO DE DATOS FACT.N°5457,5434,5456,5403,5468 SONITEL, O/C 6812, FA	202,198.43	28,644.83	173,553.60
01/10/2019	SONITEL	IMPLEMENTACION DE LICENCIAS ORACLE ACTUALIZACION	119,890.96	5,994.54	113,896.42
12-28-2019	SONITEL	SERVICIOS DE LICENCIAS WEIBLOGIC PARA PLATAFORMA	18,000.00	150.00	17,850.00
		SUBTOTAL SONITEL	739,086.07	373,719.60	365,366.47
03/01/2017	XTREME SUPPORT	TARJETA CLAVE PLUS E ISO -8583 IMPLEMENTACION A PARTIR DE MARZO 2017 DE PROYECTO CLAVE	137,187.96	77,739.98	59,447.98
07/01/2017	XTREME SUPPORT	INTEGRACION DE MODULO PLATAFORMA CON ACH/BCOS CON EL CORE FINANCIERO	24,693.00	12,346.50	12,346.50
09/18/2017	XTREME SUPPORT	LICENCIA XTREME CLAVE GIRO SALE A PRODUCCIÓN EL 18 SEPTIEMBRE 2017 CONTR.O/C N°6725	13,005.70	6,069.28	6,936.42
		SUBTOTAL XTREME SUPPORT	174,886.66	96,155.76	78,730.90
12/01/2016	SAVE	PROGRAMA VISUAL PRO (COMPRAS APC, E/C, CREDITO FACT. 236 SOLUCIONES ALTO VALOR EMPRESARIAL	24,300.00	5,913.00	18,387.00
07/01/2018	SAVE	ESTRUCTURADO INST. CAMARA ALARMA C/ROBO CONTROL DE ACCESO	42,934.67	6,440.22	36,494.45
		SUBTOTAL SAVE	67,234.67	12,353.22	54,881.45
12/01/2016	SISAP	PROYECTO DE SEGURIDAD (OTROS - IMPLEMENTACION Y ADECUACIONES)	84,712.57	29,826.40	54,886.17
		OTROS - IMPLEMENTACIONES Y ADECUACIONES	84,712.57	29,826.40	54,886.17
2013	FIRST DATA/MASTER CARD/FESA	MIGRACION DE TARJETA DE CREDITO DE BANDA A CHIP	83,395.46	16,679.04	66,716.42
		SUBTOTAL FIRST DATA/MASTER CARD/FESA	83,395.46	16,679.04	66,716.42
ene-18	TECNASA	COMPRA 1 LIC.WINDOW 7 ADAPTACION PARA ATM 3201 S/99, O/C 6701 TECNASA FACT.N°11567 DEL 31/7/17	2,142.00	856.80	1,285.20
mar-18	TECNASA	COMPRA DE CAJERO AUTOMATICO ATM 3202(ACP) O/6700 A TECNASA FACT.N°12183	13,468.33	2,469.28	10,999.05
mar-18	TECNASA	ATM 3201 COMPRA DE BANDEJA DE EFECT., ALARMA Y MONIT.O/C6905	1,478.33	123.20	1,355.13
mar-18	TECNASA	COMPRA DE CAJERO AUTOMATICO ATM 3203 A/N TECNASA FACT.N°21629	37,157.00	6,812.08	30,344.92
abr-18	TECNASA	ATM 3204 (CAJERO AUTOMATICO) UBICADO WESTLAND MALL S/EL FUERTE	13,568.33	2,374.74	11,193.59
jul-18	TECNASA	ATM 3205 (CAJERO AUTOMATICO UBICADO EN VILLA ZAITA	13,355.00	2,003.22	11,351.78
sep-18	TECNASA	ATM 3206 (CAJERO AUTOMATICO UBICADO EN AGUAS CLARAS	14,952.20	1,993.60	12,958.60
		SUBTOTAL TECNASA	96,121.19	16,632.92	79,488.27
ene-18	WAO DISEÑO	COMPRA DE MUEBLE PARA ATM 3202 O/C6801 WAO DISEÑO INDUSTRIAL FACT.169.	2,555.00	468.38	2,086.62
ene-18	WAO DISEÑO	COMPRA DE MUEBLE PARA ATM 3201 O/C 6801 WAO DISEÑOS INDUSTRIAL	2,555.00	468.38	2,086.62
mar-18	WAO DISEÑO	MUEBLE ATM 3203 UBICADO EN CENTENNIAL CENTER	2,555.00	468.38	2,086.62
abr-18	WAO DISEÑO	MUEBLE ATM 3204 UBICADO EN WESTLAND MALL	2,555.00	447.09	2,107.91
jul-18	WAO DISEÑO	MUEBLE ATM 3205 UBICADO EN VILLA ZAITA	2,555.00	383.22	2,171.78
sep-18	WAO DISEÑO	MUEBLE ATM 3206 UBICADO EN AGUAS CLARAS - COLON	2,555.00	340.64	2,214.36
		SUBTOTAL WAO DISEÑO	15,330.00	2,576.09	12,753.91
nov-18	SECURITY INTELEGENCE	COMPRA DE 2 EQUIPOS PALO ALTO NETWORKS PA-820-2 LIC.Y SOPORTES O/C 7058 A/N SECURITY INTELLIGENCE, I	22,705.10	2,648.80	20,056.30
01-15-2019	RISK AML	SOFTWARE DE MONITOREO DE RIS AML O/C 7057	19,000.00	3,800.04	15,199.96
01/10/2019	PROCESSING CENTER	IMPLEMENTACION PROYECTO MASTERCARD CONTACTLESS	39,600.00	1,980.00	37,620.00
01/10/2019	PROCESSING CENTER	IMPLEMENTACION DE PROYECTO SOW 18Y55-MC	10,000.00	500.01	9,499.99
01/10/2019	GSI INTERNATIONAL	IMPLEMENTACION EPOWER 43 ACTUALIZACION Y MIGRACION	3,500.00	174.99	3,325.01
		SUBTOTAL	94,805.10	9,103.84	85,701.26
		GRAN TOTAL	1,991,795.28	957,297.74	1,034,497.54

PROYECTOS EN PROCESO					
FECHA	PROVEEDOR	DESCRIPCION	VALOR DEL PROYECTO	EJECUTADO	POR EJECUTAR
2017	ARANGO SOFTWARE	INTERFACE DE TCR - ABANKS Y SOFT TOKEN	42,882.16	42,882.16	0.00
2017	FIRST DATA	SMS TARJETA DE CREDITO	5,000.00	0.00	5,000.00
2017	FIRST DATA	PROGRAMA DE LEALTAD	18,300.00	0.00	18,300.00
2018	IDM CORPORATION	IDM CORPORATION X SUM.E INST.DE SIST.INCENDIO CENTENIAL	33,000.00	33,000.00	0.00
sep-18	ARANGO SOFTWARE	FACT.2326, 2311 A/N ASI X 1ER. ABONO DE LIC. GXFLOW-20 USUARIOS Y 30% X IMPLEMENTACION COLLECTOR JUDICIAL, ETC.	145,000.00	118,900.00	26,100.00
oct-18	SONITEL	O/C 7112 A/N SONITEL, S.A. POR ACTUALIZACION DE LICENCIAS DE ORACLE DATA BASE ENTERPRICE EDITION PROCESSOR PERPETUAL, SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPORT, ORACLE FORMS AND REPRT-NAME USER PLUS PERPETUASL, SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT1,	119,890.96	119,890.96	0.00
			364,073.12	314,673.12	49,400.00

Casos Legales

1. Proceso sancionador por parte de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV):

En el mes de mayo, la SMV inicia proceso administrativo sancionador contra la cooperativa EDIOACC, y ordena la suspensión de cualquier acto, práctica o transacción que implique alguna operación relacionada con el fondo de retiro. La Junta de Directores contrató los servicios de la firma Hidrogo, Calvo & Asociados Abogados. Se envía nota al Director Ejecutivo del IPACOOOP para que intervenga, basándonos en lo dispuesto en la Constitución de la República, artículo 288 y la ley 17 de mayo de 1997, artículos 118 y 121 que establecen que nuestro ente rector es el IPACOOOP. El Director del IPACOOOP, solicita mediante nota No. D.E./No.471/AL/2019, fechada el 8 de julio 2019, la revocación del proceso sancionador administrativo interpuesto por la SMV, sin resultados positivos. Como parte de las acciones que toma la Junta Directiva, en el mes de junio se solicita la suspensión para captar ahorro bajo la categoría fondo de retiro y se envían notificaciones a los asociados para que se presenten a la Cooperativa para ser atendidos por nuestros ejecutivos y poder dar mayores detalles. El proceso administrativo sancionador culmina con acuerdo de terminación anticipada con una sanción de B/.32,000.00 a EDIOACC. En el mes de octubre se realizan las reuniones operativas para informar a los asociados de lo ocurrido y los resultados del proceso.

2. Entre los casos legales que llevan nuestros abogados se encuentran 112 procesos de demandas ejecutivas para recuperación de deudas.

3. **Queja ante la junta técnica de bienes y raíces:** reclamo presentado por el cobro de comisión por el alquiler de fincas de Centennial Centre. Se logró acuerdo comercial y finiquito en donde negoció no pagar la suma reclamada por un monto de doce mil quinientos balboas con 00/100 (B/.12,500.00). En su defecto la Junta acordó la firma del finiquito por un monto de siete mil balboas con 00/100 (B/. 7,000.00).

4. **Querrela Penal de Excolaboradora:** La cooperativa EDIOACC, R.L., mantiene una demanda en curso por recuperación de fraude cometido por excolaboradora, la cual fue condenada a pagar la suma de B/.30,000.00 y se mantiene un proceso de recobro; se solicitó al Juez de Garantía del caso Penal oficiar al Ministerio de Economía y Finanzas para corroborar el pago de las penalidades.
5. **Querrela Penal – Préstamos a Terceros:** La Fiscalía se encuentra realizando las investigaciones para confirmar que en efecto los documentos presentados a la Cooperativa para la obtención de los préstamos fue fraudulenta; se realizaron audiencias bajo el Sistema Penal Acusatorio para la consecución de secuestros de los vehículos involucrados, sobre lo cual se mantienen 12 vehículos retenidos en la Cooperativa bajo Custodia; se solicitó a la Fiscalía aprobación para levantar la medida cautelar y poder vender los vehículos, estamos a espera de esta respuesta.
6. Demanda presentada por asociados relacionada al hurto de excolaboradora el cual ya la corte falló a favor de la Cooperativa. Este caso se encuentra en Proceso Ordinario radicado en el Juzgado Décimo Quinto de Circuito Civil de Panamá, con el Número 30179-15. Se realizó admisión y práctica de pruebas por medio de peritos del Juzgado, los demandantes y la Cooperativa, resolviendo la vista fiscal a favor de la Cooperativa, estamos a espera de la resolución final.

Casos relacionados a los terrenos de Aguadulce y Fincas de Panamá

1. **Fincas de Coclé:** Sobre la aprobación de Planos de las Finca propiedad de la cooperativa ubicadas en Aguadulce, se han entregado los planos originales con su debida documentación y certificaciones al MIVIOT, del cual se obtuvo el visto bueno para entregar a ANATI; no obstante, esta última entidad señala por un lado que en el documento de compra la Finca 8424 es propiedad de la Cooperativa y en realidad se trata de una parte de esta por 1772.14 m2 de 5005.42 m2 y por el otro, indica que la Finca 8316 se traslapa en su esquina Noroeste con otra finca, al darse estas situaciones las Fincas en Aguadulce se encuentran en el proceso de verificación de medidas y linderos por parte de ANATI, trámite sobre el cuál tenemos que esperar que nombren al personal que realizará dicha verificación.

Sobre las Exoneraciones de estas fincas, al darse la renuncia del ex Director (Publio Cortes), el expediente ha estado en diferentes Departamentos de dicha entidad para verificaciones y a la fecha no se ha obtenido la firma de la persona responsable de autorizar las exoneraciones de las Fincas 8316, 8317, 8424, 8697, 8698, 8664, 9066, 10034 y 10290.

2. **Fincas de Panamá:** La cooperativa ya cuenta con la exoneración de las fincas No.436366, 436367 y 436368 ubicadas en Centennial; no obstante, aún estamos a la espera de la Resolución que concede la exoneración de la finca No.217204 ubicada en Diablo edificio 5051-X.
3. **Finca de Colón:** Debido a los cambios realizados en la Dirección General de Ingresos en cuanto a Director y Gobierno en general, aún nos encontramos en el proceso de evaluación para la obtención de las exoneración.

Informe de Gerencia General

Soy muy afortunada de formar parte de esta prestigiosa Cooperativa, agradezco a la Junta de Directores y demás entes de Gobierno por el apoyo brindado y las directrices acertadas para el logro de los resultados de este año, y como el éxito de una empresa se logra con el aporte de todos, agradezco enormemente el trabajo y compromiso de nuestros más de 50 colaboradores, quienes contribuyen diariamente con nuestro propósito proyectado de cada año y así reforzar cada día la solidez de esta Cooperativa, haciéndola más productiva y humana; gracias a los 4,802 asociados por su confianza.

El 2019, fue un año bastante complejo a causa de la desaceleración económica por la que atraviesa el país, que de manera indirecta afecta nuestra Cooperativa; así como, los eventos de dificultades u obstáculos que se nos presentaron desde el primer cuatrimestre del año.

Aun así, en la cooperativa para este año han manejado las responsabilidades y distribuido las cargas de operación y trabajo de acuerdo con las necesidades de nuestros asociados y de la cooperativa misma, lo que muestra en su informe la solidez que mantiene la cooperativa al final del ejercicio socioeconómico 2019.

Detallamos los logros más relevantes alcanzados durante el 2019:

La Cooperativa es una empresa que se mantiene apuntando hacia los cambios tecnológicos con el fin de ofrecer mejores servicios a sus asociados, por lo que podemos describir proyectos ejecutados que brindan servicios a nuestra membresía facilitando así sus transacciones de manera segura y confiable.

Algunos de estos servicios son:

- a. **Código para el pago de la Pensión o Jubilación por el Sistema ACH:** desde septiembre de 2018, La Cooperativa cuenta con el código para el pago de Pensión o Jubilación por medio de ACH, para que nuestros Asociados Jubilados puedan cobrar sus salarios de jubilación por medio de la Cooperativa, lo que facilitaría significativamente la recepción de sus salarios de forma rápida y segura.

- b. **Proyecto de “Clave Pagos”:** Servicio mediante el cual se conectan de manera directa a todas las Instituciones Financieras y empresas afiliadas a esta plataforma tecnológica administrada por la empresa TELERED. Dentro de las empresas afiliadas se encuentran: ENA(PANAPASS); Telefonía Móvil, ATT, Cable Onda y servicios básicos (agua, luz y teléfono). Mediante este servicio nuestros asociados pueden realizar sus pagos por EDIOACC en línea.
- c. **Ubicación de nuestros ATM:** Todos los asociados cuentan con diferentes opciones para disponer de sus fondos de cuentas de ahorro, con nuestros ATM, los cuales se encuentran instalados en las siguientes direcciones:
 - 1. Súper 99 de Albrook Mall.
 - 2. Edificio de la Administración de la ACP.
 - 3. Súper Fuerte de Westland Mall.
 - 4. Fuerte de Villa Zaíta.
 - 5. Sucursal Centennial Centre.
 - 6. Exclusas de Aguas Claras.
- d. **Sistema de ACH:** desde el año 2017 la cooperativa en se ha estado modernizando y ejecutó el proyecto para el Sistema de ACH, con la visión de que nuestros asociados puedan realizar sus pagos y transferencias desde la comodidad de su ubicación, ya que con el Sistema ACH la cooperativa se enlaza electrónicamente con otras instituciones financiera y empresas para agilizar sus transacciones. Durante el año 2019 se realizaron 11,017 transacciones por un monto total de B/.6,798,789.82.
- e. **EDIOACC en Línea:** La cooperativa cuenta con este servicio desde el año 2017, para que nuestros asociados puedan consultar sus saldos, realizar transferencias entre cuentas y pagar los préstamos que mantienen en la cooperativa.
- f. **Clave Giro:** Desde el 2017 la cooperativa mantiene este servicio, el cual consiste en que los asociados pueden realizar transferencias de dinero de un cajero a otro cajero en cualquier lugar del territorio nacional donde haya cajeros del Sistema Clave de las entidades financieras afiliadas. El asociado envía el dinero al cajero destino seleccionado sin necesidad de que quien va a recibir el dinero tenga tarjeta, solamente tiene que digitar el monto a transferir, el número de celular de la persona que recibirá el dinero, y quien envía recibirá un comprobante con el número PIN único para que lo envíe a quien recibirá el dinero, el receptor recibe un mensaje de texto en su celular con el código para retirar el dinero, para ello el receptor debe seleccionar la opción “Transaccionar sin tarjeta” en el cajero automático y seguir las indicaciones del cajero automático.

Durante el año se dio continuidad algunos proyectos que estaban por concluir en el 2019 tales como:

- a. Proyecto de Actualización del CORE Financiero:** En EDIOACC, R.L., creemos que el crecimiento económico va de la mano con el avance tecnológico, como toda empresa con miras de crecimiento desde inicio de 2019 se ha estado trabajando en la actualización de nuestro CORE Financiero, sistema por el cual se manejan todas las transacciones operacionales de nuestros asociados; esta actualización se realizó con un costo total como se muestra en el siguiente cuadro:

Proveedor	Producto	Costo
Arango Software Group	Actualización del CORE	145,000
Cable & Wireless	Actualización de licencias Oracle	119,891
Cable & Wireless	Discos para expansión de Memoria RAM de Servidores	9,562
Cable & Wireless	Licencias de Weblogic Standard a 3 años	29,880
Total del Proyecto		304,333

Este proyecto salió a producción con éxito el 10 de noviembre de 2019 y ahora contamos con un flujo de trabajo para las transacciones de ahorros y créditos habilitando autorizaciones electrónicas para fortalecer los controles internos; además, de una herramienta denominada Collector Judicial, mediante la cual se administra la cartera morosa en procesos judiciales. Adicionalmente, se automatizaron las instrucciones de nuestros asociados para que las mismas sean más oportunas, entre otras mejoras significativas.

- b. Proyecto de Interface de Tarjeta de Crédito:** permite el enlace del programa de transacciones de tarjetas de crédito “Visión Plus” con el Core Financiero “ABANKS”, reduciendo el tiempo de los cajeros al momento de la atención a los asociados. Este proyecto sufrió cambios debido a la actualización de la base de datos SQL de nuestro proveedor First Data, lo que generó que por parte del proveedor primario Arango Software se realizaran nuevos desarrollos y parametrizaciones no contemplados al inicio del proyecto.
- c. Tarjeta de Débito – Sistema Clave:** para el cierre del mes de diciembre de 2019 se cuenta con una colocación de 2,077 tarjetas claves activas. Es importante mencionar que la Cooperativa por medio de la Junta de Directores buscando siempre los mejores beneficios y resultados para sus asociados, tomó la decisión de realizar el cambio de Tarjeta Clave internacional a Tarjeta Clave Local, este proyecto saldrá a producción a finales de febrero de 2020; luego de poner el proyecto en ejecución se estará realizando el cambio de plástico a nuestra membresía.

d. Migración a Tarjeta de crédito Banda Chip a Chip Contactless.

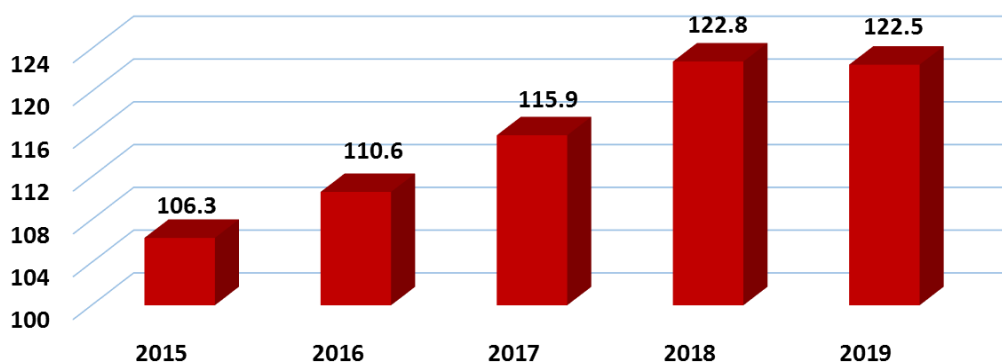
El proyecto Contactless inició en noviembre de 2018 y se puso en producción el 22 de julio de 2019 sobre el cual ya contamos con un 25% en la migración de los tarjetahabientes hacia la nueva tecnología Contactless, quienes estarán realizando pagos con sus tarjetas sin que la tarjeta tenga un contacto físico con el dispositivo utilizado o los puntos de venta, lo que permite realizar transacciones más fáciles, rápidas y seguras (especialmente en todo lo relacionado a duplicidad o clonación de tarjetas).

Análisis Financiero 2019

Se presenta el comportamiento de la Cooperativa EDIOACC R.L., al cierre del año 2019.

TOTAL DE ACTIVOS

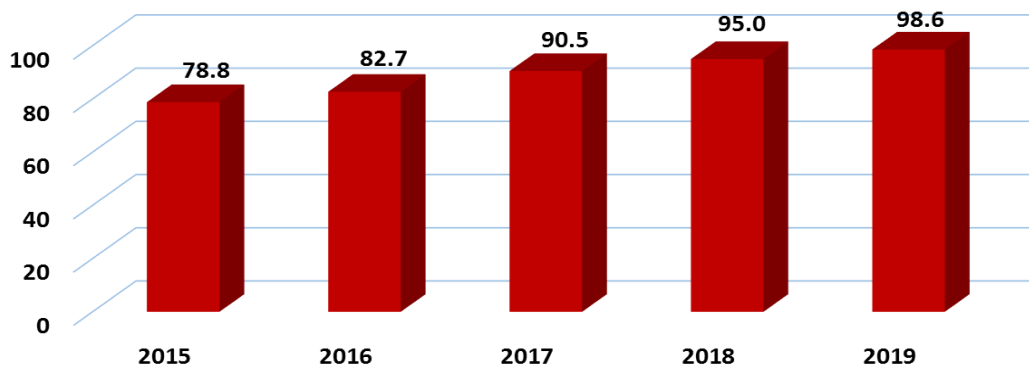
En millones de balboas



En el año 2019, los activos totales muestran un decrecimiento de 286 mil dólares, lo que representa una disminución del 0.23% comparado al ejercicio fiscal del año 2018 que creció un 5.95%; aun cuando se observa un decrecimiento inferior al 1% la cooperativa es una empresa muy sólida y saludable.

CARTERA DE PRÉSTAMOS

En millones de balboas

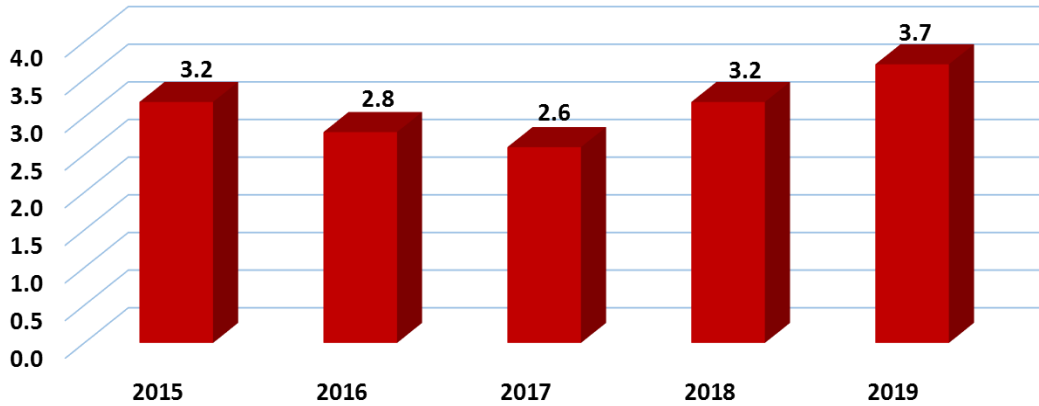


La preferencia que mantienen nuestros asociados en nuestros productos crediticios logró un aumento del 3.8% en la cartera de préstamos, esta cartera representa un 78.8% del total de activos.

Durante el año se realizaron 2 periodos de feria de préstamos y la Cooperativa participó por tercera vez en el Panamá Motor Show en Atlapa logrando resultados admirables.

CARTERA DE TARJETAS DE CREDITO

En millones de balboas

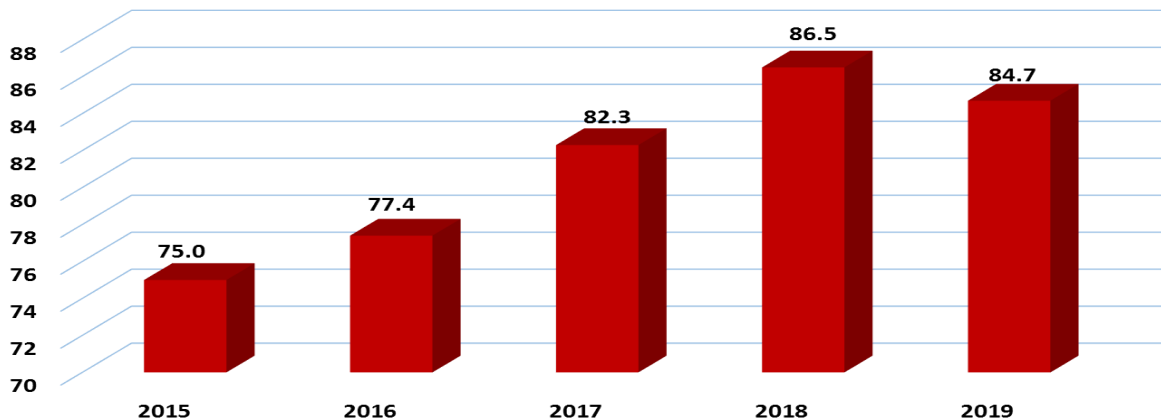


La cartera de tarjetas de crédito presenta un aumento de B/.562 mil. Esto se debe principalmente a los esfuerzos realizados por aumentar la cartera de tarjetas de créditos. Desde julio de 2019 se inició la migración de Tarjetas de Créditos Banda a Chip a Chip Contactless, labor que se ha completado en un 25%.

La Tarjeta de Crédito de la Cooperativa EDIOACC, R.L., ofrece la mejor tasa de interés del mercado a nivel nacional; además, la Cooperativa otorga a sus Asociados 1% de cash bak sobre sus compras y no les cobramos membresía anual, entre otros beneficios.

DEPÓSITOS RECIBIDOS DE AHORROS

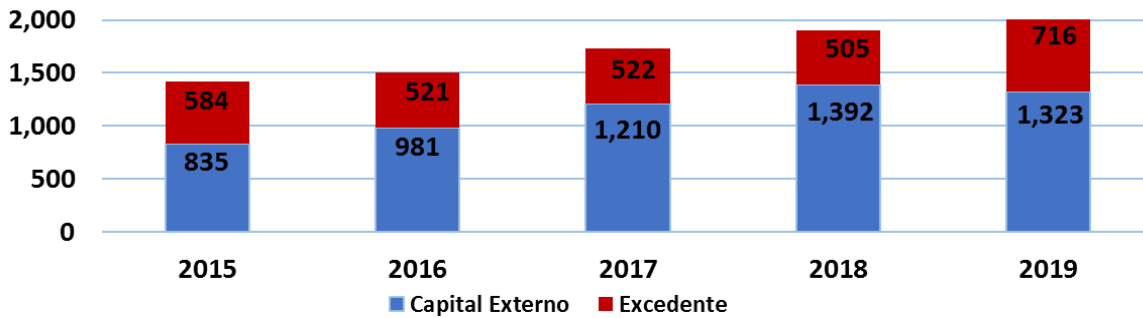
En millones de balboas



La cartera de depósito y ahorros de nuestros asociados disminuyó en B/.1.7 millones comparativamente con el 2018, esta disminución obedece a los retiros por vencimiento de ahorro de capital externo realizados durante el año, ya que en las Cuentas de DPF específicamente muestra un crecimiento de B/.1.3 millones.

Excedente neto y capital externo

En millones de balboas



En este año 2019 los excedentes en conjunto con el gasto de capital externo ascendieron a B/.2.0 millones, dejando un excedente neto después de apropiaciones legales de B/.716 mil dólares y un capital externo de B/.1,3 millones.

Informe de Cumplimiento y FATCA

INTEGRACIÓN:

El Comité de Cumplimiento de la Cooperativa está integrado por tres miembros de la Junta de Directores, la Gerente General, la Auditora Interna y la Oficial de Cumplimiento.

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Miembro		Posición
Directivos	Octavio Gouldbourne	Presidente del Comité
	Eugenio Huerta Guillén	Vice - presidente
	Daphny Chen	Tesorera
Personal	Amadelis Valderrama	Gerente General
	Onilda Rodriguez	Auditoría Interna
	Belkis Bonilla	Oficial de Cumplimiento

Objetivo:

Su principal función es lograr que la Cooperativa cumpla con las regulaciones sobre Prevención de Blanqueo de Capitales, el Financiamiento del Terrorismo, la Proliferación de Armas de Destrucción Masivas, y la ley FATCA, así como con las disposiciones internas orientadas a mitigar estos riesgos.

Reuniones Realizadas:

El comité realizó cuatro (4) reuniones en el año.

Principales Actividades del 2019.

El comité de Cumplimiento tiene como funciones:

- Aprobar a nivel ejecutivo, a lo interno de la Organización, la designación de la Oficial de Cumplimiento.
- Aprobar el Programa o Plan de Trabajo anual del Oficial de Cumplimiento y verificar sus avances.
- Evaluar el desempeño de las funciones y tareas asignadas a la Oficial de Cumplimiento.

Objetivos del 2019

Para el año 2019, la gestión de la Junta de Directores a través del Comité de Cumplimiento fue encaminada a:

- Reforzar el personal del área de Cumplimiento con un programa de capacitaciones encaminadas a las áreas de alto riesgo (Plataforma, Caja y Crédito/Cobros)
- Efectuar una evaluación independiente del área de Cumplimiento, con la finalidad de dar un diagnóstico sobre la situación actual del área; para mitigar riesgos a nivel operativo y normativo que pudiesen ser sujeto a amonestaciones o multas por nuestro ente regulador.
- Se mantuvo en un 100% la ejecución de proceso de envío de reportes de orden regulatorios: Reporte de Transacciones en efectivo (RTE), Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS);

reporte de Congelamiento Preventivo contra lista de la ONU; Reporte FATCA / CRS (DGI/MEF) y cualquier dictamen relacionado a directrices emanadas por el IPACOOB.

Actividades relevantes para el año 2019

- En el mes de enero, se inició con la implementación y generación en producción del Sistema de Alertas RISK AML del proveedor CCPBC Panamá.
- Coordinación de trabajo con el área de Recursos Humanos se procedió a realizar búsqueda de información a nuevos prospectos de colaboradores de EDIOACC, R.L.
- Proceso de Debida Diligencia a nuevos asociados adicional se verifica Google, Word Check One, Lista OFAC y Sistema de Alerta Risk AML.
- Se recibió la visita de la ejecutiva de Banca Internacional del Banco Popular de Puerto Rico en cumplimiento de la política conozca a su cliente.
- Actualización de Lista OFAC. Todas estas listas fueron cotejadas contra base de datos (ABANKS).
- XXIII Congreso Hemisférico – Panamá 2019 Se tocaron puntos de interés en relación con las nuevas tendencias de productos y su incidencia en el Blanqueo de Capitales/Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- Matriz de Riesgo de Cliente en Materia de Prevención de BC/FT/FPADM. Esta herramienta puede identificar el riesgo potencial que representa un asociado, antes del desembolso de un crédito. (inicio el 25 de noviembre 2019).

Proceso de Capacitación 2019

- Capacitación Anual a los Colaboradores en Temas de PBC/FT & FPADM. El área de Cumplimiento inicio las capacitaciones a las áreas de: Plataforma, Caja y Crédito y Cobros para la sucursal de Casa Matriz, Centennial y Colón.
- Se procedió a realizar una capacitación con el personal de Risk AML para implementar un mecanismo automatizado que permita aplicar la evaluación de riesgo del cliente de acuerdo con los factores de riesgos inherentes, tal como lo establece la normativa vigente local en materia de Prevención de BC/FT/FPADM. Adicional, cada colaborador tiene su usuario y se

realizó la capacitación para dicha herramienta a la Sucursal de Casa Matriz, Sucursal Colón y Sucursal Centennial.

- Inducción a nuevos Colaboradores. Se realiza la capacitación a los nuevos colaboradores que entra por primera vez a la institución.

Informe de Gestión de Calidad 2019

El pasado 5 y 6 febrero los Auditores Externos de la Cía. Bureau Veritas, realizaron una Auditoria, para mantener nuestra certificación, en la cual se verifico si cumplíamos con los procesos necesarios, durante la misma no se hallaron hallazgos.

Seguiremos en pro de mejorar los estándares de calidad, para mantener a nuestros clientes satisfechos, buscando el mejor resultado de un conjunto de esfuerzos coordinados y orientados a un fin específico, que en este caso es la mejora continua de los procesos.

Liderizados por la Junta Directiva, aunque sin duda orientados e impulsados por la Alta Dirección y los Jefes de Departamento además de asegurar el cumplimiento de la política internas, sin afectar otras leyes nacionales e internacionales.

Verificando que los objetivos que se han planteado en las etapas previas se cumplan dentro de los plazos previstos y con los recursos asignados, para mantener la calidad de excelencia en nuestro Sistema de Gestión de Calidad en la Norma ISO 9001:2015.

Informe de Auditoría

Auditoría Interna ha enfocado su gestión en una fiscalización de las operaciones realizadas en el periodo de este año 2019.

Objetivo de Auditoria Interna:

Auditoría Interna tiene como objetivo verificar que se cumpla con las políticas y procedimientos aprobados por la Cooperativa EDIOACC, R.L., comunica a la Junta de Directores los resultados de las revisiones realizadas, brindando una opinión objetiva sobre situaciones relacionadas con el control interno de las actividades del negocio, así como también brindar orientación y asistencia con respecto a temas operativos.

Funciones:

Velar por el buen funcionamiento y confiabilidad de los sistemas de información y control interno mediante una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta y evaluación de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo.

Realizar auditorías basadas en las Normas de Auditoría Interna, verificando que se cumplan con las

Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera, el estatuto de la Cooperativa y los lineamientos del IPACOOOP, entre otras regulaciones.

Auditoría Interna atiende las solicitudes de los Auditores Externos y es el canal de comunicación entre los Gerentes y la Junta Directiva para que las relaciones de este trabajo se desarrollen en un ámbito de transparencia y colaboración, además que se cumplan con los tiempos establecidos y entrega oportuna de toda la información que se requiere para dicho proceso.

Plan de Trabajo/Informes:

Se confecciona un plan de trabajo para el periodo 2019, se consideró revisiones de los procesos de mayor riesgo según las operaciones realizados en la institución, en las áreas de Plataforma, crédito y cobros, Medios de Pagos y tarjetas, Cumplimiento, Recursos Humanos, Cajas de Efectivo, Activo fijo, Presupuesto y compras. Se cumple con un 90% de los trabajos programados, quedando pendiente, presupuesto que es un proceso que se revisa mensual y se presenta a la Junta Directiva, Activos fijos, considerando que en el periodo no se han realizado compras de activos por montos significativos.

En el plan de trabajo se establece tiempos para la atención de temas relacionados a la querrela penal que se mantiene en el Ministerio Público, trabajos especiales solicitados por la Junta Directiva y cualquier evento extraordinario, que se pueda dar.

De las revisiones realizadas a los procesos se formalizaron recomendaciones a las áreas para corregir o mejorar los procesos sobre los cuales fueron atendidas de manera oportuna y en los casos de recomendaciones que se encuentran en proceso de implementación se les realiza el seguimiento para que las mismas sean atendidas.

RECOMENDACIONES EMITIDAS EN LOS INFORMES DEL 2019			
Descripción	Cantidad de Recomendaciones	Atendidas	En proceso
Informes de procesos y Especiales.	93	84	9

De las recomendaciones importantes que fueron atendidas de manera inmediata fue el refuerzo en la revisión diaria de préstamos PRR que se desembolsan como crédito a la cuenta y el asociado utiliza estos fondos por medio del uso de la tarjeta clave, realizar mejoras en los controles de retiro de efectivo en los cajeros ATM, que se realicen adecuaciones en las políticas conozca a su cliente, proveedor y colaboradores según los riesgos.

Las recomendaciones que están en proceso de implementación son 9: de la revisión de área de cumplimiento 3 recomendaciones que son relacionadas a la formalización en un documento que detalle los procesos realizados para el cumplimiento de la política conozca a su cliente, el proceso de monitoreo de transacciones y cumplimiento del plan de capacitación, en la revisión de Tarjeta Clave se están evaluando la implementación de las 6 recomendaciones que son mejoras en el manual y el contrato, además de la formalización de los procesos de verificación de cuentas y reclamos.

Auditoría Externa:

En la carta de Gerencia de los Auditores Externos Grant Thornton Chen y Asociados, se detallan comentarios y 5 recomendaciones sobre los procesos revisados en la auditoría del periodo 2018; estos comentarios y recomendaciones tienen la intención de mejorar la estructura de los controles internos existentes.

Las recomendaciones para el área de plataforma se refieren en los procesos de actualización de documentos de los expedientes de los asociados, mejoras en los procesos de recobro de la cartera de crédito. Las recomendaciones fueron evaluadas por las Gerencias y atendidas de manera razonable.

Para este nuevo ejercicio socioeconómico que finaliza el 31 de diciembre de 2019, se contrató nuevamente la Firma de Auditores Externos Grant Thornton Chen y Asociados, a efecto de atender la auditoría en ejecución sobre el resultado de las operaciones del periodo 2019, con el fin de emitir los Estados Financieros debidamente auditados.

Proyecciones para el 2019

Nuestra proyección para el año 2019, es realizar las auditorías dando seguimientos a las áreas que están expuestas a mayores riesgos y que de darse malos manejos representarían pérdidas importantes o que impacten la imagen de la Cooperativa, además se realizarán revisiones a los procesos que su exposición al riesgo es mínima, pero pueden estar expuestos a incumplimiento de las políticas existentes.

Informe de Seguridad Informática

A inicios de año en el mes de enero, se logró junto con el departamento de Tecnología terminar la configuración de la central telefónica en la sucursal de Colón, por mi parte apoyando a la configuración de las políticas en el firewall para que las comunicaciones de la central y el proveedor fueran exitosas.

En otra tarea se brindó apoyo al área de Medios de Pago y Tecnología debido a un inconveniente en la VPN de Fesa, la cual mantenía un problema de enrutamiento, el cual se logró resolver junto con el proveedor con unos cambios que se realizaron en el firewall de la Sucursal Centennial.

Durante este mes se renovó la licencia del Impera Incapsula, herramienta la cual es un firewall a nivel de la web, para proteger los sitios de la banca en línea de la cooperativa; www.virtual.edioaccrl.com y www.movil.edioaccrl.com dicha renovación se adquirió con la empresa Frontera Security por el monto de \$8,902.40.

Otra tarea realizada fue el cambio de conexión de First Data de la sucursal de Diablo a la de Centennial, al igual se le solicito a este proveedor un ambiente de prueba con ASI Groupx para él envío de archivo monetario.

En la sucursal de Diablo en el mes de marzo se instalaron y configuraron los dos (2) firewalls Palo Alto PA-820, quedando uno como principal y otro como redundancia.

En la auditoria para el Departamento de Seguridad Informática, una de las recomendaciones fue resguardar las contraseñas de Administrador, además de los Registros de las Licencias de cada firewall instalado en cada sucursal, esta tarea se realizó y se mantiene en bóveda en la sucursal de Diablo. También se crearon políticas nuevas; Políticas de Contraseña y Creación de Reglas en el Firewall.

A los firewalls instalados en cada sucursal se les hizo un Health check, con el propósito de verificar recursos, actualizaciones y configuraciones óptimas. Además, como tarea preventiva se realiza configuraciones y reglas de bloqueo a IPS identificadas como potencialmente peligrosas, que puedan introducir virus, ransomware o denegar servicios.

VII ASAMBLEA POR DELEGADOS



Se cuenta con acceso a los equipos Fortigate, que administran las redes Wifi en la sucursal Diablo, esto permite tener una mejor visualización de la red, como se comporta la misma y los accesos o conexiones en estas.

Se habilito en cada sucursal el uso de Wifi a los asociados, esto a la red de invitados, para que puedan conectarse de manera sencilla a la red Wifi.

En la sucursal de Colón, una de las cámaras internas, ubicadas en la oficina de la Sra. Elisa Roberts se cayó debido a que el cielo raso donde estaba ubicada se mojó por una filtración, la misma no sufrió daño, pero se procedió a reubicarla, y además hacer las pruebas pertinentes de conexión y grabación. Por otra parte, se cambió la cámara externa debido a que se dañó por factores climáticos, la nueva que se instaló se le colocó las medidas de seguridad para evitar daños por factores del clima.

En el firewall de Centennial se configuro una nueva conexión VPN para el proveedor Xtreme Support Panamá, la misma solicitada para conectarse a los servidores que tienen la aplicación Xtreme Clave y ACH (Desarrollo y Producción) esto con el objetivo de darles un soporte más rápido y efectivo.

En octubre se instalaron y configuraron los dos (2) firewalls Palo Alto PA-3020, quedando uno como principal y otro como redundancia.

Como parte de la última renovación del sistema de monitoreo 24/7 (SOC) que se mantiene con el proveedor SISAP, se introdujo las páginas www.movil.edioaccrl.com y www.virtual.edioaccrl.com a ser parte del monitoreo además de los firewalls de cada sucursal.

Para el proyecto de la Actualización del Abanks, se revisó la lista de usuarios con acceso al programa, para determinar sus perfiles, roles y privilegios dentro de la misma. Además, se actualizó la lista de usuarios con acceso a los programas Xtrem Clave y Xtrem ACH.

Se mantiene las revisiones de los accesos web de los usuarios por sucursal y departamento; la revisión de los usuarios activos e inactivos en el AD (active directory); se envían correos a los usuarios como parte de la concientización en temas de seguridad informática; los usuarios activos en Abanks y Originación. También por parte de la herramienta Incapsula se recibe un informe semanal de todo lo que la aplicación está recibiendo y filtrando.

Proyecto	% de Ejecución
----------	----------------

Instalación y configuración de firewall HA - Palo Alto -Centennial	100
Instalación y configuración de firewall HA - Palo Alto - Diablo	100
Enlace First Data - Palo Alto - Centennial	100
Acceso a equipos - Fortigate - Sucursal Diablo	100
Enlace Xtreme Support Panamá - Palo Alto - Centennial	100

Informe De La Junta de Vigilancia

La Junta de Vigilancia reconoce el derecho que la Ley y los Estatutos le confieren, como ente fiscalizador de las actividades socioeconómicas y contables de la Cooperativa, de velar por el estricto cumplimiento de la ley, los reglamentos, Estatutos y de las decisiones de la Magna Asamblea de Delegados.

Por este motivo, con plena responsabilidad y enfocada en los valores y principios éticos, y comprometida en buscar el bienestar de la cooperativa, presenta este informe, desarrollado con la finalidad de compartir con la membresía las principales funciones fiscalizadoras desempeñadas, todas encaminadas para alcanzar las mejoras continuas de los controles de riesgo operacionales y administrativos de nuestra empresa.

Distribución de Cargos:

En reunión ordinaria, celebrada el 10 de abril de 2019, se realizó la distribución de cargos de la Junta de Vigilancia, quedando de la siguiente manera:

Presidente	Rolando A. White
Vicepresidente	Marco A. Rodriguez
Secretario	José Manuel Aguilar Magdaleno
Primer suplente	Ana Jordán
Segundo suplente	Marcos González

Reuniones celebradas:

En cumplimiento de sus funciones, la Junta de Vigilancia celebró 28 reuniones ordinarias, de las cuales se dejó constancia en las actas respectivas, además se llevaron cabo 5 reuniones de trabajo para complementar las diferentes actividades relativas a las funciones de fiscalización, por otra parte,

fuimos invitados por la Junta de Directores y participamos en cinco Reuniones Ampliadas, convocadas para tratar diferentes temas del negocio, y en reuniones operativas celebrada en junio de 2019. También participo en algunos seminarios de obligación para la Junta.

Durante este periodo, la Junta de Vigilancia fue representada por su presidente y demás directivos, en las diferentes reuniones convocadas por la Junta de Directores

Plan de trabajo:

El plan de trabajo se desarrolló procurando abarcar las principales actividades y tareas, en miras de detectar las vulnerabilidades y principales riesgos, al igual que identificar las oportunidades de mejoras de los diferentes procesos.

Durante este periodo desarrollamos las actividades, tareas y funciones listadas a continuación:

Revisión de informes generados para la aplicación del pago de dividendos, capital externo y patrocinio:

Como tarea frecuente de cada periodo socioeconómico se realizó la revisión de las fórmulas para el cálculo de los dividendos, capital externo y patrocinio antes de la corrida del programa. Una vez completada la ejecución, verificamos el informe para validar la información, para que posteriormente se aplicaran los cargos a las respectivas cuentas de los asociados. Se verifico en muestras aleatorias, la aplicación del pago de dividendos capital externo y patrocinio, conjuntamente con el Departamento de Riesgo y Auditoría Interna, para asegurar la recuperación en concepto de morosidad en préstamo, tarjetas de crédito y otros compromisos pendientes de los asociados. Igualmente, se verifico reclamos y consultas de asociados.

Revisión de reportes de asociados para la celebración de tómbolas

Unas de las funciones de la Junta de Vigilancia, es realizar la revisión de las listas de participantes para las diferentes tómbolas que se realizan durante el año, con el compromiso de dar fe de la transparencia de estos actos.

Como todos los años desde 2009, se realiza la tómbola de libretas de ahorros por 10,000.00, las cuales estuvieron distribuidas este año en 20 libretas de 500.00 balboas cada una, de acuerdo con lo aprobado en la resolución No.2 de la asamblea de delegados celebrada el 19 de marzo del 2018. En esta tómbola

participaron todos los asociados que asistieron a las reuniones capitulares y que a la fecha de la asamblea se encontraban paz y salvo en sus obligaciones.

Se participo como Junta de Vigilancia, en las diferentes tómbolas anuales.

Revisión de acuerdos emitidos por la Junta de Directores:

Ejerciendo la potestad que le confiere la Ley y el Estatuto, a la Junta de Vigilancia, se revisaron y discutieron los acuerdos emitidos por la Junta de Directores, solicitándole cuando fuese necesario documentos fuentes que avalaran lo presentado en dichos acuerdos, tomando en cuenta que fuese los mejores beneficios para nuestra empresa. Hacemos la salvedad de que en ocasiones se requirió que se nos ampliara la información brindadas por la Junta de Directores, los cuales siempre estuvieron en disposición de hacerlo teniendo siempre en cuenta las mejores decisiones para nuestra empresa.

Revisión de estados financieros:

Se realizo la revisión periódica de los estados financieros, manteniendo estrecha la comunicación con el departamento encargado, para aclarar conceptos generales.

Arqueo de bóveda y el área de cajas en casa Matriz:

Se realizo el arqueo de la bóveda y el área de las cajas en la casa matriz este arqueo arrojó una diferencia de 2.10 en la caja 3, y el día siguiente se encontró un sobrante por la misma cantidad.

Plan de trabajo:

Se desarrolló el plan de trabajo procurando abarcar las principales actividades y tareas, en miras de detectar las vulnerabilidades y principales riesgos, al igual que identificar las oportunidades de mejorar los diferentes procesos.

Revisión del proceso de compra y contratación:

Durante el año 2019, la Junta de Vigilancia por intermedio del presidente, se revisó el proceso de licitación y contratación de la transcripción del acta 2018.

Revisión del Reglamentos:

La junta de vigilancia revisó los reglamentos que fueron modificados y aprobados por la junta de directores, haciendo la observaciones y recomendaciones que estimo necesarias.

Programa de capacitación para delegados y aspirantes a delegados:

Se revisó el informe final, aunque este año se observa que el número de asociados aptos para ser candidatos a delegados relativamente no ha mejorado un poco, aun no contamos con suficientes candidatos para completar el número de delegados a ser elegidos en cada capítulo.

Casos legales:

La Junta de Vigilancia dio seguimiento a los diferentes casos legales abiertos, como el caso de los autos recuperados mediante secuestros, además como sugerencias a la junta de directores solicitamos una asamblea general de delegados para que explicara la situación de la intervención de la superintendencia de mercados de valores.

Temas generales:

Se atendió la solicitud de quejas de algunos asociados y del comité de elecciones.

Informe del Comité de Crédito

El Comité de Crédito realizó su gestión basándose en los reglamentos, el Estatuto y la Ley Cooperativa.

1. Distribución de Cargos

Dando cumplimiento a la Ley y al Estatuto, la distribución de cargos se realizó el 27 de marzo del 2019, conformando el Comité de Crédito los siguientes asociados elegidos por asamblea:

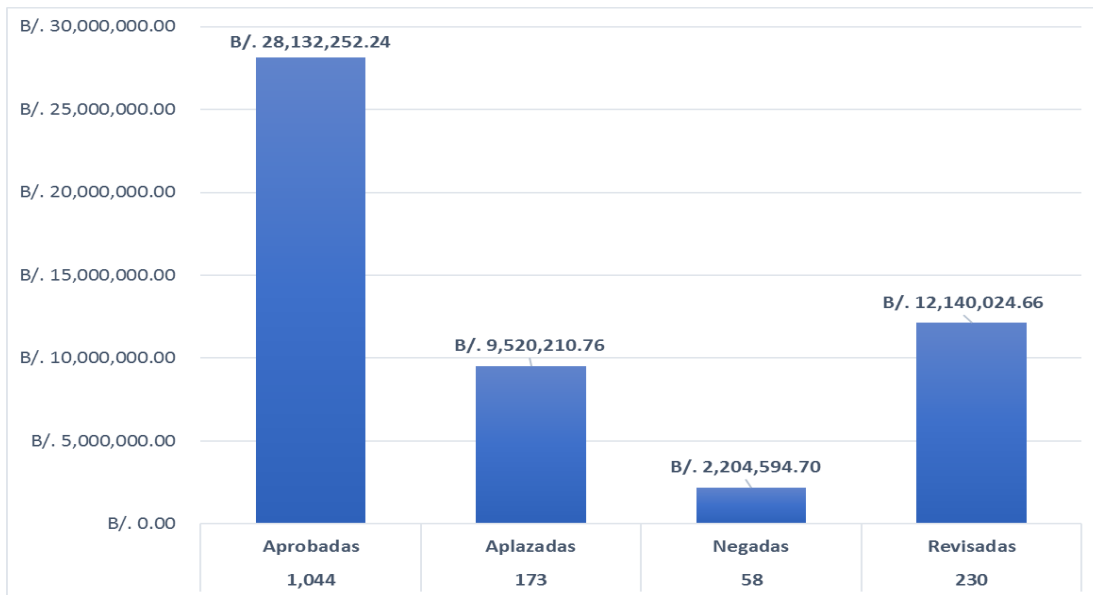
Presidenta	Anelida Garrido
Vice Presidenta	Rita López
Secretaria	Shahaira Morales
1er. Suplente	Rigoberto Herrera W
2do. Suplente	María E. Julio Mc Kenzie

2. Gestión de Préstamos – personales, autos e hipotecas

- Durante el ejercicio socioeconómico 2019, se realizaron 100 reuniones de trabajo, se revisaron 1,489 solicitudes de préstamos (personales, autos e hipotecarios). El siguiente cuadro presenta el resumen de esta gestión:

Gestión de préstamos personales, autos e hipotecas		
Total de Solicitudes	Decisiones	Montos
1,044	Aprobadas	B/. 28,132,252.24
173	Aplazadas	B/. 9,520,210.76
58	Negadas	B/. 2,204,594.70
230	Revisadas	B/. 12,140,024.66
1,505		B/. 51,997,082.36

Gestión del Comité de Crédito



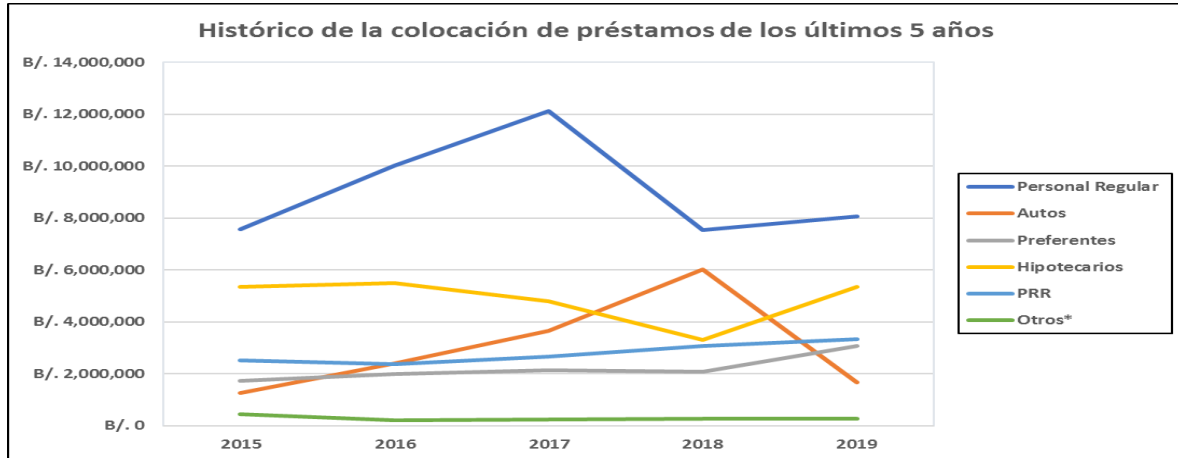
- Durante el ejercicio socioeconómico 2019, el Comité de Crédito mantuvo la política “Conoce a tu Cliente” como en años anteriores, pero le adicionamos “y Ayudarlo con su Salud Financiera”. Se atendieron 25 casos de asociados en cortesía de sala, en su mayoría nuevos ingresos, con el fin de verificar información crediticia y obtener más información del asociado. En la mayoría de los casos, se orientó al asociado en cuanto al tipo de producto seleccionado, beneficios de la Cooperativa y lo importante de un buen manejo crediticio para ser sujeto de crédito. Adicionalmente, se realizaron entrevistas con el fin de aclarar situaciones especiales como embargos, pensiones y malas referencias de crédito que mantenían asociados en su APC.

- El Comité de Crédito también realizó revisiones de solicitudes de los asociados para levantar restricciones de Préstamos de Rápida Recuperación (PRR), aportó sugerencias tanto a la revisión del Reglamento de Préstamos como procedimientos de control interno en el análisis de crédito y seguimiento de los expedientes, los cuales fueron comunicados a la Junta Directiva y a la Gerencia de Crédito.
- Durante el año 2019, se realizaron las siguientes ferias de préstamos en los siguientes periodos:
 1. Del 21 de enero 2019 al 23 marzo 2019
 2. Del 15 abril al 31 agosto 2019
- Por tercera vez en la historia de la Cooperativa EDIOACC, R.L. participamos en la Feria del Panamá Motor Show que se realizó del 4 al 13 de octubre del 2019.
- Se aprobaron 24 solicitudes auto de PMS, y se desembolsaron 14 (correspondiente PMS ATLAPA, Diablo, Colón y Centennial).

Histórico de la colocación de préstamos de los últimos 5 años					
Producto	2015	2016	2017	2018	2019
Personal Regular	B/. 7,572,753	B/. 10,029,206	B/. 12,109,775	B/. 7,528,199.40	B/. 8,059,303.90
Autos	1,275,281	2,386,186	3,648,180	6,012,765.61	1,679,240.78
Preferentes	1,740,287	2,004,282	2,146,468	2,091,268.85	3,059,732.42
Hipotecarios	5,344,956	5,480,603	4,802,935	3,291,240.40	5,362,775.35
PRR	2,508,256	2,358,114	2,662,363	3,073,163.79	3,340,659.38
Otros*	451,983	203,197	225,992	277,186.09	254,941.29
Total	B/. 18,893,517	B/. 22,461,589	B/. 25,595,713	B/. 22,273,824.14	B/. 21,756,653.12

*Otros productos: Crediuso y Educacional

Para el ejercicio socioeconómico 2019, se desembolsaron 1,440 solicitudes de préstamos y en atención al cliente se atendieron 2,538 P.R.R., dando un total de 3,978 préstamos. La cartera de préstamos regulares ocupó el primer lugar en colocación con un 37.04%, seguida con la colocación de los préstamos hipotecarios con un 24.65%, y los préstamos PRR en un 15.35%. La gestión de colocación de préstamos se logró gracias al trabajo en equipo del Comité de Crédito, personal de préstamos y Atención al Cliente.



- A continuación, se presenta la ejecución presupuestaria de la colocación de préstamos del año 2019, que refleja una ejecución del 79% del presupuesto programado.

Ejecucion presupuestaria de la colocación de préstamos en el 2019				
Mes	Desembolsos	Presupuesto	Variación	Porcentaje Logrado
Enero	B/. 1,484,120.05	B/. 2,270,000.00	B/. (785,879.95)	65%
Febrero	1,848,872.04	2,250,000.00	(401,127.96)	82%
Marzo	1,688,422.53	2,610,000.00	(921,577.47)	65%
Abril	2,519,766.03	3,010,000.00	(490,233.97)	84%
Mayo	2,138,768.34	2,965,000.00	(826,231.66)	72%
Junio	1,559,392.50	2,260,000.00	(700,607.50)	69%
Julio	2,567,899.26	2,260,000.00	307,899.26	114%
Agosto	3,310,125.37	2,460,000.00	850,125.37	135%
Septiembre	1,835,441.21	2,930,000.00	(1,094,558.79)	63%
Octubre	1,444,995.11	2,275,000.00	(830,004.89)	64%
Noviembre	1,357,930.59	1,814,000.00	(456,069.41)	75%
Diciembre	2,474,752.26	310,000.00	(2,164,752.26)	798%
Total	B/. 24,230,485.29	B/. 27,414,000.00	B/. (7,513,019.23)	88%

3. Gestión de Tarjetas de Crédito

- El siguiente cuadro presenta el resumen de esta gestión en Tarjetas de Crédito.

Gestión de Tarjetas de Crédito			
Cantidades de Solicitudes	Tipo de Producto	Decisión	Saldo Limite
82	Estándar	Aprobadas	173,350.00
68	Gold	Aprobadas	426,399.00
23	Platinum	Aprobadas	297,800.00
173			897,549.00

Se realizaron revisiones de tarjetas de crédito, de los cuales fueron aprobadas 173 solicitudes por el Comité de Crédito con montos límites en diferentes categorías, de acuerdo como se presenta en el cuadro anterior.

4. Reestructuraciones de préstamos

En el período 2019 se aprobaron 17 reestructuraciones de préstamos con las cuales se elimina la morosidad y se establece por descuento directo.

5. Reflexión

El éxito de esta empresa depende del buen estado financiero de sus asociados.

Es cierto que las cooperativas le deben distintos servicios a sus asociados, entre ellos el acceso al crédito; para que sus asociados tengan la oportunidad de obtener bienes, insumos, ayuda inmediata, educación, etc.

Pero para esto la cooperativa requiere que tú, asociado, mantengas una buena salud financiera. Esto se logra sosteniendo un buen historial crediticio, cultivando el hábito del ahorro y planificando para una jubilación libre de deudas.

Vamos, los exhortamos a que sigamos manteniendo una salud financiera, para el fortalecimiento de “NUESTRA COOPERATIVA EDIOACC”.

Informe del Comité de Educación

El Comité de Educación (CEDUC), asignado por la Junta de Directores, para cumplir con su rol educativo, informativo y social, presenta a su consideración un resumen de la gestión realizada para el periodo socioeconómico 2019. Aportaron su granito de arena en este comité las siguientes asociadas:

- Norma E. Pérez Presidente
- Denia M. Barrios Vicepresidente
- Vianet Martínez Secretaria
- Tirza de Jaén Tesorera
- Aura Muir Vocal

Durante este periodo continuamos con el trabajo de capacitar a nuestros asociados delegados y a los nuevos aspirantes a postularse como delegados, para lo cual se incluyeron nuevos temas de actualidad y cooperativismo, tales como:

Fecha	Área	Actividad	Dirigido a:	Cupos	Participantes	Variación
Marzo						
8	Panamá y Colón	Conferencia "Día Internacional de la Mujer"	Asociadas	75	99	132%
Mayo						
19	Directivos y comisionados	Funciones y Responsabilidades de Juntas y Comités	Asociados	25	22	88%
25	Panamá y Colón	Sistema de Monitoreo Y Calificación Perlas	Asociados	50	83	166%
Julio						
6	Panamá y Colón	Conferencias "Retos y Oportunidades del Sistema Cooperativo"	Asociados	100	75	75%
Agosto						
3	Colón	Seminario "Reglamentaciones Externas e Internas"	Asociados	40	34	85%
10	Panamá	Seminario "Reglamentaciones Externas e Internas"	Asociados	75	71	95%
17	Panamá y Colón	Conferencia "Retos en Materia de Cumplimiento y Estrategias de Inversión"	Asociados	100	93	93%

VII ASAMBLEA POR DELEGADOS

24	Panamá y Colón	"Liderazgo Organizacional Cooperativo"	Asociados	100	81	81%
31	Panamá y Colón	Día de la Juventud Cooperativista "Cómo ser un Emprendedor"	Asociados Teen	50	21	42%
Septiembre						
28	Panamá	Jornada Educativa - "Buen Estilo de Vida"	Asociados	100	73	73%
Noviembre						
16	Panamá	Seminario Taller "Reglamentaciones Externas e Internas, Información Financiera EDIOACC, DGI"	Asociados	75	52	69%
23	Panamá	Taller " Ejercítate para Vivir Mejor"	Asociados jubilados	50	32	64%
30	Panamá	Seminario Taller "Inducción para el Uso Guía de Emprendedores"	Asociados	40	22	55%
Totales				715	652	91%

Ejecución de las actividades del plan anual de educación

Con mucho esfuerzo logramos motivar a nuevos asociados a participar de nuestras capacitaciones incluyendo temas de interés familiar y de salud para un total de 715 participantes, de los cuales 75 son nuevos asociados y posibles nuevos delegados. Recomendamos a nuestros asociados asistir a las

capacitaciones, pues esto permite aportar nuevas ideas y recomendaciones para hacer crecer nuestra empresa.

Ejecución del presupuesto de educación

En cuanto a la ejecución del presupuesto asignado podemos informar que el monto aprobado para el 2019 fue de **B/. 95,282.17**; del cual se logró ejecutar **B/. 71,946.40**; que representa un 75% del presupuesto. En la siguiente tabla mostramos la ejecución de dicho presupuesto:

Gastos de educación

2019

CUADRO COMPARATIVO			
Ejecución Presupuestaria 2018 vs 2019			
	2018	2019	Variación
Gastos de Educación	51,821.87	38,170.46	(13,651.41)
Otras Actividades Sociales y de Integración	11,344.65	1,790.70	(9,553.95)
Aniversario de EDIOACC, R.L.	702.71	831.18	128.47
Día Internacional de la Cooperación (CODICO)	4,501.50	2,512.62	(1,988.88)
Programa de la Tercera Edad	6,864.50	4,220.00	(2,644.50)
Actividad Día de la Madre / Padre	26,391.91	25,928.86	(463.05)
Día del Niño	2,016.60	2,887.10	870.50
Seminario para Directivos y Asociados	63,083.36	73,034.02	9,950.66
Seminario para directivos	1,170.00	1,995.00	825.00
Seminario para asociados y dependientes	25,392.68	38,234.02	12,841.34
Asistencia educativa - Programa de incentivo educativo	29,835.00	30,180.00	345.00
Asociados Teen	6,685.68	2,625.00	(4,060.68)
Gastos Administrativos	4,650.44	2,880.31	(1,770.13)
Viáticos del Comité de Educación	2,712.44	1,616.31	(1,096.13)
Transporte	1,938.00	1,264.00	(674.00)
SUB TOTAL SIN APROPIACIÓN	119,555.67	114,084.79	(5,470.88)
APROPIACIÓN DEL GASTO DE EDUCACIÓN	44,162.80	42,808.08	(1,354.72)
TOTAL	75,392.87	71,276.71	(4,116.16)

Este año, CEDUC no quiso dejar pasar fechas importantes como lo fue el Día Internacional de La Mujer, teniendo una asistencia masiva de alrededor de 99 asociadas, para ello se desarrollaron temas muy interesantes como:

- Cuidados de la Salud Integral en la Mujer – Dr. Adriano León
- Rompiendo las brechas del Emprendimiento -Licda. Klaribel Pittí

Grupo Juvenil TEENS EDIOACC

Para el 31 de agosto desarrollo con la asistencia de 25 jóvenes jornada educativa y de integración a nuestros jóvenes. Desarrollándose los temas: “Encuentra el líder que en ti y Finanzas Personales”, tuvieron la oportunidad de compartir y escuchar las anécdotas de jóvenes emprendedores, lo cual fue de mucha motivación para los asistentes.

Programa de Incentivo Educativo (PIE)

En el 2019 se recibió y procesó un total de **468** solicitudes para el Programa de Incentivo Educativo, de los cuales 40 solicitudes fueron rechazadas por no cumplir con los requisitos. Se otorgaron 212 incentivos en las categorías de estudiantes sobresalientes y buenos, tanto en primaria, secundaria, universidad y estudiantes con discapacidad.

Día del Niño

Para este año, realizamos un matiné con la película “El Rey León” para los hijos de los asociados. Este evento se organizó y tuvo la asistencia de 238 niños y 94 adultos de Panamá y Colón. A los niños asistentes se les obsequió millos, sodas y canastitas.

Los asistentes quedaron muy contentos por la actividad, ya que pasaron un día en familia y compartieron con otros amigos asociados, dando oportunidad a resaltar principios y valores cooperativos con esta integración.

Feria de Salud

El Comité de Educación, organizó esta feria realizada el sábado 19 de octubre, donde invitó a proveedores de la salud que ofertaron sus servicios, tales como: exámenes de densitometría ósea, radiografía de mama, toma de presión arterial, atención de medicina general y nutricionista, exámenes de la vista, masajes corporales y faciales, así como también la exhibición de productos varios. La asistencia a esta feria fue alrededor de 200 asociados.

Otras actividades sociales

El Comité con mucho esfuerzo y cariño, organizó las siguientes actividades:

- Para el mes de mayo se realizó en el Hotel Playa Blanca el Paseo Anual de Jubilados, con una asistencia de 50 asociados entre Panamá y Colón.
- El 14 de junio con una asistencia de 250 asociados de Panamá y Colón, se celebró el Día del Padre, en el Hotel Marriot. Los participantes disfrutaron de una velada de presentaciones y premios para los presentes.
- Las asociadas Madres, celebraron su día, con una cena al mejor estilo mexicano en el Hotel Sheraton. Tuvimos una asistencia de 235 damas, las cuales disfrutaron la velada y participaron de la tómbola para diferentes premios.

El Comité de Educación, agradece a los asociados por el apoyo recibido en cada una de las actividades organizadas. Expresamos nuestro sentir de que necesitamos una mayor participación en las capacitaciones, pues esto les permitirá conocer más sobre su empresa cooperativa, así como también, conocer nuestras reglamentaciones y aportar sugerencias de forma tal que EDIOACC llegue a ser la primera cooperativa a nivel nacional, con mejor tecnología y mayor patrimonio económico; siendo una empresa modelo para nuestros asociados y hermanos cooperativistas.

Informe de Previsión Social

En este periodo 2019 los miembros de la Comisión cumplieron con el objetivo de analizar las solicitudes que presentaron los asociados y verificaron los requisitos establecidos en el reglamento, para la aprobación de la Junta de Directores.

La comisión de trabajo la conformaron los siguientes asociados:

Norma E. Pérez B.	Coordinadora en representación de la Junta de Directores
Liliana Garay	Secretaria
César Muñoz	Vocal

Se realizaron tres (3) reuniones: abril, julio y octubre.

Durante este ejercicio socioeconómico se atendieron las solicitudes presentadas por los asociados y sus familiares, realizando las recomendaciones a la Junta de Directores, para las contribuciones solicitadas, las cuales fueron igualmente aprobadas por la Junta de Directores.

A continuación, presentamos la distribución de los fondos asignados para este año fiscal, con el saldo inicial de 2019 por B/. 37,993.04 más B/. 81,334.89 correspondiente a la apropiación del 2018 aprobada en Asamblea, para un total de B/. 119,327.93.

Descripción	Montos
Balance Inicial	37,993.04
Apropiación 2018	81,334.89

Total	B/. 119,327.93
Donaciones	Montos
Apoyo en gastos funerarios	28,300.00
Apoyo para gastos médicos	5,901.52
Apoyos benéficos y social	729.00
Gastos de Seguros	40,000.00
Total	B/. 74,930.52
Descripción	Monto
Balance al cierre 2019	B/. 44,397.41

Agradecemos a los miembros del Comité, su participación durante el periodo socioeconómico 2019.

Informe del Comité de Finanzas

Una vez ratificados los miembros, el Comité de Finanzas realizó su primera reunión el 4 de abril de 2019. En esta reunión se procedió a realizar la distribución de los cargos, quedando de la siguiente manera:

Eugenio Huerta – Presidente

Sandra De La Cruz - Vicepresidente

Daphny Chen – Tesorera

Ivonne Dufau - Gerente de Administración y Finanzas

Durante el ejercicio socioeconómico del año 2019, se realizaron 4 reuniones, la gestión fue centrada en los siguientes temas:

- a) **Evaluación de colocación de plazo fijo:** se evaluó y recomendó a la Junta de Directores no renovar el Depósito a Plazo Fijo en COFEP, que vencía en mayo de 2019, y con estos fondos realizar un abono extraordinario al préstamo que se mantiene con Banco Panamá por un monto de B/.500,000.00, con el propósito de disminuir los gastos financieros y disminuir el monto adeudado. Este préstamo se realizó para financiar los locales 1 y 2 actualmente alquilados a Tech & House. Esta opción permite obtener un ahorro, ya que el ingreso por intereses es menor al gasto de financiamiento.

- b) **Revisión de Flujo de Efectivo proyectado:** Durante la revisión del flujo de efectivo proyectado se determinó realizar un flujo de efectivo neto sobre las necesidades operativas mensuales; además realizar una revisión cuatrimestralmente.
- c) **Análisis de inversiones:** Se hicieron las evaluaciones de varios escenarios y se recomendó aprovechar la oportunidad de vender las notas estructuradas de CALYON que vencían en el 2021 por el valor facial de B/.1,660,000.00. El valor de mercado en ese momento era B/.1,636,987.42 lo que representaría una pérdida estimada de B/.23,012.58. Asumiendo que ese monto se invierte en un Depósito a Plazo Fijo con una tasa conservadora de 4%, representaría un ingreso aproximado de B/. 32,740.00 y una ganancia estimada al 31 de diciembre de 2019 de B/. 9,700.00. Al término de la nota obtendríamos un rendimiento neto aproximado de B/. 85,130.00 menos los gastos de negociación de 0.5%.
- d) **Análisis de estados financieros**
1. En los ingresos totales en febrero y mayo del 2019 hay un incremento significativo por encima de los B/.100K, principalmente por las expulsiones que se dieron en esos meses.
 2. Los ingresos de préstamos, aplicando los ajustes del punto 1 (intereses por expulsiones), están por debajo de lo presupuestado, ya que no se lograron los objetivos de colocaciones de préstamos, ni tampoco para las tarjetas de crédito por ende los ingresos de este rubro tienen una disminución significativa versus lo presupuestado.
 3. Los gastos totales están por debajo de lo presupuestado principalmente porque no se ha ejecutado el total de la depreciación, debido a un desfase en la ejecución de los proyectos de tecnología, y en los gastos financieros se ejecutó menos de lo presupuestado, compuesto principalmente por una disminución en los intereses pagados en ahorro plus y ahorro de capital externo (fondos de retiro). Adicionalmente al no concretarse el préstamo para el local de Albrook Mall, se presentó un ahorro adicional en los gastos financieros.

Informe del Comité de Auditoría y Prevención de Fraude (CAPF)

El comité de Auditoría y Prevención de Fraude (CAPF) fue formalizado desde el 8 de mayo de 2019, fecha en que inicia labores como Comité de la Cooperativa de Servicios Múltiples EDIOACC, R.L.

El objetivo principal del Comité de Auditoría y Prevención de Fraude (CAPF), es de apoyar a la Junta de Directores en la evaluación de temas específicos respecto a la integridad de la información Financiera de la Cooperativa y contribuir con la verificación del seguimiento de las políticas, procedimientos y controles establecidos para mantener un control del riesgo a que está expuesta la cooperativa.

VII ASAMBLEA POR DELEGADOS

Los integrantes del CAPF excepto por el Presidente o Vicepresidente miembros de la Junta de Directores y el Auditor Interno, serán nombrados por la Junta de Directores, dentro de los primeros 15 días de conformación de la misma después de la Asamblea por Delegados y consta en Acta.

En la primera reunión del Comité de CAPF el 16 de abril de 2019 se asignaron los cargos de cada integrante.

Nombre	Cargo
Jose Luis Calvo	Presidente
Denia Barrios	Secretaria
Isabel Cheng	Vocal
Jesus Renteria	Vocal

Para conformar este comité fue elegidos un miembro de la Junta de Directores y tres Asociados, la Auditora Interna de la Cooperativa participa como apoyo en los trabajos que se le asignen y que se consideren necesarios.

En la primera reunión del comité se inicia con una presentación de los integrantes y además con una presentación de cada uno de los procesos que realiza el área de Plataforma en cuanto a primeros ingresos de asociados, apertura de cuentas y otros productos, del área de Créditos y Cobros se presenta el proceso desde el inicio de la Solicitud de un préstamo, análisis aprobación y desembolso además de la gestión de cobros para los préstamos que llegan a presentar incumplimiento de pago.

Se realiza una revisión de los procesos de cobros y un análisis de la gestión de cobros realizada por dicho departamento, revisando muestra de la cartera (clientes morosos) y el seguimiento de arreglos de pagos adquiridos en dicha gestión.

Se realiza las siguientes revisiones especiales: revisión del proceso de saldos reflejados en los comprobantes de transacciones de retiro de efectivo en los cajeros ATM, verificación de préstamos morosos de la cartera de préstamos a terceros, validación de los procesos de creación y aprobación de cuentas de los asociados nuevos y aprobación de préstamos PRR en sistema previo al desembolso, auditoría de saldo de préstamo de asociado que realizó un abono extraordinario en atención a solicitud del IPACOOOP, revisión de reclamos de transacciones de retiro de efectivo realizadas en cajeros automáticos, verificación de proceso de pago de horas extras a colaboradores que participaron en jornada extraordinaria de la implementación de la actualización del sistema, cabe indicar que todas estas tareas se le asignaron a la Auditora Interna quien brinda el apoyo y comunica de manera inmediata los resultados de dichas revisiones a la Junta de Directores y en efecto al Presidente de este comité.

Comité de Infraestructura y Tecnología

El Comité, quedó integrado de la siguiente manera:

Octavio Gouldbourne	Presidente
Antonino Sandoval	
Erick Lam R.	

Durante el transcurso del año 2019, se realizaron diferentes proyectos con el fin de mejorar tanto la atención de los asociados y facilitar las labores diarias a los colaboradores.

Uno de estos proyectos fue la actualización del sistema de digitalización Epower de una versión 3.6 a la versión 4.3 con una nueva modalidad de acceso Vía Web, para esto se creó un servidor con mejores especificaciones que anterior para un mejor desempeño. Todo esto con el fin de facilitar al colaborador acceder más rápidamente los archivos digitalizados de la Cooperativa.

Otro proyecto no menos importante realizado fue la actualización del servidor y de la base de datos de las Tarjetas de Crédito (Masterdata), creando un nuevo servidor virtual para la instalación y posterior configuración del mismo. Se actualizó la base de datos de un SQL Server 2012 a un SQLServer 2017 Standard junto con un aplicativo nuevo de SFTP para mayor seguridad de encriptación de envío y recepción de los datos de la masterdata entre la Cooperativa y le Empresa First Data.

Otros proyectos realizados este año y llevados de manera exitosa, fueron los proyectos con Telered de ACH en Línea y el nuevo servidor de cumplimiento con el Software llamado Risk AML.

El Proyecto de mayor envergadura realizado este año fue la actualización del Core Financiero de la Cooperativa que se llevó en varias etapas:

1. Adecuación de los servidores actuales con mayor capacidad en disco y memoria.
2. Creación y configuración de los 9 servidores requeridos para la Actualización del Core.
3. Pruebas por parte de los colaboradores de los diferentes módulos del nuevo Core
4. Pruebas de servidores de contingencia y producción para la replicación de la Data.
5. Implementación del Core, junto con pruebas adicionales con los colaboradores de todos los módulos.

Una vez culminado todas estas etapas salió a producción exitosamente el nuevo Core Financiero el 12 de noviembre.

Presupuesto 2018 - 2019



No.	Detalle	ACUMULADO		Variación del	Presupuesto 2020	Variación del	Variación del
		Presupuesto 2019	2019	Presupuesto 2019 Vs. Realizado 2019		Presupuesto 2020 Vs. Realizado 2019	Presupuesto 2020 Vs. Presupuesto 2019
1	INGRESOS						
2	INGRESOS SOBRE PRÉSTAMOS Y TARJETAS DE CRÉDITO						
3	INGRESOS SOBRE PRÉSTAMOS	8,419,939	8,144,952	(274,986)	8,570,269	425,316	150,330
4	INGRESOS INTERESES TARJETA DE CRÉDITO	504,000	352,121	(151,879)	408,000	55,879	(96,000)
5	INGRESOS SOBRE MANEJO DE PRÉSTAMOS	380,544	356,349	(24,194)	379,171	22,822	(1,372)
6	TOTAL DE INGRESOS SOBRE PRÉSTAMOS Y TARJETAS DE CRÉDITO	9,304,482	8,853,423	(451,059)	9,357,440	504,017	52,957
7	INGRESOS SOBRE RESERVAS						
8	INGRESOS POR RECUPERACIÓN DE CUENTAS MALAS	286,662	174,425	(112,237)	191,863	17,438	(94,799)
9	INGRESOS POR SALDO DEUDOR	297,307	170,839	(126,468)	191,048	20,209	(106,259)
10	TOTAL DE INGRESOS SOBRE RESERVAS	583,969	345,265	(238,705)	382,911	37,646	(201,059)
11	INGRESOS DE INTERESES GANADOS PLAZO FIJO E INVERSIONES	205,051	227,752	22,701	174,688	(53,064)	(30,363)
12	OTROS INGRESOS						
13	CUOTA DE INGRESO DE ASOCIADOS	12,600	4,035	(8,565)	6,300	2,265	(6,300)
14	CARGO POR CHEQUE DEVUELTO	720	420	(300)	600	180	(120)
15	DIFERENCIAS Y OMISIONES	-	569	569	-	(569)	-
16	DIFERENCIAS Y OMISIONES COLÓN	-	10	10	-	(10)	-
17	INGRESOS POR CHEQUE A TERCERO	360	589	229	480	(109)	120
18	COMISIÓN POR COBRO DE CHEQUE EXTRANJERO	2,880	1,787	(1,093)	1,800	13	(1,080)
19	COMISIÓN POR CHEQUE CERTIFICADO Y TRANSFERENCIA AL EXTRANJERO	180	131	(49)	180	49	-
20	COMISIÓN POR LIBRETA NUEVA	180	40	(140)	180	140	-
21	COMISIÓN POR MANEJO DEVOLUCIÓN FONDOS DE RETIRO	21,600	26,649	5,049	21,600	(5,049)	-
22	INGRESOS VARIOS	47,500	40,393	(7,107)	53,000	12,607	5,500
23	INGRESOS POR GASTOS NOTARIALES	115,330	102,400	(12,930)	121,000	18,600	5,670
24	INGRESOS POR INTERESES FONDO DE CESANTIA	4,440	4,858	418	4,800	(58)	360
25	INGRESOS POR DE MANEJO POR RENUNCIA	6,600	7,285	685	6,400	(885)	(200)
26	INGRESOS POR MANEJO PLAN ADMINISTRADO	264,000	281,000	17,000	276,000	(5,000)	12,000
27	TOTAL OTROS INGRESOS	476,390	470,166	(6,224)	492,340	22,174	15,950
28	INGRESOS EN CUENTAS DE AHORRO	82,660	50,148	(32,512)	34,656	(15,492)	(48,004)
29	INGRESOS POR ALQUILERES						
30	INGRESOS POR ALQUILER LOCAL RTH SEGUROS, S.A.	3,000	3,000	-	3,000	-	-
31	INGRESOS POR ALQUILER LOCALES EDIF 5051	145,439	101,939	(43,500)	145,439	43,500	-
32	MANTENIMIENTO DE LOCALES EDIF 5051	13,411	7,111	(6,300)	13,411	6,300	-
33	INGRESOS POR ALQUILER DE LOCALES EDIF 5052	7,320	7,320	-	7,320	-	-
34	MANTENIMIENTO DE LOCALES EDIF 5052	720	720	-	720	-	-
35	INGRESOS POR ALQUILER LOCALES CENTENNIAL	126,000	105,000	(21,000)	108,000	3,000	(18,000)
36	TOTAL DE INGRESOS POR ALQUILER EDIF 5051, 5052 CENTENNIAL	295,890	225,090	(70,800)	277,890	52,800	(18,000)
37	INGRESOS OTROS TARJETAS DE CRÉDITO	64,775	138,918	74,143	77,880	(61,038)	13,105
38	INGRESOS POR TARJETA CLAVE	10,740	21,291	10,551	19,368	(1,923)	8,628
39	INGRESOS DE ATM	4,800	5,375	575	6,000	625	1,200
40	TOTAL DE INGRESOS	11,028,757	10,337,426	(691,332)	10,823,173	485,747	(205,585)

No.	Detalle	ACUMULADO		Variación del	Presupuesto	Variación del	Variación del
		Presupuesto 2019	2019	Presupuesto 2019 Vs. Realizado 2019		Presupuesto 2020	Presupuesto 2020 Vs. Realizado 2019
41	GASTOS						
42	GASTOS FINANCIEROS						
43	INTERESES PAGADOS AHORROS	300,931	322,699	21,768	358,816	36,117	57,884
44	INCENTIVO SEMANAL AHORRO DE NAVIDAD	22,369	22,245	(125)	33,621	11,377	11,252
45	INTERESES PAGADOS AHORRO PLUS	461,354	360,908	(100,446)	368,062	7,155	(93,292)
46	INTERESES PAGADOS AHORRO CAPITAL EXTERNO-ASOC. REGULAR	984,401	892,692	(91,709)	756,151	(136,541)	(228,251)
47	INTERESES PAGADOS AHORRO CAPITAL EXTERNO-ASOC. AHORRISTA	126,277	97,274	(29,003)	76,110	(21,163)	(50,166)
48	INTERESES PAGADOS A PREST. HIPOTECARIO BANCO PANAMÁ	110,320	94,288	(16,032)	64,183	(30,105)	(46,137)
49	INTERESES PAGADOS A PREST. HIPOTECARIO MULTIBANK	22,796	20,735	(2,061)	13,052	(7,684)	(9,744)
50	INTERESES PAGADOS A PREST. HIPOTECARIO LOCALES ALBROOK MALL	108,288	-	(108,288)	-	-	(108,288)
51	INTERESES PAGADOS A DEPOSITO A PLAZO FIJO	1,570,661	1,503,880	(66,782)	1,577,330	73,451	6,669
52	TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS	3,707,397	3,314,720	(392,678)	3,247,325	(67,394)	(460,072)
53	GASTOS ADMINISTRATIVOS						
54	GASTOS DE SALARIOS	774,733	720,622	(54,111)	837,856	117,234	63,123
55	GASTOS DE HORAS EXTRAS	24,000	28,479	4,479	24,000	(4,479)	-
56	GASTOS DE XIII MES	68,754	68,213	(541)	68,627	414	(127)
57	GASTOS DE VACACIONES	68,748	72,241	3,493	74,860	2,618	6,111
58	GASTOS DE SEGURO SOCIAL	101,060	107,765	6,705	100,873	(6,892)	(187)
59	GASTOS DE SEGURO EDUCATIVO	14,437	11,152	(3,285)	14,411	3,258	(27)
60	GASTOS DE RIESGO PROFESIONALES	5,775	5,742	(33)	5,764	22	(11)
61	GASTOS DE PRIMA DE ANTIGUEDAD	15,865	16,665	800	15,836	(829)	(29)
62	GASTOS DE INDEMNIZACIÓN Y PREAVISO	2,698	10,044	7,347	2,693	(7,352)	(5)
63	TOTAL DE SALARIOS Y PRESTACIONES	1,076,071	1,040,925	(35,146)	1,144,920	103,995	68,849
64	GASTOS DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO						
65	REPARACIÓN Y MANT. EDIFICIO 5051-X	12,000	2,883	(9,117)	12,000	9,117	-
66	REPARACIÓN Y MANT. DE EQUIPOS DE OFIC.	30,000	25,476	(4,524)	30,000	4,524	-
67	REPARACIÓN Y MANT. MOB. DE OFICINA	1,800	180	(1,620)	1,200	1,020	(600)
68	REPARACIÓN Y MANT. EQUIPO RODANTE Y MAQUINARIA	3,600	1,825	(1,775)	3,600	1,775	-
69	REPARACIÓN Y MANT. SISTEMA - ABANKS CONTRATO	57,612	56,551	(1,061)	57,612	1,061	-
70	REPARACIÓN Y MANT. INFRAESTRUCTURA Y BASES DATOS DE ORACLE	47,179	21,084	(26,095)	49,135	28,050	1,956
71	REPARACIÓN Y MANT. EQUIPO DE COMPUTO	3,600	134	(3,466)	1,200	1,066	(2,400)
72	REPARACIÓN Y MANT. GSI DIGITALIZACIÓN	3,531	3,498	(34)	3,841	344	310
73	REPARACIÓN Y MANT. MÓDULO PLANILLA PAYDAY	1,000	960	(40)	1,000	40	-
74	SERVICIO PROFESIONALES DE SISTEMAS	2,016	500	(1,516)	2,500	2,000	484
75	REPARACIÓN Y MANT. DE CONSOLA ANT./CORREO/PGP SOFT. GENERAL	34,368	31,013	(3,355)	33,414	2,401	(954)
76	REPARACIÓN Y MANT. SEGURIDAD DE INFORMATICA	57,992	53,509	(4,483)	55,651	2,142	(2,341)
77	MEJORAS Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA ABANKS	-	6,000	6,000	6,000	-	6,000
78	TOTAL DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO	254,698	203,612	(51,086)	257,153	53,541	2,455
79	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN A MEJORAS						
80	TOTAL DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN A MEJORAS	807,133	485,752	(321,380)	613,038	127,286	(194,094)
81	GASTOS DE EDIFICIO 5052						
82	REPARACIÓN Y MANT. A PROPIEDAD-EDIF 5052	3,000	-	(3,000)	1,200	1,200	(1,800)
83	SEGUROS DE INCENDIO - EDIF 5052	83	72	(11)	84	12	1
84	TOTAL GASTOS EDIFICIO 5052	3,083	72	(3,011)	1,284	1,212	(1,799)

No.	Detalle	ACUMULADO		Variación del Presupuesto 2019 Vs. Realizado 2019	Presupuesto 2020	Variación del Presupuesto 2020 Vs. Realizado 2019	Variación del Presupuesto 2020 Vs. Presupuesto 2019
		Presupuesto 2019	2019				
85	SERVICIOS BÁSICOS						
86	AGUA	540	492	(48)	540	48	-
87	TELÉFONO	6,600	5,990	(610)	6,600	610	-
88	CELULAR PANAMÁ	1,800	1,445	(355)	1,800	355	-
89	CELULARES EJECUTIVOS/MENSAJERÍA	4,200	3,116	(1,084)	4,200	1,084	-
90	SERVICIO DE COMUNICACIÓN - PANAMÁ	18,000	20,413	2,413	18,000	(2,413)	-
91	ENERGÍA ELÉCTRICA PANAMÁ	36,000	27,846	(8,154)	30,000	2,154	(6,000)
92	TOTAL DE SERVICIOS BÁSICOS	67,140	59,303	(7,837)	61,140	1,837	(6,000)
93	VIÁTICOS Y TRANSPORTE						
94	VIÁTICOS DE JUNTA DE DIRECTORES	12,000	9,659	(2,341)	12,000	2,341	-
95	VIÁTICOS DE JUNTA DE VIGILANCIA	6,500	4,118	(2,382)	4,800	682	(1,700)
96	VIÁTICOS DE COMITÉ DE CRÉDITO	6,240	5,698	(542)	6,240	542	-
97	VIÁTICOS DE OTROS COMITÉS	12,000	4,425	(7,575)	12,000	7,575	-
98	TRANSPORTE DE JUNTA DIRECTIVA	8,280	5,101	(3,179)	5,400	299	(2,880)
99	TRANSPORTE DE JUNTA DE VIGILANCIA	5,720	4,973	(747)	6,000	1,027	280
100	TRANSPORTE DE COMITÉ DE CRÉDITO	4,200	4,390	190	4,200	(190)	-
101	TRANSPORTE DE OTROS COMITÉS	6,000	3,299	(2,701)	6,000	2,701	-
102	ATENCIÓN A INSTITUCIONES	12,000	11,360	(640)	12,000	640	-
103	TOTAL DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE	72,940	53,023	(19,917)	68,640	15,617	(4,300)
104	OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS						
105	ÚTILES DE OFICINA	7,200	6,069	(1,131)	7,200	1,131	-
106	PAPELERÍA DE OFICINA	9,000	10,982	1,982	9,000	(1,982)	-
107	ASEO Y LIMPIEZA DE SUC. PANAMÁ	13,000	13,067	67	15,600	2,533	2,600
108	VIÁTICOS OPERATIVOS	4,980	4,111	(869)	4,800	689	(180)
109	TRANSPORTE DE OPERATIVOS	15,000	11,451	(3,549)	15,000	3,549	-
110	SEGURIDAD PRIVADA PANAMÁ	52,400	61,373	8,973	61,200	(173)	8,800
111	SERVICIO BLINDADO ESCOLTA VALORES-PANAMÁ	5,400	6,318	918	6,000	(318)	600
112	SERVICIOS PROFESIONALES	96,000	138,201	42,201	96,000	(42,201)	-
113	AUDITORÍA EXTERNA GENERAL Y BASE DE DATOS	29,000	26,500	(2,500)	26,700	200	(2,300)
114	SERVICIO PROFESIONALES TRIBUNAL ELECTORAL	2,220	2,905	685	2,220	(685)	-
115	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1,500	1,425	(75)	3,175	1,750	1,675
116	SEMINARIO PARA COLABORADORES	11,298	4,796	(6,502)	11,500	6,704	202
117	ACTIVIDADES Y EVENTOS CULTURALES - EDIOACC, R. L.	19,500	7,686	(11,814)	19,000	11,314	(500)
118	COMBUSTIBLE LUBRICANTE Y PLACA EQUIPO RODANTE	3,000	2,597	(403)	3,000	403	-
119	CAFETERÍA	12,000	11,869	(131)	12,000	131	-
120	ALQUILER DE MÁQUINA DE CAFÉ-PANAMÁ	3,360	1,680	(1,680)	3,360	1,680	-
121	SERVICIOS DE A. P. C. - PANAMÁ	12,000	11,322	(678)	12,000	678	-
122	PRIMA DE PRODUCTIVIDAD A COLABORADORES	70,000	45,311	(24,689)	65,000	19,689	(5,000)
123	UNIFORME DE COLABORADORES	3,000	1,693	(1,307)	4,000	2,307	1,000
124	DIFERENCIAS Y OMISIONES	-	449	449	-	(449)	-
125	OTROS GASTOS ADMON. Y GRAL-PANAMÁ	9,600	44,038	34,438	9,600	(34,438)	-
126	GASTOS NOTARIALES (HIPOTECARIOS, PAGARES Y TARJETAS TESTAMENTARIAS)	25,800	29,517	3,717	25,800	(3,717)	-
127	GASTOS NOTARIALES (TARJETAS DE TRASPASO)	8,400	5,012	(3,388)	8,400	3,388	-
128	GASTOS DE AVALÚO - HIPOTECARIOS	11,400	15,777	4,377	14,400	(1,377)	3,000
129	COMISIONES VARIAS	1,760	1,362	(398)	1,760	398	-
130	SERVICIOS O CARGO BANCARIOS	20,400	22,565	2,165	24,000	1,435	3,600
131	AMORTIZACIÓN DE PRIMA DE BONOS ENA SUR	1,792	1,792	-	1,792	-	-
132	GASTOS TELEMÚSICA (M. AMBIENTAL)	550	247	(303)	300	53	(250)
133	GASTOS DE RESERVA PATRIMONIAL	-	150,000	150,000	-	(150,000)	-
134	PERDIDA EN INVERSIONES	-	38,370	38,370	-	(38,370)	-
135	CUOTA ANUAL-COFEPE (ANÁLISIS PERLA)	8,400	8,315	(85)	8,400	85	-
136	TOTAL - GASTOS ADMINISTRATIVOS	457,960	686,800	228,839	471,207	(215,592)	13,247

No.	Detalle	ACUMULADO		Variación del Presupuesto 2019 Vs. Realizado 2019	Presupuesto 2020	Variación del Presupuesto 2020 Vs. Realizado 2019	Variación del Presupuesto 2020 Vs. Presupuesto 2019
		Presupuesto 2019	2019				
137	GASTOS DE SEGUROS						
138	SEGURO AUTO, FIDELIDAD, R CIVIL, INCENDIO Y OTROS	12,000	9,429	(2,571)	12,000	2,571	-
139	SEGURO DE PROTECCIÓN DEL PRÉSTAMO	167,500	175,416	7,916	172,500	(2,916)	5,000
140	SEGURO DE PROTECCIÓN DE AHORRO	97,200	99,046	1,846	102,000	2,954	4,800
141	SEGURO DE VIDA Y SALUD DIRECTIVOS	7,200	5,932	(1,268)	7,200	1,268	-
142	SEGURO DE VIDA Y SALUD COLABORADORES	30,000	25,275	(4,725)	30,000	4,725	-
143	TOTAL GASTOS DE SEGUROS	313,900	315,097	1,197	323,700	8,603	9,800
144	RESERVAS						
145	GASTOS PARA CUENTAS INCOBRABLES	286,662	324,425	37,763	311,863	(12,562)	25,201
146	GASTO DE SEGURO SALDO DEUDOR - EXCESO	297,307	170,839	(126,468)	191,048	20,209	(106,259)
147	TOTAL DE RESERVAS	583,969	495,265	(88,705)	502,911	7,646	(81,059)
148	GASTOS DE CENTENNIAL						
149	ÚTILES DE OFICINA CENTENNIAL	3,360	1,339	(2,021)	2,400	1,061	(960)
150	PAPELERÍA DE OFICINA CENTENNIAL	4,500	3,281	(1,219)	4,200	919	(300)
151	ASEO Y LIMPIEZA DE SUC. CENTENNIAL	9,600	7,457	(2,143)	8,400	943	(1,200)
152	REPARACIÓN Y MANT. EDIFICIO CENTENNIAL	8,400	3,006	(5,394)	6,000	2,994	(2,400)
153	REPARACIÓN Y MANT. EQUIPO Y MOB. DE OFICINA CENTENNIAL	9,600	10,143	543	10,800	657	1,200
154	AGUA CENTENNIAL	1,440	2,743	1,303	2,820	77	1,380
155	TELÉFONO CENTENNIAL	1,200	1,294	94	1,320	26	120
156	CELULAR CENTENNIAL	257	-	(257)	120	120	(137)
157	SERVICIO DE COMUNICACIÓN CENTENNIAL	24,603	20,574	(4,029)	24,000	3,426	(603)
158	VIATICOS TRABAJADORES CENTENNIAL	1,800	214	(1,586)	600	386	(1,200)
159	TRANSPORTE TRABAJADORES CENTENNIAL	1,200	1,882	682	2,400	518	1,200
160	ENERGÍA ELÉCTRICA CENTENNIAL	25,951	24,686	(1,264)	25,956	1,270	5
161	SEGURIDAD PRIVADA CENTENNIAL	60,000	59,801	(199)	60,000	199	-
162	SERVICIO BLINDADO ESCOLTA VALORES CENTENNIAL	3,000	2,384	(616)	3,000	616	-
163	COMBUSTIBLE EQUIPO	500	213	(287)	400	187	(100)
164	CAFETERIA CENTENNIAL	5,400	6,381	981	7,800	1,419	2,400
165	ALQUILER DE MÁQUINA DE CAFÉ CENTENNIAL	3,360	1,680	(1,680)	3,360	1,680	-
166	OTROS GTOS ADMÓN. Y GRAL. CENTENNIAL	1,800	234	(1,566)	1,800	1,566	-
167	GASTOS TELEMÚSICA (M. AMBIENTAL)	300	(45)	(345)	-	45	(300)
168	SEGUROS DE FIDELIDAD, R. CIVIL INCENDIO Y OTRO CENTENNIAL	8,400	7,498	(902)	8,400	902	-
169	SEGURO VIDA Y SALUD COLABORADORES	12,300	8,513	(3,787)	9,600	1,087	(2,700)
170	TOTAL GASTOS - CENTENNIAL	186,971	163,279	(23,691)	183,376	20,097	(3,595)
171	GASTOS ASAMBLEA POR DELEGADOS						
172	HOTEL	7,000	8,764	1,764	9,000	236	2,000
173	VIÁTICOS Y TRANSPORTE COMITÉ ASAMBLEA Y APOYO	5,000	5,480	480	5,500	20	500
174	RECONOCIMIENTO A COMITÉS, PREMIOS E INCENTIVOS	6,000	7,126	1,126	7,000	(126)	1,000
175	EXPOSITOR	500	425	(75)	650	225	150
176	MEMORIAS	10,600	8,150	(2,450)	9,250	1,100	(1,350)
177	MATERIALES Y SUMINISTROS	2,000	-	(2,000)	2,200	2,200	200
178	TÓMBOLA GENERAL	10,000	10,000	-	10,000	-	-
179	AUDIO-TARIMA-GRABACIÓN	1,500	2,785	1,285	1,900	(885)	400
180	OTROS	3,000	3,396	396	3,500	104	500
181	APROPIACIÓN DE GASTOS ASAMBLEA	(42,808)	(42,808)	(0)	(59,412)	(16,604)	(16,604)
182	TOTAL GASTOS - ASAMBLEA POR DELEGADOS	2,792	3,317	525	(10,412)	(13,729)	(13,204)

No.	Detalle	ACUMULADO		Variación del Presupuesto 2019 Vs. Realizado 2019	Presupuesto 2020	Variación del Presupuesto 2020 Vs. Realizado 2019	Variación del Presupuesto 2020 Vs. Presupuesto 2019
		Presupuesto 2019	2019				
183	GASTOS DE REUNIONES CAPITULARES						
184	CAPITULO 1	5,350	3,367	(1,983)	6,000	2,633	650
185	CAPITULO 2	16,600	13,216	(3,384)	18,000	4,784	1,400
186	CAPITULO 3	12,600	10,336	(2,264)	13,500	3,164	900
187	CAPITULO 4	7,150	4,025	(3,125)	7,500	3,475	350
188	OTROS GASTOS POR REUNIONES CAPITULARES	20,000	-	(20,000)	12,000	12,000	(8,000)
189	TOTAL GASTOS - REUNIONES CAPITULARES	61,700	30,945	(30,755)	57,000	26,055	(4,700)
190	GASTOS DE EDUCACIÓN						
191	CAPACITACIONES ÁREA DE CUMPLIMIENTO	1,000	3,550	2,550	1,000	(2,550)	-
192	SEMINARIOS PARA DIRECTIVOS	3,800	1,995	(1,805)	4,000	2,005	200
193	SEMINARIOS PARA ASOCIADOS	33,000	38,234	5,234	40,000	1,766	7,000
194	BOLETINES INFORMATIVOS	3,000	-	(3,000)	3,000	3,000	-
195	VIATICOS ACTIVIDADES ARTISTICAS	2,750	-	(2,750)	2,750	2,750	-
196	ACTIVIDADES ARTISTICAS CULTURALES Y DEPORTIVAS	2,750	-	(2,750)	2,750	2,750	-
197	OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES E INTEGRACIÓN	8,800	1,791	(7,009)	10,000	8,209	1,200
198	ASISTENCIA EDUCATIVA - BECAS	30,000	30,180	180	31,000	820	1,000
199	ANIVERSARIO DE EDIOACC	1,500	831	(669)	2,000	1,169	500
200	APROPIACIÓN GASTO DE EDUCACIÓN	(42,808)	(42,808)	(0)	(59,412)	(16,604)	(16,604)
201	DÍA INTERNACIONAL DE LA COOPERACIÓN	6,000	4,488	(1,512)	10,000	5,512	4,000
202	PROGRAMA DE LA TERCERA EDAD	7,500	4,220	(3,280)	9,000	4,780	1,500
203	ACTIVIDAD DÍA PADRE/MADRE	28,000	25,929	(2,071)	32,000	6,071	4,000
204	TEEN	7,000	2,625	(4,375)	6,000	3,375	(1,000)
205	DÍA DEL NIÑO	3,000	912	(2,088)	5,000	4,088	2,000
206	TOTAL GASTOS - EDUCACIÓN	95,292	71,946	(23,346)	99,088	27,142	3,796
207	VIATICOS COMITE DE EDUCACIÓN	3,840	1,616	(2,224)	6,000	4,384	2,160
208	TRANSPORTE DEL COMITE EDUCACIÓN	2,880	1,264	(1,616)	4,500	3,236	1,620
209	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN EDUCACIÓN	6,720	2,880	(3,840)	10,500	7,620	3,780
210	GASTOS DE MERCADEO	63,000	24,986	(38,014)	74,051	49,065	11,051
211	GASTOS DE COLÓN						
212	ÚTILES DE OFICINA	1,440	970	(470)	1,320	350	(120)
213	PAPELERIA DE OFICINA	1,260	1,838	578	1,200	(638)	(60)
214	ASEO Y LIMPIEZA DE SUC.	5,160	7,122	1,962	6,600	(522)	1,440
215	REPARACION Y MANT. A SUCURSAL	4,308	1,424	(2,884)	3,600	2,176	(708)
216	REP. Y MANT. DE EQUIPOS DE OFICINA	3,840	4,472	632	4,200	(272)	360
217	AGUA	168	139	(29)	168	29	-
218	TELÉFONO	2,880	4,365	1,485	4,080	(285)	1,200
219	CELULAR	744	624	(120)	744	120	-
220	SERVICIO DE COMUNICACIÓN	7,560	2,175	(5,385)	3,600	1,425	(3,960)
221	CORREOS, ENCOMIENDAS, ETC.	2,484	2,117	(367)	2,400	283	(84)
222	VIATICOS TRABAJADORES	420	1,281	861	1,200	(81)	780
223	ENERGÍA ELÉCTRICA	7,200	8,489	1,289	8,400	(89)	1,200
224	SEGURIDAD PRIVADA	30,576	30,275	(301)	30,240	(35)	(336)
225	SERVICIO BLINDADO ESCOLTA VALORES	1,890	2,701	811	2,880	179	990
226	CAFETERIA	2,520	4,304	1,784	4,200	(104)	1,680
227	ALQUILER DE MÁQUINA DE CAFÉ	3,360	2,240	(1,120)	3,360	1,120	-
228	DIFERENCIAS Y OMISIONES	-	-	-	-	-	-
229	OTROS Gtos ADMÓN. Y GRAL.	1,680	1,196	(484)	1,315	119	(365)
230	SEGUROS FIDELIDAD INCENDIO RESP CIVIL EQUIPO	4,800	4,754	(46)	4,800	46	-
231	SEGURO VIDA Y SALUD COLABORADORES	3,264	3,257	(7)	3,264	7	-
232	TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS DE COLÓN	85,554	83,744	(1,810)	87,571	3,827	2,017

No.	Detalle	ACUMULADO		Variación del	Presupuesto	Variación del	Variación del
		Presupuesto 2019	2019	Presupuesto 2019 Vs. Realizado 2019		2020	Presupuesto 2020 Vs. Realizado 2019
233	GASTOS DEL EDIFICIO 5051						
234	ASEO Y LIMPIEZA DE EDIF. 5051	5,700	5,688	(12)	5,700	12	-
235	REPARACIÓN Y MANT. A EDIFICIO 5051	24,000	40	(23,960)	18,000	17,960	(6,000)
236	AGUA	1,200	1,174	(26)	1,200	26	-
237	ENERGIA ELECTRICA PANAMÁ- EDIF. 5051	4,200	1,979	(2,221)	2,400	421	(1,800)
238	SEGURIDAD PRIVADA -EDIFICIO 5051	14,911	13,867	(1,044)	14,916	1,049	5
239	OTROS GTOS. ADMÓN. Y GRAL-EDIF. 5051	180	58	(122)	180	122	-
240	SEGUROS DE INCENDIO -EDIFICIO 5051	2,232	2,231	(1)	2,232	1	0
241	TOTAL DE GASTOS EDIFICIO 5051	52,423	25,037	(27,386)	44,628	19,591	(7,795)
242	GASTOS DE LOCALES DE ALBROOK						
243	REPARACIÓN Y MANT. LOCALES ALBROOK	38,483	-	(38,483)	-	-	(38,483)
244	GASTOS DEL TERRENO DE AGUADULCE						
245	REPARACIÓN Y MANT. TERRENO AGUADULCE	2,300	3,730	1,430	4,600	870	2,300
246	TOTAL DE GASTOS DEL TERRENO DE AGUADULCE	2,300	3,730	1,430	4,600	870	2,300
247	TOTAL GASTOS DE TARJETA DE CRÉDITO	551,894	602,275	50,381	627,374	25,099	75,480
248	TOTAL GASTOS DE TARJETA CLAVE	103,841	45,115	(58,727)	45,250	135	(58,591)
249	TOTAL GASTOS DE ATM	49,765	55,932	6,167	70,668	14,736	20,903
250	TOTAL GASTOS DE ACH	9,700	9,620	(80)	9,600	(20)	(100)
251	TOTAL GASTOS DE CLAVE PAGO	36,939	36,214	(725)	36,939	725	-
252	GASTOS DE CUMPLIMIENTO						
253	MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE RIESGO Y MONITOREO	1,800	1,800	-	1,800	-	-
254	CONSULTORIA DE EVALUCION DE RIESGO Y MATRICES	6,600	2,600	(4,000)	4,500	1,900	(2,100)
255	MEMBRESÍA PARA CONSULTAR LISTA DE SANCIONES PEP	7,800	7,740	(60)	8,136	396	336
256	TOTAL GASTOS DE CUMPLIMIENTO	16,200	12,140	(4,060)	14,436	2,296	(1,764)
257	GASTO DE CAPITAL EXTERNO	1,323,456	1,323,456	-	1,309,560	(13,896)	(13,896)
258	TOTAL DE GASTOS	10,031,322	9,149,187	(882,136)	9,355,548	206,362	(675,774)
259	TOTAL DE INGRESOS:	11,028,757	10,337,426	(691,332)	10,823,173	485,747	(205,585)
260	TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS:	3,707,397	3,314,720	(392,678)	3,247,325	(67,394)	(460,072)
261	TOTAL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS:	6,323,925	5,834,467	(489,458)	6,108,223	273,756	(215,702)
262	TOTAL DE GASTOS FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO:	10,031,322	9,149,187	(882,136)	9,355,548	206,362	(675,774)
263	EXCEDENTE NETO:	997,435	1,188,239	190,804	1,467,624	279,385	470,189

Análisis Brecha



COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EDIOACC, R.L.				
Explicaciones de las variaciones por rubro				
Presupuesto 2019 comparado con lo realizado al 31 de diciembre 2019				
DETALLE	ACUMULADO 2019		VARIACIÓN AÑO 2019	
	Presupuesto	Realizado		
INGRESOS				
INGRESOS INTERESES TARJETA DE CRÉDITO	504,000	352,121	(151,879)	-30%
Duante el año 2019 se logró ejecutar el 70% de lo presupuestado. Sin embargo no se logra un 30% debido a las cancelaciones de tarjeta de crédito solicitadas por los asociados, aumento de compra de saldos y considerando la morosidad que se tiene se sigue siendo conservadores en la aprobación de las mismas.				
INGRESOS SOBRE RESERVAS	583,969	345,265	(238,705)	-41%
En los ingresos sobre reservas de préstamos se alcanzó un 59% de lo presupuestado, quedando por debajo un 41% que se debe a la baja colocación en las carteras de préstamos que llevan reserva.				
INTERESES GANADOS PLAZO FIJO	205,051	227,752	22,701	11%
Los ingresos subieron para el periodo 2019 debido a que el plazo fijo de Multibank se renovó por una mejor tasa, adicional se abrió un DPF en Banco Panamá, otro en Caja de Ahorros y en Global Bank se abrió con los fondos recibidos por la venta de la nota restructurada de Global Valores.				
INGRESOS EN CUENTAS DE AHORRO	82,660	50,148	(32,512)	-39%
No se superó lo presupuestado en los ingresos de cuentas de ahorros, debió a las salidas de efectivos que enfrentó la cooperativa a raíz de la situación con las cuentas de Fondo de Retiro.				
INGRESOS POR ALQUILER EDIF 5051, 5052 CENTENNIAL	295,890	225,090	(70,800)	-24%
En este rubro no se logró completar el presupuesto debido a que mantuvimos locales vacíos; además de autorizar descuento a los dos inquilinos más importantes para que no desocuparan los locales alquilados por años.				
INGRESOS SOBRE TARJETAS DE CRÉDITO	64,775	138,918	74,143	114%
Para el año 2019 se alcanzó un 114% arriba del total presupuestado, ya que fue necesario hacer un incremento en ciertos cargos respectivos a la TCR para poder compensar los gastos que conlleva este negocio a la cooperativa.				
INGRESOS POR TARJETA CLAVE	10,740	21,291	10,551	98%
Este ingreso en el 2019 se superó en un 98% del presupuesto debido a la alta transaccionabilidad de los asociados en los POS de los diferentes comercios que aceptan la CLAVE y adicional la comisión que se recibe por retiros en otros cajeros.				

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EDIOACC, R.L.				
Explicaciones de las variaciones por rubro				
Presupuesto 2019 comparado con lo realizado al 31 de diciembre 2019				
DETALLE	ACUMULADO 2019		VARIACIÓN AÑO 2019	
	Presupuesto	Realizado		
GASTOS				
INTERESES PAGADOS AHORROS PLUS	461,354	360,908	(100,446)	-22%
Al culminar el 2019 el rubro de gasto financiero en los intereses ahorro plus se dio una disminución de un 22% debió a que se dio una baja captación de fondos para este producto.				
INTERESES PAGADOS FONDO DE RETIRO-ASOC. AHORRISTA	126,277	97,274	(29,003)	-23%
Para este periodo 2019, se ha alcanzado un 77% de lo presupuestado, cabe señalar que se dio una gran cantidad de retiros de fondos por parte de los ahorristas a otras instituciones administradoras de fondos de retiros, por vencimientos y problemas económicos o enfermedad, ante lo expuesto se activó una campaña de captación para incentivar el ahorro.				
INTERESES PAGADOS A PRÉST. HIPOTECARIO BANCO PANAMÁ	110,320	94,288	(16,032)	-15%
Al cierre del ejercicio económico de 2019 se ha ejecutado un 85% esto por un analisis financiero que se realizo sobre el beneficio que se tendría al efectuar un abono extraordinario al préstamo de 500K.				
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO	254,698	203,612	(51,086)	-20%
El total del gasto de los mantenimientos se disminuyen respecto al monto presupuestado, debido a las negociaciones logradas por la Junta de Directores y la Gerencia General al solicitar mejoras en los precios de los contratos de compras y servicios.				
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN A MEJORAS	807,133	485,752	(321,380)	-40%
Durante el ejercicio del periodo 2019 se logró una ejecución del 60%, esto se debe a que el proyecto de la actualización core de la cooperativa ABANKS no se pasó al activo por el tema de que no se culminaron todas las implementaciones pactadas en el contrato y otros proyectos aplazados por contención del gasto.				
GASTOS EDIFICIO 5052	3,083	72	(3,011)	-98%
Para el 2019 se ha mantenido alquilado los locales del Edificio 5052, sin embargo no se ha tenido que incurrir en gastos de mantenimiento ni mejoras significativos.				
SERVICIOS BÁSICOS	67,140	59,303	(7,837)	-12%
Se observa una disminución del 12% de la ejecución anual. Esta disminución en la ejecución presupuestaria se debe mayormente a la implementación de estrategias para el ahorro energético.				
GASTOS DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE	72,940	53,023	(19,917)	-27%
Durante el periodo de 2019, se logra disminuir el gasto en un 27% debido a que se realizaron menos reuniones principalmente en otros Comité tales como: el de Tecnología, Cumplimiento, Finanzas y CAPF.				
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS	457,960	686,800	228,839	50%
En este rubro para el 2019 se observa un incremento al 50% de la ejecución anual. Este incremento en la ejecución presupuestaria se debe principalmente por la multa que se pagó a la Bolsa de Valores, además la pérdida que se dio para este periodo de la venta de la Nota estructurada y los 150K que se llevaron contra la reserva patrimonial para fortalecer el patrimonio de la Cooperativa.				
ASAMBLEA POR DELEGADOS	2,792	3,317	525	19%
Durante el ejercicio socioeconómico 2019 se consiguió mejoras en los precios para todo lo concerniente a la Asamblea por Delegados, al igual que se disminuyó en papelería brindando solamente lo necesario.				
EDUCACIÓN	95,292	71,946	(23,346)	-24%
Durante el año 2019, la coordinación del comité se han seguido desarrollando estrategias enfocadas a la promoción de seminarios y cursos para los asociados, logrando obtener buen servicio y productos al mejor costo en la actividades realizadas.				
GASTOS DE MERCADEO	63,000	24,986	(38,014)	-60%
Para el año 2019, la estrategia del Departamento Mercadeo se enfocó en la promoción de la imagen y productos de EDIOACC. Una estrategia que se ha enfocado en las ferias de préstamos, implementar el uso de todas las redes sociales, encuestas de satisfacción del servicio al asociado, focus group y promoción en radio son parte de lo que se ejecutó a lo largo del año, logrando ahorrar en el rubro un 60% menos de lo presupuesto.				
GASTOS DEL EDIFICIO 5051	52,423	25,037	(27,386)	-52%
De acuerdo al presupuesto lo realizado fue menor en un 52%, debido a que algunas reparaciones que se tenían previstas se aplazaron por una contención del gasto.				
GASTOS VARIOS TARJETA CLAVE	103,841	45,115	(58,727)	-57%
Este año 2019, el ahorro logrado de un 57% de lo presupuestado obedece a negociaciones logradas en los montos de los contratos.				

Cálculo de Apropriaciones

COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EDIOACC, R.L.		
Cálculo de Apropriaciones		
2019		
Total de Ingresos		10,337,426
	12.80%	
Menos:		
Gastos Financieros		3,314,720
Capital Externo * (Fondo Retiro)		1,323,456
Gastos Administrativos		4,511,011
Excedentes Brutos		1,188,239
Apropiaciones	35.00%	415,884
Reserva Patrimonial	10.00%	118,824
Fondo Previsión Social	9.50%	112,883
Fondo Educación	10.00%	118,824
IPACOOOP	5.00%	59,412
Fondo Integración	0.50%	5,941
		415,884
Excedente después de apropiaciones		772,355
Menos: Reserva para inversión	2.00%	15,447
Excedente a distribuir		756,908
Menos: Patrocinio		40,000
Excedente neto a distribuir después de patrocinio		716,908
Porcentaje a aplicar al Fondo de Retiro del Gasto de Capital Externo		5.56%
Porcentaje a distribuir como excedente neto	8.57%	3.01%

RESOLUCIÓN N° 1

Por la cual se aprueba la distribución de excedentes del ejercicio socioeconómico, terminado el 31 de diciembre de 2019.

La Cooperativa de Servicios Múltiples EDIOACC, R. L., constituida legalmente en Asamblea Ordinaria y en uso de las facultades conferidas por la Ley y el Estatuto;

CONSIDERANDO:

1. Que es potestad de la Asamblea por Delegados aprobar la distribución de los excedentes que se generen en el ejercicio socioeconómico;
2. Que de acuerdo a la Resolución No. 2 aprobada el 17 de marzo de 2007 en la XXVIII Magna Asamblea, se estableció que el gasto del capital externo fuese destinado al fondo de retiro de cada asociado;
3. Que el resultado del ejercicio socioeconómico 2019, reflejó un monto a distribuir al capital externo, de un millón trescientos veintitrés mil cuatrocientos cincuenta y seis balboas solamente (B/.1,323,456), el cual representa un porcentaje a distribuir del 5.56%, proporcional a sus aportaciones;
4. Que el monto del excedente por distribuir, después de separadas las reservas y fondos establecidos por la Ley Cooperativa y la Asamblea, asciende a setecientos dieciséis mil novecientos ocho balboas solamente (B/. 716,908).

RESUELVE:

Artículo único: Acreditar en la cuenta de ahorros de los asociados, el importe producto del ejercicio socioeconómico del año 2019, de la manera siguiente:

- Un 3.01% como dividendo sobre las aportaciones, equivalente a la suma de setecientos dieciséis mil novecientos ocho balboas solamente (B/.716,908).
- Como patrocinio de los intereses pagados por los asociados sobre sus préstamos al 31 de diciembre de 2019, equivalente a la suma de cuarenta mil balboas solamente (B/.40,000.00).

Dada en la ciudad de Panamá, a los 28 días del mes de marzo de 2020.


José L. Calvo V.

Presidenta de la Junta de Directores


Norma E. Pérez B.

Secretario de la Junta de Directores