

Año 16 / No. 270 • Julio 2017

COOPALTAGRACIA

INFORMATIVA

EDICIÓN ESPECIAL 65 ANIVERSARIO



Cooperativa La Altagracia, Inc.

Segunda Auditoría del Modelcoop

Las cooperativas que optan por modelos de gestión basados en herramientas y estándares de competitividad internacional están más propensas a tener sostenibilidad estratégica y perdurabilidad en el tiempo.

Durante los 65 años de vida institucional, Cooperativa La Altagracia, Inc. ha asumido, en cada tramo, las mejores prácticas de gestión empresarial disponibles en su momento, manteniéndose a la vanguardia. Los buenos resultados y la experiencia producto de la implementación de sistemas que gozan de prestigio y reconocimiento internacional, como el Modelo de Mejora Continua, las normas de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008 y el Modelo de Gestión Organizacional Cooperativo (Modelcoop), están presentes en el ADN de nuestra cultura organizacional.

El liderazgo estratégico y operativo de la Cooperativa se mantiene atento a los avances tecnológicos, administrativos, de gestión de riesgos, de auditoría y de cualquier otra área que pueda influir positivamente en nuestra institución; buscando, de esta manera, mantener la eficiencia y eficacia que se traslada a todos los grupos de interés, impactando en su crecimiento y desarrollo.

Desde las certificaciones de las normas de gestión de la calidad en los procesos administrativos y de negocios que con-

tienen las normas ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008, hasta la implementación del Modelcoop, se tiene como propósito procurar la escalabilidad e integralidad de las diferentes normas en un modelo holístico que atiende las dimensiones filosófica, política, asociativa, empresarial y estratégica propias de las cooperativas como modelo organizacional que une personas para atender necesidades comunes mediante la acción colectiva de sus miembros.

La claridad conceptual sobre el cooperativismo habrá de mantenerse y garantizarse con una estrategia de renovación y revisión constante de su doctrina filosófica, misma que estará contenida en la misión, visión, valores y política de calidad y consumada en los planes de educación, capacitación y comunicación de la institución.

Es la dimensión filosófica del Modelcoop el epicentro alrededor del cual gravitan la Dimensión Política (Gobierno y Gobernanza), la Dimensión Estratégica (Planeación Estratégica, Operativa, Departamentales, Evaluación de Efectividad), Dimensión Asociativa (Planificación de la Gestión Social, Plan de Negocios, Reuniones Distritales, Alianza Estratégica con otras Empresas del Sector, Comité y Comisiones, Balance Social) y la Dimensión Empresarial (Presupuestos, Gestión Humana, Recursos Tecnológicos, Físicos, Económicos, Financieros, Ingeniería y Seguridad).

Como empresa modélica del



Lic. Yoselín Arias de D'Oleo
Presidenta Consejo de Administración,
Cooperativa La Altagracia, Inc.

sector cooperativo nacional y latinoamericano estamos en el proceso de las auditorías internas del Modelcoop, actualmente de cara a la Segunda Auditoría Externa de este modelo por su ente certificador que es la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica (CCC-CA), con el propósito de evaluar su funcionamiento en pro de potenciar el equilibrio socioempresarial de Cooperativa La Altagracia, Inc.

Nuestro capital humano y de gestión del gobierno institucional están más que preparados para sobrepasar con creces las expectativas de dicha auditoría externa; pero, sobre todo, estamos prestos para aplicar en el día a día los aprendizajes derivados del Modelcoop como garantía para continuar ofreciendo a todos nuestros asociados, a la provincia de Santiago y a todo el sistema cooperativo nacional, una empresa cooperativa y competitiva de alto rendimiento.

— Ayer, hoy y siempre: —
“El Cooperativismo es Solución”

Apoyando la Educación

Entrega bonos a la excelencia académica

Cooperativa La Altagracia, Inc. realizó su tradicional entrega de "Bonos a la Excelencia Académica" reconociendo a los estudiantes cooperativistas que durante el año escolar 2016-2017, lograron promedios por encima de 85 puntos. Cada uno de los 2,000 estudiantes meritorios recibió un bono de RD\$2,000.00.

Este año fue instituida la premiación especial "Máxima Excelencia Académica", reconociendo un grupo de 12 jóvenes con promedio de 100 puntos; recibiendo además, Medalla de Honor y becas para estudios artísticos y de inglés.

Yoselín Arias, presidenta de la institución, manifestó que este reconocimiento fue aprobado en la XXXIV Asamblea General de Delegados, como parte de los beneficios hacia nuestros asociados. El acto contó con la presencia de la Directora Regional del Ministerio de Educación, Lic. Tércida Franco, quien felicitó a los estudiantes y agradeció a la Cooperativa.



Cooperativa La Altagracia, Inc. y su incidencia en la provincia de Santiago



Por: Ing. Félix Díaz Tejada
Cooperativista y financista

Evocando la expresión de la canción *Volver*, la cual hiciera famosa el artista Carlos Gardel y que en una de sus floridas estrofas dice "...que 20 años no es nada"; nos parece que 65 años podría ser la edad en que la madurez biológica se acerca.

Si bien es cierto que el respeto se gana con las acciones, en el caso de Cooperativa La Altagracia, Inc. el hecho de haber llegado a esta edad le ha permitido aquilatar, con dedicación y esmero, un modelo socioeconómico que se supera a sí mismo cada año.

Un trayecto que abarca tres generaciones y más de 200,000 ciudadanos de los municipios de Santiago, Tamboril, Villa González, Navarrete, Licey al Medio y Puñal, quienes han participado en la construcción y desarrollo de esta empresa, sustentada en la economía solidaria.

En la Cooperativa, la filosofía de los servicios hacia los asociados se enmarca en una ética de mercado justo, precios razonables y tarifas exiguas; siempre cercana a la idiosincrasia de la gente y a la subcultura comunitaria.

Lógicamente las empresas necesitan obtener beneficios económicos y en este orden en Cooperativa La Altagracia una parte considerable de los excedentes anuales son retornados a quienes los generan, que son los propios asociados, mientras el resto va destinado a la inversión en una gestión social abierta, democrática y participativa.

Cooperativa La Altagracia se ha arraigado en el tejido social, económico, productivo y en la agenda de los municipios donde tiene presencia en la provincia Santiago, constituyéndose en referente del consenso y la búsqueda colectiva de soluciones a los desafíos que la dinámica evolutiva del mundo actual plantea.

Educación, salud, medio ambiente, vivienda y hábitat, deporte, cultura, recreación, la familia, las comunidades, construcción de ciudadanía basada en principios y valores, transferencia tecnológica, incubadora de micro, peque-

ñas y medianas empresas, escenario del conocimiento y la socialización, cooperación y solidaridad con otras cooperativas y apoyo a organizaciones que trabajan en causas nobles, son, entre otros, los ejes de trabajo permanente que han afincado a esta Institución en el ámbito territorial, a un nivel tal que traspasa las fronteras locales y adquiere ribetes que rebasan el escenario nacional.

Así como el Monumento a los Héroes de la Restauración es un icono representativo de la *Ciudad Corazón*, Cooperativa La Altagracia sintetiza la esencia de la confianza, de la seguridad, de la apertura y del dinamismo socioeconómico de Santiago y sus expectativas; ganándose el respeto de los diversos sectores sociales, los cuales visibilizan su liderazgo institucional y no conciben a nuestra provincia sin que **Coopaltagracia** este participando activamente en la mesa de las soluciones.



Aportes a instituciones sin fines de lucro

El lunes 3 de julio Cooperativa La Altagracia, Inc. hizo entrega de RD\$2,721,840.00 en donativos a distintas instituciones sin fines de lucro de la ciudad de Santiago, en el marco de la celebración de su 65 Aniversario.

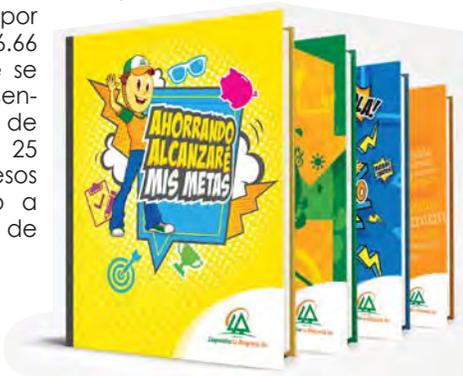
La señora Yoselín Arias, presidenta de la institución, resaltó que la entrega de fondos a entidades de servicio, se viene realizando desde hace una década y que, al igual que en años anteriores, se sigue lo establecido en Asamblea General de Delegados.

Las instituciones beneficiadas fueron: Cáritas Arquidiocesana, Acción Callejera, el Voluntariado Jesús con los Niños, el Patronato del Instituto de la Diabetes, el Patronato del Instituto Oncológico del Cibao, el Patronato Cibao de Rehabilitación, el Hospicio San Vicente de Paúl, el Ministerio de las Siervas de María, el Núcleo de Apoyo a la Mujer, Casa Abierta y Acción Social de Promoción Humana Campesina.



Distribución de 500 mil cuadernos escolares

Cooperativa La Altagracia Inc., como cada nuevo año escolar, inició la distribución de 500,000 cuadernos escolares en sus distritos, grupos de ahorrantes y sucursales, con el interés de contribuir con la reducción de gastos de sus asociados en compra de útiles para el inicio de clases. Los cuadernos cuentan con atractivos diseños y son vendidos de manera subsidiada a \$200 pesos por docena, con un precio por unidad de \$16.66 pesos, lo que se estima representa un ahorro de más de 25 millones de pesos con respecto a su precio de mercado.



Dimensión y cuantificación de la Inversión Social de Coopaltagracia 2012-2016

La responsabilidad social empresarial (RSE), se define como la relación ética de una empresa con quienes son afectados por sus actividades comerciales. Mientras que los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX, vinculados al cooperativismo y a movimientos que perseguían conciliar las prácticas empresariales con principios sociales, la visión moderna de la RSE es cada vez más abarcadora. Hoy día ya no solo se refiere a mitigar efectos, como se pensaba tras su conformación formal a mediados del siglo XX, sino que se extiende a considerar el desarrollo sostenible, las desigualdades sociales, la preservación del medioambiente y la diversidad cultural.

La práctica de la RSE en las cooperativas es fundacional y esencial, ya que las mismas son instituciones de la economía solidaria que no persiguen fines de lucro sino el bienestar común, por lo que deben concentrarse en maximizar el impacto social, pero sin descuidar el fin primordial de una cooperativa, que es servir de instrumento a la superación económica y social de sus asociados.

En Cooperativa La Altagracia, Inc., como bien señalara su expresidente, Rafael Narciso Vargas, "Nuestra prác-

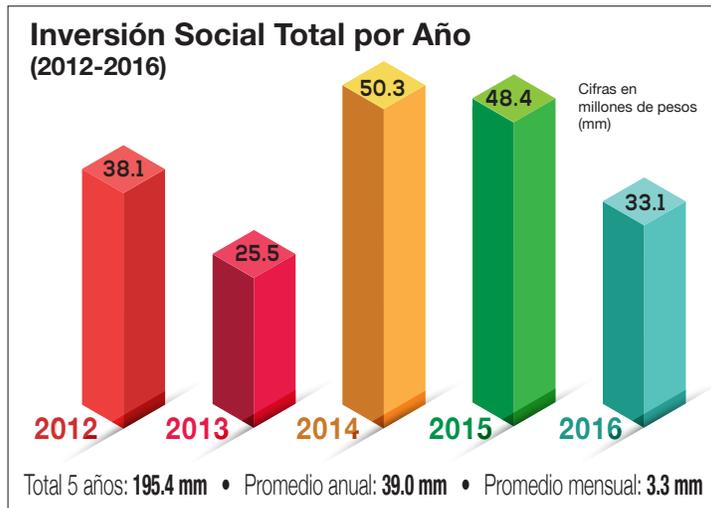
tica de la Responsabilidad Social Cooperativa está alineada con los principios universales de la cooperación y la ponemos de manifiesto en el Balance Social Cooperativo". Es precisamente este eficaz instrumento de medición, parte fundamental de

ción y difusión del cooperativismo, así como para garantizar su aspecto democrático y de buen gobierno (las cuales tienen también connotada influencia en el aspecto social de sus asociados), este breve análisis se basa en sus ejes principales de

Gestión Social, tales como capacitación, aportes a la educación, impulso al deporte, apoyo al desarrollo de la mujer y de los jóvenes, formación artística y difusión cultural, reforestación y medioambiente y ayudas directas a comunidades empobrecidas. Mención especial merece el continuado y considerable apoyo a reconocidas instituciones sin fines de lucro de la ciudad de Santiago, quienes trabajan en áreas sensibles, como Cáritas Arquidiocesana, Acción Callejera, El Voluntariado Jesús con los Niños, el Patronato del Instituto de la Diabetes, Patronato Instituto Oncológico del Cibao, Patronato Cibao de Rehabilitación, el Hospicio San Vicente de Paúl, Ministerio Siervas de María, Núcleo de Apoyo a la Mujer y Casa Abierta, entre otros, las cuales han recibido en conjunto más de 9 millones de pesos durante estos 5 años.

De todos los renglones, destaca como el de mayor énfasis, el referente a la educación y a la formación, cuya inversión supera los 90 millones de pesos entre los años 2012 y 2016. Asimismo, otros importantes sectores como mujer y juventud, recibieron en estos 5 años un aporte superior a los 5 millones de pesos. El deporte, el arte, la cultura y la recreación, también forman un importante eje de proyección del asociado, recibiendo más de 18 millones, mientras que a la reforestación y al medioambiente se dedicó casi 1 millón de pesos en promedio por año.

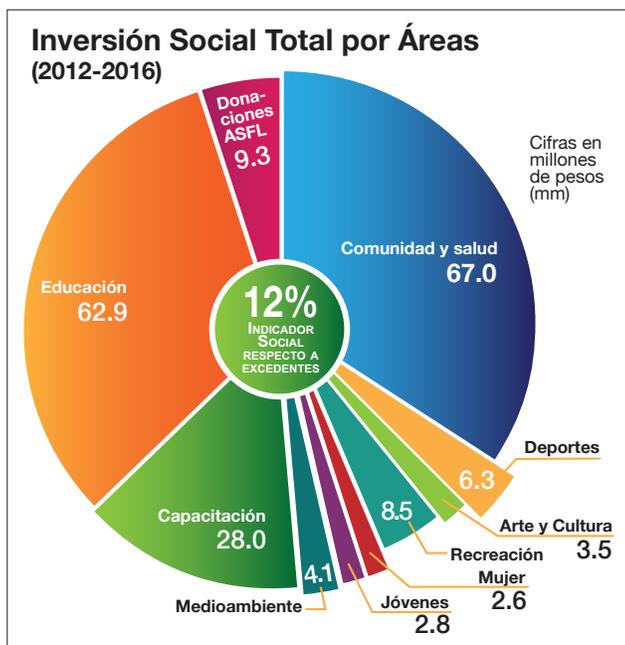
Finalmente destacar, que la ayuda social directa a los asociados y a las comunidades mediante donaciones y operativos durante estos últimos 5 años, fue superior a los 67 millones de pesos, cifra que junto a un Indicador Social con respecto a los excedentes promedio de un 12.5 %, reflejan la seria decisión y los grandes alcances del amplio programa de responsabilidad social de Cooperativa La Altagracia, Inc.



las memorias que se publican al finalizar cada período, el que nos permite ver, de manera resumida, un inmenso programa transformación social que abarca más mil acciones desarrolladas en las comunidades donde la cooperativa tiene incidencia, llegando cientos de miles de personas cada año.

La cuantificación de nuestra inversión social durante los últimos cinco años promedia por encima de los 39 millones de pesos anualmente, para una inversión en el reciente lustro que alcanza los 200 millones de pesos, monto que apenas refleja la inversión directa, ya que por la naturaleza de las acciones (capacitación, prevención, ventas subsidiadas, formación de multiplicadores) su valor agregado cooperativo es muchísimo mayor con notable influencia en el tejido social y económico de la provincia de Santiago.

Aunque la Cooperativa invierte cuantiosos recursos en áreas para el fortalecer la promo-



Pasados presidentes narran evolución de Cooperativa La Altagracia

Una de las actividades más emotivas dentro de nuestro 65 Aniversario, fue el Panel Vivencial con socios fundadores y directivos de gran trayectoria. Los pasados presidentes Víctor Bisonó, Julio Fernández, Lugo Cabrera, Lidia Liriano y Rafael Narciso Vargas, hicieron un recuento histórico de la institución desde su fundación, el 3 de julio de 1952.

Víctor Bisonó y Julio Fernández, como socios fundadores, relataron las adversidades que debieron enfrentar, como la dictadura Trujillista, y recordaron a los 15 jóvenes pioneros que iniciaron el proyecto en el salón de los Caballeros de La Altagracia, bajo las orientaciones del Padre Pablo Steele, con un capital de apenas 3 pesos con 75 centavos, así como el primer préstamo, el cual precisamente fue otorgado a Víctor Bisonó por un monto de 20 pesos.

Lugo Cabrera hizo recuento de las vivencias de la entidad durante las décadas de 1970 a 1985 y Lidia Liriano, primera mujer en dirigir la Cooperativa, destacó como uno de los logros principales la disminución de los intereses en los préstamos. Rafael Narciso Vargas hizo referencia a la modernización y al crecimiento vertiginoso que ha tenido la Cooperativa, abrazada siempre a los principios y valores que le dieron origen.



Cooperativa La Altagracia, Inc. EN CIFRAS



El cooperativismo: una alternativa de modelo económico

Tertulia Cooperativa con Jonathan D'Oleo

Cooperativa La Altagracia, Inc., presentó el jueves 6 de julio, en el Salón Don Marino Sosa, su tercera Tertulia Cooperativa del año con el tema "El Cooperativismo: una alternativa de modelo económico", impartida por el reconocido asesor empresarial Jonathan D' Oleo.

La conferencia ofreció una visión evolutiva del espacio global del cooperativismo y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de los pueblos.

Las palabras de bienvenida fueron ofrecidas por la señora Yose-lín Arias, presidenta de la Cooperativa, quien agradeció a los presentes su participación e interés en el aprendizaje permanente.

Jonathan D'Oleo Puig es economista, posee una doble licenciatura en Economía y Ciencias Políticas de Brandeis University (Boston, MA) y una maestría en Ciencias en Políticas Públicas de University College London (Londres, Inglaterra).



Es autor del libro *Emprende Dinámica* e imparte talleres de capacitación del capital humano y conferencias sobre liderazgo, emprendimiento y planificación estratégica a nivel mundial.

Esta concurreda tertulia contó con la presencia de una digna representación del equipo gerencial, directores centrales y distritales, valiosos colaboradores e invitados especiales.



Asociados comerciales resaltan importancia de alianza con Coopaltagracia

David Prieto
Gerente Comercial
El Encanto



Cooperativa La Altagracia es una institución sólida, que a través de los años ha fomentado el ahorro y ha brindado a los socios una gran confianza; es difícil, a veces, encontrar un lugar confiable y Cooperativa La Altagracia lo es. Nuestra relación de negocios empezó hace unos siete años, con su proyecto de bonos escolares de apoyo a la educación. Con esto, fortalecimos nuestros lazos y nos motivamos a hacernos socios de la misma. Como resultado del buen manejo que hemos llevado, ambas empresas empezamos a realizar ferias, como la reconocida "Sorprende a Mamá". Puedo decir que nuestra alianza con la Cooperativa ha sido una relación "ganar-ganar"; incluso, valorando el buen manejo que hemos logrado, la Cooperativa instaló una de sus sucursales dentro de nuestra tienda principal. Al cumplir sus 65 Años le deseamos a Cooperativa La Altagracia, Inc. y a todos sus asociados que puedan seguir creciendo, que puedan desarrollar nuevas ventajas para su negocio y que sigan manteniendo la solidez que han tenido durante todos estos años en el mercado.

Leonardo Fernández
Presidente Suplidora Hawaii



Nuestra alianza con la Cooperativa cumple ya una década. De esta relación de negocios cabe resaltar la celebración de ocho exitosas "Ferias Navihogar". Cooperativa La Altagracia, Inc. es un ejemplo a nivel de cooperativismo nacional; en materia comercial siempre ha habido una solución y los resultados son efectivos y rápidos. Destaca su alto nivel de seriedad, ya que todo lo acordado y negociado, incluso de manera verbal, ha sido cumplido y honrado al pie de la letra y en el momento acordado. Al llegar a sus 65 años, es nuestro sincero deseo que siga por el buen camino en que va actualmente, pues sabemos de antemano, que ese crecimiento continuará y será interesante, porque como cooperativa hemos notado que siempre se maneja buscando la forma de hacer las cosas de la mejor manera.

Juan Núñez
Presidente
Productos Mamá



Se puede decir que yo soy un cooperativista desde mi nacimiento. En la Actualidad el ser socio de Cooperativa La Altagracia me ha dado el apoyo que necesito y que necesitan los agricultores para seguir creyendo en el campo. Cooperativa La Altagracia sigue estando a la vanguardia. Cuando otras cooperativas están prestando para el consumo, La Altagracia presta para el desarrollo y para crear empleos. Y es eso lo que ha marcado un antes y un después en el cooperativismo y en mí.

Ruth Soto
Gerente General
COOPSEGUROS



Si me preguntaran en lo personal qué significa para mí Cooperativa La Altagracia, respondería que la considero el mejor de los ejemplos de la economía social, un referente no solo nacional sino de clase mundial, por sus amplios aportes a ese núcleo social tan olvidado en países como el nuestro que son las personas más necesitadas. Como empresa diría que es esa socia estratégica organizada y confiable con la que puedes desarrollar proyectos en beneficio para nuestros socios comunes y que goza tener directivos de alta capacidad y compromiso social. La Cooperativa es, desde sus inicios hace 28 años, un aliado extremadamente importante para Coopseguros y es socia fundadora de nuestra entidad. Nuestra relación de negocios es altamente significativa, ya que nuestro portafolio de productos y servicios son 100% apoyados por La Cooperativa La Altagracia, Inc., de lo cual dependen grandemente nuestros resultados financieros y a esto le sumamos que es una de nuestras más grandes accionistas. Cabe destacar, que recientemente consolidamos aún más nuestra relación abriendo un módulo de servicios de Coopseguros en la oficina principal de la Cooperativa. Esperamos que continúe siendo esa fuente inspiradora de progreso y valentía que ilumina los sueños de la economía social en nuestro país, que su permanencia sea sostenible para beneficio de las futuras generaciones.

Gabriel Guzmán
Gerente General Espallat Motors



Aunque nuestra relación de negocios es relativamente reciente, ya que inició el 30 de abril de 2017, hemos encontrado en Cooperativa La Altagracia, una institución crediticia de la economía solidaria consagrada a ofrecer los mejores servicios financieros en todo el territorio del Cibao, teniendo como prioridad el bienestar común. A partir de nuestra primera experiencia en su feria "Sorprende a Mamá", podemos calificar los beneficios de nuestra participación como de excelentes; ya que esta alianza llevará muchos beneficios a nuestra empresa, a la Cooperativa y a todos los clientes de ambas entidades. Con la Cooperativa La Altagracia, Inc. no solo nos unen grandes lazos de afecto, sino también la similitud de múltiples objetivos, criterios y metas. En esos 65 años no solo le deseamos sino que le auguramos aún más éxitos de los ya cosechados, para que cada día puedan ver, palpar y disfrutar los frutos del esfuerzo conjunto de todo su equipo. Que sigan creciendo y brindando el excelente servicio que les caracteriza, para que lleguen a más hogares dominicanos.

Coopaltagrancia y Edenorte firman convenio

Cooperativa La Altagracia, Inc. y Edenorte Dominicana firmaron un acuerdo interinstitucional de colaboración mediante el cual impulsarán la responsabilidad social y ambiental entre ambas entidades, como parte de distintas alianzas que promueve la Cooperativa con el sector público.

El convenio fue firmado el miércoles 26 de julio, en el edificio administrativo de Edenorte Dominicana, por la señora Yoselín Arias de D'Óleo, presidenta de la Cooperativa, y por el ingeniero Julio César Correa, gerente

general de la empresa distribuidora de electricidad.

"Desde hace tres años venimos realizando actividades educativas en diferentes distritos de nuestra Cooperativa, con el apoyo de Edenorte Dominicana; este acuerdo que firmamos hoy, es la formalización de esa relación de mutua colaboración, lo que permitirá expandir nuestras jornadas de formación sobre el uso responsable de la energía eléctrica y la reducción del impacto medioambiental.", expresó Yoselín Arias.

El acuerdo establece realizar actividades cuyo fin es beneficiar a los clientes de Edenorte, a los asociados de la Cooperativa y a todos los residentes de las comunidades de Santiago donde la cooperativa desarrolla sus servicios. Entre las acciones a ejecutar se encuentran charlas sobre manejo de finanzas personales, jornadas de reforestación y sobre el uso eficiente y racional de la energía eléctrica en universidades, escuelas, iglesias, y clubes de esta provincia.



Inicio programa de celebración 65 Aniversario

Las actividades de celebración del 65 Aniversario de Cooperativa La Altagracia, Inc., dieron inicio el día 3 de julio, con el lanzamiento oficial del Concurso 65 aniversario. Simultáneamente, en horas de la mañana, se realizaron "asaltos sorpresa" en todas nuestras sucursales con canciones interpretadas por nuestro coro juvenil, acompañado de mimos que hacían entrega de regalos a todos los colaboradores y socios presentes.

Se inauguró el Campamento Cooperatiniños 2017 (primera etapa) y se hizo entrega de RD\$2,811,817.00 en donativos a 11 instituciones sin fines de lucro de Santiago. Finalizamos el día con una solemne eucaristía especial en acción de gracias, oficiada por el reverendo Lucas Lafleur, en la Iglesia Santuario Nuestra Señora de la Altagracia.

Durante todo el mes de julio, se desarrollaron múltiples actividades como un mediators, jornada especial de préstamos hipotecarios, tertulias, puesta en circulación de libro y distribución de bonos y mascotas escolares.



CAMPAMENTO COOPERATINIÑOS 2017



La primera etapa del **Campamento Cooperatiniños 2017**, se realizó del 3 al 7 de julio y contó con la participación de 350 niños en edades de 5 a 10 años; mientras que la segunda etapa se desarrolló del 10 al 14 de julio, con la asistencia de 350 adolescentes entre 11 y 16 años. Un total de 700 Ahorrines disfrutaron de los juegos inflables, dinámicas educativas, talleres de manualidades y concursos artísticos; así como de piscina y facilidades de la Hacienda Calderón.



El lema para este año fue: ***“Me amo, me cuido y respeto a los demás”***.

IDECOOP imparte taller Ley Lavado de Activos

El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) ofreció un importante taller dirigido a los ejecutivos y directivos de Cooperativa La Altagracia, Inc., sobre el alcance de la recién aprobada Ley 155-17 sobre el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y cuyo cumplimiento en las cooperativas será supervisado por el IDECOOP.

El señor Raymond Familia, subdirector general del IDECOOP, junto a un equipo de técnicos, explicaron los pormenores de la ley a los miembros de la Cooperativa, encabezados por la presidenta del Consejo de Administración Central, Yoselín Arias; por el presidente del Consejo de Vigilancia Central, Carlos Bermúdez; y por la gerente general, Carolina Inoa.

La Ley 155-17 contempla los actos que tipifican el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, así como las sanciones aplicables. Asimismo contempla orientar y fortalecer la organización institucional a fin de evitar de que se haga uso del sistema económico nacional para cometer tales acciones ilícitas.



Seminario “Calidez y Calidad en el Servicio al Socio”

Como parte del continuo programa de formación de nuestro capital humano, Cooperativa La Altagracia, Inc. impartió el domingo 9 de julio, el seminario “Calidez y Calidad en el Servicio al Socio”, con el objetivo de favorecer un espacio vivencial de reflexión y toma de conciencia sobre la calidad y calidez del servicio ofrecido a nuestros asociados.

Basados en el lema institucional para este año, se trabaja para que todo el personal continúe ofreciendo atenciones de calidad con un trato muy humano, creando así una conexión empática con el cliente. El primer tema fue impartido por el coach ejecutivo y consultor Hanglet Tejeda, quien se refirió a temas como las guías claves para brindar un excelente servicio al

cliente y sobre aspectos de la ética del cuidado aplicadas a dicho servicio, motivando a los participantes con el lema “Pon tu corazón y haz que suceda”.

El segundo tema fue abordado por el instructor José Joaquín Madera, quien trató los tópicos: Actitud positiva para determinar las necesidades del socio, Conoce a tu cliente, Conexión empática de negociación con el socio, Ventas cruzadas y Cómo medir la satisfacción del socio.

Para finalizar, Azilde Amaro, comunicó la importancia de la imagen personal y profesional, las técnicas de cortesía y amabilidad. Además, manifestó lo vital que es el lenguaje corporal y la ética profesional en los negocios.



Puesta en circulación del libro *Letras para un Corazón sin Rumbo*

Letras para un Corazón sin Rumbo, la primera antología publicada por los integrantes del Círculo Literario de Cooperativa La Altagracia, fue puesta en circulación el viernes 28 de julio en el salón "Don Marino Sosa". Esta obra reúne los trabajos realizados por 24 autores provenientes de los grupos de Ahorín y está conformada por 17 cuentos, 11 poemas y 26 reflexiones, para un total de 54 obras de cuidada calidad literaria, junto a 32 ilustraciones también realizadas por 5 de los integrantes del grupo.

Yoselín Arias, presidenta de Cooperativa La Altagracia, Inc. motivó la publicación de este libro destacando, el hecho de que "la presente obra sea, por entero, el producto de laboriosas manos cooperativistas que la asumieron con amorosa dedicación"; mientras que la gerente de Gestión Social, Lisette Genao, ponderó el valor y los aportes de la obra en el trabajo de formación con los jóvenes, ya que la misma expone de manera vivencial distintas reflexiones en torno a los principales valores humanos y a los Principios Cooperativos, motivando a los jóvenes a ser ciudadanos de bien, a



no dejarse vencer por los obstáculos y a luchar por alcanzar sus metas.

El Círculo Literario de Cooperativa La Altagracia fue creado en marzo del 2015, es un espacio plural, vanguardista y participativo que promueve la escritura, la creatividad y el cooperativismo, como formas de contribuir al desarrollo de la juventud. Es coordinado por el escritor Manuel Libre Otero.

La presentación formal estuvo a cargo del escritor y periodista Luis Córdova y contó con el respaldo del licenciado Rafael Narciso Vargas, asesor y expresidente de la Cooperativa, y de Lourdes Carolina Inoa, gerente general, quienes tuvieron la visión de apoyar la creación del Círculo Literario y de asumir por entero la publicación de la obra.



Celebramos el Día del Río Yaque del Norte

Cada 25 de julio se conmemora el Día del Río Yaque del Norte, instituido por el decreto número 172-95, del 27 de julio de 1995. En horas de la mañana, representantes de la Cooperativa La Altagracia, Inc. y de otras instituciones de servicio de Santiago, se unieron para celebrar este significativo día, recordándoles a todos los presentes la gran importancia que reviste el río Yaque del Norte para la ciudad y la región.

Sus aguas se utilizan en los canales de riego para la agricultura de la Línea Noroeste y de su caudal dependen importantes acueductos, represas y generación de energía hidroeléctrica. Al final nuestros cooperativistas junto a los demás participantes, sembraron cientos de árboles de distintas especies en áreas deforestadas en torno al río.



La Cooperativa con el Barrio en La Paloma

Continuando con nuestros aportes al desarrollo comunitario, el sábado 29 de julio se realizó en el distrito La Paloma, en Tamboril, el operativo mensual de la Cooperativa con el Barrio.

Los asistentes a este operativo fueron beneficiados con consultas médicas, exámenes de la vista, exámenes de Papanicolaou y de próstata, vacunas contra el tétanos, así como servicios de barbería y fumigación de viviendas, totalmente gratis. También, estuvo a la disposición del público la venta de medicamentos y productos alimenticios a precios subsidiados por la Cooperativa.

La actividad contó con el respaldo de los directores del distrito La Paloma, encabezado por el presidente distrital Héctor Arias, y representantes de los Consejos de Administración Central y de Vigilancia Central de la Cooperativa. El equipo coordinador contó con el apoyo de la Comisión Central de Jóvenes, de los estudiantes universitarios becados y de la Comisión de Medio Ambiente.



Clausura curso de manualidades en Jacagua



Con la participación de 17 socias, la representación de la Comisión de la Mujer Cooperativista, directores del distrito, familiares, amigos, y la presentación de los trabajos terminados, fue clausurado en el local del distrito Regional de Jacagua, el curso de manualidades "Bordados en Cintas". El curso tuvo como facilitadora a la profesora Dulce Santos, del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). Maritza Reyes, coordinadora de la Comisión de la Mujer, expresó su satisfacción por la gran destreza mostrada por las alumnas en sus creaciones.

Operativo de Salud Bucal

Con una participación masiva de la comunidad, se efectuó de manera exitosa un Operativo de Salud Bucal en el Grupo de ahorrantes San Juan Bautista, de Tamboril. El mismo contó con el auspicio de Cooperativa La Altagracia, Inc. y fue realizado en la Escuela Antonio Céspedes Rojas, beneficiando a los residentes de Boca de Licey y de otras comunidades cercanas, quienes recibieron extracciones dentales, profilaxis y empastes de manera gratuita. Este operativo contó con la colaboración y el apoyo de los estudiantes universitarios becados.



PRÉSTAMO EDUCATIVO UNIVERSITARIO



PRÉSTAMO EDUCATIVO ESCOLAR
EDUCATIVO UNIVERSITARIO
EDUCATIVO ÚTILES ESCOLARES

CENTRAL TELEFÓNICA
809-581-8541

www.coopaltagracia.com
@coopaltagracia

facebook.com/coopaltagracia
www.coopaltagracia.com @coopaltagracia

Dirección: Comité Ejecutivo - Gerencia General / Coordinación: Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones
Fotografías: Depto. Relaciones Públicas - Carlos Chicón y Tony Núñez (sociales) / Diseño y corrección: Artecia, Inc.
© 2017 Cooperativa La Altagracia, Inc. / C. Vicente Estrella #49, Santiago, Rep. Dom. / Tel.: 809-581-8541

CONCURSO



ANIVERSARIO

DEL 3 DE JULIO AL 16 DE DICIEMBRE 2017

1er. lugar: 1 premio de **RD\$ 200,000.00**

2do. lugar: 3 premios de **RD\$ 75,000.00**

3er. lugar: 6 premios de **RD\$ 50,000.00**

4to. lugar: 5 premios de **RD\$ 25,000.00**

5to. lugar: 50 premios de **RD\$ 10,000.00**

Ser uno de los felices 65 ganadores depende de ti. Ahorra, incrementa tus acciones y paga tus préstamos y servicios a tiempo, para que recibas más boletos.

Si aún no eres socio, ¿qué esperas? Inscríbete ya y recibe boletos adicionales. Son muchas las ventajas financieras que te ofrecemos y disfrutas de múltiples beneficios sociales, educativos y recreativos.

Recuerda, mientras más boletos deposites, mayor oportunidad tienes de ganar.



Cooperativa La Altagracia, Inc.

¡El Cooperativismo es Solución!