

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020



**Dirección General**

Comisión de Responsabilidad Social Cooperativa.

**Edición**

Clara Galeano  
Dpto. de Responsabilidad Social Cooperativa.

**Diseño y Diagramación**

Diego Giménez  
Dpto. de Comunicación.

**Imágenes**

Archivo Institucional

**Formato Digital**

[www.coomecipar.coop.py](http://www.coomecipar.coop.py)

**Derechos reservados**

La Memoria de Sostenibilidad 2020 es un material sin fines de lucro y propiedad exclusiva de Coomecipar, por lo que se prohíbe su comercialización.

Se autoriza la reproducción total o parcial y su divulgación por cualquier medio citando la fuente.

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020





#### **ESTIMADO LECTOR**

En este informe adoptamos la terminología del masculino genérico para referirnos siempre a hombres y mujeres. Recurso que únicamente busca uniformidad, sencillez y fluidez a la composición del texto y a la lectura. No disminuye en absoluto el compromiso institucional con la equidad de género.

# CONTENIDO

- 06** | Carta del Presidente.
- 10** | Acerca de la Memoria.
- 12** | Temas Materiales.
- 14** | COOMECHIPAR... A tu lado siempre.
- 18** | Nuestras Sedes.
- 20** | Marcan Nuestros Pasos.
- 24** | Productos y Servicios.
- 32** | Principales Cifras 2020.
- 34** | Gestión para la Sostenibilidad.
- 48** | Ética y Transparencia.
- 51** | Desempeño Social.
- 66** | Desempeño Ambiental.
- 70** | Desempeño Económico.
- 81** | Comunicación Institucional en 2020.
- 88** | Plan de Trabajo Institucional y Metas de RSC 2021.

# CARTA DEL PRESIDENTE



*"Creo firmemente que el modelo cooperativo pregona la responsabilidad social desde su esencia misma y es un orgullo representar una institución que ha construido paso a paso una sólida y exitosa trayectoria como lo es COOMECIPAR."*

Informamos de nuestra gestión económica, social y ambiental correspondiente al ejercicio 2020, un año que sin lugar a dudas marcó un antes y después en el mundo a consecuencia de la pandemia del Coronavirus COVID-19 y que trajo consigo múltiples desafíos e impactos.

Paraguay fue el primer país de la región en declararse en cuarentena tras la confirmación del segundo caso en territorio nacional el 10 de marzo de 2020, activándose un protocolo sanitario.

No se realizó la Asamblea General Ordinaria debido a la emergencia sanitaria. COOMECEIPAR procedió conforme a las Resoluciones 22.055/2020 y 22.070/2020 del ente regulador INCOOP, en el marco de la Ley N° 6574/2020.

Además de cumplir con las medidas y protocolos de salud pública, nos exigimos como institución rediseñar estrategias para dar respuestas oportunas a nuestros grupos de interés, así, las primeras iniciativas de contención tuvieron énfasis en respaldar a nuestros socios mediante los SERVICIOS FINANCIEROS, ofreciéndoles diversas opciones como: prórroga de cuotas de créditos, reprogramación de saldos, refinanciaciones, nuevos créditos con meses de gracia, reajuste del pago mínimo de las tarjetas de crédito en los cierres de marzo, abril y mayo; y reducción del pago mínimo al 5% hasta el 31 de diciembre de 2020. Acciones valoradas por nuestros socios, visto que el 60% de la masa societaria usufructuó alguna de estas opciones y 100% de la cartera de usuarios de tarjetas de crédito accedió a las alternativas mencionadas.

Así mismo, nos adherimos a la modalidad del crédito respaldado por el Fondo de Garantía del Paraguay – FOGAPY, en la que hemos otorgado una tasa sumamente conveniente para el socio empresario, microempresario y profesional independiente; un servicio financiero socialmente responsable que nos posicionó en un sitio de privilegio, siendo la SEGUNDA ENTIDAD A NIVEL PAÍS con mayor número de créditos otorgados, información detallada en el capítulo “Desempeño Económico” de esta memoria.

En cuanto al SERVICIO DE PROTECCIÓN A LA SALUD – SPS, medicina prepaga de COOMECEIPAR, por decisión institucional asumimos los casos de COVID-19 pensando en los beneficiarios y pese a que nuestro reglamento no contempla coberturas de epidemias o pandemias. Entre las acciones realizadas podemos citar:

- Se dejó sin efecto la aplicación de los ajustes de cuotas aprobadas para el 2020 y para los de cambio de franja etaria.
- En cuanto a la aplicación de anexos se dejaron sin efecto los recargos que conllevan.
- Se ampliaron los días de gracia de 10 a 30 días para la utilización de todos los servicios conforme al plan de cada contrato.
- Se otorgó la cobertura del 50 % para el primer y segundo estudio de COVID-19, en todos los planes, hasta 2 determinaciones por beneficiario/año contrato.
- Se incluyó la cobertura en internaciones y urgencias para cuadros de COVID-19, según plan.
- Se otorgaron suspensiones temporales por motivos económicos de hasta 6 meses.

Al mismo tiempo, impulsamos la SALUD PREVENTIVA y el trabajo en alianza para lograr los objetivos e implementamos el sistema de telemedicina con los prestadores para las consultas, profesionales identificados en la Guía Médica del SPS.

Un valor distintivo de las Cooperativas es la SOLIDARIDAD, en nuestro caso, el servicio brinda asistencia económica a socios afectados por problemas de salud que les impide el desarrollo de sus actividades y en caso de fallecimiento. En el 2020 tuvimos un aumento en cuanto al subsidio por reposo en su mayoría por casos de COVID-19 e internaciones. Cuidando al socio y agilizando el proceso habilitamos la Agencia Digital para las gestiones.

Valoramos a nuestros TALENTOS HUMANOS con quienes mantuvimos las mismas condiciones de remuneración y beneficios sociales, desarrollando acciones de salud preventiva y de contención

de los casos de COVID-19, abordaje que contribuyó a minimizar el impacto en el plantel.

Apoyamos a la COMUNIDAD más vulnerable de las localidades donde operamos, haciendo llegar productos alimenticios para las ollas populares impulsadas por diversas organizaciones y la ciudadanía en general.

Entre los meses de setiembre y octubre vivimos otra situación con los miles de focos de incendios registrados en nuestro país, difíciles de contener y con graves consecuencias al MEDIO AMBIENTE, que nos movilizó como ciudadanos y como empresa a contribuir con la labor de los Bomberos Voluntarios de diferentes compañías.

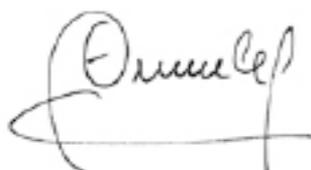
Lo que refiere a procesos internos, la implementación de un SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRAL en base a la Norma ISO 9001 fue un paso importante e intrínseco a la cultura institucional. Además, se desarrollaron las actividades conforme al PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN con muy buenos avances para las HERRAMIENTAS DIGITALES.

Para seguir brindando CALIDAD Y CALIDEZ EN LOS SERVICIOS y en la comodidad que nuestra membresía merece, comenzamos la construcción de la sede propia en ENCARNACIÓN.

Por tercer año consecutivo, apoyamos al PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS y sus principios, así como a la agenda mundial en función al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En representación del CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN manifiesto que atravesamos por numerosos retos durante todo el año, sin embargo, confiando siempre en el gran equipo humano y técnico logramos reafirmar con hechos y resultados la razón de ser de COOMECIPAR. Creo firmemente que el modelo cooperativo pregona la responsabilidad social desde su esencia misma y es un orgullo representar una institución que ha construido paso a paso una sólida y exitosa trayectoria como lo es COOMECIPAR.

¡Muchas gracias!



**Dr. Felipe Armele Bonzi**  
Presidente  
Consejo de Administración



## ACERCA DE LA MEMORIA

Realizar una MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD en concordancia con la política de responsabilidad social cooperativa, significa para nosotros, el medio de comunicación que hace posible expresar resultados bajo indicadores cualitativos y cuantitativos universales en lo económico, social y ambiental.

Nuestra edición N° 9 en este estilo de reportes corresponde al ejercicio cerrado al 31 de diciembre de 2020.

Participaron en la elaboración de este informe diversas áreas de la cooperativa, fue verificada internamente por la Comisión de Responsabilidad Social y aprobada por el Consejo de Administración.

Metodológicamente una de las referencias utilizadas es el estándar internacional de Global Reporting Initiative (GRI) de conformidad con la modalidad "Esencial", conjugando otros elementos que forman parte de la línea de trabajo institucional como los Principios Cooperativos, Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Esta versión constituye igualmente, la segunda Comunicación de Involucramiento (COE) para el Pacto Global de las Naciones Unidas.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

**Consultas sobre de la Memoria de Sostenibilidad 2020:**

CLARA GALEANO FRETES

Jefa de Responsabilidad Social Cooperativa

[clara.galeano@coomecipar.coop.py](mailto:clara.galeano@coomecipar.coop.py)

+595 0212488201



A continuación los temas alineados a los Principios Cooperativos (PC), Principios del Pacto Global (PG) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); resultado de la identificación, priorización y validación teniendo en cuenta los impactos económicos, sociales y ambientales de la cooperativa; aspectos más significativos que influyen en la valoración y decisión de nuestros grupos de interés.

## CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Coomecipar ha determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad mediante el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

Temas Materiales	*PC	*PG	*ODS
Gobierno ético y transparente en estricta observancia del marco legal y regulatorio. Prácticas anticorrupción.	1°, 2°, 3°, 4°	3, 10	8, 16
Planificación Estratégica de calidad.	4°	1, 2, 4, 5, 6, 10	8, 16
Servicios financieros altamente competitivos y ventajosos.	3°	1, 2, 4, 6, 10	8
Desempeño económico eficiente.	3°, 6°	1, 2, 4, 6, 10	8
Gestión del Riesgo.	4°	1, 2, 4, 6, 10	8, 16
Sistema de Comunicación efectiva y Marketing responsable.	4°, 5°	1, 2	8
Servicio de Protección a la Salud – SPS pertinente.	4°	1, 2	3
Fomento de la Salud Preventiva; prácticas internas y externas de prevención del COVID-19.	4°, 5°, 7°	1, 2	3
Mejora continua del Servicio de Solidaridad.	4°	1, 2	8, 16
Iniciativas de responsabilidad social con el público interno.	4°	1, 2, 4, 6	8, 10
Procesos internos ecoeficientes y prácticas en favor al Medio Ambiente.	4°	7, 8, 9	12,13
Desarrollo de iniciativas respaldadas por el Fondo de Fomento de la Educación Cooperativa.	5°, 7°	1, 2, 7, 8	4,17
Desarrollo tecnológico, digitalización e innovación.	4°	9	8, 16

#### \*REFERENCIAS DE LA TABLA

##### Principios Cooperativos (PC)

- 1° Membresía abierta y voluntaria.
- 2° Control democrático de los miembros.
- 3° Participación económica de los miembros.
- 4° Autonomía e independencia.
- 5° Educación, formación e información.
- 6° Cooperación entre cooperativas.
- 7° Compromiso con la comunidad.

##### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) alcanzados:

- 3 Salud y bienestar.
- 4 Educación de calidad.
- 8 Trabajo decente y crecimiento económico.
- 10 Reducción de las desigualdades.
- 12 Producción y consumo responsable.
- 13 Acción por el clima.
- 16 Paz, justicia e instituciones sólidas.

##### Principios del Pacto Global (PG)

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



**Coomecipar**  
LTDA

#atulado**SIEMPRE**

Coomecipar Limitada, personería jurídica propia del Poder Ejecutivo  
(1616/73) inscrita en la Dirección General de Cooperativismo (N°38).

• **1967**

Nuestra historia comenzó gracias a un grupo de médicos como la Caja de Ahorro y Préstamo del Círculo Paraguayo de Médicos.

• **1972**

Con la visión del modelo económico y social, nos constituimos en Cooperativa de Ahorro y Crédito; una opción válida ante las expectativas y necesidades de los primeros 61 socios.

• **2020**

Seguimos evolucionando con criterios de sostenibilidad y manteniendo nuestra esencia cooperativa.

**Somos una cooperativa tipo "A"** conforme al volumen de activos.

**Somos parte de la Federación de Cooperativas del Paraguay**  
- Fecopar Ltda. y la misma a su vez integra la Confederación de Cooperativas - Conpacoop Ltda.

En Paraguay, las cooperativas están reguladas por el  
**Instituto Nacional de Cooperativismo – INCOOP.**

## NUESTRA MEMBRESÍA ESTÁ COMPUESTA DE:



Hombres

**28.299**



Mujeres

**50.752**



Personas Jurídicas

**64**



Socios

**79.115**

**En el año 2020 ingresaron 7.172 nuevos socios**, el 60% de la meta establecida para el ejercicio.

**Se registraron 2.129 salidas**, representando el 2,69% sobre el total de la membresía.

La exclusión constituyó la causa principal de salidas, es decir socios que dejaron de integrar aportes durante dos años consecutivos según el Art. 20, inciso b. del Estatuto Social, lo que refuerza la necesidad de educación permanente sobre los derechos y obligaciones del socio.



## ¿QUIÉNES PUEDEN SER SOCIOS?

Pueden asociarse a Coomecipar profesionales de la salud:

- Médicos
- Odontólogos
- Bioquímicos
- Psicólogos
- Lic. en Enfermería
- Lic. en Obstetricia
- Lic. en Servicio Social
- Químicos Farmacéuticos
- Egresados de la Facultad de Ciencias Químicas
- Médicos Veterinarios
- Ingenieros Sanitarios
- Lic. en Biología
- Lic. en Química
- Lic. en Tecnología de Producción
- Lic. en Nutrición
- Lic. en Kinesiología y Fisioterapia
- Lic. en Instrumentación Quirúrgica



### Otros vínculos:

- Alumnos regulares del último año de las carreras vínculo.
- Cónyuge e hijos de socios.
- Hijos de socios fallecidos, menores en el momento del fallecimiento.
- Empleados confirmados.



Requisito económico para asociarse	2019	2020
Desembolso inicial	117.000	92.000
Gastos administrativos	25.000	0
Aporte mínimo	72.000	72.000
Cuota de solidaridad	10.000	10.000
Apertura caja de ahorro	10.000	10.000
Total	117.000	92.000
Relación con el salario mínimo legal - %	5,3%	4,2%

La promoción de ingreso de nuevos socios estuvo vigente todo el año.

## 5 SUCURSALES 6 AGENCIAS



### **CASA CENTRAL**

San José N° 156 e/ Mariscal López y Río de Janeiro  
comunicacion@coomecpar.coop.py



### **AGENCIA LUQUE**

Avda. San Martín e/ Gral. Aquino y Pedro Juan Caballero  
luque@coomecpar.coop.py



### **AGENCIA VILLA MORRA**

Cruz del Defensor N° 246 e/ Boggiani y Quesada  
villamorra@coomecpar.coop.py



### **SUCURSAL CIUDAD DEL ESTE**

Avda. Itaipú Oeste e/ Avda. Monseñor Rodríguez y Los Lapachos  
cde@coomecpar.coop.py



### **AGENCIA ITAUGUÁ**

Ruta II Mcal. Estigarribia e/ Jóvenes por la Democracia  
itaugua@coomecpar.coop.py



### **AGENCIA CLÍNICAS**

Avda. Mariscal López c/ Coronel Casal – San Lorenzo  
clinicas@coomecpar.coop.py



### **SUCURSAL CONCEPCIÓN**

Yegros c/ Presidente Franco  
concepcion@coomecpar.coop.py



### **SUCURSAL ENCARNACIÓN**

Constitución c/ Avda. Irrazabal.  
encarnacion@coomecpar.coop.py



### **AGENCIA MULTIPLAZA**

Avda. Eusebio Ayala Km. 5  
multiplaza@coomecpar.coop.py



### **AGENCIA SAN LORENZO**

Calle 10 de Agosto esq. Pedro J. Carles  
sanlorenzo@coomecpar.coop.py



### **SUCURSAL PEDRO JUAN CABALLERO**

Carlos Antonio López esq. Yegros  
pjc@coomecpar.coop.py

CONTAMOS CON SEDE PROPIA EN:



ASUNCIÓN



VILLARRICA



CIUDAD DEL ESTE

**PRÓXIMAMENTE EN ENCARNACIÓN.**

# MARCAN NUESTROS PASOS



## MISIÓN

Somos una cooperativa socialmente responsable que brinda servicios competitivos, orientados a la satisfacción de su membresía, con un plantel de directivos y colaboradores calificados.



## VISIÓN

Ser la mejor opción en servicios para nuestros socios de manera ágil y segura, empleando tecnología de avanzada.

## VALORES INSTITUCIONALES



### Calidad

Hacemos bien lo que hacemos.



### Ética

Se refleja en nuestra conducta.



### Respeto

Valoramos a los demás y actuamos conforme a las normas.



### Transparencia

Somos como nos ven y lo podemos demostrar.



### Coherencia

Hacemos lo que pregonamos.



### Calidez

Hacemos sentir bien a las personas.



Además, nos adherimos a los valores y principios establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI):



Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. Los Principios Cooperativos son: Membresía abierta y voluntaria; Control democrático de los miembros; Participación económica de los miembros; Autonomía e independencia; Educación, formación e información; Cooperación entre cooperativas y Compromiso con la comunidad. Fuente: <https://www.aciamericas.coop>



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2019-2023



### PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO:

- Contar con talento humano competente, comprometido y motivado.
- Fortalecer estructura tecnológica: sólida, ágil e innovadora.
- Potenciar el sistema de responsabilidad social cooperativa.
- Fomentar la formación de dirigentes cooperativos.



### PERSPECTIVA DE SOCIOS:

- Servicios ágiles y seguros.
- Calidad y calidez en la atención.
- Servicios no financieros valorados.



### PERSPECTIVA FINANCIERA:

- Lograr crecimiento sostenido.
- Mantener eficiencia operativa.
- Mantener la solvencia institucional



### PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS:

- Potenciar marketing estratégico.
- Desarrollar sistema de innovación.
- Efectiva comunicación interna y externa.
- Potenciar el sistema de gestión basado en procesos.
- Mantener una adecuada gestión de riesgos.

## POLÍTICA DE CALIDAD



Coomecipar Ltda., socialmente responsable, presta servicios competitivos, orientados a la satisfacción de su membresía siendo su mejor opción. Brinda asesoramiento con calidad y calidez ofreciendo servicios de manera ágil y segura, empleando tecnología de avanzada.

La cultura estratégica de sus Talentos Humanos propicia la mejora continua de los procesos, generando ideas innovadoras, consolidando así el compromiso con la calidad y el sostenido crecimiento institucional.



## OBJETIVOS DE CALIDAD

- **POTENCIAR** la mejora continua en toda la organización
- **FORTALECER** la gestión comercial
- **FORMENTAR** el sistema de responsabilidad social

## OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- Política de Calidad: Aprobada el 04/02/2019, Acta N° 3464/2019 del Consejo de Administración. Versión 6.
- Política de Comunicación Institucional: Aprobada el 21/10/2020. Versión 2.
- Política de Género: Aprobada en el 2008 y actualizada el 05-07-2017.
- Política de remuneración, reconocimiento y beneficios para empleados: Vigente desde el 2013.
- Política de Contratación de Personal Independiente: Vigente desde el 2012.
- Política de Relaciones de pareja entre empleados y/o contratados: Vigente desde el 2014.

## REGLAMENTOS

- Servicio de Solidaridad.
- Servicio de Crédito.
- Servicio de Crédito Empresarial.
- Tasación de inmuebles.
- Servicio de Ahorro.
- Servicio de Tarjeta de Débito.
- Servicio de Ahorro Programado.
- Servicio de Tarjeta de Crédito.
- Interno de Trabajo.
- Para usufructo / alquiler de Centro Recreativo.
- Para usufructo / alquiler de La Casona.
- De funcionamiento de Sucursales.
- De Prevención de LA y FT.

## LINEAMIENTOS

- Riesgos operacionales y oportunidades.
- Riesgo reputacional.
- Plan de actividades no financieras.
- Garantías de ahorros.
- Comisión de seguridad de la información.
- Casos de billetes falsos.
- Manejo de pasantías estudiantiles y universitarios.
- Uniformes.
- Servicio de urgencias y emergencias médicas.
- Uso de la sala de lactancia.
- Administración del personal.
- Tarjetas de crédito (regalo).
- Entrega de plásticos tarjetas de crédito.
- Colocación de créditos.
- Contratación de servicios de escribanos.
- Contabilidad.
- Archivo.
- Tecnología.
- Codificación.
- Validación de transacciones.
- Comercial SPS.
- Secretaria SPS, entre otros.

## MANUALES

- Prevención Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Seguridad y Vigilancia.
- Captaciones.
- Crédito.
- Riesgo Crediticio.
- Plan de Contingencia de TI.

"Contamos con **74** procedimientos y **128** documentos operativos alcanzados por el Sistema de Gestión de Calidad".



## SERVICIOS FINANCIEROS

Créditos, Tarjetas de Crédito y Ahorros, con tasas sumamente ventajosas y competitivas.



### PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

- Seguro de vida sin costo.
- Exoneración de los gastos administrativos.
- Servicio de Asesores.
- Exoneración del IVA.
- Retorno Cooperativo conforme a la Distribución del Excedente.

# 78.993

Socios utilizan servicios financieros



## 70%

Créditos concedidos a socios entre 26 a 45 años



## 62%

Créditos otorgados a mujeres



## 2.115

Créditos concedidos en la línea FOGAPY ubicándonos como 2ª empresa a nivel país en esta modalidad



## 16%

Crecimiento de la cartera del servicio de Ahorro



## 64%

Usuarios de Tarjetas de Crédito son mujeres



## 85%

Socios utilizan Tarjetas de Débito

## MOROSIDAD

**La morosidad consolidada fue de 2,40%**, sin duda es un factor altamente controlado, en pos del resguardo de los intereses de nuestros asociados.

## OFRECER EL SERVICIO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

“La Educación Financiera y la Información acerca del uso adecuado de los servicios forman parte de nuestra gestión socialmente responsable”.



## SERVICIOS NO FINANCIEROS

Servicio de Solidaridad, Servicio de Protección a la Salud SPS, Plan de Actividades no Financieras.



### SERVICIO DE SOLIDARIDAD

Basado en el esfuerzo propio y la ayuda, fue habilitado para brindar una asistencia económica a nuestros socios cuando son afectados por problemas de salud que les impide desarrollar su actividad laboral y en caso de fallecimientos; a fin de fomentar el espíritu cooperativo de la solidaridad.

El servicio está Compuesto del 92% con el aporte de los socios y 8% con el excedente cooperativo que se destina al fondo de solidaridad. Para acceder este servicio el socio debe tener al menos un año de antigüedad y estar al día con sus compromisos en la cooperativa.

## TIPOS DE SUBSIDIOS



Incapacidad transitoria

Internación de hijos menores de 18 años

Incapacidad permanente

Maternidad y Patologías del embarazo

Fallecimiento



En el 2020 hemos otorgado un total de **16.160 subsidios** 74,14% a mujeres y 25,86% a hombres.



**2.712 Subsidios** fueron relacionados a COVID-19



SERVICIO DE PROTECCIÓN A LA SALUD

**Con un total de 26.820 beneficiarios**, nuestra finalidad es brindar una atención integral a la salud, manteniendo el equilibrio entre el costo de los servicios y las coberturas ofrecidas.

La medicina prepaga de Coomecpar nace en 1995 orientado a nuestros socios exclusivamente, en julio de 2001 lo extendimos a cooperativistas del país y desde octubre del 2010 a todas las personas interesadas en el servicio.



## MISIÓN

Somos la medicina prepaga de Coomecpar Ltda. que ofrece planes competitivos que posibilita el acceso a servicios de salud de calidad, promoviendo la prevención con estilo de vida saludable.



## VISIÓN

Ser la medicina prepaga referente del ámbito cooperativo, con proyección a la implementación de servicios propios.

## PLANES

Plan  
Doctoplan

Plan  
Familiar

Plan  
Interplan

Plan  
Superior  
Plus

Plan  
Máximo

Plan  
Maternidad



**SPS**  
LABORATORIO

El SPS cuenta con Laboratorio propio para la realización de análisis de rutina y especializados, así en el ejercicio 2020 ha brindado atención a 1.394 pacientes.

### ACCIONES ANTE EL COVID-19:

Aunque que nuestro reglamento no contempla coberturas de epidemias o pandemia, la decisión institucional en función a nuestros Beneficiarios consistió en: Dejar sin efecto los ajustes de cuotas aprobadas para el 2020 y para los de cambio de franja etaria. Así mismo, en cuanto a la aplicación de anexos no se realizaron los recargos que conlleva. Se ampliaron los días de gracia de 10 a 30 días para la utilización de todos los servicios conforme al plan de cada contrato. Se otorgó cobertura del 50 % para el primer y segundo estudio de COVID-19 en todos los planes, hasta 2 determinaciones por beneficiario/año contrato.

REALIZAMOS CAMPAÑAS  
DIGITALES FOMENTANDO  
LA SALUD PREVENTIVA

Octubre Rosa, Noviembre Azul, Alimentación saludable, informaciones acerca enfermedades y cómo prevenirlas, videos educativos entre otros.

Conoce las novedades ingresando a nuestro sitio

[www.sps.org.py](http://www.sps.org.py)



## PLAN DE ACTIVIDADES NO FINANCIERAS

Formación, Desarrollo Social, Cultural, Comunicación, Conmemorativas, Social Recreativa, Deportivas

Desarrollamos un Plan de Actividades en el marco de la Responsabilidad Social Cooperativa, el cual fue ejecutado según calendario hasta el momento de la declaración de "Estado de Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional"; resolviéndose la suspensión de las actividades restantes en función al cumplimiento de las medidas y disposiciones adoptadas para evitar la propagación y expansión del virus COVID-19.

"El Plan de Actividades No Financieras está respaldado por el Fondo de Fomento de la Educación Cooperativa (Ley 438/94) compuesto por el 10% del Excedente Cooperativo más el remanente del ejercicio anterior si lo hubiere".

La ejecución del Fondo de Fomento de la Educación Cooperativa 2020 se encuentra en el capítulo Desempeño Económico.

# PREVENCIÓN Y ABORDAJE PARA MITIGAR LA PROPAGACIÓN DEL CORONAVIRUS (COVID-19)

## **1. ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS INTERNOS.**

Protocolo de prevención y mitigación ante la pandemia COVID-19.

Protocolo para el uso y desecho adecuado del tapabocas.

Protocolo de casos sospechosos y confirmados ante la pandemia COVID-19.

Protocolo y recomendaciones para la atención y trabajo en el SPS y Laboratorio.

## **2. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE RESPUESTA INSTITUCIONAL.**

Con la función principal de enfoque preventivo, seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los protocolos sanitarios por el público interno.

Provisión de la información actualizada y permanente al público interno respecto al tema. Disposición de cartelías en cuanto a medidas de prevención y protocolos en las instalaciones de la cooperativa.

Apoyo al equipo gerencial y directivo en los casos confirmados para la comunicación interna eficaz.

## **3. INSPECCIONES SORPRESIVAS Y ALEATORIAS POR EL DPTO. DE AUDITORÍA INTERNA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS.**

Se ejecutaron más de 50 inspecciones a nivel institucional, Casa Central, Agencias, Sucursales, S.P.S. y Laboratorio (in situ y vía remota-CCTV), cuyos Informes mensuales fueron remitidos al Consejo de Administración con copia a la Junta de Vigilancia, a la vez que se realizaron reportes semanales remitidos al Equipo de Respuesta para su gestión.

## **4. PROVISIÓN AL PÚBLICO INTERNO DE TAPABOCAS E INSUMOS DE DESINFECCIÓN.**

El 100% del plantel proveído de insumos y tapabocas en forma regular por el Dpto. de Servicios Administrativos.

## **5. DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA PERMANENTE SOBRE COVID-19.**

Más de 100 mensajes durante el 2020 compartidos con el público interno y externo a través de las plataformas digitales de Coomecpar y SPS.

## **6. ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES CON LAVAMANOS, INSUMOS DE DESINFECCIÓN Y TOMA DE TEMPERATURA.**

Para dar cumplimiento al protocolo de ingreso a las instalaciones de la Cooperativa, SPS y Laboratorio.

## **7. LIMITACIÓN DE LA CANTIDAD DE PERSONAS EN LOS LUGARES DE ATENCIÓN A FIN DE EVITAR AGLOMERACIÓN DE PERSONAS.**

Además se han utilizado señaléticas para cumplir el distanciamiento físico recomendado por el Ministerio de Salud y del Trabajo.

## **8. APLICACIÓN DEL TELETRABAJO EN LOS DPTOS. POSIBLES.**

Se realizaron cuadrillas de trabajo para evitar impacto mayor de contagios en colaboradores y sostener el funcionamiento institucional.

## **9. APELACIÓN A PROFESIONALES DE LA SALUD DE EVITAR EL INGRESO PORTANDO ATUENDOS DE TRABAJO.**

Práctica institucional permanente, señalada desde siempre por medio de cartelías.

## **10. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN FRECUENTE DE LAS INSTALACIONES POR PERSONAL CONTRATADO PARA EL EFECTO.**

Si bien es una tarea no solo a raíz de la pandemia, con el problema COVID-19 se reforzaron las medidas de desinfección y con mayor frecuencia.

## **11. POTENCIAMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES PARA CONSULTAS, PAGOS Y GESTIÓN DE SERVICIOS.**

El Área de Tecnología conjuntamente otros sectores, desarrolló un plan de trabajo para el mejoramiento y generación de nuevos sistemas digitales; con ello evitar la atención presencial y agilizar la gestión de los servicios.

## **12. SUSPENSIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA N° 48 EN CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN DEL INCOOP.**

Conforme a las disposiciones del INCOOP fueron suspendidas la Asamblea y todas las actividades educativas, sociales, recreativas, culturales, deportivas, significantes de aglomeración de personas.

Se habilitó el Fondo de Prevención y Abordaje para mitigar la propagación del Coronavirus (COVID-19) con una inversión general de G. 831.674.151.

# PRINCIPALES CIFRAS 2020

## EXCEDENTE

**123.380.902.709**

**3**



APLICATIVOS  
MÓVILES

**14**



MEDIOS DE CONTACTO  
CON EL SOCIO

**79.115**



SOCIOS ACTIVOS

**12**



LOCALES DE ATENCIÓN

**2,40%**



ÍNDICE DE MOROSIDAD

**16.160**



SOLICITUDES DE  
SUBSIDIOS DE  
SOLIDARIDAD

**26.581**



CRÉDITOS  
DESEMBOLSADOS

**29.064**



TARJETAS DE CRÉDITO  
ACTIVAS

# #TUMEJOROPCION

## RECONOCIMIENTO

Por ser uno de los 100 mayores empleadores formales que apuestan al empleo y a su sostenimiento (Ministerio del Trabajo e Instituto de Previsión Social)

**99.505**



CUENTAS DE AHORRO

**96,6%**



SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD Y CALIDEZ

**96,8%**



SATISFACCIÓN CON LA AGILIDAD Y SEGURIDAD

**pyA+ con  
tendencia  
Fuerte (+)**



CALIFICACIÓN DE RIESGOS

**2.115**



2ª EMPRESA A NIVEL PAÍS CON EL MAYOR NÚMERO DE CRÉDITOS OTORGADOS EN LA LINEA FOGAPY

**26.820**



TOTAL DE BENEFICIARIOS DEL SPS

**1.546**



PRESTADORES DEL SPS  
96% socios de Coomecipar

**1.394**



SPS LABORATORIO  
Atención promedio mensual a pacientes



## CÓMO EVOLUCIONAMOS...

Mediante nuestra Política y una Comisión que impulsa la línea de trabajo afianzamos las buenas prácticas que contribuyen a la sostenibilidad.

Respondiendo a los indicadores económicos, sociales y ambientales de este estilo de gestión, identificamos los temas de los planes operativos de diversos sectores financieros y no financieros integrándolos en uno solo para visualizar el alcance de la actuación global de la Cooperativa.

Si bien, a raíz de la pandemia del COVID-19 algunas acciones fueron inviables desarrollarlas, presentamos el resultado conforme a los ejes y objetivos fijados en el 2020

EJES	INICIATIVAS
<p>ÉTICA, BUEN GOBIERNO Y SOSTENIBILIDAD</p>	<p><b>1. Fomentar los valores éticos y normas de conducta:</b> El Dpto. de Cumplimiento realizó según el POA, la capacitación en la Lucha contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; en cuanto a la Guía Ética fue compartida en el proceso de inducción de nuevos colaboradores.</p> <p><b>2. Fortalecer la gestión Dirigencial a través de la formación:</b> El Plan Anual de Capacitación de Directivos fue suspendido, no obstante han participado de espacios de formación organizados por la Federación de Cooperativas del Paraguay - FECOPAR, programa en base al Sistema Nacional de Educación Cooperativa - SNEC.</p> <p><b>3. Trabajar en alianza para lograr objetivos:</b> Apoyamos al Pacto Global y sus Principios, participando de las mesas temáticas Anticorrupción, Equidad y Prosperidad, y Medio Ambiente, con quienes llevamos adelante más de 30 reuniones de trabajo (presencial y virtual). Otro paso importante fue la firma del convenio de Cooperación con la Confederación Paraguaya de Cooperativas del Paraguay - CONPACCOOP para el proyecto "Las Cooperativas promotoras de los ODS" que estará ejecutando en el 2021.</p>
<p>COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA</p>	<p><b>4. Comunicar los resultados obtenidos en las dimensiones de la responsabilidad social a nuestros grupos de interés:</b> La Memoria de Sustentabilidad 2019 fue levantada a nuestra página Web, compartida interna y externamente junto con un audiovisual que resume de dicho informe, llegando a más de 750 personas en promedio.</p> <p><b>5. Medir el grado de satisfacción de la comunicación externa:</b> Como todos los años, el Dpto. de Comunicación realizó la encuesta sobre la comunicación externa reflejando 91% de satisfacción de los socios respecto a las informaciones institucionales recibidas.</p>
<p>COMPROMISO CON LOS TALENTOS HUMANOS</p>	<p><b>6. Contribuir en la etapa escolar de hijos de colaboradores:</b> A inicios del año se realizó la entrega del kit escolar para hijos de colaboradores y una charla denominada vuelta a clases.</p> <p><b>7. Identificar temas relevantes a la salud del público interno promoviendo iniciativas:</b> Se tuvo planificado que los indicadores del chequeo médico anual de colaboradores sea el parámetro para el trabajo de la salud preventiva, sin embargo la pandemia hizo que prioricemos todo lo relacionado al COVID-19, tal es así que la cooperativa realizó una importante contención a su público interno en lo económico y social. A pesar de la difícil situación se mantuvieron los beneficios sociales bajo las mismas condiciones.</p> <p><b>8. Capacitación sobre la inclusión laboral:</b> La capacitación fue suspendida con el Plan de RSC.</p> <p><b>9. Evaluación del Plan de Actividades de los Talentos Humanos:</b> La medición quedó sin efecto con la suspensión del Plan de Actividades de Talentos Humanos.</p>

EJES	INICIATIVAS
<p>COMPROMISO CON LA MEMBRESÍA</p>	<p><b>10. Implementación de la Agencia Digital:</b> 100% implementada para consultas y gestión de diversos servicios.</p> <p><b>11. Grado de participación de socios en actividades no financieras:</b> Medición no realizada con la suspensión del Plan de Actividades no financieras.</p> <p><b>12. Educación e información sobre temas económicos – financieros:</b> Actividad no realizada por la suspensión del Plan de Actividades no financieras.</p> <p><b>13. Promoción de la cultura del ahorro en todas sus formas:</b> Actividad no realizada por la suspensión del Plan de Actividades no financieras.</p> <p><b>14. Grado de satisfacción de los socios acerca de los servicios:</b> Resultados alentadores (Dpto. de Comunicación) en encuesta de satisfacción de socios: *Agilidad y Seguridad en los servicios 97% - *Calidad y Calidez en la atención 97% - *Atención de Call Center 96%.</p>
<p>GESTIÓN E INICIATIVAS CON PROVEEDORES</p>	<p><b>15. Fortalecer las relaciones éticas y transparentes, compartir información sobre las buenas prácticas institucionales:</b> Actividad no realizada con la suspensión del Plan de Actividades no financieras.</p> <p><b>16. Dar continuidad a la evaluación de proveedores y prestadores:</b> Se consideró importante revisar los indicadores de evaluación para aplicarlo en el 2021.</p>
<p>COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</p>	<p><b>17. Potenciar la salud preventiva:</b> Charlas presenciales fueron reemplazadas por audiovisuales y la actualización del bloc de la página Web SPS, informaciones sobre temas abordados por profesionales de la salud expertos en la materia, como: Uso de pantallas digitales en los niños y sus efectos, campaña para la prevención del cáncer de mamas (octubre rosa) campaña de concienciación para la detección precoz del cáncer de próstata en la campaña Noviembre Azul, Diabetes, El deporte amateur en tiempos de COVID-19, Alimentación saludable, Obesidad, Salud bucal entre otros. Entregamos a la XVIII Región Sanitaria 1.000 tapabocas apoyando la campaña Octubre Rosa "Cuidáte tu vida vale".</p> <p><b>18. Avanzar en el Proyecto de Padrinazgo, zona Coomecipar casa central:</b> En proceso.</p> <p><b>19. Impulsar el voluntariado cooperativo:</b> Fomentamos el espíritu de voluntariado con las actividades: Corrida Dorada, en apoyo a los niños con cáncer y la minga ambiental realizada en la campaña de lucha contra el Dengue.</p> <p><b>20. Brindar a los jóvenes herramientas para la empleabilidad:</b> Los talleres Orientación para el primer empleo, contemplado en plan de actividades no financieras del Área Social fueron suspendidos por la pandemia. Iniciativas complementarias: Apoyamos a las comunidades de las localidades donde operamos, acercando alimentos no perecederos para las ollas populares realizadas por diversas organizaciones ante la crisis provocada por la pandemia. Contribuimos a la campaña Bombetón para los Bomberos Voluntarios de diversas compañías.</p>
<p>COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE</p>	<p><b>21. El programa de reciclaje</b> (instalación del Ecopunto Coomecipar) está previsto ejecutarlo en el plan 2021, hemos avanzado en la práctica de disminución del uso de papel y otros materiales de impresión en los procesos de envío de extractos de tarjetas de crédito y admisión de socios. Que en otras áreas ya lo venimos aplicando hace mucho tiempo.</p> <p><b>22. Conmemoramos el Día Mundial del Medio Ambiente</b> con un kit de utensilios a colaboradores a fin de evitar mayor impacto de materiales desechables, implementado por cuestión de salubridad. Además de compartir información sobre las buenas prácticas de las 3 Rs (reducir, reutilizar, reciclar) interna y externamente.</p>



La Gestión de Sostenibilidad de la Cooperativa, integra transversalmente distintas áreas de responsabilidad de la organización, asentándose sobre una variedad de normativas nacionales e internacionales de aplicación obligatoria o voluntaria, además de reglamentos y políticas internas.

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Coomecipar Ltda. desarrolla sus actividades dentro del marco de la sustentabilidad y la guía ética adoptando como base indicadores universales de responsabilidad social y enfocando sus acciones en los siguientes aspectos:



### **ECONÓMICO**

Gestionar en forma eficiente los recursos con información fiable, transparente y servicios competitivos.



### **SOCIAL**

Propiciar educación a públicos de interés en los aspectos culturales, estilos de vida saludables, equidad de género, formación de líderes y conciencia ciudadana.



### **AMBIENTAL**

Fomentar cultura de prevención y cuidado del ambiente, respaldada en el compromiso institucional de sus miembros.

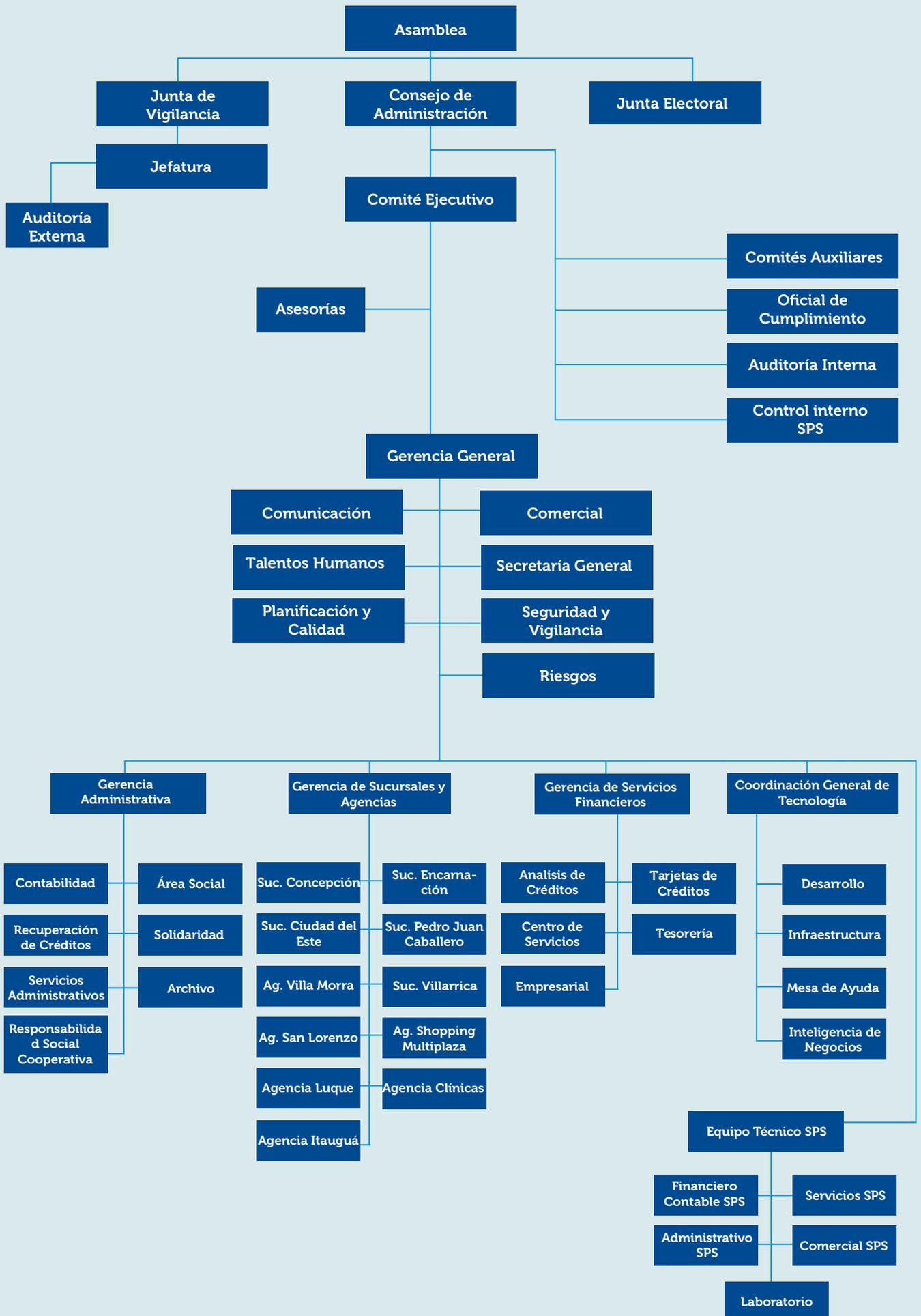


## GOBIERNO COOPERATIVO

Nuestra máxima autoridad es la Asamblea General de Socios, que delega la dirección, administración y vigilancia de la cooperativa al Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia. La Junta Electoral tiene a su cargo cuestiones asamblearias y electorales (Art. 44 del Estatuto Social).

La Asamblea General de Socios se realiza una vez al año en carácter ordinario y de forma extraordinaria cuando la situación lo amerita, sus decisiones son obligatorias para todos los socios presentes o ausentes, estamentos y demás órganos de gobierno.

En el 2020 no se realizó la Asamblea General Ordinaria debido a la emergencia sanitaria. COOMECIPAR procedió conforme a las Resoluciones 22.055/2020 y 22.070/2020 del ente regulador INCOOP, en el marco de la Ley N° 6574/2020.



# ESTAMENTOS ELECTIVOS

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

Cuenta a su vez, con un Comité Ejecutivo permanente para el tratamiento de los temas ordinarios a la gestión institucional.



Presidente: Dr. Felipe Oscar Armele Bonzi    Vicepresidenta: Dra. Ana María Campos González  
Secretario: Dr. Cristian Rigoberto Pintos Alcaraz    Tesorero: Dr. Raúl Enrique Cubilla Moro    Vocal: Dra. María de los Ángeles Vera Gayoso  
Suplentes: Dr. Juan Carlos Ramírez González - Dra. Ana Beatriz Riquelme Estigarribia

## JUNTA DE VIGILANCIA



Presidente: Dr. Walter Rubén Cáceres Achinelli    Secretaria: Dra. Mirtha Isabel Cáceres Sosa    Vocal: Abog. Hugo Blas Alfonso Manzoni  
Suplentes: Dr. Jesús María Amarilla Núñez - Dr. Roberto Esperanza Dullak Peña

## JUNTA ELECTORAL



Presidente: Sr. Ramón Heriberto Álvarez Zárate    Secretaria: Lic. María Teresa Galeano Galeano    Vocal: Dr. Richard Gustavo Gómez Martínez  
Suplentes: I.Q. Joaquín Escribá Berro - Arq. Mario Raúl Garay Frey

# ÉTICA E INTEGRIDAD

Para la atención de los sectores específicos de la actividad económica y social apoyan la gestión del Consejo de Administración los Comités Auxiliares.



# NÓMINA DIRECTIVOS DE COMITÉS

## CENTRAL

<b>COMITÉ EDUCACIÓN</b>	<b>Presidenta</b>	Dra. Ivalena Arévalo de Guillén
	<b>Secretaria</b>	Dra. Sonia Carolina Dávalos Frutos
	<b>Miembros</b>	Dra. María Yolanda Mereles de Sánchez
		Lic. Silvia Noemí González González
<b>COMITÉ DE CRÉDITO</b>	<b>Presidente</b>	Dr. Pedro Barudi Aranda
	<b>Secretaria</b>	Dra. Olga Beatriz Benítez Carbini
	<b>Vocales</b>	Lic. María Victoria Ramírez
		Lic. María Asunción González Paniagua
<b>COMITÉ DE SALUD</b>	<b>Presidente</b>	Dr. Tito Néstor Cabrera Ocampos
	<b>Secretaria</b>	C.P. Carla Rocío Argüello de Britez
	<b>Tesorera</b>	Dra. Laura Lidia Casco de Armele
	<b>Vocal</b>	Dra. Teresita Martínez Prieto
<b>COMITÉ CULTURAL, SOCIAL Y DEPORTIVO</b>	<b>Presidente</b>	Lic. José Luis Osorio Rovira
	<b>Secretaria</b>	Lic. María Asunción Cattoni de Sanabria
	<b>Coord. Cultural</b>	Lic. Mónica Beatriz Díaz Arzamendia
	<b>Coord. Deportivo:</b>	Lic. Paolo Ernesto Benítez Rotela
	<b>Coord. Social</b>	Lic. Nilsa María Saguier de Martínez
<b>COMITÉ GÉNERO</b>	<b>Presidenta</b>	Lic. Laura Raquel Platón Florenciano
	<b>Secretaria</b>	Lic. Hilda Gómez Corrales
	<b>Miembros</b>	Lic. Ernesto Daniel Ayala Carvallo
		Lic. Celmira Vázquez de Sosa

# CENTRAL

## COMITÉ DE SOLIDARIDAD

<b>Presidenta</b>	Dra. Ana Beatriz Maldonado Riquelme
<b>Secretaria</b>	Dra. María Graciela Ortiz Fleitas
<b>Vocales</b>	Dra. María Cristina Carreras Mendoza
	Lic. Leonor Serafina Agüero Fretes
	Lic. Susana Ramona Quiñónez Fleitas

## COMITÉ DE RELACIONES INTERCOOPERATIVAS

<b>Presidenta</b>	Abog. Augusto Ramón Ruiz Díaz Rolón
<b>Secretaria</b>	Dra. María Yolanda Mereles de Sánchez
<b>Vocales</b>	Dra. Ana Beatriz Riquelme Estigarribia
	Lic. María Gloria Moreno de Agüero
	Lic. Perla Isabel Tarlovski de Alcaraz
	Sr. Antonio Daniel Turró Campos

## COMITÉ INTERSUCURSALES

<b>Presidenta</b>	Q.F. Godelieve Bertha De Bleecker de Sisul
<b>Secretaria</b>	Dra. Diana Carolina Acevedo Giménez
<b>Vocales</b>	Lic. Cristian Magnolia Cabrera de Alvarenga
	Lic. Elsa Daisy Gregor de Garay
	Lic. Pedro Orué Arce

# CDE

## COMITÉ COORDINADOR

<b>Presidente</b>	Lic. Elsa Daisy Gregor de Garay
<b>Secretaria</b>	Q.F. Eva Nancy Vera Sánchez
<b>Tesorera</b>	Abog. Santiago Cabral Serpa
<b>Suplentes</b>	Lic. Jaime Gabriel Zorrilla Hermosa
	Dr. Rolando Fabio Espínola Giménez

## CDE

### COMITÉ DE EDUCACIÓN

<b>Presidenta</b>	Dra. Ana Carolina Benítez Páez
<b>Secretario</b>	Lic. Eduardo Hiroito Acosta Pereira
<b>Vocal</b>	Lic. William René Brites Schaffer

## CONCEPCIÓN

### COMITÉ COORDINADOR

<b>Presidente</b>	Dra. Diana Carolina Acevedo Giménez
<b>Secretaria</b>	Lic. Claudia Leticia Martínez Casuriaga
<b>Tesorera</b>	Lic. César Enrique Benítez Gómez
<b>Suplentes</b>	Lic. Angelina González Paniagua
	Dr. Gustavo Amado Coronel Insfrán

### COMITÉ DE EDUCACIÓN

<b>Presidenta</b>	Dra. Clara Ynés Evers Ibáñez
<b>Secretario</b>	Abog. Martha Leticia Martínez Quintana
<b>Vocal</b>	Q.F. Stela Mary Abente de Romero

## ENCARNACIÓN

### COMITÉ COORDINADOR

<b>Presidente</b>	Lic. Pedro Orué Arce
<b>Secretaria</b>	Q.F. Maria Esther Scavenius de Vera
<b>Tesorero</b>	Q.F. Gloria Ester Ruiz Rivelli
<b>Suplentes</b>	Sra. María Cristina Bellini de Casco
	Lic. Silvina Torres de Ayala

### COMITÉ DE EDUCACIÓN

<b>Presidenta</b>	Lic. Osbaldino Paredes Venialgo
<b>Secretario</b>	Abog. Angélica Gómez de Fernández
<b>Vocal</b>	Sr. Rubén Medina González

## VILLARICA

### COMITÉ COORDINADOR

<b>Presidenta</b>	Q.F. Godelieve De Bleecker de Sisul
<b>Secretaria</b>	Lic. Carolina Andrea Pereira de Britos
<b>Tesorera</b>	Q.F. María Teresita Echauri de Peña
<b>Suplentes</b>	Q.F. Evelina Bernal de López
	Dr. Mario Jacinto Vázquez Estigarribia

### COMITÉ DE EDUCACIÓN

<b>Presidente</b>	Abog. Mario Andrés Careaga Roa
<b>Secretaria</b>	Sra. Catalina María Clara Boettner de Scavone
<b>Vocal</b>	Lic. Valentina Talavera de Arévalos

## PEDRO JUAN CABALLERO

### COMITÉ COORDINADOR

<b>Presidente</b>	Lic. Cristian Magnolia Cabrera de Alvarenga
<b>Secretaria</b>	Lic. María Elena Servián Ocampos
<b>Tesorero</b>	Lic. Tomás Ocampo Ojeda
<b>Suplentes</b>	Lic. Elizabeth Mareco Cabral
	Q.F. Ana Luz Rojas Espinoza

### COMITÉ DE EDUCACIÓN

<b>Presidenta</b>	Lic. Fernanda González Ávalos
<b>Secretario</b>	Abg. Héctor Luis Medina Rivarola
<b>Vocal</b>	Lic. Luis Arnaldo López Ortega

## RESUMEN

Total de directivos **87** - Total Cargos Electivos **17**  
 Total Cargos Comités Auxiliares **70**



**70%**

Cargos electivos ocupados por Hombres.



**67%**

Cargos en comités auxiliares ocupados por Mujeres

Coomecipar cuenta con un Reglamento Electoral que garantiza la transparencia del proceso y establece los requisitos para acceder a los estamentos electivos. Los datos expuestos reflejan la accesibilidad al cuadro directivo en cuanto a género se refiere, siendo el único parámetro la idoneidad para ejercer los cargos.

## EQUIPO GERENCIAL



Gerente General: MAE Lic. Pablo Morán Gerente Administrativo: Lic. Eladio González  
Gerente de Sucursales y Agencias: Lic. Jorge Mongelós

El parámetro para ocupar los cargos se mide por la idoneidad, competencia y experiencia, no se atribuye a preferencias de género; los cargos gerenciales actuales en su totalidad hombres, son producto de la estabilidad laboral de los mismos.

## JEFATURAS Y RESPONSABLES DE DEPARTAMENTO

Junta de Vigilancia	C.P. Karina Elizabeth Núñez.
Departamento de Cumplimiento	C.P. Paola Pereira
Auditoría Interna	C.P. María del Carmen Torres
Departamento de Comunicación	Lic. Gabriela Villalba.
Departamento Comercial	MAE Santiago Quintana
Departamento de Talentos Humanos	C.P. Fátima Páez
Departamento de Secretaría General	Lic. Nimia Fuentes
Departamento de Planificación y Calidad	Lic. María Esther Pereira
Seguridad y Vigilancia	Lic. Raúl Galeano
Departamento de Riesgos	Lic. Jorge Ortiz
Departamento de Contabilidad	Lic. Aníbal Smith
Departamento Área Social	Lic. Yenny Andrada
Departamento Recuperación de Créditos	Josefina Bobadilla
Departamento de Servicios Administrativos	C.P. Ever Soria.
Departamento de Archivo	Lic. Rafael Gamarra
Responsabilidad Social Cooperativa	Lic. Clara Galeano
Departamento de Análisis de Créditos	Lic. Margarita González
Departamento Tarjetas de Crédito	Mag. Sonia Montiel

## JEFATURAS Y RESPONSABLES DE DEPARTAMENTO

Centro de Servicios	Lic. Patricia Arce
Departamento de Tesorería	Lic. Lourdes López
Departamento de Solidaridad	Eliodoro González
Departamento Empresarial	Lic. Hernán Suárez
Coordinador General de Tecnología	Francisco González
Coordinador General de Desarrollo	Ing. Ángel González
Coordinador de Infraestructura	Rodney Van Den Heuvel
Coordinador de Mesa de Ayuda	Oscar Velázquez
Responsable Inteligencia de Negocios	Lic. Diego Duré
Sucursal Concepción	Lic. Carmen Paredes
Sucursal Encarnación	Lic. Lucía Brendler.
Sucursal Ciudad del Este	Lic. Zunilda Alderete
Sucursal Pedro Juan Caballero	Lic. Vivian Rocha.
Sucursal Villarrica	Lic. Julia Morel.
Agencia Villa Morra	C.P. Christian Ortíz.
Agencia San Lorenzo	Lic. Alba Aquino
Agencia Shopping Multiplaza	Lic. Carlos Alfonso.
Agencia Luque	C.P. Diego Bejarano
Agencia Clínicas	C.P. Delcy Morales
Agencia Itauguá	Lic. Javier Báez.
Control Interno SPS	Dr. Blás Rafael Vera Breglia
Departamento Financiero Contable SPS	Lic. Ramona Taboada
Departamento de Servicios SPS	Lic. Ada Ibarrola
Departamento Comercial SPS	Lic. Myrian Galván
Departamento Administrativo SPS	Lic. Belén Arriola
Laboratorio SPS	Dra. Lilita López



## NUESTRA GUÍA ÉTICA

Vigente desde el 2010, define pautas de conducta y directrices de comportamiento frente al entorno y las personas. Su aplicación es obligatoria para todos los colaboradores y directivos de la cooperativa, sin distinción de cargos.

El propósito es enunciar normas y principios éticos que guíen hacia una cultura de integridad, proteger nuestro prestigio y hacer cumplir los principios y valores cooperativos.

La Guía se encuentra disponible en nuestra página Web, es difundida internamente y se tiene proyectado actualizarla en el 2021.

## EN COOMECIPAR LA GESTIÓN DE RIESGOS:

Tiene base el Marco Regulatorio para Cooperativas de Ahorro y Crédito del INCOOP; apoyados en el sistema integral de riesgos: Operacional, Financiero, Reputacional y Crediticio.



**Riesgo Operacional:** Son gestionados por el Comité de Calidad y la Jefatura de Planificación y Calidad, abocados sostenidamente a realizar el seguimiento y tratamiento de los riesgos operacionales, así como exhortar a los colaboradores en la identificación de los mismos, promover acciones correctivas y preventivas para fortalecer el estilo de trabajo que impulsa nuestra entidad.

Cualquier colaborador de Coomecipar puede identificar los potenciales riesgos durante su operativa diaria, en reuniones departamentales, durante la elaboración/actualización de procedimientos, desarrollo de programas informáticos, reuniones de comisiones varias, análisis FODA, etc.

Se cuenta con el "Lineamiento de Riesgos Operacionales y Oportunidades" donde se define el alcance y la metodología adoptada por la cooperativa para cumplir con el presente requisito.

**Riesgo Financiero:** Comprende el tratamiento de los riesgos derivados de Mercado y Liquidez, toda actividad que impacte en el flujo de fondos de la cooperativa, posibles pérdidas en fluctuaciones de tasas de interés activas y pasivas, como también colocaciones en el mercado externo. La herramienta tecnológica diseñada permite monitorear ratios de estructura financiera, ratios de rendimiento, estudio de mercado de tasas activas y pasivas; entre otras bondades.

**Riesgo Reputacional:** Seguimiento y tratamiento de los riesgos que puedan afectar el prestigio de Coomecipar o del SPS están a cargo del Dpto. de Comunicación, ante cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, situaciones o actividades que pueden producir pérdidas y ocasionar deterioro de la imagen institucional. Para ello, contamos con un lineamiento específico, planes de acción o de contingencia.

En el ejercicio 2020 tuvimos un registro de riesgo de reputación relacionado a una publicación de prensa escrita de contenido falso, lo cual se abordó y cerró debidamente.

**Riesgo Crediticio:** En esencia misma el sistema financiero tiene asociado el factor riesgo, por lo cual es importante mantener una adecuada gestión y control en los productos y servicios que ofrecemos.

Tuvimos un año bastante exigente debido a la pandemia del **COVID-19** por lo que redoblamos esfuerzos en la revisión e implementación de los procesos, trabajo continuo por la creación de herramientas de contención de cartera, con el objetivo de evitar desviaciones o comportamientos atípicos de la cartera. Para corregir estos focos de riesgos se tomaron decisiones inmediatas con el apoyo de la Plana Ejecutiva y Dirigencial a modo de corregir debilidades y mitigar pérdidas. Además, se procedió a realizar ajustes, correcciones, y establecer los programas necesarios con Tecnología de la Información para apoyar a la nueva política crediticia, y teniendo en cuenta las resoluciones del INCOOP relacionadas al manejo de la cartera de créditos y tarjetas de crédito por la pandemia.



Conforme a los procedimientos y metodología de Calificación de Cooperativas, así como a lo dispuesto en la Resolución del INCOOP N° 16.345/17 compartimos el siguiente dato:

- Calificadora: Solventa S.A. Calificadora de Riesgo.
- Categoría: pyA+
- Tendencia/Perspectiva: FUERTE (+)
- Fecha de calificación o de última actualización: 29 de abril de 2020.
- Fecha de publicación: 30 de abril de 2020.
- Fecha de corte de calificación: 31 de diciembre de 2019.

Los principales beneficios de la calificación radican en una mayor credibilidad y prestigio en el mercado, mejoramiento de las relaciones con los diversos grupos de interés ya que es una herramienta útil de efectiva incidencia para fortalecer la supervisión y evaluación de la entidad calificada.

**Prevención de la Corrupción:** Entre los asuntos más relevantes está el asegurar un control interno riguroso de la lucha contra la corrupción, mediante políticas, procedimientos, sistemas de prevención y monitoreo permanente llevados a cabo por el Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y el Departamento de Cumplimiento, ajustándonos a nuestra razón de ser, en cuanto a los servicios financieros.

Principales acciones del 2020:

- Inducción a nuevos colaboradores sobre el sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Entrenamiento a 208 colaboradores sobre la Resolución 156/2020 de la SEPRELAD.
- Capacitación a Directivos sobre la Resolución 156/2020.
- Difusión y concienciación en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo a los socios a través de: redes sociales, página Web, conmemoración Día Internacional contra la Corrupción mediante mensaje del compromiso institucional en la lucha contra este flagelo.
- Cumplimiento Normativo: Actualización de manuales y procedimientos conforme a nuevas reglamentaciones, adecuación del formulario de identificación del socio, adecuación tecnológica, matriz de riesgo con nuevos campos de control.
- Trabajo conjunto entre INCOOP, CONPACOOOP, FECOPROD, Oficiales de Cumplimiento de las Cooperativas: San Cristóbal, Universitaria y Coomecipar para el proyecto de modificación de la Resolución 370/11.
- El Comité de Prevención de LA/FT realizó reuniones periódicas a fin de asegurar el correcto funcionamiento del sistema de PLA/FT.
- Cumplimiento Normativo ante los Órganos de Control: Auditorías internas y externas dentro de los periodos exigidos por la normativa, resultando sin observaciones que deban considerarse de riesgo. Se brindó información a la SEPRELAD en todas las ocasiones requeridas.
- Participación en la mesa temática Anticorrupción del Pacto Global, Red Paraguay.

**Junta de Vigilancia:** Es el órgano que tiene a su cargo fiscalizar la actividad económica y social de la cooperativa. Para el cumplimiento de sus objetivos, elabora un plan de trabajo anual, coordina con auditoría interna y externa tareas específicas de tal forma a considerarlos en el proceso y con ello emitir dictámenes o resoluciones bajo criterios ecuanimes, serios y responsables.

**Auditoría:** La cooperativa está sujeta a controles internos y externos por medio de las auditorías que verifican el cumplimiento de políticas, procedimientos, regulaciones y leyes exigidas por las autoridades de control, adicionalmente, los estados financieros son auditados anualmente por una firma externa.

A través del Dpto. de Auditoría Interna y el de Planificación y Calidad todos los controles internos se realizan en forma permanente, operativizado en base a sus respectivos planes.

# DESEMPEÑO SOCIAL



CONTRIBUIMOS CON LOS OBJETIVOS DE  
DESARROLLO SOSTENIBLE

**3** SALUD  
Y BIENESTAR



**4** EDUCACIÓN  
DE CALIDAD



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**16** PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS





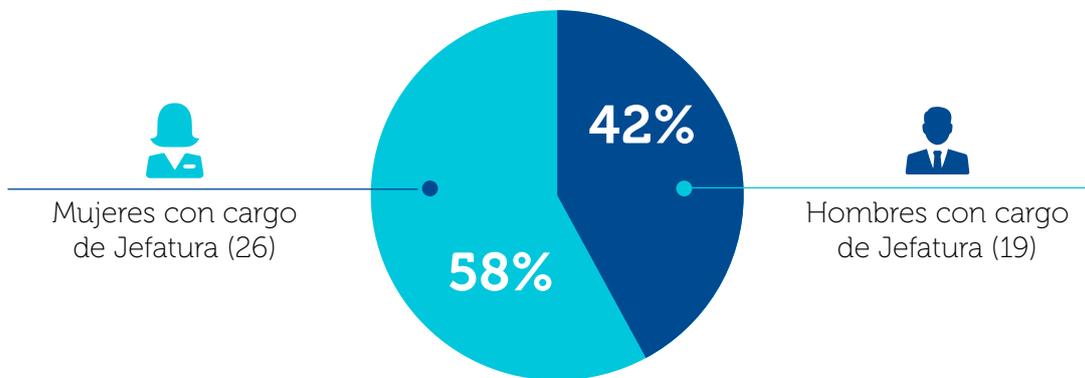
## PÚBLICO INTERNO

348 Colaboradores

29 Independientes

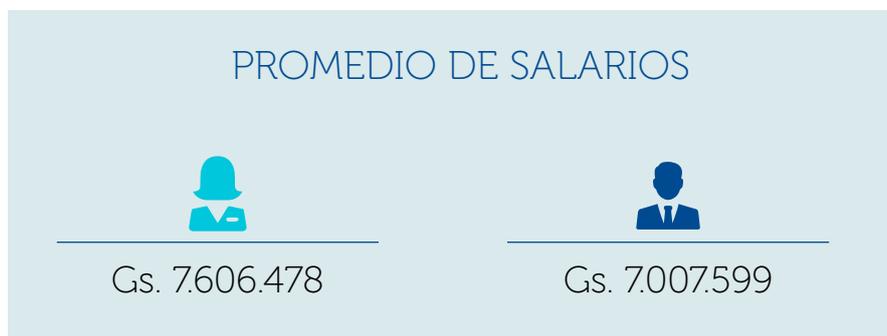
87 Directivos

POR FORMACIÓN ACADÉMICA	Educación Escolar Básica	7
	Educación Media	71
	Nivel estudiante Universitario	80
	Nivel Universitario	184
	Post graduados	6
POR ANTIGÜEDAD	Hasta 5 años	176
	Entre 5 y 10 años	72
	Entre 10 y 20 años	66
POR CARGO	Más de 20 años	35
	Gerencias	3
	Jefaturas	45
	Responsables / Encargados	16
	Administrativos	297
	Aprendices / Pasantes	0
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Total	0
ADMISIÓN / DIMISIÓN	Admisión	37
	Dimisión	32
PROMOCIONES Y TRASLADOS		12
DIRECTIVOS		87



58% de los cargos de Jefatura ocupan las Mujeres y los cargos Gerenciales en su totalidad Hombres, producto de la estabilidad laboral de los mismos.

El parámetro para ocupar los cargos se mide por la idoneidad, competencia y experiencia, no se atribuye a preferencias de género.



Nuestro procedimiento prohíbe explícitamente la contratación de menores protegiendo los derechos de la niñez y adolescencia, expresada también en la Guía Ética.

Brinda a los jóvenes oportunidades de formación por medio de las pasantías laborales exigidas en la malla curricular de la educación formal.



## PROMOCIONES Y TRASLADOS

Contamos con un Plan de Carrera que posibilita el crecimiento de colaboradores, es así que las vacancias se buscan cubrir en primer lugar con promociones internas.

Cargo Anterior	Cargo Actual	Concepto	Antigüedad
Auxiliar de Comunicación	Responsable de Comunicación	Promoción	3 años
Auxiliar de Auditoría	Asistente de Auditoría Nivel 3	Promoción	3 años
Asistente de Auditoría Nivel 3	Asistente de Auditoría Nivel 2	Promoción	3 años
Auxiliar de Tesorería	Asistente de Tesorería	Promoción	11 años
Auxiliar de Validaciones	Cajero	Promoción	3 años
Auxiliar de Ingreso de Socios	Oficial de Servicios	Promoción	1 año
Personal Temporal	Auxiliar de Mesa de Ayuda	Promoción	1 año
Auxiliar de Mesa de Ayuda	Auxiliar de Tecnología	Traslado	4 años
Operador de Telemarketing	Auxiliar de Comunicación	Traslado	2 años
Auxiliar de Archivos Contabilidad	Auxiliar de Validaciones	Traslado	2 años
Secretaria SPS	Auxiliar de Procesos	Traslado	20 años
Auxiliar de Procesos	Operador de Telemarketing	Traslado	2 años



## FORMACIÓN DE LOS TALENTOS HUMANOS

Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo	208
Curso gestión de proyecto	1
Curso software tester - QA	2
Certificación Itil Foundation	1
Curso de gestión de riesgo y control interno	2
El enfoque basado en riesgos de lavado de dinero	2
Licenciamiento de Microsoft	4
Capacitación sobre nueva resolución seprelad n° 156/2020 (desafíos para el sector cooperativo)	3
Testing automation con selenium	2
Modulo administrador de base de datos oracle	2
Asistente contable y experto tributario	2
Gestión del mantenimiento preventivo y correctivo	1
Issabel Certified Advisor	1
Seminario taller caja y tesorería	1
Seminario internacional 2020 ventas y neurociencia	4
Seminario internacional el credito comercial en el siglo XXI	3
Seminario de contabilidad para no contadores	1
Atrévete y habla en público taller de comunicación	1
Reuniones del comité de calidad	92
Excel Analytcs	2
Regulación y Ratios - SNEC	2

Inversión General  
**Gs. 98.681.494**

Total de Participantes  
**337**

Total horas de formación  
**336' 50''**



Además de dar cumplimiento a la normativa legal vigente ofrecemos:

En temas de Seguridad y Prevención de riesgos derivados del trabajo, se adoptan las siguientes medidas:

- Capacitación de los guardias internos.
- Capacitación de las brigadas, colaboradores entrenados en primeros auxilios, prevención de incendios y evacuación para casos de emergencia.
- Escaleras presurizadas, sistema de alarmas de intrusión y robo con monitoreo externo las 24 horas.
- Acceso inclusivo en el sector de cajas para personas con silla de ruedas.
- Área de monitoreo las 24 horas, edificio casa central.
- Adecuación a la Ley N° 5424 que regula la prestación de servicios de vigilancia y seguridad de las personas y bienes patrimoniales en el ámbito de seguridad privada.
- Servicio de asistencia de ambulancia y paramédicos al llamado.

Como organización socialmente responsable promovemos la Salud Ocupacional abarcando diversos aspectos:

- Alimentación saludable a través del servicio del comedor sin costo para los colaboradores.
- Pausa Activa, una práctica voluntaria que consiste en ejercicios breves y sencillos que ayudan a prevenir enfermedades.
- Salud preventiva, información de interés compartido a través de los distintos canales de comunicación.
- Iniciativas en Conmemoración de fechas especiales como el Día Mundial de Cáncer de Mamas y Próstata.
- Cobertura del 50% del costo del seguro médico SPS (opcional).
- Fomento de estilos de vida saludable a través del Plan de Actividades No Financieras, entre otros.
- Servicio de asistencia de ambulancia y paramédicos al llamado.

## BENEFICIOS ADICIONALES

- Ajuste anual de salario
- Remuneración adicional por título universitario
- Oportunidad de adelanto especial de salario
- Almuerzo diario
- Pago por reposo
- Gratificación anual por desempeño
- Gratificación por antigüedad (10, 15, 20 y 25 años)
- Subvención 50% del costo de seguro médico SPS (opcional)
- Permiso para universitarios hasta cinco días en el año (examen y tesis)
- Capacitación permanente
- Reconocimiento a egresados
- Obsequio por maternidad y paternidad
- Kits escolar para hijos de colaboradores
- Pasantías estudiantiles (hijos de socios/colaboradores)
- Obsequios de fin de año
- Conmemoración Día del Trabajador
- Conmemoración Día de la Amistad
- Provisión de uniformes (dos temporadas)



## FORMACIÓN DE DIRECTIVOS

Temas	Participantes
La cooperativa como empresa económica y social	8
Conceptos generales básicos sobre relaciones laborales y contratos de trabajo	7
Leyes de protección especial	7
Seguro de salud y seguro social	7
Trabajo decente parte I	7
Trabajo decente parte II	7
Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo - Coomecipar	86
Reunión intercomites	137
Prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo - SNEC	30
Comunicación y gestión de conflictos - SNEC	52

\*ALCANCE: 348 / INVERSIÓN GENERAL 28.514.100



## COMUNICACIÓN INTERNA

Trabajamos para que la comunicación interna sea integral y transversal, transmitiendo información de interés para el público interno y datos que les permita conocer más a Coomecipar en valores y estilo de gestión. Bajo este concepto las principales acciones desarrolladas fueron:

- Centralización de la comunicación de Coomecipar Ahorro/Crédito y el SPS, por medio de la reestructuración del Dpto. de Comunicación.
- Medición del grado de conocimiento de la información institucional y efectividad de la comunicación interna, por medio de evaluaciones en forma de preguntas acerca de los servicios financieros y no financieros, alianzas, promociones, beneficios, entre otros; el porcentaje logrado fue 78% de conocimiento, en cuanto a satisfacción de la comunicación interna fue del 99%, participaron 150 colaboradores.
- Esta experiencia sirve de base para fortalecer la participación y compromiso del plantel.
- Para la gestión del día a día realizamos reuniones informativas a través de video llamadas, en las que fue posible el formato presencial y reuniones personalizadas.
- En cuanto a los canales utilizamos principalmente medios digitales: Correos electrónicos, celulares, Intranet y sistema de mensajería interna, así mismo memorandos y folleterías según la necesidad institucional.



(Actividad realizada el sábado 25 de enero de 2020, información detallada en el apartado Desarrollo Social de esta Memoria)



La Asociación de Empleados de COOMECHIPAR, constituida desde 1990 e inscrita en la Dirección General de los Registros Públicos Sección Personas Jurídicas y Asociaciones N° 17 – Folio 155 enero 1991.

ASECOOM, a lo largo de estos años, ha colaborado por medio de sus acciones, a la justicia social, los derechos humanos y laborales.

Actualmente, cuenta con más de 285 Socios.

En 2020, ASECOOM apoyó a COOMECHIPAR en la minga desarrollada en el marco de la campaña Salvá Vidas eliminando criaderos, iniciativa del SENEPA / Ministerio de Salud Pública. (Sábado 25/01)



## SOCIOS Y COMUNIDAD

### ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

Conjunto de conocimientos aplicados en el mundo educativo, con el objetivo de fortalecer la formación cívica, el liderazgo, fomento de la identidad nacional, espacios ciudadanos de sana discusión, apoyar el arte y la cultura en sus variadas formas, así como la educación y sensibilización en el cuidado del ambiente.

TEMAS	LUGAR	FECHAS	PARTICIPANTES
Impuesto a la renta personal	Ciudad Del Este	11/2/2020	80
Charla planificación Coomecpar	Concepcion	13/2/2020	26
Charla planificación Coomecpar	Pedro Juan Caballero	14/2/2020	24
Entrenamiento para fiscalizadores de acto de votación	Junta Electoral	15/2/2020	21
Charla planificación Coomecpar	Villarrica	19/2/2020	35
Charla planificación Coomecpar	Ciudad Del Este	20/2/2020	40
Charla planificación Coomecpar	Encarnación	21/2/2020	24
Las cooperativas y la responsabilidad social empresarial	Asunción	25/2/2020	1
Charla planificación Coomecpar	Asunción	25/2/2020	70
Interpretación de memoria y balance	Pedro Juan Caballero	28/2/2020	27
Curso manejo de reglamento de debate en las deliberaciones de asamblea	Junta Electoral	3/3/2020	11
Capacitación para miembros de mesas electorales I	Junta Electoral	6/3/2020	46
Capacitación para miembros de mesas electorales II	Junta Electoral	10/3/2020	38
Curso educación financiera E-Learning	Asunción	30/4/2020	86
<b>PARTICIPACIÓN TOTAL:</b>			<b>529</b>

- La Promoción Cooperativa de servicios y beneficios llevadas a cabo en diferentes puntos del país, para socios y potenciales socios tuvo una participación total de 933 personas.
- En el 2020 participamos de la mesa temática Equidad y Prosperidad junto con otros representantes de diversas empresas adheridas al Pacto Global, trabajando en función a los ODS: 1 Fin de la Pobreza y ODS: 2 Hambre Cero. El equipo de Educación Financiera el cual integramos desarrolló: Campañas de comunicación por medio de Tips sobre el Ahorro y Buenos Hábitos Financieros entre los meses de octubre y noviembre.

## DESARROLLO SOCIAL

Temas como el **Dengue, COVID-19 y Salud Preventiva** fueron prioritarios a la hora de generar acciones principalmente de contención a la comunidad más vulnerable a estos impactos.



Participamos de la **CORRIDA DORADA**, apoyando a la Asociación de Padres Nuestros Niños con cáncer y leucemia.



Colaboradores el 16/02/2020

**MINGA AMBIENTAL** realizada el sábado 25 de enero en apoyo a la campaña "Salva vidas eliminando criaderos" impulsada por SENEPA en la lucha contra el dengue.

<b>Barrio San Pablo, Asunción (Zona Centro Recreativo de Coomecipar)</b>	
Cantidad Voluntarios Coomecipar	12
Cantidad funcionarios senepa	15
Manzanas trabajadas	19
Total predios	216
Total habitantes	765
Total casos febriles	8
Predios sin criaderos	26
Predios con criaderos	59
Criaderos eliminados	105
Criaderos tratados físicamente	219

<b>Barrio San Roque, Asunción (Zona Coomecipar - Casa Central)</b>	
Cantidad Voluntarios Coomecipar	11
Cantidad funcionarios senepa	5
Manzanas trabajadas	7
Total predios	88
Total habitantes	107
Total casos febriles	0
Predios sin criaderos	6
Predios con criaderos	25
Criaderos eliminados	67
Criaderos tratados físicamente	43



Total predios **304**

Predios con criaderos **84**

Predios sin criadero **32**

Criaderos eliminados **172**

Total de manzanas trabajadas **26**

Alcance total de personas **915**



El resultado fue posible gracias al compromiso del voluntariado cooperativo y la articulación del trabajo entre Coomecipar, SPS y Asecoom, en alianza con SENEPA.

## DIFUSIÓN POR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Redes Sociales: Facebook de Coomecipar y SPS con un alcance de 18.086 personas y 821 interacciones de usuarios, a través de los materiales de concienciación y un video educativo proveído por SENEPA, en Instagram el video tuvo 367 reproducciones, también se publicaron fotografías de la minga realizada.
- Entrevista radial UNIVERSO 970 AM durante el desarrollo de la minga.
- Diario La Nación en su publicación impresa y digital de fecha 27/01/2020, mencionó a Coomecipar entre las organizaciones que trabajan en la lucha contra el dengue.
- En cuanto al Kit de comunicación digital proveído por el SENEPA se ha realizado la difusión de las informaciones por los medios de comunicación internos y externos de la Cooperativa.

En el marco del 7° Principio Cooperativo **"COMPROMISO CON LA COMUNIDAD"** y el ODS 2: **HAMBRE CERO** contribuimos con la provisión de productos alimenticios para las OLLAS POPULARES en áreas de influencia de casa central y sucursales de Coomecipar; con alcance a más de 5.000 personas



Pedro Juan Caballero:  
Parroquia Perpetuo Socorro



Ciudad del Este: Iglesia Sagrada Familia Km 5 La Blanca.



Concepción: Obispado de Concepción.



Encarnación: Itapúa Solidaria.



Asunción: Recicladores del Programa Ambiental  
(suspendido por la pandemia).



Villarrica: Cruz Roja Paraguaya.



Imagen de archivo 2019

## 263 Personas del C.B.V.

En el mes de octubre contribuimos con la campaña **BOMBETÓN** aportando a las distintas Compañías del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay en Villarrica, Encarnación, Pedro Juan Caballero y Asunción.

Recordando fechas importantes, un año más, hemos promovido la **SALUD PREVENTIVA** compartiendo información por medio de materiales audiovisuales sobre:

Salud masculina
Dengue
Octubre ROSA (además de la provisión de 1.000 tapabocas a la XVIII Región Sanitaria)
Pérdida de sentidos del gusto y el olfato durante el COVID
Noviembre azul - Test PSA
Prevención COVID
Noviembre AZUL- en colaboración con la Sociedad
Ecografías materno fetales, entre otros.

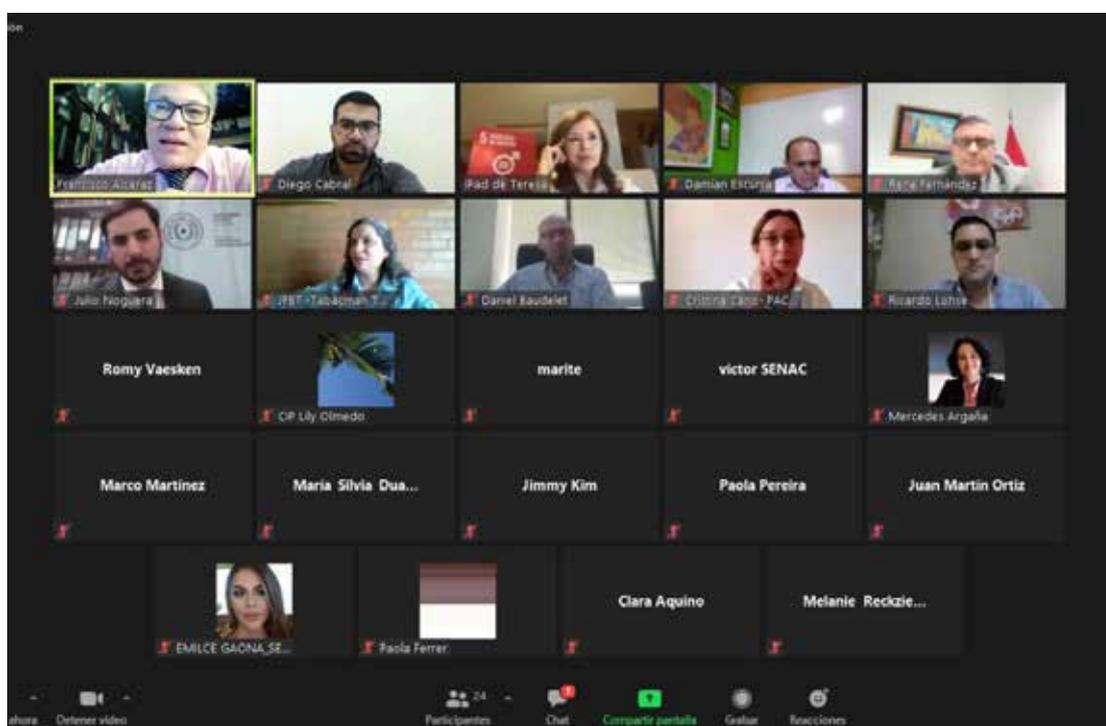
Llegando a más de 800 personas.



Participamos de la mesa temática **ANTICORRUPCIÓN del Pacto Global**, Red Paraguay que trabaja en función a los ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas y el ODS 17: Alianzas para lograr los Objetivos.

Las principales actividades fueron:

- Taller virtual Criminalidad Económica y Modificaciones Legislativas organizado por la Secretaría Nacional Anticorrupción. (18 y 19/08)
- Encuentro virtual con el sector público, con el tema Construyendo una cultura de transparencia, integridad y legalidad entre todos los sectores. (27/08; 30/09; 29/10 y 02/12)
- Conmemoración Día Internacional contra la Corrupción, lanzamiento de la Guía para clientes y proveedores Combatiendo la Corrupción en la Cadena de Suministro, traducida al español. (09/12)
- Participación en talleres organizados por la SENAC en función al Plan Nacional de Integridad, Transparencia y Anticorrupción 2021-2025. (07/12)



# DESEMPEÑO AMBIENTAL



CONTRIBUIMOS CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**3** SALUD Y BIENESTAR

**4** EDUCACIÓN DE CALIDAD

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

**13** ACCIÓN POR EL CLIMA

**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Buenas prácticas con las cuales pretendemos reducir el impacto ambiental en los procesos operativos y mediante el consumo responsable.



## DECÁLOGO AMBIENTAL

1. Apoye y participe de las iniciativas que impulsa Coomecipar para proteger el ambiente.
2. Cuide, respete y proteja los recursos naturales (agua, suelo, flora y fauna).
3. Disminuya la compra de productos tóxicos y aerosoles.
4. Reduzca el uso de pilas y baterías comunes, opte por las recargables.
5. Use conscientemente el agua; no la desperdicie.
6. Ahorra la energía eléctrica para evitar el calentamiento global.
7. Aprenda a disminuir, reutilizar y reciclar.
8. Imprima y/o fotocopie solo si es absolutamente necesario.
9. Mantenga su vehículo en buen estado.
10. Recuerde que sus derechos terminan donde comienzan los de los demás

Comprometidos con los Objetivos Desarrollo Sostenible, iniciativa de las Naciones Unidas (ONU)



## RECICLAJE DE PAPELES Y CARTONES

Recolección Selectiva de PROCICLA "Promoviendo el reciclaje" para el mejoramiento de la calidad de vida de los recicladores de residuos de Asunción.

Enero	Papel	308
Enero	Cartón	33
Febrero	Papel	53
Febrero	Cartón	100
Marzo	Papel	325
Marzo	Cartón	80
Mayo	Cartón	80
Agosto	Cartón	25
Agosto	Papel	112
Setiembre	Cartón	21
Setiembre	Papel	32
Octubre	Cartón	17
Octubre	Papel	91
Noviembre	Cartón	40

Resumen de los Materiales Reciclables retirados de enero a diciembre 2020:

**Papel Diversos: 921,00 kilogramos**  
**Cartón: 396,00 kilogramos**  
**TOTAL: 1.317,00 kilogramos**

Informe sobre el impacto ambiental evitado con la actitud de segregación en origen y entrega de los residuos reciclables a **GEAM - PROCICLA, COOMEICIPAR** salvaría **22 ÁRBOLES**; si estos árboles fueran maduros, darían **OXÍGENO** a 84 personas, capturarían 269 kilogramos de **BIÓXIDO DE CARBONO**, se ahorraría 3 mts. cúbicos en el **RELLENO SANITARIO**; 659 Kg. de **PETRÓLEO**, el ahorro de 355.590 litros de **AGUA**, ahorraría 1.976 Kg. de emisión de **BIÓXIDO DE CARBONO** y 9.219 Kw/Hr de **ENERGÍA**.

## GRACIAS A LA TECNOLOGÍA INCORPORAMOS PROCESOS ECOEFICIENTES

**30.449 SOLICITUDES DE CRÉDITOS RÁPIDOS** digitalizados que representa el **95%** sobre el total de dicha modalidad, evitando el uso de más de **480.000** hojas de papel.

Remisión de **EXTRACTOS** en formato electrónico:

- En promedio se han enviado **444.000** correos en el año, con los informes detallados de movimientos de Cajas de Ahorro, Facturas de pagos realizados, Estado de Cuentas, evitando más de **1.500.000** impresiones.
- Se encuentra en proceso la implementación del envío de extractos de TARJETAS DE CRÉDITO iniciado en el 2020 con las marcas Credicard y MasterCard, entre los meses de agosto y diciembre se han remitido un total de **41.713** extractos que representa el **60%** via digital sobre el total de usuarios de dichas marca y con ello la reducción de aproximadamente **125.000** papeles.
- 100% implementado el envío de **RESULTADOS LABORATORIALES** vía correo electrónico a usuarios del SPS Laboratorio, solo se imprime si el paciente lo solicita o marca la opción de retiro por el local; se han remitido más de **17.460** resultados en el año.

**SOLICITUDES DE ADMISIÓN 100%** digitalizado, proceso que nos permite disminuir en un **50%** el uso del papel; teniendo en cuenta que en el año ingresaron **7.172** nuevos socios, se evitó la impresión de **35.800** hojas en promedio.

En el mes de setiembre iniciamos el proceso de recepción de **SOLICITUDES DE SUBSIDIOS** en formato digital, con proyección de medición para el ejercicio 2021.

## UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS: AGUA Y ENERGÍA

### ENERGÍA

Sectores	Consumo en Kw/h
Casa Central	752.839
SPS	84.232
Laboratorio SPS	16.362
La Casona	533
Centro Recreativo	20.348
Ciudad del Este	128.789
Pedro Juan Caballero	17.602
Concepción	29.848
Encarnación	109.164
San Lorenzo	42.469
Villa Morra	16.757
Itauguá	23.881
Luque	18.433
Multipiazza	53.736

### AGUA

Sectores	Consumo en Kw/h
Casa Central	1.733
Laboratorio SPS	204
La Casona	1.625
Centro Recreativo	3.486
Villarrica	86
Villa Morra	552

La información expuesta en los cuadros de consumo de energía y agua corresponden al periodo de enero a diciembre de 2020. Sistematizar los datos fue uno de los temas establecidos en el Plan Operativo Anual.

## CONMEMORACIÓN DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Realizamos la campaña de comunicación **PONGAMOS EN PRÁCTICA LAS 3Rs**, difundida por nuestras redes sociales y compartidas con el público interno, llegando a 2.454 personas en Instagram, 4.469 en Facebook y 340 del público interno.

# 5 de Junio Día mundial del MEDIO AMBIENTE

## PONGAMOS EN PRÁCTICA LAS 3 Rs



**Reducir**



**Reutilizar**



**Reciclar**

COMO PARTICIPANTES DE LA MESA MEDIO AMBIENTE DEL PACTO GLOBAL FUIMOS PARTE DE LA AGENDA DE TRABAJO 2020 CON:

### **Campaña “Disposición Responsable de Mascarillas” que contempló:**

- Encuesta con la participación de 899 personas en la que se planteó la pregunta del tipo de mascarilla utilizada, la frecuencia y modo de desecho.
- La comunicación de la encuesta tuvo un alcance a 19.225 personas y la información compartida por diversas plataformas tuvo un alcance a 6.127.

### **Los integrantes de la mesa conformada por varias empresas adheridas al Pacto Global, también apuntamos al avance en los temas:**

- Formato del Reconocimiento Verde con miras al 2021.
- Edición y diseño de la Guía de Soluciones Ambientales para Empresas a ser lanzada en el 2021.

### **Se realizaron en total 6 reuniones ordinarias y 25 extraordinarias conforme a los equipos de trabajo, además de la oportunidad espacios de formación en los temas:**

- Webinar “Guía de compromisos con los bosques” –Sr. Pablo Fuentes –Consultora Ever –WWF.
- Charla “Estrategias de eficiencia energética en hoteles” –Lic. Manuel Benitez Codas –G.G. Holiday Inn Asunción.

# DESEMPEÑO ECONÓMICO



Como Cooperativa que somos, buscamos contribuir al mejoramiento de las condiciones económicas y sociales de nuestra membresía, brindando productos y servicios oportunos que respondan a sus necesidades, de tal modo a ser la MEJOR OPCIÓN para nuestros Socios.

**1** FIN DE LA POBREZA



**2** HAMBRE CERO



**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**16** PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



## FONDO FOMENTO DE LA EDUCACIÓN COOPERATIVA 2020

El Plan fue ejecutado según el calendario institucional hasta el momento de la declaración de la pandemia, para luego proceder a la suspensión de las actividades restantes, esto, en consideración de las medidas adoptadas por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social de evitar la aglomeración de personas.

Se identificaron nuevas acciones ajustadas a la situación desarrollados en los diferentes sectores de los servicios no financieros de la Cooperativa.

Descripción	A – Número de Actividades	B-Inversión	C-Alcance	D-Inversión individual
Formación Cívica	4	180.859.804	116	<b>83.217</b>
Formación Directivos	12	28.514.100	348	
Formación Talentos	27	98.681.494	337	
Formación Socios y Comunidad	10	29.902.690	413	
Formación y Promoción Cooperativa	23	280.067.726	933	
Desarrollo Social	43	913.658.391	10.829	
Cultural	1	112.300	1.000	
Comunicación	16	2.590.660.877	32.565	
Conmemorativas	23	181.347.310	6.420	
Social Recreativa	2	115.016.950	115	
Deportiva	1	2.681.000	56	
<b>TOTALES</b>	<b>162</b>	<b>4.421.502.642</b>	<b>53.132</b>	

### EJECUCIÓN DEL FONDO DEL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN COOPERATIVA

Resolución del INCOOP N° 5638/40 y 62220/10	Ejecución	%
Educación – Cultural - RSC- 70%	4.122.457.382	93,00
Conmemorativas - Sociales – Recreativas - 30%	299.045.260	7,00

\*Detalles del Balance Social Cooperativo incluidos en la Memoria y Balance del Ejercicio 2020.

A pesar del escenario vivido, el resultado apreciado en el Balance Social Cooperativo ejercicio 2020, es uno de los elementos que demuestran el trabajo socialmente responsable de COOMECHIPAR.

## Conformación de la membresía por sucursales

Años	Central y Agencias	Ciudad del Este	Encarnación	Concepción	Villarica	P.J. Caballero	Total	Porcentaje
2010	24.421	2.963	1.884	853	2.162	878	33.161	9,67
2011	26.605	3.253	2.143	1.055	2.497	969	36.522	10,14
2012	29.429	3.591	2.488	1.259	3.014	1.080	40.861	11,88
2013	32.998	4.146	2.934	1.477	3.610	1.234	46.399	13,55
2014	36.710	4.754	3.349	1.712	4.284	1.388	52.197	12,50
2015	39.580	5.241	3.802	1.891	4.843	1.515	56.872	8,96
2016	42.489	5.787	4.337	2.093	5.378	1.638	61.722	8,53
2017	45.188	6.341	4.699	2.252	5.806	1.748	66.034	6,99
2018	47.390	6.890	5.045	2.444	6.247	1.908	69.924	5,89
2019	50.004	7.357	5.456	2.625	6.554	2.076	74.072	5,93
<b>2020</b>	<b>53.655</b>	<b>7.773</b>	<b>5.691</b>	<b>2.800</b>	<b>7.033</b>	<b>2.163</b>	<b>79.115</b>	<b>6,81</b>
<b>% s/Total</b>	<b>67,82</b>	<b>9,82</b>	<b>7,19</b>	<b>3,54</b>	<b>8,89</b>	<b>2,73</b>	<b>100,00</b>	

## APORTES INTEGRADOS (en millones de guaraníes)

AÑOS	MONTOS	% VARIACION
2011	62.395	16,12
2012	76.907	23,26
2013	89.894	16,89
2014	111.983	24,57
2015	123.694	10,46
2016	141.096	14,07
2017	163.090	15,59
2018	182.712	12,03
2019	203.092	11,15
<b>2020</b>	<b>223.872</b>	<b>10,23</b>

## EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

(en millones de guaraníes)

Años	Cantidad	Montos entregados*)	Saldo de la cartera	Variación
2010	15.303	312.778	367.878	26,41
2011	15.710	354.242	462.707	25,78
2012	17.968	492.810	621.244	34,26
2013	19.661	586.134	786.561	26,61
2014	24.395	714.008	952.805	21,14
2015	23.087	772.189	1.088.245	14,21
2016	26.227	913.258	1.275.358	17,19
2017	24.661	859.937	1.328.921	4,20
2018	28.255	1.002.579	1.430.669	7,66
2019	31.237	1.119.627	1.603.712	12,10
2020	26.581	1.191.239	1.886.703	17,65

\*El promedio mensual de desembolso del ejercicio 2020 fue de 99.269.921.548.

Socios que utilizan créditos	21.892
Total de Créditos concedidos	26.581
Ordinarios - Varios	18.954
Refacción/Ampliación/Credivivienda	2.740
Vivienda AFD	94
Vivienda Fondos Propios	189
Crédito Empresarial	1.357
Vehículo	1.132
FOGAPY	2.115

- **El 70 %** de los créditos fueron concedidos a socios entre 26 a 45 años.
- **El 62 %** de los créditos fueron otorgados a mujeres.
- **94 socios** accedieron a su casa propia a través del Crédito Vivienda con Fondos de la Agencia Financiera de Desarrollo-AFD,
- **189 socios** concretaron el sueño de su casa con el Crédito Vivienda con Fondos Propios
- **2.740 socios** compraron para sus terrenos, refaccionaron, modificaron o construyeron sus viviendas, con el Credivivienda.
- **1.132 socios** adquirieron para sus vehículos.
- **1.357 socios** pudieron concretar sus emprendimientos mediante el Crédito Empresarial.
- **2.115 socios** accedieron a créditos con garantías de FOGAPY.
- **19.811 socios** afectados por la cuarentena COVID-19 accedieron a prórroga de cuota.

Habilitados como Institución Participante (IFP) del FONDO DE GARANTÍA PARA LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, a partir del 27 de marzo de 2020, según Resolución FG N° A05R02F270320, en el marco de la crisis económica a raíz de la pandemia por COVID-19.

AL RESPECTO, EL CUADRO DE PARTICIPACIÓN DE COOMECIPAR SEGÚN REPORTES DE GARANTÍAS EMITIDAS:

SALDO FECHA DE CORTE	N°	IFP	N° DE GARANTÍAS	N° DE EMPLEADOS	SALDO EN GUARANÍES CRÉDITO	SALDO EN GUARANÍES GARANTÍA
5/30/2020	2	COOMECIPAR LTDA.	639	662	67.320.350.000	50.081.845.000
6/30/2020	2	COOMECIPAR LTDA.	1.363	2.111	133.777.525.000	100.973.385.000
7/31/2020	2	COOMECIPAR LTDA.	1.363	2.111	133.777.525.000	100.969.385.000
8/31/2020	2	COOMECIPAR LTDA.	1.364	2.113	133.837.525.000	101.017.385.000
9/30/2020	2	COOMECIPAR LTDA.	1.548	2.735	156.959.525.001	120.941.985.001
10/30/2020	2	COOMECIPAR LTDA.	1.772	4.045	182.238.595.001	143.006.598.001
11/30/2020	2	COOMECIPAR LTDA.	1.904	5.143	200.227.695.001	158.452.288.001
12/31/2020	2	COOMECIPAR LTDA.	2.115	6.686	222.985.695.002	178.039.088.002

Fuente: [www.fogapy.gov.py](http://www.fogapy.gov.py)

#### TARJETAS DE CRÉDITO

Total de Tarjetas Créditos	29.064
Usuarios de Tarjetas de Crédito	26.082
Hombres	9.276
Mujeres	16.806

- Se cuenta con las marcas de Tarjetas de Crédito: CREDICARD , MASTERCARD, CABAL.
- 29.064 Tarjetas de Crédito corresponden a 26.082 Socios, el 64% Mujeres.

#### CARTERA DE AHORROS

Concepto	Cantidad	Monto	%
Total de Cuentas de Ahorro	99.505	2.124.954.780.546	100%
A la vista	84.442	531.650.259.357	25,02
Plazo Fijo	6.933	1.254.011.017.774	59,01
Planificado	7.922	330.663.359.378	15,56
Combinado	208	8.630.144.037	0,41

## COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE AHORRO A PLAZO FIJO

Plazo en días	Cantidad	Saldo	%
90 a 179	134	9.046.042.899	0,72
180 a 364	631	40.080.801.904	3,2
365 a 539	2842	359.687.304.957	28,68
540 a 729	227	34.959.497.068	2,79
730 a 1095	3099	810.237.370.946	64,61
<b>Totales</b>	<b>6933</b>	<b>1.254.011.017.774</b>	<b>100</b>

- 99.505 Cuentas de Ahorro corresponden a 78.720 Socios.
- La cartera de Ahorro tuvo un crecimiento del 15,95%

TARJETA DE DÉBITO	
Total Tarjetas Débito	67.554
Hombres	23.805
Mujeres	43.749
Personas Jurídicas	0

85% de la membresía posee Tarjeta de Débito, 64% Mujeres.

## EVOLUCIÓN DE LA MORA

Años	Porcentaje
2009	4,32
2010	3,75
2011	3,61
2012	2,98
2013	2,82
2014	3,01
2015	3,51
2016	3,78
2017	4,35
2018	4,17
2019	3,29
2020	2,40



- Índices tomados por BCP a partir de 61 días de vencimiento.
- Según los datos expuestos, 2.40% representa una disminución de 0.89% de la mora en relación al ejercicio 2019.

## Control de Cartera al 31/12/2020

Carteras	2019	2020	Crecimiento	Proyectado 2020
Créditos	1.603.711.753.925	1.886.702.675.047	17,65	10%
Tarjetas	50.987.310.917	45.300.528.942	-11,15	10%
Ahorros	1.832.641.103.228	2.124.954.780.546	15,95	10%
Aportes	203.092.462.280	223.871.872.092	10,23	10%
Carteras	2019	2020	Crecimiento	% Crecimiento
Socios	74.072	79.115	5.043	6,81

SUBSIDIOS OTORGADOS				
Concepto	Cantidad 2019	Monto 2019	Cantidad 2020	Monto 2020
Incapacidad transitoria	5.212	3.732.380.000	8.307	5.882.120.000
Parto normal	250	273.735.000	242	265.430.000
Parto cesárea	1.657	1.812.910.000	1.541	1.685.585.000
Fallecimiento	102	714.000.000	121	847.000.000
Fallecimiento de padres	754	1.508.000.000	902	1.804.000.000
Incapacidad permanente	310	467.940.000	317	482.550.000
Internación	4.434	2.617.300.000	4.081	2.569.750.000
Internación de hijo menor	649	379.350.000	364	217.500.000
Internación en UTI	104	253.700.000	140	413.400.000
Internación en UTI hijo menor	86	342.300.000	87	371.400.000
Cobertura Prest. socio de 70 años	6	151.867.668	1	9.995.379
Fallecimiento de cónyuge no socio	20	70.000.000	35	122.500.000
Fallecimiento de hijo discapacitado	0	0	0	0
Fallecimiento de hijo menor 18	21	73.500.000	22	77.000.000
<b>Total</b>	<b>13.605</b>		<b>16.160</b>	

SUBSIDIOS OTORGADOS POR RANGO DE HOGAR	
18-25 años	3,07
26-35 años	42,53
36-45 años	29,02
46-55 años	13,18
56-60 años	4,94
61 y más años	7,26
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

**74,14%** de los Subsidios de Solidaridad fueron a Mujeres y el **25,86** Hombres.

RESULTADO SPS	
Concepto	Guaraníes
Resultado Operativo del Servicio	17.312.451.487
Resultado Laboratorio	839.620.184
Resultado no Operativo (Intereses ganados)	4.470.331.244
<b>Excedente Total del SPS</b>	<b>22.622.402.915</b>

- Total de Beneficiarios **26.820**.
- **3.677** nuevos Beneficiarios en el año 2020.
- **1.610** Prestadores de Servicios.
- El Laboratorio del SPS brindó servicio a **1.394** pacientes en promedio mensual.
- Del total de Beneficiarios el **9,5 %** son personas mayores de 60 años (2.573).
- El **72%** de los Beneficiarios son socios de Coomepar y su vínculo familiar.

## RESUMEN DE CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA

Conceptos	2017	2018	2019	2020	% Crecimiento
Total de Socios Activos	66.034	69.924	74.072	79.115	6,81
Total Activo	2.197810.065.803	2.387225.094.023	2.641.602.161.945	3.009.139.571.669	13,91
Total Pasivo	1.779.304.407.654	1.917.844.781.324	2.105.699.347.182	2.416.803.098.283	14,77
Total Patrimonio Neto	418.505.658.149	469.380.312.699	535.902.814.763	592.336.473.386	10,53
Total Cartera de Préstamos	1.328.921.297.761	1.430.669.204.301	1.603.711.753.925	1.886.702.675.047	17,65
Total Cartera Tarjetas de Créditos	48.136.868.129	48.201.154.605	50.987.310.917	45.300.528.942	-11,15
Total Cartera de Ahorros	1.532.442.098.685	1.668.677.168.819	1.832.641.103.228	2.124.954.780.546	15,95
Total Cartera de Aportes	163.089.915.706	182.712.084.430	203.092.462.280	223.871.872.092	10,23
Total de Ingresos del Periodo	355.314.846.940	377.303.710.175	411.702.185.124	417.959.275.756	1,52
Total de Gastos del Periodo	264.659.446.346	275.497.237.125	291.086.044.149	294.578.373.047	1,2
Total Gastos Financieros	125.074.003.896	131.619.485.888	138.812.640.640	149.929.135.466	8,01
Total Gastos Administrativos Ahorro y Crédito	85.660.964.708	86.984.230.785	88.000.975.389	88.272.937.633	0,31
Total Gastos SPS	53.924.477.742	56.893.520.452	64.272.428.120	56.376.299.948	-12,29
Total Excedente del Periodo	90.655.400.594	101.806.473.050	120.616.140.975	123.380.902.709	2,29
Total de Créditos desembolsados	859.937.188.701	1.002.579.627.045	1.119.627.073.462	1.191.239.058.575	6,40
Índice de Morosidad + 60 días	4,35	4,17	3,29	2,40	-27,05

## PROPUESTA P/ DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

<b>Excedente al 31/12/2020</b>		<b>123.380.902.709</b>
	<b>%</b>	<b>MONTO</b>
Reserva Legal	10,00%	12.338.090.271
Reserva Institucional	5,00%	6.169.045.135
Fondo para Educación Cooperativa	10,00%	12.338.090.271
Aporte s/ Ley 438/94	3,00%	3.701.427.081
Fondo Servicio de Protección a la Salud	17,69%	21.823.842.097
Fondo para Solidaridad	5,00%	6.169.045.135
Retorno Cooperativo	28,00%	34.546.652.759
Interés sobre Aporte	15,50%	19.124.039.920
Capitalización extraordinaria de aporte	5,81%	7.170.670.040
<b>TOTALES</b>	<b>100,00%</b>	<b>123.380.902.709</b>

\*Sugerencia: Pago del Interés sobre Aporte y Retorno Cooperativo, a ser acreditado directamente en la Caja de Ahorros del Socio.

\*Contribución al Movimiento Cooperativo: 3.701.427.081 según la propuesta de distribución del excedente expuesta en el cuadro.



## DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

**A los Señores Presidente y Miembros del  
Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia de la  
Cooperativa de Producción, Consumo, Ahorro, Crédito y Servicios de  
Profesionales de la Salud Limitada – COOMECEPAR**  
Asunción – Paraguay

### **Identificación de los estados financieros**

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de la Cooperativa de Producción, Consumo, Ahorro, Crédito y Servicios de Profesionales de la Salud COOMECEPAR Limitada, que comprende el balance general al 31 de diciembre de 2020 y los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias. Los estados contables al 31 de diciembre de 2019 que se exponen como cifras comparativas fueron auditados por otros auditores independientes quienes emitieron su opinión sin salvedades en fecha 14 de febrero de 2020.

### **Responsabilidad de la administración por los estados financieros**

La administración de la Cooperativa es la responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas contables vigentes en Paraguay. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

### **Responsabilidad del auditor**

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de acuerdo a Normas de Auditoría, vigentes en Paraguay y las emitidas por el Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP). Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos, así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa. Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencias de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debida a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno vigente relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la Cooperativa, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Cooperativa.

Una auditoría también incluye evaluar la propiedad de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.



**Opinión**

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación patrimonial de la Cooperativa de Producción, Consumo, Ahorro, Crédito y Servicios de Profesionales de la Salud COOMECIPAR Limitada al 31 de diciembre de 2020, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el ejercicio terminado en esa fecha, de acuerdo con normas establecidas por el Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP) y normas contables vigentes en Paraguay.

Capiatá, Paraguay  
26 de febrero de 2021

**AIDE - Auditoria Integral de Empresas**

**REGISTROS:**

BCP - SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (SIB) - CATEGORIA I N° 34  
SEPRELAD N° 283  
SUBSECRETARIA DE TRIBUTACION REG. 231/2020  
COLEGIO DE CONTADORES DEL PARAGUAY (CCP) N° F-10  
COMISION NACIONAL DE VALORES (CNV) N° AE-027  
INSTITUTO NACIONAL DE COOPERATIVISMO - INCOOP N° 1  
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA (CGR)

  
**C.P. Osvaldo Rubén González Núñez (Socio)**  
C.C.P. N° C - 286

## GESTIÓN CON PROVEEDORES

En el relacionamiento con nuestros proveedores buscamos garantizar procesos de negociación justa, competitiva y transparente aplicando procedimientos, procesos y herramientas para una adecuada administración.

En el 2020 hemos actualizado el listado de nuestros proveedores críticos que serán evaluados conforme al procedimiento correspondiente.

### INFORMÁTICA

- TIGO (TELECEL S.A.)
- TEISA S.A.
- EXCELSIS SACIG
- TECNOLOGIK S.R.L.
- DATASYSTEMS S.A.E.C.A. (También aplica a Servicios Administrativos)
- SISCOTEC PARAGUAY S.R.L.

### TARJETAS

- BANCARD S.A.
- PROCARD S.A.
- CABAL PARAGUAY LTDA.
- JF COURRIER S.R.L. (Se aplica también al Dpto. de Ahorros).
- TECHNOCARD S.A. (Se aplica también al Dpto. de Ahorros).

### TESORERÍA

- PS LINE S.A.
- PRONET S.A. (Se aplica también al SPS).

### SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- H PETERSEN S.A.C.I.
- TECNOELECTRIC S.A.
- VEKTOR S.R.L.
- PRINTEC S.A.
- SERVELEC S.R.L.
- JW ENTERPRISES S.A.

### COMUNICACIÓN

- VOICENTER S.A.
- EDGE S.A. (Se aplica también al SPS).
- Recuperación de Créditos:
- DR. JUAN MÓDICA.
- DR. HERIBERTO MARTÍNEZ.
- DR. JORGE ROMERO.
- DR. NAVID AKHTAR.
- DR. MARCOS DAMUS.

Total de Proveedores: **531**

Proveedores críticos: **26**

Prestadores de servicios SPS: **1.610 / 96% SOCIOS DE COOMECIPAR**

164 Centros: **26% SOCIOS DE COOMECIPAR**

"La actividad programada con nuestros proveedores y prestadores fue inviable debido a la pandemia y en cuanto a la evaluación de los proveedores y prestadores a nuestra entidad, fue reprogramada con el fin de revisar los indicadores para el siguiente ejercicio"



En el ejercicio, se han realizado gestiones internas y externas que han contribuido a la comunicación e información educativa e institucional, constituyéndose en una herramienta clave para el cumplimiento de los objetivos.

Radios	Presencia en 19 programas radiales por AM y FM, totalizando 69.478 menciones y spots radiales (39.266 menciones y 30.212 spots).
Diarios	41 publicaciones en impresos, en días de mayor tirada (29 en ABC y 12 en Última Hora), sumando 3.822 cm/col. Se tuvo presencia en ABC digital, con 7.283.404 impresiones y 3.301 clics en el banner de la cooperativa, que direccionaba al perfil de Facebook de Coomecipar.
Publicaciones Gratuitas	110 espacios gratuitos en prensa escrita, radial y redes sociales de medios de comunicación.
Televisión	12 participaciones en espacios televisivos (8 en Venus Media, 1 en Canal 5Días, 1 en Gen TV, y 2 en Televisión Cooperativa)
Revistas	Publicación de 1 Edición, en el mes de enero 2020, totalizando 3.000 ejemplares.
Boletines	14 Boletines Digitales, llegando a más de 43.000 personas, totalizando 560.720 correos remitidos con informaciones sobre las promociones, beneficios, avisos de interés más una encuesta de Satisfacción.
Afiches	325 diseños de afiches con informaciones institucionales, promocionales, de servicios y otros.
Volantes	64.418 impresiones de materiales educativos, asamblearios, volantes, memorias y otros.
Página Web	Contiene información institucional y de servicios financieros y sociales, permite los trámites de servicios de la Cooperativa. Se registran 804.335 visitas al sitio, siendo 01:20 el tiempo promedio de visita.
Redes Sociales / Instagram	15.582 seguidores con 353 publicaciones realizadas y 312 historias
Facebook	56.344 seguidores. Nuestro público está formado por un 70% de mujeres y 30% de hombres, de los cuales 39% tienen 25 a 34 años, 30% tienen 35 a 44 años, 24% son personas de 45 años en adelante y 7% de 18 a 24 años.
Animación gráfica en Facebook	398 publicaciones realizadas, con los siguientes resultados: 35.221 reacciones, 7312 comentarios, 4.696 publicaciones compartidas, con un alcance total de 268.954 y 54.883 mensajes enviados.
Call Center	165.033 llamadas de socios, 105.646 referencias comerciales, 60.397 llamadas de promociones de créditos, de los cuales retiraron 4.861 socios por un valor de Gs. 151.544.169.674. Con relación a las encuestas para medir la satisfacción del socio con la atención recibida, se obtuvo 95,8 % de satisfacción.
Aplicación Móvil	Más de 22.300 descargas
Correo electrónico o mensajes de texto(celulares)	3.540.448 mensajes vía celular con informaciones sobre beneficios, promociones y otros datos de interés. Se enviaron además las Encuestas de Satisfacción logrando 96,8% de satisfacción con la agilidad y seguridad en los servicios y 96,6% con la calidad y calidez en la atención.
Buzón de sugerencias	Una herramienta muy útil que nos permite conocer las inquietudes de la membresía y una vez evaluadas, dar respuestas personalizadas. Registramos en total 127 felicitaciones, sugerencias y comentarios de los socios.
Agencia Digital	El 09/03/2020 se lanzó la Agencia Digital de Coomecipar, un nuevo canal de atención y gestión de servicios vía WhatsApp, a través del 0212488000. Durante el 2020, se atendieron a 57.642 socios de la Cooperativa y beneficiarios del SPS.

Boletín Electrónico	13 Boletines Digitales, totalizando 546.518 correos remitidos, más una encuesta de satisfacción.
Chat online	76 consultas atendidas sobre requisitos del servicio, costos, coberturas, estados de cuenta, entre otras.
Facebook	29.998 seguidores. 326 Publicaciones, con los siguientes resultados; 4.935 Reacciones, 697 Comentarios, 570 publicaciones compartidas, con un alcance total de 56.246 y 1.580 mensajes recibidos.
Instagram	4.600 seguidores con 326 publicaciones.
Página Web	202.016 visitas. Contiene información institucional, SPS Laboratorio, acceso a la guía de prestadores médicos, y datos de interés para el beneficiario. Permite la gestión de servicios.
Mensajería	753.179 mensajes vía celular enviados
Radio	Presencia en 19 programas radiales por AM y FM, totalizando 16.976 menciones y spots del SPS (7.888 menciones y 9.088 spots).
Prensa Escrita	56 publicaciones en impresos en días de mayor tirada (8 en Última Hora, 7 en la Revista Pausa y 41 avisos en Prensa Cooperativa), sumando 3.154 cm/col. Se tuvo presencia en ABC digital, con 7.137.332 impresiones con 3.096 clics en el banner de la medicina prepaga, direccionado al perfil de Facebook del SPS.
Guía Médica	Versión impresa y digital (página web y SPS Móvil), contiene todos los prestadores de la medicina prepaga.
Impresiones Varias	Impresiones sobre servicio en general, planes y beneficios.
SPS móvil	SPS Móvil, app que facilita a los beneficiarios acceso a información y gestiones. Se han registrado 7.592 descargas.
Blog SPS	Publicación de 22 artículos de prestadores en el Blog alojado en el sitio web del SPS. En total 259.423 vistas.
Telemarketing	El área de Telemarketing se comunica con el Socio de Coomecipar y le informa sobre las promociones y beneficios que ofrece el SPS.
Agencia Digital	775 mensajes a través del WhatsApp 0212488000 para trámites varios.

# ServiWeb

Registramos más de 22.300 descargas de la APP de ServiWeb en sus versiones Android e iOS y de la APP Te PASO hemos registrado 773 descargas en sus versiones Android e iOS.

A raíz de la unión estratégica entre Bancop S.A., Brosco y Coomecipar, habilitamos el servicio de transferencias a otras entidades bancarias y financieras, a través de la Red SIPAP de modo a poner a disposición de nuestra membresía este nuevo servicio que nos permite conectarnos con el sistema financiero tradicional de manera fácil y directa.

También habilitamos la "Agenda otras entidades" en ServiWeb, para guardar números de cuenta de personas físicas o jurídicas, y facilitar las transferencias a otras entidades financieras o bancarias.

Se registraron 67.901 operaciones de transferencias entre Cajas de Ahorro de la Cooperativa y pagos de todos los servicios de la Cooperativa, con un total de 85.161 pagos.

Se encuentra actualmente disponible para pagar más de 200 servicios públicos y privados (telefonías, colegios, aseguradoras, estatales, bancos, financieras, etc.). En el 2020 se registró un total de 67.268 pagos de servicios externos lo que significa un crecimiento del 28,4% en cuanto a cantidad de transacciones registradas y un aumento del 41,3 % en cuanto a comisiones recibidas, en comparación con el año 2019.

Nuestros Socios tienen la opción de enviar de manera rápida y fácil sus solicitudes de crédito y tarjeta de crédito, inclusive adjuntar su demostración de ingresos y otros documentos a la solicitud. En el año se registraron un total de 588 solicitudes de crédito y 117 solicitudes de tarjeta de crédito, enviadas a través de la Serviweb.

## En total 121.171 transferencias en el año 2020

(enviadas y recibidas).

Para que la experiencia digital de nuestra membresía sea cada vez mejor añadimos otras funciones como el buzón de notificaciones para recibir informaciones y promociones de la Cooperativa a través de la APP. Agregamos la autogestión de activación/desactivación de las notificaciones, de manera a que el socio pueda elegir por cual medio recibir comunicaciones: a través de un Push (app) o a través de un SMS.

Se encuentra en proceso de desarrollo la nueva versión de la ServiWeb que abarca un importante cambio desde el diseño hasta su funcionalidad y seguridad.



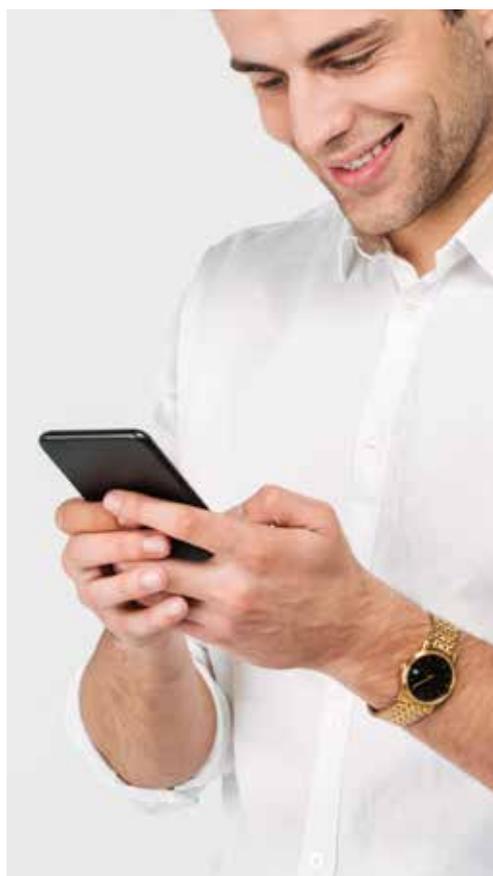
ESTIMADO SOCIO: Le recordamos que desde COOMECPAR no realizamos llamadas para solicitar sus datos confidenciales (contraseñas/PIN de acceso, etc). No los comparta bajo ninguna circunstancia

# AGENCIA DIGITAL

El 09 de marzo de 2020, se lanzó oficialmente la Agencia Digital que funciona en el mismo horario que nuestras oficinas y a través del cual nuestros socios, beneficiarios o personas en general pueden comunicarse con la Cooperativa y la Medicina Prepaga a través del número de WhatsApp 0212488000 para realizar diversas consultas y gestionar servicios. Durante el año, se trabajó conjuntamente con el Dpto. de Centro de Servicios en la optimización, mejora y automatización de las opciones de consultas que ofrece la herramienta. En el mes de julio se integró el Messenger de Facebook para que las consultas que ingresen por esa vía también sean respondidas por los operadores.

## Gestiones que se pueden realizar por este medio:

- Solicitar asesoramiento sobre Créditos y presentar su solicitud.
- Solicitar asesoramiento sobre Tarjeta de Crédito y presentar solicitud.
- Solicitar asesoramiento sobre Tarjeta de débito y presentar solicitud.
- Solicitar asesoramiento sobre modalidades de Ahorros.
- Solicitar asesoramiento y requisitos de Solidaridad y presentar su solicitud.
- Solicitar asesoramiento sobre ServiWeb.



## Además de otros pedidos como:

- Solicitud de cambio de domicilio para envío de extracto de tarjeta de crédito.
- Solicitud de Bloqueo definitivo de tarjeta de crédito/débito por robo o extravío.
- Solicitud de reimpresión de tarjeta de crédito/débito por robo o extravío.
- Solicitud de desbloqueo de tarjeta de crédito para compras web.
- Solicitud de desbloqueo de tarjeta de crédito para compras de pasajes desde la web.
- Solicitud de decaimiento de cuotas por compras con tarjeta de crédito.
- Solicitud de cancelación de tarjeta de crédito (titular y adicional).
- Solicitud de levantamiento de Bloqueo definitivo de tarjeta de crédito.
- Solicitud de reimpresión fuera de fecha/ por Rotura/ Banda Magnética Dañada de tarjeta de crédito.
- Solicitud de reimpresión de PIN Cabal y Credicard.
- Solicitud de aumento o disminución de línea de crédito de tarjeta de crédito Adicional.
- Autorización de envío de información confidencial vía correo electrónico.
- Autorización de débito automático de caja de ahorro.
- Reclamos de operaciones realizadas a través de ServiWeb.
- Reclamos de operaciones realizadas en cajeros automáticos.

También fuimos trabajando en el árbol de respuestas de la herramienta "Hey Now" que utilizamos actualmente para atender los chats que ingresan a la Agencia Digital, con el objetivo de automatizar la mayor cantidad de respuestas en favor al tiempo del socio, considerando que en muchos casos no es necesaria la interacción humana.

**A Diciembre de 2020, se atendieron un total de 57.642 consultas de socios y beneficiarios.**

## ASESORES DE SERVICIOS

Equipo humano comprometido con la calidad y calidez, disponible sin costo adicional para la gestión de los servicios de admisión de nuevos socios, créditos, tarjetas de crédito y seguro médico SPS.

## COBERTURAS EN:

- Asunción centro
- Sajonia
- Ciudad Nueva
- Fernando de la Mora
- San Lorenzo
- Capiatá
- Itauguá
- Ñemby
- San Antonio
- Villa Elisa
- Luque
- Areguá
- Mariano Roque Alonso
- Limpio
- Loma Pytã
- Encarnación
- Colonias Unidas
- Coronel Bogado
- San Ignacio
- Pilar
- San Juan Bautista
- Villarrica

## BOCA DE COBRANZAS

ServiWeb







## PLAN GENERAL DE TRABAJO 2021

- Desarrollar el anteproyecto de la construcción para las Sedes Propias de las Sucursales de Concepción y Pedro Juan Caballero.
- Seguir con el proceso de actualización de datos.
- Elaborar el proyecto de CRM.
- Potenciar las promociones comerciales a través de las redes sociales y herramientas tecnológicas.
- Impulsar la corresponsalía entre Cooperativas a través de SICOOP.
- Implementar nuevas herramientas de Seguridad Informática.

### METAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

Informar del resultado institucional en la triple línea de valor: económica, social y ambiental.

Impulsar el modelo de responsabilidad social cooperativa para el desarrollo sostenible.

Contribuir desde la gestión institucional al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y a los Principios del Pacto Global Paraguay.

Evaluar nuevas acciones de responsabilidad social alineada al servicio financiero.

Promover la salud preventiva en el entorno laboral.

Fomentar las relaciones éticas y transparentes con proveedores y prestadores.

Apoyar mediante acciones solidarias a comunidades identificadas.

Instalar buenas prácticas en favor al medio ambiente.

Fomentar la educación y sensibilización del cuidado del ambiente.

Identificar más procesos internos ecoeficientes.

Fortalecer el sistema de responsabilidad social e indicadores de gestión.

Promover el voluntariado cooperativo.

A low-angle photograph looking up at a tree in full bloom. The tree's branches are dark and intricate, creating a complex web against a bright, clear blue sky. The flowers are a vibrant, saturated yellow, appearing as a dense canopy of small, five-petaled blossoms. The lighting is bright and direct, highlighting the texture of the petals and the sharp lines of the branches.

***"Todo está conectado, habrá vida en la medida que seamos capaces de cuidar lo máspreciado."***

 **Comecipar**  
LTDA