

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPLEADOS CONTRALORÍA GENERAL
JUNTA DE VIGILANCIA
INFORME PERÍODO SOCIO ECONÓMICO 2023-2024

Para gestionar la administración de una empresa más que inteligencia, se requiere entre otras cualidades, visión, estrategias, proactividad, respeto a uno mismo, empatía, objetividad y sentido común; este último elemento, lo podríamos entender como la capacidad básica para emplear la razón, entender o decidir.

Durante este periodo nuestra Junta se enfocó en los temas que, conforme a nuestro sentido común requerían un mayor grado de atención, a fin de direccionar por la ruta correcta a quienes por Estatuto deben administrar nuestra empresa cooperativa, la Junta de Directores. Por ello el presente Informe lo estructuramos por tema del punto A hasta el punto Q, a la par haremos algunos comentarios con la intención de despertar en nuestros compañeros asociados, el interés por conocer de una manera permanente el manejo administrativo, operativo y financiero de nuestra empresa.

Iniciamos nuestro Informe señalando que las cooperativas no son bancos como tampoco financieras, la Ley 17 de 1 de mayo de 1997, la cual trata del Régimen Especial de las Cooperativas, publicada en Gaceta Oficial N°23,279 de 5 de mayo de 1997, dicta en sus artículos 6 y 8, lo siguiente:

“Artículo 6. Las cooperativas son asociaciones privadas constituidas por personas naturales y jurídicas, las cuales constituyen empresas que, sin perseguir fines de lucro, tienen por objetivo planificar y realizar actividades de trabajo o de servicios de beneficio socioeconómico, encaminadas a la producción, distribución y consumo cooperativo de bienes y servicios, con la aportación económica, intelectual y moral de sus asociados.

Artículo 8. Las cooperativas deben poseer las características siguientes:

1. ...
8. Igualdad de derechos y obligaciones entre los asociados.”

Así mismo, nuestro Estatuto señala en su artículo cuarto (4), entre otros objetivos, los siguientes:

“c. Propiciar el mejoramiento económico y la prevención del ahorro regular.

...

e. Ayudar a asesorar a los asociados, con respecto a la refinanciación de deudas y el establecimiento de planes de pagos razonables.

...

h. Proteger a sus asociados contra los reveses de la fortuna, desempleo, enfermedad y dificultades similares.”

En nuestra primera reunión Extraordinaria celebrada el 1 de agosto de 2023, distribuimos los cargos directivos de esta Junta, quedando de la siguiente manera:

Sara Pérez, Presidenta
 Harol Acevedo, Vice presidente
 Lenia Portugal, Secretaria

Durante nuestra gestión realizamos 21 reuniones ordinarias y cuatro (4) extraordinarias. Nuestro actuar no solo lo sustentamos en el artículo 50 de nuestro Estatuto, el cual dicta que velaremos por el cumplimiento de la Ley, su Reglamento, el Estatuto y las decisiones de la Asamblea, sino también sobre la base de los valores éticos, cívicos y morales más las buenas prácticas empresariales con el único interés de promover el crecimiento y la sostenibilidad de nuestra empresa cooperativa. A Continuación, los temas tratados:

A. DETALLE DE LA CANTIDAD DE NOTAS REMITIDAS Y SUS RESPUESTAS

Notas enviadas		Dato de respuestas	
Cantidad	Asunto	Respondidas	Sin respuestas
20	Respuesta a Acuerdos tomados en reunión de la JUDI.	1	19
2	Bienvenida y distribución de cargos.	No aplica dar respuesta.	
34	Otras notas para solicitud de información u apoyo a actividades.	2	32
2	Invitación a reunión de trabajo y a reunión ampliada para impulsar nuestra empresa Cooperativa.	1	1
58			
Observación			
Entre las 34 notas, algunas fueron dirigidas a la gerencia, y en algunos casos, esta nos suministró la información incompleta o de manera informal.			

B. NECESIDAD DE AVALÚO

El edificio en donde funcionan las oficinas de nuestra empresa está registrado desde el 28 de octubre de 1936, y refleja un monto según el avalúo porto de B/.150,000.00, el cual tiene una superficie de 720 m2. De acuerdo con avalúo del 15 de diciembre de 2017, nuestro inmueble tiene los siguientes valores estimados:

- Valor de Terreno B/.1,080,000.00
- Por el enfoque del Costo B/.1,209,922.82
- Por el enfoque de Capitalización de Ingresos B/. 535,500.00

Como opinión la empresa evaluadora, señaló lo siguiente:

- Valor de Venta Rápida: B/.967,500.00
- Valor de Reposición: B/.129,922.82

- Valor Asegurable: B/.103,938.25

Se recomendó a la gerencia, solicitar la actualización del avalúo de nuestra propiedad, y conforme a las directrices sobre su registro, actualizar su monto en el Registro Público de Panamá. Esta información fue remitida a la Junta de Directores, el 19 de enero de 2024.

C. PRÉSTAMOS

1. Préstamos rechazados periodo (julio 2022 – agosto 2023)

Recibimos un archivo con 63 incidentes de los cuales al analizarlo lo reorganizamos de la siguiente manera:

PRÉSTAMOS DE REFINANCIAMIENTO	PRÉSTAMOS NUEVO	OBSERVACIÓN
	1	Sin tiempo de estabilidad laboral.
	1	Condición: Expulsada no puede solicitar préstamo.
	4	No guarda relación con lo solicitado.
	3	Préstamo rechazado por la compañía aseguradora.
10	21	Se le brinda la información y no muestra interés.
10	9	Se le brinda la información y no tiene capacidad.
2		Préstamo rechazado por la compañía aseguradora.
1		Próximo a jubilarse se le brinda la información y no muestra interés.
1		Se le brinda la información y no aplica por el nivel de deuda.
24	39	Totales

Esta información fue remitida a la Junta de Directores el 19 de enero de 2024, lo cual advertía la necesidad de una Política de Crédito dinámica tendiente a dar respuesta a nuestros asociados, y a la vez cuidando las garantías.

- 2. Porcentaje de descuento para “Reserva de Préstamos Incobrables”**, el cual, se aplica a los préstamos ordinarios y automáticos, más no a los especiales, y nuestra muestra no incluyó otros tipos de préstamos como los prendarios. Para nuestro análisis, tomamos como muestra seis (6) préstamos desembolsados, comprobando que no les era aplicado igual porcentaje a los mismos, conforme al siguiente detalle:

Número de socio	Fecha del préstamo	Tipo de préstamo	Monto solicitado del préstamo	Porcentaje (%) aplicado	Monto reserva préstamos incobrables
1761	17/10/2023	Préstamo automático	2,670.49	1.02	27.35
2189	08/04/2024	Préstamo ordinario	10,329.00	0.73	75.71
1901	03/04/2024	Préstamo ordinario	11,610.00	1.66	192.52
2414	18/03/2024	Préstamo ordinario	30,000.00	3	900.00
2990	20/04/2024	Préstamo ordinario	4,910.00	3	147.30
3381	01/04/2024	Préstamo ordinario	10,555.00	3	316.65

La información financiera al 30 de abril de 2024, no revela el destino financiero dado a esta detracción de los préstamos. Al respecto preguntamos a la Licenciada Gabriela Recuero, contadora de nuestra empresa Cooperativa, la cual hizo de nuestro conocimiento que no tenía información al respecto.

Sobre este tema, solicitamos a la Junta de Directores, la devolución inmediata de estos recursos a aquellos clientes asociados o no, a los cuales se les aplicó tal descuento, toda vez que estos clientes son los que están generando ingresos a nuestra empresa, y los estamos castigando, quitándoles parte de los recursos requeridos, aparte que estamos encareciendo nuestros productos, haciéndolo menos atractivo.

Como docencia a los miembros de nuestra Junta Directiva, les recordamos lo siguiente:

1. Son parte de las funciones administrativas de cualquier empresa, gestionar los cobros y, no se vale detractar solo a unos y a otros no, una forma mal entendida de amortiguar esa falta de pago por parte de algunos asociados o no.
2. Las reservas para cuentas malas, entiéndase cuentas incobrables, son precedidas por una efectiva y eficiente gestión de cobros para luego determinar su incobrabilidad. Esta reserva obedece a una estimación contable basada en la citada gestión de cobros y su resultado; de allí que la información financiera resulte razonable y no exacta.

Podemos plantear como sustentos aceptables de una cuenta declarada como incobrable, las siguientes:

1. Que el responsable del préstamo haya fallecido, y que al momento de su deceso se encontraba moroso.
2. Que luego de diversas gestiones no se haya podido localizar o resida en el extranjero.

El tema de que ha pasado un determinado periodo de tiempo no es óbice para declarar una cuenta como incobrable, ya que, para ello se pueden efectuar

varias acciones como reestructuración del préstamo o Acuerdo de Pagos, entre otros.

3. Colocación de préstamos durante el periodo del 1 de mayo de 2023 al 30 de abril de 2024

1. Durante el periodo 1 de mayo de 2023 al 30 de abril de 2024, se colocaron 36 préstamos nuevos por B/.122,914.65, conforme al siguiente detalle:

Préstamos nuevos		
Monto (En balboas)		Cantidad
Desde	Hasta	
135.00	822.18	5
1,025.23	1,999.53	17
2,247.19	2,317.19	2
3,137.47	3,766.35	5
5,245.60	5,594.78	2
6,693.85	6,693.85	1
7,080.33	7,080.33	1
8,376.96	8,376.96	1
11,799.47	11,799.47	1
33,518.69	33,518.69	1
Total		36

2. Igualmente, fueron refinanciados 47 préstamos por B/.304.981.35, según el siguiente detalle:

Préstamos refinanciados		
Monto (En balboas)		Cantidad
Desde	Hasta	
619.14	619.14	1
1,025.23	1,856.76	5
2,040.46	2,893.49	11
3,025.78	3,936.70	4
4,437.39	4,827.63	3
5,245.60	5,978.26	4
6,689.30	6,689.30	1
7,498.57	7,498.57	1
8,386.96	8,893.66	5
9,268.09	9,296.89	2
10,383.83	10,383.83	1
11,150.78	11,882.60	3
12,066.83	12,822.09	4
23,187.38	25,857.02	2
Total		47

Estas colocaciones sumaron 83 préstamos por un total de B/.427,986.00, no obstante, estos 83 préstamos no representan 83 asociados, dado que hubo 0 asociados que tramitaron dos préstamos, lo cual representa el 8% de un total de 978 asociados registrados al 30 de abril de 2024.

Es importante señalar que, el reporte de estos préstamos fue al 4 de mayo de 2024, e incluyeron los préstamos hasta el 26 de abril de 2024.

Sobre este punto podemos concluir que, la baja colocación de préstamos obedece a lo siguiente:

1. Ausencia de una política de crédito dinámica que atienda las necesidades reales de nuestros asociados, brindando opciones que faciliten el acceso a los créditos y otros productos, y a la vez mitigando los riesgos mediante las garantías correspondientes.
2. El manifiesto desinterés de la actual Junta de Directores en atender la propuesta presentada por el Comité de Crédito, atendida en su reunión Ordinaria N.º7 de 27 de noviembre de 2023, los cuales nos remitieron mediante Nota Núm.07-C.A.C.E.C.G., R.L.-2023-2024 de 30 de noviembre de 2023; la cual, aunque no apuntaba a una política de crédito dinámica, por lo menos revelaba la necesidad de tener mejores opciones de crédito para nuestros asociados, aparte de que la misma podía mejorarse.
3. Carencia de actividades de capacitación propiciadas por el Comité de Educación, que promovieran en nuestros asociados el interés por conocer los productos de su empresa Cooperativa, la manera a acceder a los mismos, y el manejo adecuado de sus finanzas, entre otros temas.
4. Inexistencia de un mecanismo que permita conocer las necesidades de nuestros asociados, como ejemplo, encuestas.

D. MOROSIDAD AL 30 DE ABRIL DE 2024

Conforme con nuestros análisis, la morosidad resulta con el siguiente detalle.

1. Préstamo de Rápida Recuperación

ANÁLISIS AL CIERRE AL MES DE ABRIL DE 2024							
AÑO DE VENCIMIENTO	MONTO ORIGINAL	PORCENTAJE	BALANCE ACTUAL	PORCENTAJE	RECUPERADO	CANTIDAD DE PRESTAMOS	PORCENTAJE
2024	40,446.63	0.2330	39,228.45	0.2432	1,218.18	55	0.2218
2023	28,269.78	0.1628	26,915.56	0.1669	1,354.22	45	0.1815
2022	33,701.74	0.1941	31,767.99	0.1970	1,933.75	41	0.1653
2021	17,236.00	0.0993	14,903.28	0.0924	2,332.72	25	0.1008
2020	15,991.50	0.0921	14,601.25	0.0905	1,390.25	20	0.0806
2019	18,473.00	0.1064	17,593.00	0.1091	880.00	25	0.1008
2018	11,366.50	0.0655	9,326.07	0.0578	2,040.43	20	0.0806
2017	5,302.50	0.0305	4,924.99	0.0305	377.51	11	0.0444
2016	2,205.00	0.0127	1,519.92	0.0094	685.08	4	0.0161
2012	315.00	0.0018	300.00	0.0019	15.00	1	0.0040
2011	315.00	0.0018	204.90	0.0013	110.10	1	0.0040
TOTAL	173,622.65	1.0000	161,285.41	1.0000	12,337.24	248	1.0000

De los resultados de este análisis, se desprende que la morosidad inicia desde el 2011 e incluso hay morosidad de este año, lo cual revela lo siguiente:

- Falta de seguimiento y gestión de cobro efectiva, esto último toda vez que no contamos con un trabajador dedicado a esta labor, por tanto las órdenes de descuento no son remitidas con la debida oportunidad; así tenemos que al 20 de abril de 2024, de las siete (7) órdenes de descuentos enviadas a la Contraloría General de la República, fueron aprobadas cuatro (4) y tres (3) rechazadas (dos (2) no tenían capacidad de descuento y uno (1) la firma de la cédula de identidad personal, no era igual a la plasmada en el formulario F1).
- Falta de herramientas que coadyuven a la gestión de cobros, así como, reforzar con actividades de capacitación, las habilidades del trabajador que se asigne a esta tarea.

2. Préstamo ordinario, automático y efectivo especial

CONDICIÓN DE LA MOROSIDAD, SEGÚN CATEGORÍA DEL SISTEMA AL 30 DE ABRIL DE 2024						
CATEGORÍA, SEGÚN SISTEMA	SALDO AL CIERRE (EN BALBOAS)	PORCENTAJE (%)	MOROSIDAD AL CIERRE (EN BALBOAS)	PORCENTAJE (%)	CANTIDAD DE PRESTAMOS	PORCENTAJE (%)
Normal	1,841,195.87	0.7670	2,725.73	0.0046	343	0.7831
Subnormal	53,524.76	0.0223	8,700.02	0.0146	7	0.0160
Mencion especial	47,050.78	0.0194	4,622.62	0.0078	8	0.0183
Irrecuperables	445,406.74	0.1833	574,602.50	0.9647	76	0.1735
Dudosos	13,319.70	0.0055	4,959.81	0.0083	4	0.0091
TOTAL	2,400,497.85	1.0000	595,610.68	1.0000	438	1.0000

CONDICIÓN DE LA MOROSIDAD AL 30 DE ABRIL DE 2024						
CANTIDAD DE DÍAS EN MORA	SALDO AL CIERRE EN BALBOAS	PORCENTAJE (%)	MOROSIDAD AL CIERRE (EN BALBOAS)	PORCENTAJE (%)	CANTIDAD DE PRESTAMOS	PORCENTAJE (%)
al día	1,673,700.30	0.6972	898.26	0.0015	303	0.6918
0-31	167,495.57	0.0698	1,827.47	0.0031	40	0.0913
31-60	46,833.09	0.0195	4,387.57	0.0074	7	0.0160
61-90	36,605.69	0.0152	4,414.69	0.0074	6	0.0137
91-120	16,919.07	0.0070	4,285.33	0.0072	1	0.0023
121-150	477.66	0.0002	318.07	0.0005	1	0.0023
151-180	13,319.70	0.0055	4,959.51	0.0083	4	0.0091
181-365	126,138.71	0.0525	62,927.70	0.1057	18	0.0411
365+	319,008.06	0.1329	511,592.08	0.8589	58	0.1324
TOTAL	2,400,497.85	1.0000	595,610.68	1.0000	438	1.0000

CONDICIÓN DE LA MOROSIDAD, SEGÚN TIPO DE PRÉSTAMO AL 30 DE ABRIL DE 2024						
CATEGORIA, SEGÚN SISTEMA	SALDO AL CIERRE (EN BALBOAS)	PORCENTAJE (%)	MOROSIDAD AL CIERRE (EN BALBOAS)	PORCENTAJE (%)	CANTIDAD DE PRESTAMOS	PORCENTAJE (%)
AUTOMÁTICO	68,222.19	0.0284	11,274.76	0.0189	33	0.0753
COMPRA/ AUTO	531.50	0.0002	0.34	0.0000	3	0.0068
ESPECIAL / EFECTIVO	159,763.60	0.0666	25,828.39	0.0434	92	0.2100
ORDINARIO	2,142,468.27	0.8925	558,351.03	0.9374	307	0.7009
PRENDARIO - AHORRO	29,512.29	0.0123	156.46	0.0003	3	0.0068
TOTAL	2,400,497.85	1.0000	595,610.98	1.0000	438	1.0000

De estos tres (3) análisis se revela que, el sistema refleja como monto irrecuperable más de medio millón de dólares B/.574,602.50. El préstamo ordinario muestra el mayor monto moroso por más de medio millón B/.558,351.03; siendo esta condición preocupante, al resultar que la morosidad superior a un año (365 + días) es por más de medio millón B/.511,592.08.

Se hace más que necesario una gestión de cobros efectiva con resultados a corto plazo. Por otra parte, se requiere hacer las diligencias tendientes a demostrar que efectivamente, el monto irrecuperable emitido por el sistema, ciertamente no se puede recuperar; esto último ante la inobservancia de diligencias de cobros distintas de llamadas telefónicas, mensaje de WhatsApp, nos referimos a acciones que muestren el acercamiento efectivo con los morosos, brindar opciones para saldar la deuda (reestructurar préstamos, extensión del plazo y otras), localización de los morosos con herramientas tecnológicas y otras acciones.

COMENTARIOS Y/O CONSIDERACIONES PARA GESTIONAR LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD PRESENTADAS A LA JUNTA DE DIRECTORES DESDE EL 19 DE ENERO DE 2024

A continuación, el detalle:

1. Presentar un plan para la disminución de la morosidad. Igualmente, reglamentar el préstamo de rápida recuperación, que hoy días es por un periodo de 90 días, sin embargo, hay morosidad hasta de siete (7) años.
2. La actualización del reglamento de crédito con todas las modificaciones aprobadas en Acuerdos por diferentes Juntas, adicionando los nuevos préstamos.
3. Evaluar la posibilidad de expulsión de los asociados morosos, tal como lo indica nuestro Estatuto, no sin antes evaluar cada caso y brindar opciones a los asociados para poner al día sus compromisos.
4. Efectuar esfuerzos, a fin de pasar la menor cantidad de préstamos a cuentas incobrables.
5. Contratar en el menor tiempo posible a un trabajador, cuyo perfil se ajuste a una gestión de cobro efectiva, además de evaluar el pago de comisiones al mismo, conforme a la gestión realizada.
6. Una vez que el préstamo concedido caiga en morosidad, se debe gestionar su cobro a la siguiente quincena, a través de los descuentos directos de sus salarios.

E. SISTEMA CALCULA PRÉSTAMO CON TOTALES DESBALANCEADOS

Revisamos el préstamo de una asociada jubilada identificada con el número 1761, el cual, en la cotización de un préstamo a gestionar, el sistema realizó un cálculo que luego de su revisión, no mostraba balance por B/.3,762.77. La explicación que se le brindó fue que este primer cálculo se efectuó con una opción de jubilada especial, entendiéndose que, con un segundo cálculo con la opción de jubilada, esta situación se corregiría; no obstante, el mismo reflejó desbalance por B/.1,406.69. A continuación, el detalle de ambos cálculos:

Descripción de la cotización	Primer cálculo	Segundo cálculo
Cantidad solicitada	30,000.00	30,000.00
Sub total	30,000.00	30,000.00
Capitalización Aportaciones	978.26	978.26
Reserva de Prést. Incobrables	900.00	900.00
Gasto de Notaria	10.00	10.00
Manejo	1,630.43	1,630.43
Sub total del préstamo	33,518.69	33,518.69
Giro al Banco	30,000.00	30,000.00
total de intereses	37,890.28	36,835.92
Total del préstamo	75,171.74	71,761.30

En el primer cálculo al sumar B/.33,518.69 más B/.37,890.28, resulta B/.71,408.97, y no B/.75,171.74, lo que genera una diferencia por B/.3,762.77.

En el segundo cálculo al sumar B/.33,518.69 más B/.36,835.92, resulta B/.70,354.61, y no B/.71,761.30, lo que genera una diferencia por B/.1,406.69.

A continuación, el detalle:

Sumatoria correcta	Primer cálculo	Segundo cálculo
Cantidad solicitada	30,000.00	30,000.00
Sub total	30,000.00	30,000.00
Capitalización Aportaciones	978.26	978.26
Reserva de Prést. Incobrables	900.00	900.00
Gasto de Notaria	10.00	10.00
Manejo	1,630.43	1,630.43
Sub total del préstamo	33,518.69	33,518.69
Giro al Banco	30,000.00	30,000.00
total de intereses	37,890.28	36,835.92
Total del préstamo	71,408.97	70,354.61
Monto total del préstamo, según sistema	75,171.74	71,761.30
Diferencia en la suma	-3,762.77	-1,406.69

Este desbalance se extiende al calcular la cantidad de pagos establecidos en la cotización en atención al monto definido para los mismos, conforme a la siguiente información:

Información adicional de la cotización	Primer cálculo	Segundo cálculo
143 pagos	511.82	489.14
Un (1) pago	507.02	407.59
Letra mensual	511.82	489.14
Prima	50.19	0.00
Servicio de descuento	5.12	4.89
Letra + prima	567.13	494.03

Ambos cálculos indicaban que el préstamo era por 12 años, por lo cual resultaban 144 pagos, desglosados en 143 por una letra mensual más un último pago por una letra por un monto un poco menos que la mensual, conforme a las siguientes operaciones aritméticas:

Primer cálculo

La cotización reflejaba 143 pagos por B/.511.82, resultando B/.73,190.26 más un último pago por B/.507.02, totalizando B/.73,697.28. Este monto resulta diferente por B/.1,981.48 con respecto al monto total del préstamo por B/.75,171.74.

Segundo cálculo

La cotización reflejaba 143 pagos por B/.489.14, resultando B/.69,947.02 más un último pago por B/.407.59, totalizando B/.70,354.61. Este monto resulta por igual diferencia que la mostrada en la sumatoria correcta de este cálculo B/.1,406.69 con respecto al monto total del préstamo por B/.71,761.30.

Esta situación amerita una revisión de este nuevo sistema administrativo financiero, como resultado de los desbalances antes demostrados, máxime que las letras para la recuperabilidad en el tiempo de este préstamo tampoco guardaban el balance correspondiente.

F. PRESUPUESTO VS INGRESOS REALES

Con respecto al presupuesto aprobado para esta vigencia (2023-2024) en XL Asamblea General anual, celebrada el 22 de julio de 2023 vs las cifras reales obtenidas, hacemos los siguientes comentarios:

1. Los ingresos presupuestados se estimaron por B/.449,819.00, sin embargo, los ingresos reales para esta vigencia resultaron por B/.380,754.50, reflejando una diferencia menor a la presupuestada por B/.69,054.50.
2. Los gastos administrativos y financieros presupuestados se estimaron por B/.440,129.00, sin embargo, los gastos reales en los referidos conceptos para esta vigencia resultaron por B/.375,276.17, reflejando una diferencia menor a la presupuestada por B/.64,852.83.
3. Los excedentes presupuestados se estimaron por B/.9,690.00, sin embargo, los excedentes reales acumulados no apropiados para esta vigencia resultaron por B/.5,478.33, reflejando una diferencia menor a la presupuestada por B/.4,211.67.
4. Uno de los rubros que sufrió una disminución significativa por B/.34,055.67 con respecto a lo presupuestado fueron los salarios, dado que se presupuestó B/.141,368.00 y se desembolsó B/.107,312.33.
5. Algunos gastos que reflejan disminución con respecto a lo presupuestado fueron los siguientes:
 - Asamblea se presupuestó B/.35,000.00 y se desembolsó B/.25,169.92, resultando una diferencia menor a lo presupuestado por B/.9,830.08.
 - Mantenimiento se presupuestó B/.16,075.00 y se desembolsó B/.10,660.57, resultando una diferencia menor a lo presupuestado por B/.5,414.43.
6. Otros gastos reflejan aumento con respecto a lo presupuestado, por un margen aproximado entre B/.800.00 a B/.1,000.00, entre los cuales se destacan honorario y dietas.

Las disminuciones en cuanto a los ingresos, gastos y excedentes, evidencia la falta de seguimientos a los resultados, así como, la carencia de herramientas que coadyuven a este seguimiento. Por otro lado, denota un presupuesto que obliga a un mínimo esfuerzo en cuanto a la gestión operativa, administrativa y financiera de nuestra empresa, al definir un excedente que podríamos calificar de irrisorio por B/.9,690.00.

En cuando a la disminución en los gastos de salarios, es propicio para indicar que esta disminución va de la mano con la ausencia de recurso humano importante para la eficiente operatividad de nuestra empresa Cooperativa, de allí que no contamos con uno o dos trabajadores dedicados a la gestión de cobros, un auditor interno, una trabajador manual observando que hasta el gerente hace la limpieza, la fuga de recurso humano con talento ante la ausencia de un atractivo salarial, acorde con la responsabilidades de los labores asignadas, aunado a una política en esta materia que permita el crecimiento profesional y salarial.

Los aumentos en los honorarios y dietas obligan a una mejor planificación de estos gastos.

G. CONTRATO PARA LA AUDITORÍA DEL PERIODO SIN ATENDER LA FORMALIDAD CORRESPONDIENTE

Una vez iniciado el periodo socio económico 2023-2024, citamos a los auditores AUDI CONSULT, los cuales elaboraron el Informe de Auditoría para el periodo 2022-2023, dado los cuestionamientos durante la LX Asamblea General del 22 de julio de 2023, sobre la ausencia de una opinión y razones financieras en el citado Informe, además de un ejercicio que nos diera mayores detalles sobre la antigüedad de los préstamos por cobrar; solicitándoles esta información, la cual, nunca nos hicieron llegar.

Al momento en que la Junta de Directores hizo de nuestro conocimiento la asignación de la citada firma para la auditoría de este periodo, les cuestionamos esta designación, y jamás tuvimos una respuesta. Más adelante, le citamos a la Junta de Directores lo que indica nuestro Estatuto (Literal "b" artículo 52) con respecto a la terna que debe presentar la Junta de Vigilancia a la Junta de Directores para la escogencia de los auditores, igualmente no recibimos respuesta, y transcurrido el tiempo, las firmas y los auditores constatados por nosotros, consideraron muy limitado el tiempo para hacer el trabajo.

Para el mes de febrero de 2024, conocida la llegada de los auditores, nos acercamos a ellos para consultarles sobre el trabajo a realizar, y nos indicaron que sí, en ese momento, el señor gerente Orlando Medina, nos conversó del trabajo que ellos debían realizar. Ya concluido el periodo, específicamente el 4 de mayo de 2024, pedimos al gerente el Contrato entre nuestra empresa Cooperativa y la firma de auditoría, el cual no contenía la información de esta firma como tampoco de la presidenta de la Junta de Directores, Olga Mera; el mismo estaba sin firmar.

De esta situación hacemos un llamado de atención a la presidenta de la Junta de Directores, Olga Mera, por el riesgo que este tipo de malas prácticas representa para nuestra empresa, además de que, a la fecha se nos ha negado el acceso al Informe de Auditoría, so pretexto de ajustes por parte del tesorero de la Junta que dirige. Este

accionar revela la falta de cuidado, transparencia y diligencia con respecto a la eficiencia con que debe administrarse nuestra empresa Cooperativa.

Por otra parte, recordamos a la Junta de Directores que conforme al artículo 52 de nuestro Estatuto, la escogencia de los auditores es propuesta por la Junta de Vigilancia mediante una terna; terna que no presentamos en este periodo, debido a que el auditor contratado por la Junta de Directores, había iniciado su labor.

H. ACCIONES ADQUIRIDAS A SEGUROS FEDPA, S.A.

Con la información suministrada consta que se compraron acciones de la forma siguiente:

1. En el año 2011, se adquirieron 42 acciones con valor nominal cada una por B/.500.00, comprándose por dicho monto las mismas, desembolsándose B/.21,000.00.
2. En el año 2012, se compraron tres (3) acciones preferentes con valor nominal cada una por B/.500.00, comprándose por dicho valor las mismas, desembolsándose B/.1,500.00.
3. En el año 2022, se compraron 12 acciones con valor nominal por B/.500.00 cada una, comprándose por B/.1,600.00, estando este monto por B/.1,100.00 sobre su valor nominal (prima), desembolsándose B/.19,200.00.

Para el año 2022, con 57 acciones por un monto desembolsado de B/.41,700.00.

Por otra parte, es importante mencionar que, el pago de intereses y dividendos son dispuestos por la Junta Directiva de Seguros FEDPA, S.A., en los correspondiente a la fecha en que efectuaran estos pagos (la práctica es que estos pagos se realicen al año siguiente), y la forma de pagar los intereses que puede ser 10% o siete (7%) por ciento de interés y tres (3%) por ciento de capitalización.

Para el mes enero de 2024, nuestra empresa Cooperativa contaba con 79 acciones, de las cuales 57 fueron compradas más 22 producto del 3% de capitalización recibido por parte de Seguros FEDPA, S.A.

De acuerdo con nota de 19 de abril de 2024, dirigida a Seguros FEDPA, S.A. por parte de la firma de contadores BDO, el cálculo por acción en circulación al 31 de diciembre de 2023, el patrimonio técnico ajustado, obtenido de la carta emitida por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP) como regulador con fecha 26 de febrero de 2024 a Seguros FEDPA, S.A., según Nota DRS-0139, el valor por acción en circulación es por B/.2,036.00 cada una.

En el periodo fiscal 2022, Seguros FEDPA, S.A., pagó dividendos a razón de 10% del valor nominal que ascendió a B/.3,250.00, y para el año 2021, pagó dividendos por 10%, desembolsando siete (7 %) por ciento por B/.2,205.00 y tres (3 %) para capitalización.

Los dividendos que se capitalizan al acumularse por B/.500.00, se convierten en acciones comunes.

Contamos con tres (3) acciones preferentes que generan intereses por valor de B/.120.00 al año.

Conforme a lo aquí explicado, la compra de acciones por B/.1,100.00 por encima de su valor nominal B/.500.00, totalizando B/.1,600.00 cada acción; no representa un mal negocio, a pesar de no haberse adquirido en el mercado primario, toda vez que, al mes de abril de 2024, las mismas tiene un valor de B/.2,036.00, siendo superior en B/.436.00 de los B/1,600.00, aunado al pago de intereses producto de las ganancias anuales de Seguros FEDPA, S.A.

Es importante que nuestros trabajadores se capaciten en esta materia (gerente, contadora y jefa de operaciones), así como, los miembros de las Juntas, dado que los dos (2) directivos (Anays Naza y Ramón Ávila), los cuales fueron a la reunión a Seguros FEDPA, S.A. para la adquisición de las acciones por encima de su valor, no remitieron respuesta sobre este tema. Adicional, los Informes Financieros de esta aseguradora, nos fueron suministrado por el gerente de esta, dado que la presidenta de la JUDIR, Olga Mera, jamás me los hizo llegar, como tampoco, el gerente, Licenciado Orlando Medina.

De estas transacciones queda pendiente por parte de la Junta de Directores y gerencia, conforme a las Normas de Información Financiera, definir el método para contabilizar las acciones y sus variaciones en atención a la información que queda año suministre su emisor.

I. RESOLUCIÓN 2-2018 DE 18 DE JULIO DE 2018- ASIGNACIÓN DE RECURSOS A LOS CAPÍTULO REGIONALES

La Resolución 2-2018 de 18 de julio de 2018, trata de la asignación de la partida presupuestaria a cada uno de los capítulos que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empleados de la Contraloría General R.L., para el desarrollo de actividades sociales; la cual en su parte resolutive señala que dentro del presupuesto de cada año, debe establecerse la partida necesaria que permita a cada uno de estos capítulos contar con los fondos para la realización de actividades de índole social, como son día de los padres, día de las madres y aniversario de dicha cooperativa, y faculta a la Junta de Directores para que establezca la reglamentación correspondiente y su aplicación desde enero de 2019.

No obstante, nuestra revisión de lo dictado en la referida Resolución reveló que tal partida no ha sido asignada, y no se conoce la existencia de su reglamentación.

Otro aspecto que consideramos importante de fortalecer en la cita Resolución, es incorporar el reconocimiento de viáticos para los miembros de estos capítulos, cuando requieran movilizarse hacia otras provincias para participar en actividades convocadas por los cuerpos directivos y Comités de nuestra empresa cooperativa.

Considerando que esta Resolución fue emitida hace más cinco (5) años, resulta imperioso que la Junta de Directores quienes por Estatuto administran nuestra empresa Cooperativa, cumplan lo señalado en la citada Resolución, no sin antes definir el monto y el ingreso a utilizar para esta asignación.

J. CONVOCACIÓN A DOS REUNIONES, UNA DE TRABAJO Y OTRA AMPLIADA

Con el interés de tratar asuntos que estaban afectando la prosperidad de nuestra empresa cooperativa, convocamos a la Junta de Directores y Comités a una reunión de trabajo para el 21 de octubre de 2023, de la cual jamás recibimos la confirmación correspondiente por parte de estos. Con motivo de este intento fallido, con fecha inicial 13 de abril de 2024, convocamos a una reunión ampliada, la cual fue trasladada para el 20 de abril de 2024, dado que solo recibimos confirmación de la asistencia por parte del Comité de Crédito, grupo que desistió de su asistencia explicando la percepción de conflicto entre las presidentas de las Juntas de Directores y Vigilancia; dado el desatino por parte de la presidenta de la Junta de Directores con respecto a nuestra posición como órgano de gobierno, el cual hicimos de su conocimiento formalmente:

“Artículo 30: El régimen de la Cooperativa se edad democrático y lo ejercerán los siguientes órganos de gobierno:

- a. La asamblea.
- b. La Junta de Directores.
- c. La Junta de Vigilancia.

Colaborarán con la función de gobierno, el Comité de Educación, el Comité de Crédito y otros que designe la Junta de Directores.”

Nosotros no solo, presentamos una agenda con igual tema a tratar para ambas reuniones sino también un detalle de acciones en formato Excel. A continuación, la agenda propuesta:

1. Definir directrices para una gestión de cobro eficiente y eficaz.
2. Reformulación de una política de crédito competitiva, cónsona con el poder adquisitivo y la condición laboral de nuestros asociados y clientes, y que adicionalmente, incluya opciones para erradicar, trasladar o eliminar, la morosidad.
3. Mejorar el Reglamento de Crédito, que el mismo sea funcional y en atención a las políticas de crédito.
4. Impulsar nuestra empresa Cooperativa hacia una empresa de servicios múltiples.
5. Redefinir la política de salario de nuestros trabajadores, acorde con las disposiciones que rigen la materia laboral en nuestro país.
6. Aplicar encuestas de manera recurrentes y propiciar la participación de nuestros asociados y clientes en nuestras actividades.

7. Diseñar estrategias que concientizar de manera efectiva a nuestros asociados y clientes sobre sus responsabilidades.
8. Cualquier otro tema.

No obstante, la Junta de Directores convocó sin Agenda de temas a tratar, dos (2) reuniones ampliadas para los días 6 de febrero y 27 de abril de 2024, de las cuales no observamos las Actas, por ende, no hay seguimiento de nada ante la inexistencia de algún dato de los temas tratados; algo estéril.

K. GESTIONES PARA ELEVAR NUESTRA COOPERATIVA A SERVICIOS MÚLTIPLES

Formalizamos antes la Junta de Directores y la gerencia, la solicitud de efectuar las diligencias para elevar nuestra empresa cooperativa a Servicios Múltiples con las siguientes actividades:

1. Anuncios o solicitudes de servicios, a través de nuestra Página WEB, la cual, al 30 de abril de 2023, aparecía clasificada como activo en los Informes Financieros, sin que generara beneficios económicos futuros, y nuestro interés era que la misma realmente fuera un activo, al generar los citados beneficios.
2. Alquiler de nuestros salones de capacitación, tanto para conferencias como para reuniones de trabajo.

Finalmente indicamos que jamás recibimos respuesta sobre esta solicitud.

L. REVISIÓN DE INFORMES ANUALES DE LA JUNTA DE DIRECTORES Y COMITÉ

Recordamos a la Junta Directiva la entrega de su Informe del periodo a nuestra Junta para proceder con su revisión en atención al literal "i" del artículo 52 de nuestro Estatuto. Igualmente, les recordamos la estructura mínima del mismo:

- Lo proyectado para el periodo 2023-2024.
- Lo ejecutado con respecto a las proyecciones del periodo 2023-2024.
- Las acciones y/o actividades que quedaron pendiente de las proyecciones 2023-2024.

Jamás recibimos respuesta.

M. RENUNCIA DE ASOCIADOS

Durante este periodo renunciaron 32 asociados. De nuestras objeciones sustentada en la indiferencia manifiesta de la Junta de Directores por no evaluar lo que motivaba las mismas, aunado a la ausencia de estrategias para evitar la disminución de

asociados; podemos informar que jamás recibimos respuesta por parte de dicha Junta.

Otro aspecto que también objetamos de las renunciaciones, radica en el actuar de la Junta de Directores al devolverle a algunos asociados sus aportaciones de manera inmediata y a otros se las devolvían en un año, a partir de la fecha de aceptación de la renuncia. Nosotros recomendamos a la Junta de Directores reglamentar los casos en que podían devolverse las aportaciones de manera inmediata, a fin de cumplir con el precepto Estatutario "Igualdad de derechos".

N. SOLICITUD DE ENCUESTA

Solicitamos a la Junta de Directores y al Comité de educación, a aplicación de una encuesta a más tardar el 15 de abril de 2024, para conocer los productos y servicios de interés para nuestros asociados, a fin de sugerir la mejora los mismos.

Jamás recibimos respuesta.

O. MEJORA DE LOS SALARIOS DE NUESTROS TRABAJADORES

La Junta de Directores, efectuó ajuste a los salarios de nuestros trabajadores. Nosotros conscientes que no solo con motivo del nuevo salario mínimo dictado mediante Decreto Ejecutivo No.1 de 10 de enero de 2024, publicado en Gaceta Oficial Digital No.29946 de la misma fecha, se hace necesario el ajuste salarial de nuestros trabajadores sino también porque muchos de nuestros trabajadores tienen varios años de pertenecer al recurso humano de nuestra empresa, y como todo ser humano aspira un aumento en su salario cada cierto tiempo (artículo 137 de nuestro Código de Trabajo); objetamos tales aumentos basados en lo siguiente:

1. No explican la metodología aplicada para definir el monto de los ajustes al salario de cada trabajador.
2. Ante la inexistencia de un mecanismo de evaluación del desempeño, no debió proponerse este ajuste salarial, ya que dicho mecanismo permitiría efectuar el referido ajuste sobre la base de los resultados de la labor realizada por cada trabajador y otros elementos, sustentando el mismo de una forma transparente.
3. Los ajustes salariales varían porcentualmente y de manera significativa, así tenemos un porcentaje por 53.85 el más alto contra un porcentaje por 6.07 el más bajo, lo cual representa una diferencia de 47.78; esto no debió ocurrir.

Cargo	Salario actual	Propuesta de ajuste	Salario ajustado	Variante porcentual de los aumentos
Gerente	2,100.00	300.00	2,400.00	14.29
Oficial de cumplimiento	1,300.00	150.00	1,450.00	11.54

Jefe de contabilidad	950.00	250.00	1,200.00	26.32
Jefe de operaciones	900.00	300.00	1,200.00	33.33
Asistente de operaciones	636.34	63.66	700.00	10.00
Asistente de operaciones/Ah.Aport	636.34	38.66	675.00	6.07
Asistente de operaciones/Cobros	636.34	73.66	710.00	11.58
Asistente de operaciones/Crédito	636.34	38.66	675.00	6.07
Asistente de operaciones/Caja	636.34	38.66	675.00	6.07
Asistente de contabilidad	650.00	350.00	1,000.00	53.85
Secretaria recepcionista	636.34	38.66	675.00	6.07
Conductor/mensajero	636.34	38.66	675.00	6.07
Trabajador manual	636.34	38.66	675.00	6.07
Auditor Interno	0.00	0.00	0.00	0.00
Secretaria junta y gerencia	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTALES	10,990.72	1,719.28	12,710.00	

4. Con el ajuste salarial, algunos de nuestros trabajadores aún se mantienen por debajo del salario mínimo. De acuerdo con la actividad financiera a que corresponde nuestra empresa y que somos Región 1, este nuevo salario tiene fijada la hora por B/.3.54, el cual, multiplicado por las 45 horas laborales por semana, resulta un salario mínimo mensual por B/.690.30.
5. Al momento de efectuar ajustes salariales, se hace necesario atender el artículo 137 del Código de Trabajo, que dice a la letra:

“El empleador está obligado a reconocer a sus trabajadores aumentos de salario con base en su antigüedad y eficiencia.”
6. Otros aspectos que debió formalizarse lo constituyen el monto a recibir por nuestros trabajadores, cuando indistintamente al motivo, asumen las tareas de otro compañero, por lo que resulta necesario evaluar el nivel jerárquico del cargo, cuyas tareas asumirán. El otro tema es el monto a recibir como aguinaldo o bonificación de navidad, por lo que tendrían que evaluar los conceptos que sobre esta materia tratan las disposiciones del Código de Trabajo, La Ley 51, Orgánica de la Caja de Seguro Social y el Código Fiscal, a fin de verificar cuál es la más conveniente para nuestra empresa y nuestros trabajadores.

En consideración de lo antes expuesto, y comprendiendo la posibilidad de que haya otras disposiciones sobre esta materia, recomendamos a la Junta de Directores, lo siguiente:

1. Investigar la existencia de otras disposiciones sobre este tema.
2. Conversar con los trabajadores, y replantear el ajuste salarial propuesto, incluyendo el punto N°. 6.

3. Es importante que verifiquen los recursos con que cuenta nuestra empresa para aplicar el mismo.
4. No recibimos respuestas sobre nuestras recomendaciones, y al 30 de abril de 2024, las mismas no se habían aplicado.

P. AUSENCIA DE DILIGENCIAS PARA EL COBRO DE LOS B/.9,000.00 A LA EMPRESA COMPUCAS SOFTWARE CORP

Solicitamos a la Junta de Directores nos informaran sobre las diligencias efectuadas para recuperar los B/.9,000.00, pagados a la empresa COMPUCAS SOFTWARE CORP., máxime que uno de sus miembros, Licenciado Ramón Ávila, fue el encargado de acompañar a la citada empresa en la gestión para la puesta en funcionamiento del software administrativo financiero en nuestra empresa Cooperativa.

El pago recibido por esta empresa fue por Nueve Mil balboas con cero centésimos (B/.9,000.00), mediante los cheques 218299 y 218302 de los días 6 y 7 de junio de 2017, su registro se realizó contra la cuenta contable Gasto Pagado por Anticipado Otros contra la cuenta contable Programa Contable.

Posteriormente en el 2021, indica el registro que, por Junta de Directores, se efectúa una reclasificación de dicho registro contable y se lleva a la cuenta contable Cuentas por Cobrar Otras los B/.9,000.00 y se rebajan de la cuenta contable Gasto Pagado por Anticipado. Posteriormente en ese mismo año 2021, se llevan B/.4,500.00 de los B/.9,000.00 a la cuenta contable Gastos de Ejercicios Anteriores y se rebajan de la cuenta contable Cuentas por Cobrar Otros.

Esta empresa fue contratada para instalar un programa electrónico administrativo contable y para el área de cumplimiento, sin embargo, esta contratación no fue ejecutada.

Jamás recibimos respuesta. La última diligencia para recuperar los B/.9,000.00, fue durante la presidencia de la Licenciada Deyanira Barrios, periodo 2019-2020.

Q. NECESIDAD DE MODIFICAR ALGUNOS ARTÍCULOS DE NUESTRO ESTATUTO

Luego de los resultados de la gestión de este periodo por salud operativa, administrativa y financiera, consideramos algunos artículos de nuestro Estatuto, reenfoándolos en concordancia con el mejoramiento, a fin de contar con lineamientos que promuevan respuestas adecuadas y oportunas, así como, la sostenibilidad de nuestra empresa Cooperativa. Entre estos artículos, están los siguientes:

1. Artículos 3 vs artículo 13, proponemos agregar al artículo 3, lo siguiente:

- f. Personas jurídicas de derecho público o privado, sin fines de lucro y otras cooperativas.

2. Artículo 17, proponemos fortalecerlo de la siguiente manera:

A. Deberes

- h. Pagar sus ahorros en la Cooperativa.

De sufrir algún revés que no le permita cumplir con sus compromisos, el asociado deberá acercarse a la Cooperativa para negociar opciones que permitan continuar con sus pagos. Por su parte, la administración deberá desarrollar propuestas a la que puedan acceder los asociados, primero para no afectar la captación de recursos por nuestra empresa, y que el asociado no resulte con morosidad, lo cual de hecho afectaría su crédito.

B. Derechos

- b. Elegir cuerpos directivos, recibiendo por parte del Comité de Educación de nuestra Cooperativa, la capacitación integral para ejercer cargos directivos, por lo menos con un mes de anticipación antes de la celebración de la Asamblea General anual.

3. Artículo 28:

Propuesta para fortalecerlo de la siguiente manera:

La Junta ... antes de suspender y declarar inhábil para el ejercicio de sus derechos, a cualquier asociado por el incumplimiento de sus obligaciones, deberá pedir la documentación e información electrónica que evidencie las diligencias efectuadas que permitían una opción de pago para el asociado, y que este no lo acogió, incluso este asociado no propuso otra opción de pago, incurriendo en morosidad, y que a pesar de contarle, este no se apersonó para dar respuesta con respecto a la falta de pago de sus obligaciones.

4. Artículo 41:

...

- c. Nombrar al gerente y revocar su nombramiento, esta última acción precedida y sustentada por una investigación objetiva efectuada por la Junta de Vigilancia, adjuntando al Informe las evidencias correspondientes.

...

- q. Designar a los miembros del Comité de Educación, verificando de forma previa sus conocimientos con respecto al sistema cooperativo, nuestra empresa, sus productos y funcionamiento; por tanto, deberá reposar en el expediente respectivo, la documentación que sustente el referido conocimiento.

5. Artículo 50:

...

Velará por el estricto..., las decisiones de la Asamblea y por respuestas oportunas y efectivas ante los requerimientos y consultas de nuestros trabajadores y asociados; así como, por la eficiente y efectiva captación, colocación, inversión y administración de los recursos. Ejercerá.

6. Artículo 58

...

- e. Informar de sus actividades; proponer a la Junta de Directores la modificación o nuevas políticas de créditos debidamente sustentadas, primordialmente basada en las necesidades de productos de los asociados, plazos, capacidad de pago o descuento.

7. Artículo 80

Propuesta para fortalecerlo de la siguiente manera:

El gerente y los trabajadores, la Junta de Directores, Comités y auditores externos; atenderán el llamado de la Junta de Vigilancia o por parte de cualquier asociado durante la Asamblea General anual o Asamblea Extraordinaria, para que proporcionen información o documentación sobre cualquier tema de interés.

Finalmente expresamos que cuando hacemos el juramento al momento de asumir nuestros cargos, nos debemos a todos los asociados y a procurar de manera permanente la mejora de su calidad de vida. Resulta de suma importancia mantener prospera y sostenible nuestra empresa cooperativa, para ello se hace necesario entre otros aspectos, lo siguiente:

1. Políticas de créditos dinámicas y una gestión de cobro eficiente y efectiva.
2. Dinamizar la colocación de préstamos y activar el hábito del ahorro.
3. Un Comité de Educación dinámico y con capacidad de respuestas frente a los cambios, que no solo gestione las actividades sociales, sino que planifique actividades de capacitación que despierten el interés de los asociados a ocupar cargos directivos, instruir a nuestros asociados, trabajadores y comunidad en materia cooperativista, administrativa, operativa, financiera, inversión, emprendimiento, ambiental y cualquier otra que contribuya al crecimiento profesional y personal.

4. Una Junta Directiva que escuche y atienda las recomendaciones, además de ser cónsona en su actuar y que utilice el sentido común al momento de tomar decisiones y girar instrucciones.
5. Una gerencia proactiva, que investigue el mercado financiero, a fin de reenfocar y fortalecer nuestros productos y servicios.
6. La contratación del recurso humano suficiente para hacer las tareas de manera segregada y con herramientas tecnológicas actualizadas, además implementar un sistema de evaluación del desempeño con oportunidad de crecimiento profesional y salarial.
7. Y, sobre todo, un trato amable y respetuoso hacia nuestros asociados y trabajadores, atendiendo sus necesidades y brindando respuestas oportunas y efectivas.

Sara Pérez
Presidenta

Lenia Portugal
Secretaria