



COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.

Manual del Asociado

07 de abril de 2025

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

Índice

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO PRIMERO	2
ANTECEDENTES, DEFINICIONES Y PRINCIPIOS COOPERATIVOS.	2
I. <i>Origen de la Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L.</i>	2
II. <i>Definiciones</i>	3
III. <i>Los Principios Cooperativos</i>	4
CAPÍTULO SEGUNDO	7
NUESTRA COOPERATIVA: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y RÉGIMEN ECONÓMICO	7
I. ORGANISMOS NACIONALES E INTERNACIONALES A LOS CUALES PERTENECEMOS	7
II. ORGANIZACIÓN Y ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	8
III. REQUISITOS PARA SER ASOCIADO	11
IV. ELEMENTOS DE PARTICIPACIÓN	12
V. DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASOCIADOS	13
VI. RÉGIMEN ECONÓMICO	14
CAPÍTULO TERCERO	16
COMPROMISOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	16
I. <i>Compromisos Obligatorios y Ahorros Voluntarios</i>	16
II. <i>Créditos</i>	18
III. <i>Protecciones</i>	20
IV. <i>Seguros</i>	22
V. <i>Telefonía Móvil</i>	22
VI. <i>Otros Beneficios</i>	23
VII. <i>Empresa Fiduciaria</i>	23

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

INTRODUCCIÓN

El Comité de Educación de la Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L., cumpliendo con el ordenamiento del Estatuto de colaborar con los Órganos de Gobierno, preparó este MANUAL DEL ASOCIADO con el propósito de conocer la doctrina Cooperativista, la historia de nuestra Cooperativa, su funcionamiento, productos y servicios, con la finalidad de que el presente documento fortalezca nuestra identidad cooperativa y refuerce el sentido de pertenencia en toda nuestra membresía”.

Hemos dividido el contenido en tres capítulos:

El primer capítulo se refiere a la historia de nuestra Cooperativa, algunas definiciones importantes y los Principios Cooperativos, base de las normas que nos rigen.

El segundo capítulo trata del funcionamiento administrativo y económico de nuestra Cooperativa.

Explica cómo se constituye la Asamblea de la Cooperativa, las Reuniones Capitulares y el funcionamiento de los Órganos de Gobierno.

Los aspectos financieros se detallan para que todos conozcan cómo obtiene la Cooperativa sus recursos económicos, cómo los utiliza en la prestación de servicios a los Asociados y se concluye describiendo los deberes y derechos de los Asociados.

El tercer capítulo hace una descripción de los diversos productos y servicios que ofrece nuestra Cooperativa.

	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

CAPÍTULO PRIMERO

Antecedentes, definiciones y principios cooperativos.

I. Origen de la Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L.

En 1969, numerosos médicos fueron inducidos a acogerse obligatoriamente a la jubilación. En ese año, el salario promedio de un profesional de la medicina en condiciones de jubilarse era de B/.500.00.

Este hecho determinó que el gremio tomara conciencia de la situación económica que afrontaría el profesional de la medicina al momento de su jubilación. Los médicos directamente afectados en ese momento se reunieron para buscar una solución a la brusca reducción salarial a la que se enfrentarían al jubilarse.

Se conoció que existía en El Valle del Cauca, Colombia, una Cooperativa de Médicos, con un futuro muy promisorio: la Cooperativa Médica del Valle, R. L. (COOMEVA) fundada en 1964. Como solución se planteó la creación de una cooperativa de ahorro y crédito para los médicos, siguiendo el modelo de COOMEVA, cuyo principal objetivo sería la creación de un Fondo de Retiro.

Así fue como el 22 de enero de 1970 se inscribió la Cooperativa de Ahorro y Crédito Profesionales, R.L., obteniendo su Personería Jurídica con 112 Asociados, todos ellos pertenecientes a la Asociación de Médicos, Odontólogos y Afines de la Caja del Seguro Social (AMOACSS) y con un capital semilla de B/.20,000.00 prestados por esa institución.

Por estas razones, los fundadores fueron médicos, odontólogos y afines de la Caja de Seguro Social, constituyéndose así el vínculo o condición profesional para poder pertenecer a esta Cooperativa.

Con el tiempo, empezaron a ingresar profesionales que cumplían con el vínculo, pero que no pertenecían a la AMOACSS, ni a la Caja de Seguro Social. En el año (1988) se permitió la afiliación de fonoaudiólogos, kinesiólogos y fisioterapeutas. En 1995 se incluyó a los hijos de los Asociados; en el 2003 a los nutricionistas - dietistas; en el 2008 a los médicos veterinarios y, más recientemente, en el 2012 a los terapeutas ocupacionales.

Dado el crecimiento de la membresía en el interior de la República, se crearon los Capítulos. La Sede Principal de la Cooperativa se estableció en la Capital de la República. En la actualidad

	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

existen ocho Capítulos: Panamá, Azuero, Bocas del Toro, Chiriquí, Coclé, Colón, Veraguas y Panamá Oeste.

En 1991 se modificó la razón social de Cooperativa de Ahorro y Crédito a la de Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R.L., con el objetivo de poder incursionar en otras actividades para beneficio de la membresía.

Nuestro Propósito: Proveer servicios financieros y de salud, brindando educación continua a nuestros Asociados, permitiéndoles mejorar su economía y el bienestar en todo momento, contribuyendo con nuestro ecosistema de salud a la seguridad sanitaria de todos.

Visión: Ser la Cooperativa líder de la región y reconocida por su ecosistema sanitario.

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

Referencia: Planificación estratégica 2023-2025.

II. Definiciones

- **Cooperativa:**

“Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.

Esta definición es la aprobada por la **Alianza Cooperativa Internacional (ACI) en 2007**.

- **Servicios Múltiples R.L:**

Es un tipo de cooperativa que se ocupa de diversos ramos de la actividad económica, social o cultural, y tiene por finalidad satisfacer necesidades conexas o complementarias.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

Son las siglas de Responsabilidad Limitada, la cual garantiza que, en aquellas obligaciones contraídas por la empresa, el Asociado sólo responderá con el monto de sus Aportaciones incluidas en el Capital Social dentro de su patrimonio. Todos los demás bienes de los Asociados de una cooperativa están excluidos de las responsabilidades legales de la empresa.

- **Ejercicio Socioeconómico:**

Es el periodo de tiempo de 12 meses que las empresas establecen para poner en marcha su vida económica y comercial. En nuestro Estatuto se ha establecido del 1 de enero al 31 de diciembre.

III. Los Principios Cooperativos

- **Principios:** Conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, misión, la estrategia y los objetivos estratégicos.
- **Valores:** Son los principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona o una acción y que se consideran positivos o de gran importancia para un grupo social.

Referencia: Planificación estratégica 2023-2025.

Son el fundamento de la doctrina Cooperativista como un sistema económico y social.

Los 7 principios Cooperativos son:

1. Membresía abierta y voluntario
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.

Los primeros tres principios se dirigen en especial a la dinámica interna de cualquier cooperativa y los últimos cuatro, a la operación interna y externa de la misma.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

1er Principio: Membresía abierta y voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

2do Principio: Gobierno democrático de los miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.

En las cooperativas de base, los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

3er Principio: Participación económica de los miembros

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

4to Principio: Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

5to Principio: Educación, formación e información

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general -particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

6to Principio: Cooperación entre cooperativas

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

7mo Principio: Compromiso con la comunidad

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

Nuestros Valores:

- **Trabajo en equipo:** Es una manera muy útil de agilizar las tareas del día a día, consiguiendo alcanzar los objetivos de manera exitosa. El secreto de este valor está en hacerlo de buena manera aplicando esfuerzos con el único fin de lograr el éxito individual, departamental y de toda la Cooperativa.
- **Servicio al Cliente:** Nuestro personal que desarrolla esta actividad está en contacto directo con nuestros asociados y terceros, debe procurar siempre aclarar dudas, resolver problemas relacionados con el servicio ofrecido, atender y procesar de manera oportuna quejas y sugerencias para trabajar en mejorar la experiencia del cliente.
- **Transparencia:** Es un valor transversal y obligatorio para cualquier organización. Tiene un lugar especial dentro de nuestro código de ética y las acciones que realizamos en el departamento de responsabilidad social y todas las unidades de negocios.
- **Respeto:** El respeto es uno de los valores morales más importantes del ser humano, pues es fundamental Para lograr una armoniosa interacción social.

El respeto debe ser mutuo y nacer de un sentimiento de reciprocidad.

- **Comunicación:** La comunicación es una pieza clave para cualquier organización y especialmente para las cooperativas, promueve la mejora del desempeño y eficacia optimizando los recursos.

Referencia: Planificación estratégica 2023-202

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

CAPÍTULO SEGUNDO

Nuestra Cooperativa: Aspectos administrativos y régimen económico

I. Organismos nacionales e internacionales a los cuales pertenecemos

- **Organismos Internacionales:**

- **ACI:** Alianza Cooperativa Internacional. Es la máxima autoridad doctrinaria del cooperativismo mundial.
- **CCC-CA:** Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica. Es una organización autónoma, no gubernamental y sin fines de lucro, concebida como un observatorio y consultora especializada del desarrollo para las corporativas de la región.
Referencia: Aprobado según acuerdo de Junta No. 45-2014.
- **IHCO –** Organización Internacional de Cooperativas de Salud es una organización sectorial de la ACI, creada para promocionar información sobre la naturaleza y el papel de las cooperativas de salud a las agencias y organismos internacionales.
Referencia: Aprobado según acuerdo de Junta No. 38-2022.

- **Organismos Nacionales:**

- **IPACOOOP:** Instituto Panameño Autónomo Cooperativo. Es la institución pública que regula a las Cooperativas en la República de Panamá. Tiene a su cargo, privativamente la formulación, dirección, planificación y ejecución de la política cooperativista del Estado.
- **CONALCOOP:** Consejo Nacional de Cooperativas.
- **CONALPAN:** Comité Nacional de Afiliados a la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica. Afiliadas a la CCC-CA.
- **IGCP:** Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

II. Organización y Aspectos Administrativos

El régimen de la Cooperativa es democrático y lo ejercen los siguientes Órganos de Gobierno:

1. La Asamblea
2. La Junta de Directores
3. La Junta de Vigilancia

Colaboran en el funcionamiento administrativo de la Cooperativa:

- Comité de Crédito
- Comité de Educación
- Otros comités y comisiones.

1. ASAMBLEA

- Puede ser Ordinaria o Extraordinaria.
- Es la autoridad máxima de la Cooperativa.
- Puede ser por asociados o delegados. Cuando la Cooperativa tenga más de 2,500 asociados, la asamblea se efectuará por delegados, y cada delegado representará un número no menor de 20 ni mayor de 100 asociados. Nuestro Estatuto señala que los delegados serán elegidos a razón de 1 por cada 20 asociados.
- Dentro de las funciones están: Administrativa: Electiva e Informativa.
- Brinda la mejor oportunidad para comunicar sobre las actividades que desarrolla de la Cooperativa.
- Permite conocer y evaluar la manera como Directivos y colaboradores han desempeñado sus cargos a través de los informes.
- Facilita el libre intercambio de ideas y propicia el libre debate.
- Elige a los nuevos Directivos.
- La Ley establece que toda cooperativa con más de 2,500 asociados realizará sus asambleas por medio de delegados; y cada delegado representará un número no menor de 20 ni mayor de 100 asociados.

Nuestro Estatuto señala que se debe nombrar un delegado por cada 20 asociados.

Antes de cada asamblea se efectuarán reuniones en cada uno de los capítulos con el propósito de elegir a los delegados y divulgar los temas que se tratarán en la asamblea.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

Para poder sesionar en una asamblea se requiere que exista quórum, determinado por más de la mitad de los delegados correspondientes.

Las decisiones de las Asambleas se adoptarán por mayoría simple de votos, salvo los asuntos para los que la Ley 17 de 1997 o el Estatuto requieran los 2/3 de los votos de los presentes en la asamblea.

Sus atribuciones y decisiones, según Ley y Estatuto, son de su exclusiva competencia.

Decisiones con los 2/3 de votos:

1. Aprobar o modificar el Estatuto.
2. Aprobar o modificar el Reglamento del Capital Externo.
3. Decidir sobre la distribución de excedentes.
4. Decidir sobre la adopción de medidas de responsabilidad contra los miembros de los cuerpos directivos.
5. Decidir los cambios sustanciales en el objeto social.
6. Aprobar la adquisición, construcción y venta de bienes raíces, o el financiamiento de proyectos o contratos que afecten más del 15% del patrimonio de la cooperativa.
7. Decisiones por mayoría simple de votos: 3.
8. Elegir y/o remover a los miembros de los cuerpos directivos.
9. Resolver la emisión de obligaciones y títulos-valores.
10. Fijar las capitalizaciones extraordinarias.
11. Aprobar el presupuesto de ingresos, gastos y el plan de inversión.
12. Expulsión del asociado o directivo en grado de apelación.

Deberes y Derechos de los Delegados

Deberes

- Conocer el Orden del día y todos los asuntos que se van a tratar, leyendo previamente el Informe del Ejercicio Socioeconómico del período en discusión.
- Redactar en forma clara y concisa sus propuestas, presentarlas y sustentarlas, según lo dispuesto en el Reglamento de Debate.
- Escuchar con atención y respeto los comentarios de otros Delegados y los Cuerpos Directivos.
- Actitud positiva al exponer sus ideas y comentarios
- Procurar siempre estar dentro del tema que se debate, evitando alusiones personales, ofensivas o denigrantes.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

Derechos

- Voz y voto en la Asamblea
- Debater sobre los temas propuestos a su consideración, dando su opinión a favor o en contra de estos.
- Votar cuando debe tomarse una decisión.
- Presentar mociones o propuestas para que sean debatidas y votadas por la Asamblea
- Señalar situaciones que contravienen al reglamento de debate como cuestión de orden, situación de privilegio, punto aclaratorio, etc.
- Procurar siempre estar dentro del tema que se debate, evitando alusiones personales, ofensivas o denigrantes.
- Elegir a los Directivos entre los candidatos postulados para la Junta de Directores, Junta de Vigilancia y Comité de Crédito.
- Los Directivos se eligen por un período de 3 años, y podrán ser reelegidos por un período adicional consecutivo.

2. JUNTA DE DIRECTORES

- Es el órgano encargado de la administración permanente de la Cooperativa.
- Encargada de fijar las políticas y estrategias generales para dar cumplimiento al objetivo socioeconómico de la empresa y velar por la ejecución de los planes acordados por la Asamblea.
- Constituida por siete Delegados, elegidos en la Asamblea, que posteriormente designan entre sus integrantes los cargos de Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero y tres Vocales.
- El Presidente de la Junta de Directores es el Representante Legal de la Cooperativa.
- A la Junta de Directores le corresponde el nombramiento del Gerente General, Subgerente, auditor, contralor, asesores legales y cualquier otro servicio técnico especializado. El Gerente General contrata y dirige a los colaboradores administrativos, quienes son las personas que realizan las funciones operacionales de la empresa.
- La Junta de Directores, de igual manera, nombra Comisiones permanentes, especiales y eventuales de acuerdo con el Estatuto y su reglamento, y a las necesidades, tales como: Comité de Educación, Comisión de Morosidad, Comisión de Seguros, Comisión de Tecnología y Seguridad de la Información, Comisión de Planificación Estratégica, Comisión de Riesgo, Comité de Prevención, Comisión para el Seguimiento y Desarrollo del Proyecto Hospital Profesional (HOP):

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

3. JUNTA DE VIGILANCIA

- Es el órgano fiscalizador de la actividad socioeconómica y contable de la Cooperativa.
- Es la encargada de velar por el estricto cumplimiento de la Ley, del Estatuto y Reglamentos de las decisiones de Asamblea.
- Está integrada por tres Asociados, elegidos entre los Delegados de la Asamblea.
- Designan entre ellos a un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario.

4. COMITÉ DE CRÉDITO

- Es el organismo operativo que funciona sólo en las cooperativas que conceden préstamos y está encargado de hacer cumplir la política señalada en el correspondiente reglamento de crédito.
- Está integrado por tres Asociados. Según lo establezca el Estatuto, serán escogidos por la Junta de Directores o por los Delegados que asistan a la Asamblea. El Estatuto de nuestra Cooperativa, contempla que los miembros del Comité de Crédito serán elegidos en Asamblea.
- Designan entre ellos a un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario.

III. Requisitos para ser Asociado

El primer principio cooperativo establece que la adhesión a una cooperativa es abierta y voluntaria, así como el derecho a retirarse de la misma.

El **Estatuto** de nuestra Cooperativa, en su **Artículo 1.2**, establece que los Asociados deben ser Médicos, Odontólogos, Optómetras, Quiroprácticos, Psicólogos, Fonoaudiólogos, Fisioterapeutas, Fonoaudiólogos, Nutricionistas-Dietistas, Médicos Veterinarios, Terapeutas Ocupacionales e hijos de Asociados vivos o hábiles al momento de su fallecimiento.

No existe ninguna restricción social, política, religiosa o racial para el ingreso, pero debe ser una persona natural legalmente capacitada para contraer compromisos, gozar de reconocida honradez, conocer, ser mayor de edad y cumplir con lo establecido en el Código de Ética. Además, estar dispuesto a cumplir con los requisitos y condiciones exigidas por la legislación vigente, por los principios cooperativos y con todas aquellas disposiciones incluidas en los Estatutos, Reglamentos y Políticas de la Cooperativa.

También se contempla en el artículo 1.5.17 el ingreso en calidad de tercero establece que la prestación de Servicios a Terceros estará limitada a los cónyuges del asociado activo o fallecido y a los siguientes familiares: padres, madres, hermanos (as), tíos (as), sobrinos (as) y primos (as).

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

Todos estos familiares requerirán autorización escrita del asociado.

Podrán participar voluntariamente, en los siguientes servicios de la Cooperativa: ahorros, préstamos, protecciones y seguros. Se excluyen aportaciones y capital externo.

Todos los asociados al ingresar a la Cooperativa deben nombrar a sus beneficiarios, llenando la Tarjeta de Designación de Beneficiarios, a quienes la Cooperativa deberá traspasar en caso de muerte del asociado, sus derechos a aportaciones, ahorros, capital externo y cuentas de ahorro que posea la Cooperativa.

Para los Terceros, una vez aprobado su ingreso, pueden participar de los servicios de la Cooperativa, excepto aportaciones y Capital Externo.

Los requisitos para ingresar a la Cooperativa Profesionales, R.L. son los siguientes:

- Confirmar el vínculo profesional mediante la presentación del diploma o certificado de las profesiones mencionadas; o
- Presentar certificado de nacimiento que establezca el vínculo por parentesco, en caso de aplicar como hijo de Asociado.
- Entregar los documentos requeridos según el proceso de admisión vigente.

Después de cumplir con los requisitos, la Gerencia General presenta las solicitudes de los aspirantes a la Junta de Directores para su aprobación.

Desde el momento de su aprobación, los aspirantes pasan a ser Asociados y son responsables de cumplir con el pago de los aportes obligatorios además del Seguro Colectivo de Vida (la prima mensual dependerá de la edad del Asociado).

Los ahorros que el Asociado posea en la Cooperativa pueden ser legados, en caso de fallecimiento, a sus familiares llenando la tarjeta testamentaria. Si el beneficiario es menor de edad, será representado por un albacea.

IV. Elementos de Participación

- **Personas**

Una vez que se ingresa a la Cooperativa se adquieren compromisos de participación, así como también deberes y derechos.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

Siendo la cooperativa una asociación de personas para beneficio de ellas mismas, el principal elemento de participación es la Persona misma.

- **Ideas**

El conjunto de ideas y opiniones de todos los Asociados es el motor que impulsa a la Cooperativa.

El cooperativismo se basa en un profundo respeto por la persona y sus ideas.

- **Dinero**

Es la contribución material que solidifica toda estructura de la empresa cooperativa. Consolida su estabilidad económica y colabora en la solución de diversos problemas de los Asociados.

El movimiento cooperativo en general, y la cooperativa en particular, espera que cada Asociado y Tercero contribuya con la empresa utilizando los servicios financieros que brinda la misma.

Personas, Ideas y Dinero son los principales componentes de participación en la Cooperativa. El incremento en cada una de estas esferas será un reflejo del grado de participación individual.

V. Derechos y Deberes de los Asociados

Los derechos constituyen el móvil principal de ingreso a cualquier cooperativa.

Los Derechos de los Asociados son los siguientes:

- Participar con voz y voto en las reuniones sobre la base de igualdad. En la Asamblea estará representado a través de sus Delegados.
- Solicitar a la Junta de Directores y de Vigilancia, y recibir de éstas, información sobre el desenvolvimiento de la Cooperativa.
- Elegir y ser elegido para desempeñar cargos en los cuerpos directivos.
- En caso de ser elegido para un cargo, aceptarlo y desempeñarlo con responsabilidad y dedicación.
- Participar de los beneficios económicos de la Cooperativa.
- Utilizar los servicios de la Cooperativa y realizar con ella las operaciones propias de su objeto social.
- Apelar ante la Asamblea contra cualquier decisión que afecte sus derechos.
- Presentar iniciativas o proposiciones que mejoren el funcionamiento de la empresa.
- Formular denuncias por incumplimiento de la Ley, del Estatuto o de los reglamentos,

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

ante la Junta de Vigilancia.

- Retirarse voluntariamente de la Cooperativa.

Los deberes y obligaciones de los Asociados son los siguientes:

- Patrocinar a su cooperativa con la mayor constancia, ya que sus servicios fueron creados en la medida de las necesidades de los Asociados y están concebidos para que les sean ventajosos.
- Además de la ventaja directa de la transacción con la Cooperativa, existe la indirecta al participar en las utilidades.
- Asistir a las reuniones y seminarios, y participar activamente en ellos.
- Asumir responsabilidades especiales como Delegados, o desempeño en los organismos de gobierno y en los comités o comisiones de trabajo.
- Conocer el funcionamiento de la cooperativa a través del Estatuto y Reglamentos que la rigen.
- Mantenerse al día evitando morosidad en las obligaciones económicas contraídas.
- Contribuir a mantener un ambiente de cordialidad y respeto dentro del grupo.
- Abstenerse de incurrir en actos u omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio de la Cooperativa.
- Actuar siempre con sentido social, más que por el beneficio individual, porque el principio de solidaridad es la esencia del Cooperativismo.

VI. Régimen Económico

Es el conjunto de actividades desplegadas por la Cooperativa, referente a la adquisición, consumo y distribución de sus recursos económicos.

La legislación que rige a las cooperativas determina, en una forma muy específica, cómo se constituyen los fondos y cómo se manejan los mismos.

Las cooperativas son consideradas como entidades que promueven el desarrollo económico de los pueblos, por esta razón son favorecidas por exoneraciones (de impuestos y gravámenes) que proporcionan ventajas adicionales en las operaciones económicas que la empresa realiza con sus Asociados.

Ejercicio Socioeconómico y Supervisión

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

- Para cada ejercicio socioeconómico se cuenta con presupuestos de ingresos, gastos y de inversiones, elaborados por la administración, analizados por los organismos directivos y aprobados por la Asamblea.
- El control del ejercicio socioeconómico depende de la Junta de Directores y cuenta con la fiscalización de la Junta de Vigilancia, con la Gerencia de Auditoría Interna y para mayor seguridad, se contratan firmas de Auditores Externos, que emiten su opinión sobre los Estados Financieros.

Fuente de Recursos Económicos

Aportes obligatorios de los Asociados:

- Aportaciones
- Capital Externo
- Fondo de Incapacidad Temporal
- Fondo de Mortuoria
- Fondo de Plan Solidario de Cáncer

Aportes voluntarios de los Asociados:

- Ahorros de Navidad
- Depósitos Disponibles
- Depósitos a Plazo Fijo
- Plan de Capitalización

Ingresos Operativos:

- Intereses sobre préstamos
- Manejo de préstamos
- Ingresos por tarjetas de crédito
- Intereses sobre depósitos bancarios
- Ingresos derivados de los planes de Seguros Voluntarios
- Morosidades
- Cuota de admisión
- Servicio de telefonía celular, alquileres y otros

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

CAPÍTULO TERCERO

Compromisos, productos y servicios

La Cooperativa pone a disposición de sus miembros una variedad de servicios con los cuales se benefician el Asociado y también sus familiares.

I. Compromisos Obligatorios y Ahorros Voluntarios

La cooperativa logró establecer un incentivo para ahorrar con la creación del Capital Externo.

En nuestra Cooperativa existen dos tipos de ahorros: Obligatorios y Voluntarios.

Los obligatorios son aquellos en los cuales todo Asociado está obligado a participar contribuyendo con su depósito mensual durante el tiempo que pertenezca a la Cooperativa. Los voluntarios, en cambio, son tipos optativos de ahorros en el que el Asociado puede o no participar.

a) Compromisos obligatorios

- **Aportación**

Es la contribución mensual obligatoria durante todo el tiempo que permanezca como Asociado. La suma acumulada obtiene un dividendo que se establece al final del ejercicio socioeconómico y se obtiene del excedente neto. En ningún caso será mayor al 8%.

El monto total de las Aportaciones constituye el Capital Social de la Cooperativa, el cual solo puede ser retirado o utilizado bajo ciertas condiciones establecidas en el Estatuto y es el capital de riesgo en los casos de Cooperativas de Responsabilidad Limitada (R.L.).

- **Capital Externo**

Concebido como un ahorro a largo plazo, con la finalidad de complementar la pérdida del ingreso salarial al momento de la jubilación.

El aporte mínimo es de B/.20.00 mensuales y el máximo es de B/.995.00 mensuales.

Este ahorro se encuentra debidamente reglamentado por el Estatuto y su modificación requiere de la aprobación de 2/3 de los votantes en Asamblea.

Se podrá disponer del Capital Externo y sus intereses al cumplir con alguna de las condiciones siguientes:

- Al cumplir 50 años y 10 años de pertenecer a la Cooperativa.
- Después de 15 años consecutivos como asociado.
- Al cambiar de residencia a una localidad fuera del territorio nacional de manera permanente y definitiva.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

- Al perder el vínculo común.
- Al ser expulsado de la Cooperativa por incumplimiento de sus obligaciones con la misma.
- Casos especiales de retiro por incapacidad económica, debidamente sustentados y aprobados por la Junta de Directores

Cuando se pierde el vínculo y se reside definitivamente fuera del país, también se califica para retirar el capital e intereses acumulados.

El Asociado que cumpla con los requisitos para utilizar su Capital Externo y realice retiros, puede reponerlos posteriormente en el momento que considere oportuno.

b) Ahorros voluntarios

En la Cooperativa, las condiciones de ahorro e intereses son más favorables que en las instituciones bancarias.

Beneficios:

- Tasas rentables
 - Opción de realizar préstamos prendarios con tasa de interés atractiva
 - Tarjeta de débito (clave)
 - Posibilidad de realizar depósitos y pagos por ACH
- **Depósito Disponible**
Es una cuenta de ahorros que le ofrece intereses competitivos, los cuales se calculan sobre el saldo promedio diario y se capitalizan mensualmente, dependiendo de la política vigente. Estos intereses sólo los devengan las cuentas con saldos mayores de B/.50.00.
 - **Ahorro de Navidad**
Es un ahorro semanal de monto variable, desde B/.5.00 hasta B/.50.00 semanal con incentivos al completarlo con puntualidad. También se ofrece para niños y jóvenes.
 - **Plazo Fijo**
Se puede abrir una cuenta de plazo fijo desde B/.2,000.00 con plazos de 6, 9 y 12 meses. El interés es proporcional al tiempo y monto del depósito.
 - **Plan de Capitalización**
Sistema de ahorro a largo plazo (5 años) basado en los esquemas de meta fija. Devenga un

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

interés mensual capitalizable y pagado al vencimiento.

La Cooperativa ofrece tres tipos de planes de capitalización:

- Con depósito inicial único desde B/.500.00
- Con depósitos mensuales de monto uniforme y continuo desde B/.10.00
- Una combinación de los anteriores, con depósito inicial más depósitos mensuales, uniformes y continuos.

Con sus ahorros disponibles, plazo fijo o plan de capitalización, puede realizar préstamos prendarios con tasa de interés atractiva.

II. Créditos

Comparada con otras instituciones financieras, la Cooperativa brinda más y mejores opciones de préstamos, con múltiples ventajas, que se ajustan a la necesidad económica de cada uno de sus Asociados.

Existe una amplia gama de créditos de consumo o personales, prendarios, educativos, hipotecarios, automóvil, residencial, casa de campo, finca raíz o terreno, consultorio, local comercial y préstamos comerciales. El Reglamento de Crédito establece las políticas concernientes a garantías, mensualidades, plazos y montos.

Los principales beneficios de los préstamos en la Cooperativa son:

- La Cooperativa provee un Seguro de Desgravamen sin costo para el Asociado hasta un acumulado en préstamos de B/.100,000.00.
- Tiene la oportunidad de reorganizar sus finanzas con nuestras opciones de consolidación de deudas.
- El gasto de manejo de nuestros préstamos es menor que en otras instituciones financieras.
- Los intereses que generan nuestros préstamos fortalecen e incrementan el rendimiento de su Capital Externo de Retiro.
- Excelentes condiciones y flexibilidad en los plazos.
- Rápida tramitación.
- Tasa fija durante todo el tiempo del préstamo.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

Tarjeta de Crédito

La Cooperativa ofrece diferentes tipos de tarjeta de crédito MasterCard, de acuerdo con su necesidad como medio de pago para los consumos de productos, servicios y retiros de efectivos a nivel nacional e internacional.

Principales ventajas de este producto:

- Tasa fija de interés estable.
- Bajos costos de membresía y seguros (fraude y protección de crédito).
- Atractivos programas de lealtad como pago de cash-back y acumulación de puntos.
- Descuentos especiales y promociones en comercios.
- Promociones de compra de saldos.
- Beneficios que brinda la marca MasterCard en cada producto.

Todos los tarjetahabientes que posean buen manejo y capacidad pueden optar por una Tarjeta de Crédito Navideña para gastos de fin de año, con atractiva tasa de interés, plazos y muchos otros beneficios.

Tarjeta Clave

La Cooperativa ofrece la tarjeta debito con marca CLAVE de Telered que se utiliza como medio de pago para producto, servicios y retiros de efectivos. Esta tarjeta es afiliada a una cuenta de ahorro disponible.

Transacciones con la Tarjeta Clave en los cajeros automáticos:

- Consultar saldo de sus cuentas relacionadas
- Transferencia de dinero entre cuentas
- Pagos a servicios públicos
- Pagos a empresas privadas y donaciones
- Recargas de telefonías y transporte

Beneficios con la Tarjeta Clave:

- Entrega inmediata al momento de solicitada
- Puede otorgar tarjetas adicionales de su cuenta principal
- Seguridad al no portar dinero en efectivo

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

Cooperativa en línea

Cooperativa en línea es un canal de servicio el cual permite realizar consultas o transacciones de sus cuentas y productos desde un sitio web o aplicación móvil autorizado por la Cooperativa.

Tipo de transacciones que puede realizar en la Cooperativa en Línea

- a) Consultas de cuentas
- b) Consultas de cuenta y saldo para asociados con Fideicomiso
- c) Transferencias entre cuentas propias,
- d) Transferencia a terceros dentro de la Cooperativa
- e) Transferencias a terceros externos (a otras entidades bancarias)
- f) Pago de compromisos dentro de la Cooperativa como tarjetas de crédito, préstamos, seguros, celulares, entre otros.
- g) Pagos de servicios externos y recargas: Cable Wireless, + Móvil, ENSA, Telefónica (Movistar), Digicel, Claro, ENA (Panapass), Sonda (Metrobús y Metro), Municipio de Panamá, Aseo Capital, ATTT, Cable Onda, Naturgy (Unión Fenosa)

III. Protecciones

Los Asociados de la Cooperativa reciben otros valores agregados y obtienen protección a través de atractivos programas de previsión y solidaridad.

En esta categoría están cuatro modalidades, de las cuales las tres primeras son obligatorias:

1. Servicio de Mortuoria

El beneficio económico del Programa de Mortuoria se pagará solamente la suma de B/.3,500.00.

Este programa ampara a los siguientes miembros del núcleo familiar, a saber:

- El Asociado
- El cónyuge
- Hijos mayores de un (1) mes hasta que cumplan los 23 años.

Se excluyen a los hijos que son asociados porque ya participan en el programa.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

2. Fondo De Incapacidad Temporal

Es un programa de renta por incapacidad, cuyo propósito es ayudar económicamente a los Asociados cuando, por enfermedad o accidente, dejen de recibir ingresos por esta condición. De este fondo participan todos los Asociados que estén laborando, hasta los 70 años.

Costo del programa

- Cuota obligatoria por pagar de B/.4.50 mensual
- El asociado tiene la opción de incrementar voluntariamente este programa a B/.8.00 mensuales, después de 5 años de haber pagado la cuota obligatoria y no haber recibido indemnización bajo este programa.

Este programa cubre la incapacidad temporal a partir del décimo sexto día, para funcionarios públicos y décimo noveno día para trabajadores de empresas privadas, independientes, estudiantes, asociados que no estén en planilla y hasta por 24 meses.

El término máximo para hacer el trámite del reclamo es de doce (12) meses, contados a partir del primer día de la incapacidad. Transcurrido este plazo, los reclamos prescribirán.

Se excluyen de este beneficio:

- Los períodos de licencia por gravidez.
- Lesiones voluntarias.
- Los Asociados que se han acogido a una incapacidad total y permanente.

3. Plan Solidario de Cáncer

Es un apoyo económico a los Asociados a quienes se les diagnostique tumores malignos o cáncer. El monto de indemnización es de B/.7,000.00.

Para reclamos, el Asociado debe presentar el Informe Histopatológico y el Historial Clínico.

El programa excluye aquellos casos que presenten:

- Metástasis del tumor primario, previamente indemnizado bajo este programa.
- Carcinoma in situ.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

- En caso de doble tumor primario, en el mismo año, se pagará solo una indemnización.
- El plazo máximo para hacer uso de este beneficio no debe ser mayor de 24 meses a partir de la fecha del diagnóstico.

La edad máxima de admisión a este programa será menos de 65 años.

4. Protección de Ahorros

El Asociado no tiene que efectuar pagos a este programa, ya que la Cooperativa lo brinda sin costo. Esta protección reconoce, en caso de fallecimiento del Asociado, una cantidad igual al total de la suma ahorrada al momento del deceso hasta un máximo de B/.4,000.00. Esta cantidad, más los ahorros serán entregados a los beneficiarios. Con ello se favorecen a los familiares de Asociados.

IV. Seguros

Los Asociados de la Cooperativa pueden obtener protección personal, para sus familiares, y sus bienes a través de pólizas colectivas e individuales suscritas con prestigiosas compañías aseguradoras.

- Seguro Colectivo de Vida y Cáncer (obligatorio hasta B/.10,000.00). Sumas mayores son voluntarias.
- Plan Administrado de Salud.
- Seguro de Automóvil.
- Seguro de Incendio (Residencial, Comercial y Clínicas).
- Seguro de Contenido para residencias, comercios y clínicas (póliza multirriesgo que incluye cobertura en caso de robo, incendio, inundación, responsabilidad civil, accidente, entre varias coberturas más).
- Seguro de Fraude.

V. Telefonía Móvil

Con el propósito de ofrecerles productos y servicios de calidad a los precios más bajos del mercado, la Cooperativa mantiene alianzas de negocios para ofrecer beneficios adicionales a aquellos que se puedan obtener en forma individual, tales como atractivos planes corporativos de telefonía celular.

	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

VI. Otros Beneficios

- Distribución de excedentes
- Seminarios, capacitaciones y charlas
- Plan de Beneficio Económico Educativo para hijos de Asociados
- Cartas de saldos sin costo
- Certificación de ahorros sin costo
- Afiliación de familiares (Servicios a Terceros)
- Centro Integral de Servicios (CIS) para realizar consultas, cotizaciones de préstamos, actualización de datos, entre otros servicios.
- Programa de beneficios con comercios afiliados.

VII. Empresa Fiduciaria

Con la aprobación de la Ley No.21 del 10 de mayo del 2017 que establece las normas para la regulación y supervisión de los fiduciarios y del negocio de fideicomiso, la Cooperativa tuvo la necesidad de cambiar el modelo de negocio de fideicomiso para continuar brindando este servicio a sus asociados.

Los cambios principales fueron la constitución en el 2018 de la empresa fiduciaria Professional Trust, S.A., que abre la oportunidad de brindar sus servicios al público en general y la liquidación de la antigua licencia fiduciaria.

Esta es una oportunidad de negocio para la Cooperativa que posee el 100% de las acciones.

La Junta de Directores, en las sesiones correspondientes, aprobó el siguiente Manual del Asociado.

 COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

Historial de Revisiones:

Versión	Fecha	Responsable	Comentarios
01	mayo de 1990	Junta de Directores	Primera edición.
02	diciembre de 1992	Junta de Directores	Segunda edición.
03	junio de 1995	Junta de Directores	Tercera edición.
04	septiembre de 1998	Junta de Directores	Cuarta edición.
05	enero de 2000	Junta de Directores	Quinta edición.
06	diciembre de 2004	Junta de Directores	Sexta edición.
07	17-abril-12	Junta de Directores	La Junta de Directores en su reunión No.21-2012, ordenará aprobó la Séptima Edición del Manual de Asociado.
08	03-marzo-20	Junta de Directores	La Junta de Directores en su reunión No.08-2020, ordenará aprobó la Octava Edición del Manual de Asociado.
09	07-abril-25	Junta de Directores	La Junta de Directores en su reunión No.17-2025, aprobó la Novena Edición del Manual de Asociado.

	Gestión de Aprendizaje y Responsabilidad Social	Código:	PE-GAR-APR-MAN-01
	Proceso de Aprendizaje	Versión:	09
		Vigencia:	07-04-25

Aprobación del Documento

Original Firmado