

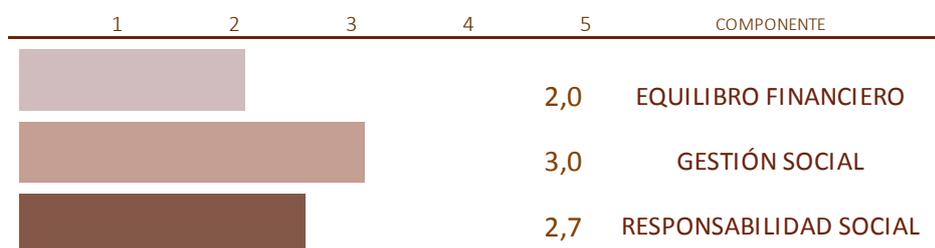
Informe de Calificación Social

A Diciembre 2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
LA MERCED LTDA.



Calificación: 2,8 / 5	Tendencia: ▲ Mejora
------------------------------	----------------------------



PRINCIPALES INDICADORES

▪ Activo:	46,9 mill. \$us	▪ Total Personal	124
▪ Prestatarios:	2.921 personas	Mujeres	62
▪ Ctas. Depósito:	26.696 Cuentas	Hombres	62
▪ Prom. Prest.	12 mil \$us	▪ Con capacidades diferentes	0
▪ Agencias	16	▪ Capacitados	102
▪ Áreas de Influencia	Oriente urbano	Mujeres	51
▪ Ciudad (es)	Santa Cruz	Hombres	51
▪ Pobreza	21,2%	▪ Personal	
▪ Servicios básicos	Si	Promocionado	7
▪ Número Asociados	49.401	Rotado	n.d.
Mujeres	21.963	Crecimiento	-8,8%
Hombres	27.060	▪ Actividad	
		Pro-ambiental	Si

CONTENIDO DEL INFORME RSE

- Principales conclusiones
- Entorno socioeconómico
- Equilibrio financiero
- Gestión social y compromiso con la sociedad
- Responsabilidad social con grupos de interés y respeto a los DDHH y medio ambiente

METODOLOGÍA UTILIZADA:

- Indicadores RSE Ethos
- Reglamento RSE de ASFI
- Global Reporting Initiative-GRI
- Estándares SPTF
- Lineamientos Smart Campaign

Principales conclusiones

Entorno estable con políticas de enfoque social: La coyuntura macroeconómica presenta síntomas de desaceleración. En cuanto a lo social, en los últimos años sucedieron mejoras en los indicadores de pobreza y desigualdad. Adicionalmente, las políticas públicas generan un enfoque social al sistema financiero fomentando la inclusión financiera. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. opera en un entorno muy competitivo con entidades más grandes en las mismas áreas de influencia. El entorno geográfico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. se centra principalmente en Santa Cruz de la Sierra, la ciudad más grande y poblada de Bolivia, considerada el centro económico e industrial del eje de desarrollo económico de Bolivia.

Perfil financiero: Principalmente enfocado en actividades de micro escala y personas aún no ingresa con relevancia al sector productivo, Tiene presencia en el área urbana y rural con una red de agencias importante. Opera con 16 oficinas. Se muestra con indicadores de solvencia y calidad de cartera y con tendencia a deterioro. Requiere fortalecer sus estrategias de diferenciación competitiva para afrontar la coyuntura.

Naturaleza social: Las cooperativas están enfocadas desde su origen hacia la función social, fundadas con el enfoque solidario y de cooperación en beneficio de la colectividad atienden a sectores de ingresos medios a bajos. A diferencia de las otras entidades del sistema practican la democracia bajo el principio, de un socio un voto, independientemente de su participación en el capital. El enfoque social también se materializa con la obligatoriedad de constituir fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad.

Compromiso social: La misión o servicio fundamental que presta la Cooperativa a su comunidad expresa que brindan seguridad a los ahorros y apoyo mediante el crédito, para el crecimiento económico y personal de sus socios; todo ello orientado a mantener un entorno en equilibrio entre las áreas social, ambiental y económica.

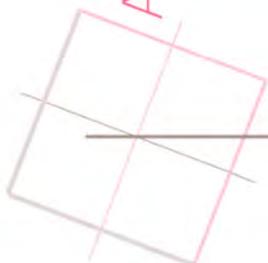
La visión contiene aspectos económico - financieros y elementos importantes relacionados con la función social. Entre estos últimos están los referidos a contribuir al éxito de sus grupos de interés (socios, clientes, funcionarios y la comunidad), considera también al Ente Regulador como un grupo de interés. Los valores y principios existen en documentos formalizados, aunque no han sido objeto de difusión plena.

Responsabilidad hacia empleados basada en lineamientos legales: Cuentan con el "Canal Abierto" que permite a los empleados transmitir quejas y/o sugerencias. Sin embargo, no cuentan con un programa para estimular y reconocer sugerencias de los empleados para la mejora de los procesos internos. Promueve un ambiente de NO discriminación. Además de los incentivos monetarios a Ejecutivos Comerciales y Jefes de Agencia realizan reconocimientos al personal por su buen desempeño. No realizaron estudios de Clima Laboral.

Cumplimiento básico de responsabilidad con clientes: Enfoca sus esfuerzos para llegar a familias de ingresos medios, permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura. No realizan Estudios de Mercado. Evitan operaciones que estén reñidas con la moral y/u observables desde el punto de vista ético. Realizaron Estudio de Satisfacción de Clientes. El personal tiene un trato cordial y respetuoso hacia el socio. Cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente.



Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

De acuerdo a la CEPAL, la economía boliviana mostraría un crecimiento cercano al 4,0% del PIB en 2016, más bajo que en años anteriores, pero uno de los más altos de la región, basado principalmente en la inversión pública y en una política monetaria contracíclica que compensó el débil desempeño del comercio externo, afectado principalmente por los menores términos de intercambio que enfrenta el país. Los ahorros que el país acumuló durante el superciclo de los precios de las materias primas han permitido financiar el déficit fiscal. La deuda interna del TGN al 30 de septiembre de 2016 alcanzó el 13% del PIB, mientras que la deuda externa pública de mediano plazo representó el 19,4% del PIB. Según las autoridades, en 2017 el déficit del presupuesto general del Estado será equivalente al 7,8% del PIB, como resultado de una alta inversión pública en cumplimiento del Plan de Desarrollo Económico y Social, que se financiaría con el ahorro de años anteriores, además del financiamiento externo. Durante el primer semestre de 2016, la autoridad monetaria realizó fuertes inyecciones de liquidez que mantuvieron las tasas de interés del mercado monetario en niveles cercanos a cero, propiciando que las tasas del mercado de intermediación financiera permanecieran bajas.

El aumento del crédito interno se ha canalizado principalmente hacia los sectores financiero,

industrial y de construcción, de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Servicios Financieros, que promueve el financiamiento al sector productivo y a la vivienda de interés social. El BCB ha reafirmado su compromiso de mantener el régimen cambiario de paridad móvil, justificado por el propósito de anclar las expectativas inflacionarias y fomentar la bolivianización del sector financiero, que en junio llegó al 96,3% de la cartera. No obstante, el tipo de cambio real efectivo ha seguido apreciándose.

Desde fines de 2014, la balanza de pagos viene mostrando un déficit en cuenta corriente y en 2016 se observan además

menores flujos de capital, lo que ha implicado una disminución del 17% de las reservas internacionales según cifras a octubre. El mayor déficit de la balanza comercial es el resultado de

Estado Plurinacional de Bolivia: Principales Indicadores económicos 2014 - 2016

	2014	2015	2016 ^a
Tasa de variación anual			
Producto interno bruto (PIB)	5,5	4,8	4,0
Producto interno bruto por habitante	3,8	3,2	2,4
Precios al consumidor	5,2	3,0	3,5 ^b
Salario medio real ^c	1,5	6,6	-
Dinero (M1)	15,4	9,4	10,6 ^d
Tipo de cambio real efectivo ^e	-6,5	-10,8	-7,6 ^d
Relación de precios de intercambio	-15,4	-18,6	-5,4
Porcentaje promedio anual			
Resultado global del gobierno general / PIB	-2,5	-4,5	-
Tasa de interés pasiva nominal ^f	1,1	0,5	0,5 ^g
Tasa de interés activa nominal ^h	6,5	6,4	6,2 ^g
Millones de dólares			
Exportaciones de bienes y servicios	14.041	9.915	8.191
Importaciones de bienes y servicios	12.911	11.814	10.413
Balanza de cuenta corriente	478	-1.854	-1.718
Balanzas de capital y financiera ⁱ	454	233	-565
Balanza global	932	-1.620	-2.283

Fuente: Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) sobre la base de cifras oficiales

una caída de las exportaciones del 31%, que ha superado la disminución del 17% de las importaciones de bienes en ese mismo período. El descenso de los precios internacionales de los hidrocarburos explicaría una parte importante de este deterioro y ha implicado una caída del 11% de los términos de intercambio. Además, el volumen de las exportaciones de hidrocarburos se ha contraído un 8% en los primeros siete meses del año debido a las menores ventas hacia el Brasil. El resto de las exportaciones ha crecido un 30% en el período de enero a julio respecto del mismo período de 2015 como resultado de una recuperación de los precios y volúmenes de varios productos relacionados con la minería y con la soja. Por su parte, las importaciones han caído un 14% en el mismo período, principalmente por la reducción de las compras de insumos intermedios (-20%) y de bienes de capital (-15%).

Los flujos de inversión extranjera directa neta han ido mostrando un ajuste considerable a partir de fines de 2014 y en el primer semestre de 2016 se contrajeron un 60% respecto de igual período de 2015, principalmente por una menor reinversión de utilidades. De continuar estas tendencias, se podría esperar una moderación del déficit en cuenta corriente, que podría llegar a un 5% del PIB.

Para 2017, el escenario externo se presenta algo más favorable en términos de precios de los principales productos de exportación, lo que permitiría reducir el déficit en cuenta corriente. Las bajas tasas de interés, el aumento de la liquidez y el fomento del crédito a los sectores productivos y de vivienda social están en línea con el crecimiento del sector financiero y la construcción, del 7,1% y el 6%, respectivamente. Además, la construcción se ha visto impulsada por proyectos de inversión pública. La mayor parte de los sectores han mostrado un desempeño positivo, con la excepción de la minería, que tuvo un crecimiento nulo, y del sector de gas natural y petróleo, que registra una contracción del 2,7% a junio de 2016. La menor demanda externa de gas natural por parte del Brasil y los trabajos de mantenimiento en el campo Margarita explican la menor producción de hidrocarburos. El consumo público ha sido el motor de la demanda interna, con un crecimiento del 9% en cuatro trimestres. Se espera que en 2016 la economía crezca un 4,0%, pero en 2017 el crecimiento se podría ver afectado por restricciones presupuestarias que podrían condicionar de alguna manera el consumo y la inversión pública, que han sido dos pilares de la economía boliviana. La inflación se ha ido moderando a lo largo de 2016. Los alimentos que tienen la mayor incidencia en la canasta del índice de precios al consumidor (IPC) han mostrado cierta volatilidad por problemas de sequía principalmente. Sin embargo, la variación del IPC acumulada a octubre alcanzó un 3,27%, y la variación en 12 meses fue de un 3,5%.

1.2 Entorno operativo

El departamento de Santa Cruz es el más poblado de Bolivia con 3.078.000 habitantes, según proyecciones al 2016, de los cuales 51,1% es hombre y 48,9%, mujer. Se calcula que para el 2030, su población llegará a 4.085.000 personas.

Actualmente, en la región metropolitana del departamento que comprende los municipios de Santa Cruz de la Sierra, Cotoca, Porongo, La Guardia, El Torno y Warnes, la población llega a

2.039.000 habitantes, de estos 80,4% se concentra en la capital cruceña, de acuerdo con proyecciones 2016. La provincia más poblada del departamento es Andrés Ibáñez con 1.895.000 personas, le siguen las provincias Obispo Santistevan con 207.000 habitantes y Ñuflo de Chávez con 137.000 habitantes.

El departamento de Santa Cruz se distingue por el crecimiento de soya en su superficie agrícola, de acuerdo con los resultados del Censo Agropecuario 2013. De los 72 cultivos más importantes de Bolivia, en Santa Cruz destacan Soya, Sorgo, Girasol, Maíz, Arroz y Caña de azúcar.

Santa Cruz concentra 43,3% del total del ganado bovino a nivel nacional, con 3.598.955 cabezas y lidera en la cría de ganado porcino con 500.519 cabezas. Además, es el primer departamento productor de aves de granja con 21.537.634.

1.2 Entorno social

Los ingresos per cápita en Bolivia son bastante menores que el promedio mundial y que el promedio de América Latina y el Caribe, sin embargo, han tendido a mejorar en los últimos años, en un entorno económico favorable. También ha habido mejoras en indicadores de reducción de la pobreza, desigualdad de ingresos y aumento en la clase media.

Los municipios con menores niveles de consumo/ingreso están concentrados en el norte de Potosí y en los valles altos de Cochabamba, mientras que los municipios más ricos típicamente son las capitales departamentales y los municipios aledaños pertenecientes a las tres zonas metropolitanas de Bolivia

De acuerdo a la publicación “El ABC del desarrollo en Bolivia” de la Fundación INESAD, esta es la evaluación de las dimensiones más importantes de desarrollo en Bolivia:

- Basura: Producción de basura está por debajo de la mayoría de los países, pero creciendo rápidamente.
- Agua: Bolivia esta levemente por debajo del promedio mundial en términos de acceso a agua potable de fuentes mejoradas, pero cerca de cerrar esta brecha.
- Educación: La población adulta tiene más años de educación que el promedio de América Latina y el Caribe. Sin embargo, hay dudas sobre la calidad de la educación.
- Crimen: La tasa de homicidios en Bolivia es aproximadamente el doble del promedio mundial.
- Felicidad: Los bolivianos son más felices que el promedio mundial, pero no tan felices como el promedio de América Latina y el Caribe.
- Desigualdad: Aunque el nivel de desigualdad ha bajado en Bolivia últimamente, es todavía muy alto en comparación con otros países.
- Género: La participación política de mujeres en el poder legislativo nacional está muy por encima del promedio mundial. Sin embargo, las prácticas laborales en el país no apoyan suficientemente a las mujeres, y la violencia de género es un problema serio.

- ☑ Demografía: Tasas de dependencia muy por encima del promedio mundial, pero nos encontramos en una etapa de transición demográfica muy favorable para el desarrollo y el crecimiento económico.
- ☑ Hacienda pública: La recaudación de impuestos en Bolivia está por encima del promedio mundial, pero geográficamente los recursos recaudados son distribuidos de manera desequilibrada dentro del país.
- ☑ Internet: La cobertura de Internet está levemente por debajo del promedio mundial. Además, la velocidad es baja y el costo alto.
- ☑ Jubilados: El porcentaje de los trabajadores que contribuyen al sistema de pensiones es muy bajo en Bolivia, pero por el sistema universal de pensiones el 90% de los jubilados reciben un apoyo financiero.
- ☑ Capital físico: La tasa de inversión en Bolivia siempre ha sido baja e insuficiente para lograr un ritmo adecuado de desarrollo. Sin embargo, ha subido desde 2004.
- ☑ Luz eléctrica: La cobertura de electricidad en Bolivia recientemente ha pasado a ser mayor que el promedio mundial. Sin embargo, todavía casi medio millón de hogares en Bolivia no tienen conexión eléctrica.
- ☑ Oferta agrícola: El porcentaje del territorio de Bolivia que es cultivable está muy por debajo del promedio mundial. Además, los rendimientos por hectárea son mucho menores que el promedio mundial.
- ☑ Migración: Los bolivianos son mucho más móviles que el promedio mundial. Sin embargo, el país está perdiendo más personas de las que está atrayendo, lo cual es preocupante.
- ☑ Productividad laboral: El nivel de productividad de los trabajadores bolivianos está muy por debajo del promedio mundial y la brecha está aumentando.
- ☑ Pobreza: El nivel de pobreza monetaria en Bolivia está por debajo del promedio mundial y ha bajado sustancialmente desde 2002.
- ☑ Niños trabajadores: El porcentaje de niños que trabajan en Bolivia es mayor que el promedio global, y la brecha está aumentando.
- ☑ Nutrición: Los bolivianos están mejor nutridos que el promedio mundial. Sin embargo, tenemos un problema en la calidad de nutrición, lo cual lleva a un alto porcentaje de desnutrición crónica (baja estatura) y obesidad.
- ☑ Salud: La esperanza de vida al nacer es menor en Bolivia que el promedio mundial. Sin embargo, la brecha está disminuyendo.
- ☑ Quemados y chaqueo: Bolivia tiene una cobertura boscosa más alta que el promedio mundial. Sin embargo, los bolivianos queman estos bosques a un ritmo mucho más alto que el promedio mundial.
- ☑ Saneamiento básico: Aunque ha habido progreso sostenido, la cobertura de saneamiento básico está todavía muy por debajo del promedio mundial.

- ☑ Remesas: En Bolivia las remesas constituyen una parte mucho más importante de los ingresos totales que en el resto del mundo en promedio. Sin embargo, hay una tendencia de bajada desde 2008.
- ☑ Trabajos precarios: El porcentaje de los trabajadores que tienen empleos vulnerables es mayor en Bolivia que el promedio mundial, pero la brecha está disminuyendo.
- ☑ Exportaciones: El porcentaje del PIB que se exporta en Bolivia está muy por encima del promedio de América Latina y el Caribe. Sin embargo, las exportaciones están muy concentradas en materias primas.
- ☑ Universidades: El nivel de cooperación entre universidades e industria para la innovación y el desarrollo está por debajo del promedio mundial, pero la brecha está disminuyendo.
- ☑ Zonas metropolitanas: El porcentaje de la población que vive en zonas metropolitanas con más de un millón de personas está muy por encima del promedio mundial.
- ☑ Yacimientos de petróleo/gas: Las reservas probadas en Bolivia solo alcanzarían para 14 años más al nivel de producción actual, lo que es mucho menos que el promedio mundial de 54 años.
- ☑ Maternidad adolescente: Tasa de fertilidad en adolescentes que está bajando lentamente, pero que se mantiene por encima del promedio de ALC, que a su vez es superior al promedio mundial.
- ☑ Vías camineras: La densidad de la red caminera en Bolivia está muy por debajo del promedio mundial.

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

2.1 Entorno Normativo

El sistema financiero está encarando la nueva Ley de Servicios Financieros que determina que todos los servicios financieros deben mantener una función social, en el marco de las directrices constitucionales.

Entre otros aspectos, define asignaciones mínimas de cartera (que no aplica a las Cooperativas de Ahorro y Crédito); techos de tasas de interés para los sectores productivo y de vivienda social; pisos de tasas pasivas y mayores niveles de capital.

Además, el enfoque del nuevo marco regulatorio genera una mayor participación estatal en la intermediación y una mayor regulación para el sistema.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito también se rigen por la Ley de Cooperativas que recientemente fue modificada. Ésta Ley resalta el papel de las Cooperativas en el desarrollo de la sociedad respetando los principios del cooperativismo.

Finalmente, se debe mencionar que el regulador del sector financiero generó un Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial y uno de Función Social, el en marco de la Ley.

En ese sentido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. viene modificando sus estatutos para enmarcarse en los lineamientos de la nueva Ley de Servicios Financieros y la Ley de Cooperativas.

2.2 Entorno Sector Financiero

Los niveles de liquidez en el sistema crecieron a partir del año 2006, lo que repercute en tasas de interés muy bajas, y efectos en un mayor acceso al crédito, sin embargo, a partir de 2016 se observa un cambio de tendencia. En 2016 las captaciones crecieron muy por debajo de años pasados.

Los niveles de rentabilidad son aún importantes, pero a la baja, en un entorno altamente regulado en tasas y a pesar de las mayores cargas fiscales que afectan especialmente a los bancos múltiples. Las cargas de personal, también aumentaron en todas las empresas incluido el sector financiero principalmente por la política salarial anual, sin embargo, el sistema trata de mejorar sus niveles de eficiencia.

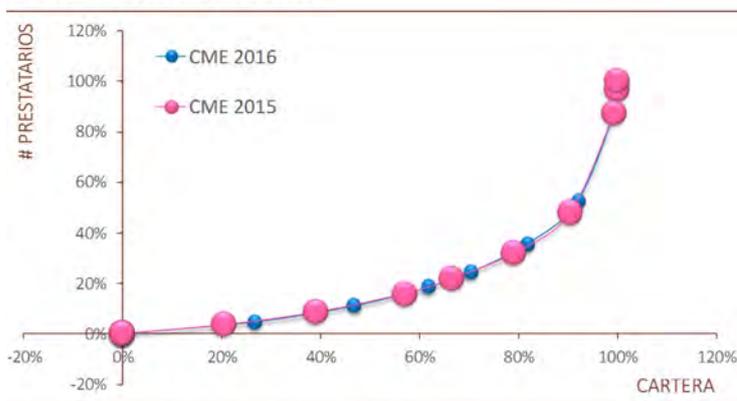
La cartera de créditos creció a nivel sistema en 2016 pero con cierta desaceleración con relación a gestiones pasadas. En los últimos años, los sectores micro y PYME fueron más sensibles a la nueva regulación de tasas (la tasa tope de microcrédito de 11.5% para el sector productivo es bastante baja) y crecieron a menores tasas que las históricas. La calidad de la cartera muestra una mora baja, lo que refleja la salud del sistema. El nivel de provisiones alcanzado por las entidades es holgado.

El patrimonio del sistema se ha incrementado, gracias a la constante capitalización de las utilidades del sistema y en menor medida a aportes nuevos de capital. Cobraron relevancia en las últimas gestiones los financiamientos vía deuda subordinada para elevar el capital regulatorio.

2.3 Entorno Sistema de Cooperativas

El sector cooperativas presenta una tendencia de participación de mercado decreciente, en un entorno altamente competitivo que hacia adelante aumentará, considerando las metas de colocación que mantiene el sistema en los mismos segmentos de las cooperativas (pese a que estas no tienen metas regulatorias). La regulación de precios genera un marco competitivo desafiante para todas las entidades, especialmente para las más pequeñas.

CME: Curva de Lorenz por Cartera

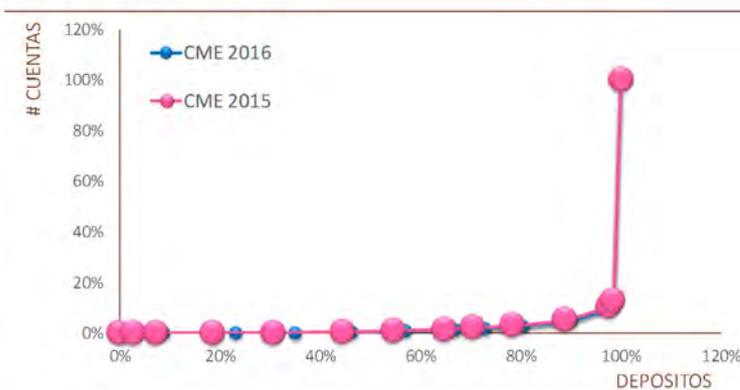


Fuente: ASFI, Sistema Bancario, Cooperativas. Elaboración: AR-LAT.

créditos moderado con tendencia decreciente, en línea con el comportamiento del sistema. Este crecimiento estuvo financiado con captaciones del público que en 2016 también tuvieron limitaciones de crecimiento.

La competencia con precios puede deteriorar significativamente su participación de mercado, ya

CME: Curva de Lorenz por Depósitos



Fuente: ASFI, Sistema Bancario, Cooperativas. Elaboración: AR-LAT.

Las cooperativas se caracterizan por su prudente perfil, pero con limitaciones de tamaño y concentración de ingresos.

Por naturaleza las cooperativas no mantienen fines de lucro y fueron creadas desde un inicio con vocación social, sin embargo, a lo largo de los años y en un sistema regulado, tuvieron que mejorar su desempeño económico para ser sostenibles y competitivas en el mercado, aunque con muchos desafíos hacia adelante.

Las Cooperativas han generado en 2016 un crecimiento de cartera de

que los bancos y otras entidades de mayor tamaño y cobertura ingresan a sus mismos segmentos de mercado con presiones competitivas y regulatorias. La participación de mercado del sector viene decreciendo.

Como muestran las gráficas de Lorenz, las cooperativas presentan cierta concentración de su cartera en pocos prestatarios y captaciones en pocas cuentas, sin embargo, esta es mucho menor a la registrada por el sistema bancario y el sistema en general.

En este escenario, su margen financiero sigue influenciado por la elevada liquidez y creciente competencia, lo que provoca bajas tasas de interés, sin embargo, el sistema de Cooperativas aún mantiene tasas activas y pasivas mayores a las del sistema.

Limitan a este tipo de entidades el volumen de sus operaciones, su cobertura geográfica y limitada capacidad para generar ingresos adicionales a los de su colocación crediticia, generando finalmente utilidades y niveles de retorno menores al del sistema.

La calidad de los activos sigue mejorando como en el sistema, contando con una cobertura de provisiones y garantías razonable, lo que refleja su perfil conservador. La liquidez de las Cooperativas se mantiene en niveles razonables, pero mucho menores a los indicadores de liquidez que actualmente presenta el sistema en general (explicado por la banca). Las Cooperativas y CME en particular muestran menores niveles de concentración de cartera y captaciones en la entidad y en las cooperativas con relación al sistema bancario, como se muestra en las gráficas de curva de Lorenz.

Fundamentalmente fondeados con captaciones atomizadas del público, las Cooperativas presentan indicadores de solvencia mayores a los del sistema con un CAP promedio de más de 20%, estos indicadores son alimentados principalmente por la capitalización de utilidades en un entorno favorable, lo que es positivo considerando las limitaciones para levantar capital por su naturaleza jurídica.

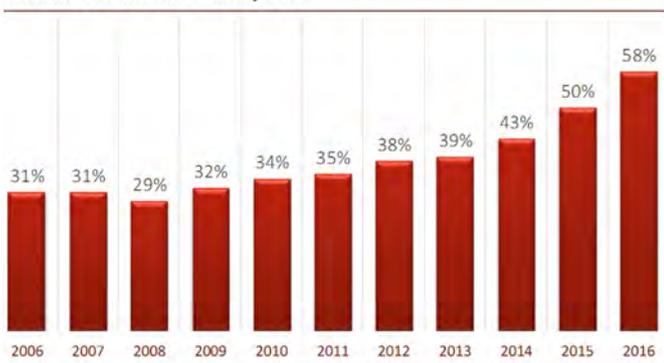
2.4 Entorno sobre inclusión financiera

La inclusión financiera es una prioridad de política nacional, como se destaca en la Constitución Boliviana de 2009 y en la Ley de Servicios Financieros de 2013. Para ello, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), entidad de regulación, recopila datos detallados para focalizarse en las zonas sub-atendidas del país.

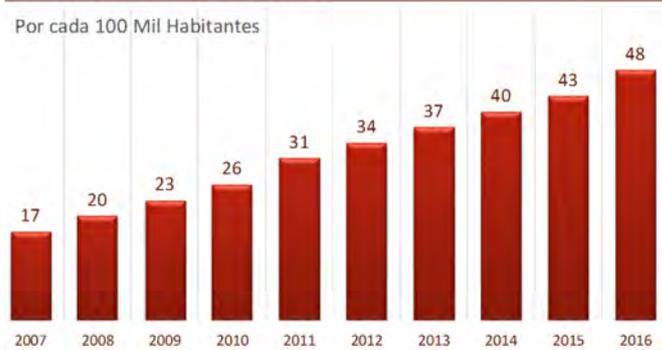
Los datos regionales publicados por ASFI demuestran mejoras en el acceso a puntos de atención financiera en poblaciones de más de 2.000 habitantes.

A nivel nacional, el número de puntos de servicio por 100.000 personas se duplicó entre 2007 y 2016. Bolivia tiene un entorno muy competitivo para las finanzas incluyentes, y varios tipos de instituciones prestan servicios financieros, entre ellos, bancos, cooperativas y mutuales, además de ONG financieras (IFD).

Sistema Financiero: Cartera / PIB



La legislación de 2013, que todavía se está implementando, crea nuevos tipos de entidades y permite restricciones a las tasas de interés sobre los depósitos y ciertos préstamos. Según el documento de Microscopio sobre inclusión Financiera, no hay preocupación por el sobreendeudamiento en el sistema financiero gracias a la firmeza de las centrales de riesgo de Bolivia.

Puntos de Atención Financiera (PAF)

Fuente: ASFI, Sistema Financiero, Elaboración: AR-LAT.

La Ley de Servicios Financieros, aprobada en agosto de 2013, es una legislación de amplia cobertura que reestructura el sistema financiero, haciendo mucho énfasis en extender el acceso general a los servicios financieros y a dirigir préstamos hacia sectores productivos. La ley divide al sistema financiero en 10 tipos de entidades de los sectores público y privado, agregando nuevas clasificaciones para las entidades de crédito privadas que otorgan financiamiento a zonas rurales y para viviendas de interés social. Los techos de tasa para créditos productivos y de vivienda social se aprecian en el recuadro.

Tasas de Interés para Créditos

Tipo de Crédito	Tasa
Micro Empresa	11.5%
Pequeña Empresa	7.0%
Mediana Empresa	6.0%
Gran Empresa	6.0%
Vivienda Social	5.5% a 6.5%

Fuente: ASFI.

La Ley de Servicios Financieros de 2013 incluye disposiciones muy positivas, como la incorporación de normas previas sobre nuevas tecnologías, la inclusión de disposiciones que hacen mucho hincapié en la protección del consumidor, el marco general de un fondo de seguro de depósitos y la creación de una Junta de Estabilidad Financiera para coordinar los esfuerzos de las distintas entidades.

3. Perfil de la Entidad

3.1 Perfil general de la entidad

La Cooperativa fue creada el 22 de Octubre de 1961 por iniciativa del sacerdote jesuita José Vidal (+) y del Dr. Adalberto Terceros Banzer (+), para promover el ahorro y crédito, convirtiéndose el 23 de septiembre de 1970 como Cooperativa de Fines Múltiples, desarrollando desde entonces

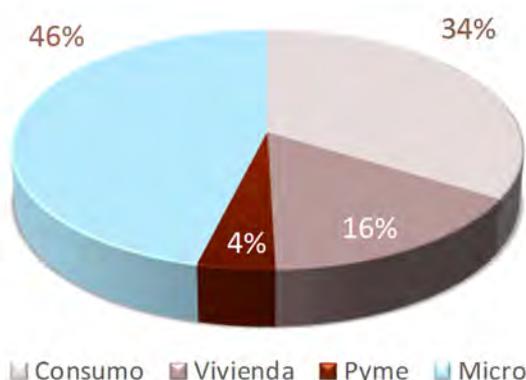
las citadas actividades. Con el paso del tiempo pasó a adecuarse en la categoría de Ahorro y Crédito de carácter comunal; obteniendo la denominación de Cooperativa de Ahorro y Crédito Cerrada de Carácter Comunal "La Merced" Ltda. Finalmente el 1º de diciembre de 2010, luego de haber cumplido los requisitos exigidos por ASFI, paso a aprobarse la nueva razón social "Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda."

Su escritura de constitución social y estatutos también se rigen por las disposiciones de la Ley de Sociedades Cooperativas, modificada recientemente en 2013. De tamaño pequeño a nivel del

Sistema Financiero, sin embargo, en términos de activos a nivel sistema Cooperativo, CME es una entidad de tamaño relativamente importante (la cuarta mayor Cooperativa de Ahorro y Crédito del sistema). Cuenta con 124 empleados en una red compuesta por una oficina central y 15 agencias ubicadas en la zona urbana y rural de Santa Cruz, además de una oficina en Riberalta, Beni.

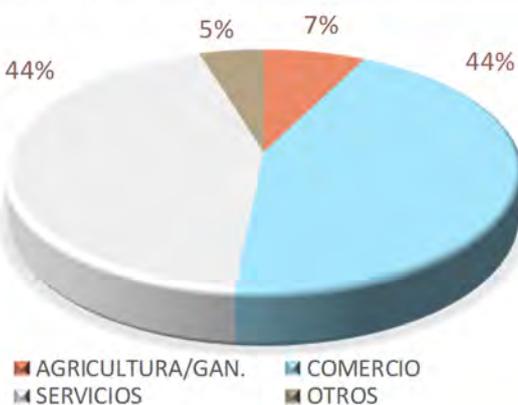
Ofrece captación de recursos (cuentas de ahorro y DPF) en bolivianos y dólares y el otorgamiento de créditos, principalmente enfocados en microcrédito a comercio y servicios. Adicionalmente, ofrece servicios financieros de giros y transferencias, compraventa de moneda extranjera, y cobranzas, además de otorgarles a sus clientes capacitación sin costos adicionales para usar estos servicios. A diferencia de sus pares, los ingresos operativos por servicios son importantes en la estructura de rendimientos.

CME: Cartera por Tipo del Crédito



Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

CME Cartera por Destino de Crédito



Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

3.2 Perfil financiero de la entidad

Presenta un ajustado nivel de patrimonio con relación a sus pares, siendo esta una de sus principales debilidades dadas sus limitaciones para capitalizarse debido a su condición de Cooperativa. Su patrimonio se compone casi íntegramente de capital primario.

CME presenta un muy bajo crecimiento en su actividad crediticia, con tendencia descendente, en línea con el mercado de cooperativas. Sus resultados son influidos por una coyuntura de bajas tasas de interés y mucha competencia de otras cooperativas y de bancos más grandes. Debido a un fondeo mayormente de DPF, su costo de financiamiento es mayor. Gracias a su importante red de agencias, genera ingresos no financieros importantes, lo que la distingue de la mayoría de sus pares y fortalece su diversificación de ingresos. Genera utilidades muy bajas.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced

Agencia	Departamento	Localidad	Tipo	Nivel de Bancarización
Oficina Central	Santa Cruz	Santa Cruz de la Si	Urbana	A
Agencia 1	Santa Cruz	Santa Cruz de la Si	Urbana	A
Agencia 2	Santa Cruz	Santa Cruz de la Si	Urbana	A
Agencia 3	Santa Cruz	Santa Cruz de la Si	Urbana	A
Agencia 4	Santa Cruz	Santa Cruz de la Si	Urbana	A
Agencia 5	Santa Cruz	Concepcion	Rural	M
Agencia 6	Santa Cruz	Cotoca	Rural	B
Agencia 7	Santa Cruz	Guarayos	Rural	M
Agencia 8	Santa Cruz	Mineros	Rural	A
Agencia 9	Santa Cruz	Montero	Rural	M
Agencia 10	Santa Cruz	Pailon	Rural	B
Agencia 11	Santa Cruz	Samaipata	Rural	M
Agencia 12	Santa Cruz	San Ignacio De Vel	Rural	M
Agencia 13	Santa Cruz	San Javier	Rural	A
Agencia 14	Santa Cruz	Yapacani	Rural	M
Agencia 15	Beni	Riberalta	Rural	M

Fuente: CME

La calidad de la cartera muestra crecientes indicadores de mora y cartera reprogramada. Presenta menores niveles de cobertura de provisiones que sus pares, sin embargo, cuenta con un gran porcentaje de garantías hipotecarias. La mayor parte de sus colocaciones se concentran en microcréditos y en créditos a personas.

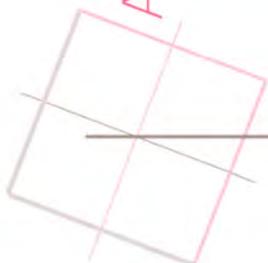
Sus indicadores de liquidez son ajustados y presenta descalces de plazos generados por un fondeo de corto plazo y colocación de largo plazo. La mayor parte de su fondeo del público viene por DPF y está altamente concentrado.

Tomando en cuenta todas las áreas de análisis del perfil financiero de CME se generan las siguientes conclusiones:

AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Entorno económico en desaceleración, con entorno normativo muy exigente direccionado a la función social• Sectorialmente las Cooperativas tienen legalmente naturaleza eminentemente social por mandato de la Ley específica de Cooperativas
LIQUIDEZ	<ul style="list-style-type: none">• Niveles de liquidez moderados• Descalces de plazos
POTENCIAL DE RETORNO	<ul style="list-style-type: none">• Retorno muy presionado• Ingresos poco diversificados• Costo de fondeo desfavorable• Rentabilidad baja
ACTIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Cartera con crecientes indicadores de mora• Crecimiento bajo• Menor concentración que el mercado
CAPITAL	<ul style="list-style-type: none">• Niveles ajustados de capital
ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Razonable calidad de gestión. Cumple los lineamientos regulatorios.



Gestión Social y Compromiso con la Sociedad



4. Compromiso Social

4.1 Misión y Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced, ha dado cumplimiento a su plan estratégico en la gestión de evaluación: 2016, y ha formulado el nuevo plan estratégico para el periodo 2017-2021 el cual considera su alineamiento a la función social que fue reglamentada por la ASFI mediante Circular ASFI 428/2016 en octubre del 2016¹, conforme al artículo 4to de la Ley de Servicios Financieros.

La cooperativa se desenvuelve en un mercado altamente competitivo en el departamento de Santa Cruz y ha definido una periodicidad de cinco años para sus planes estratégicos. Al respecto, considerando la dinamicidad del mayor centro económico de Bolivia, como es Santa Cruz, es recomendable que el período de planificación estratégica sea menor, debido a que le permitirá mejor flexibilidad sea para la adaptación o para la innovación y generación de cambios.

El compromiso de la CME se expresa en las siguientes declaraciones de misión y visión:

Misión: “Ofrecer a nuestros socios calidad en servicios financieros otorgándoles seguridad en sus ahorros y apoyando su crecimiento económico y personal mediante el financiamiento de sus necesidades en condiciones favorables, con el fin de mejorar su nivel de vida y convivir con armonía con el entorno social, ambiental y económico, comprometidos con nuestros socios, clientes, funcionarios y el ente regulador que nos supervisa.”

El servicio que presta la CME a su comunidad está claramente expresado, señalando que brindan seguridad a los ahorros y apoyo, mediante el crédito, al crecimiento económico y personal de sus socios; todo ello orientado hacia un entorno en equilibrio entre las áreas social, ambiental y económica.

Visión: “Ser una cooperativa sólida en constante crecimiento, socialmente responsable, transparente y confiable, brindando servicios financieros para contribuir al éxito de sus socios, clientes, funcionarios y la comunidad.”

¹ Las entidades de intermediación financiera cuentan con un plazo otorgado por la Autoridad de Supervisión, hasta el 28 de abril del 2017 para alinear sus planes estratégicos a la función social según dispone el art. 4to de la Ley 393 y hasta el 2018 para reportar sus balances sociales, éstos últimos deben exponer el grado de cumplimiento de dicha función social.

La visión contiene aspectos económico - financieros y también elementos importantes relacionados con la función social. Entre estos últimos están los referidos a contribuir al éxito de sus grupos de interés (socios, clientes, funcionarios y la comunidad), considera también según su plan de RSE al Ente Regulador como un grupo de interés diferenciado; determinando ser socialmente responsable.

La práctica de planificación es participativa, en los niveles jerárquicos superiores se elabora en conjunto; para el efecto cada gerencia prepara con su respectivo personal los planteamientos convenientes para proponerlos como parte del plan. El seguimiento es mensual con un informe por cada gerencia.

La Subgerencia General emite informe con periodicidad bimestral acerca de la ejecución del plan y ya realizaron la evaluación de resultados de 2016, de esta manera se informan los consejeros acerca del cumplimiento de sus planes. Al respecto, se observa una adecuada coordinación y fortalecimiento en la relación alta gerencia y Consejeros.

El informe de evaluación de fin de gestión 2016, elaborado por la Subgerencia General, se concentra especialmente en el desenvolvimiento económico financiero describiendo que se han superado las metas trazadas en cuanto a cartera de créditos, también incrementaron las captaciones y el capital social.

Es recomendable que el informe de seguimiento y evaluación de la gestión terminada el 2016, contenga aspectos relacionados con el compromiso de la entidad, expresados en la misión y visión; relacionados con aspectos como transparencia y confiable, brindar servicios financieros para contribuir al éxito de sus socios, clientes, funcionarios y la comunidad, entre otros.

Para el seguimiento del plan en lo que corresponde a lo social cuentan con un Objetivo Estratégico, de un total de ocho, el cual está orientado a la responsabilidad social y se incluye en el mapa estratégico de la Cooperativa.

Debe destacarse que la entidad presta sus servicios mediante 16 puntos de atención financiera, de los cuales 8 son en área rural.

La orientación de la cartera de créditos de la cooperativa en orden a su volumen está dirigida primero a microcréditos, después consumo y luego vivienda, destinados a sectores de población de ingresos medios a bajos.

De acuerdo con la curva de Lorenz de la cartera que es el principal servicio de la entidad, entre 2015 y 2016 muestra que está mejor que la banca, lo que implica mayor expansión por número de prestatarios.

4.2 Valores

Conforme al Código de Ética aprobado en la gestión 2016, la cooperativa profesa los valores registrados en el cuadro y los principios están descritos en el Código de Gobierno Corporativo:

VALORES DEL CÓDIGO DE ETICA	PRINCIPIOS COOPERATIVOS DEL CODIGO G.C.
<ul style="list-style-type: none"> a. Honestidad. b. Verdad c. Equidad d. Transparencia e. Responsabilidad f. Integridad g. Respeto: a las personas, grupos de interés y medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Asociación Voluntaria y Abierta. b. Gestión Democrática c. Participación Económica de sus Integrantes. d. Autonomía e Independencia. e. Educación, Capacitación e Información. f. Integración Solidaria Entre Cooperativas. g. Interés por la Colectividad.

El Código de Ética señala que las instancias que deben ejercer las funciones de regulación son “El Tribunal de Honor, el Consejo de Administración y la Gerencia General, en forma separada y cuando corresponda, se reunirá a solicitud formal de cualquier integrante de la Cooperativa, canalizada a través del Consejo de Administración, para tratar problemas de orden ético..”, es recomendable precisar en qué casos o etapa interviene cada instancia considerando la normativa vigente emitida por la ASFI de forma que se facilite el tratamiento de los casos que eventualmente sucedan.

Entre los valores que orientan a un trato digno, se tienen el respeto a las personas y la integridad, sin embargo, es recomendable se explicita el concepto –dignidad- dentro del conjunto de valores con que cuenta la cooperativa.

El Código de Ética incluye entre sus capítulos los relacionados a faltas y sanciones, es conveniente establecer gravedad de las faltas y definir las sanciones en correspondencia. También es conveniente que se incluyan prohibiciones sobre aspectos relacionados con prácticas ilegales expresas (soborno, corrupción, contribuciones políticas, extorsión, coima y doble contabilidad).

La misión, visión y valores se difunden al público a través de las memorias anuales y están expuestas en la sala de atención al público y en la página web.

La difusión de los valores y principios están implícitos en los temas de capacitación general a los funcionarios.

Aún no se hace partícipes en forma directa a los grupos de interés para las modificaciones y/o sugerencias de cambio, sin embargo, la entidad cuenta con un buzón de sugerencias mediante el cual recoge mensualmente la opinión de los consumidores financieros.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto al compromiso con los valores sociales, a través de su misión, visión y valores el siguiente nivel:

- 5 Además de eso, el código de conducta de la organización prevé la participación de empleados, de los principales grupos de interés en su revisión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo multidisciplinario. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de responsabilidad social empresarial relacionados con su entorno específico.
- 4 La organización posee un código de conducta en el(los) idioma(s) local(es) y adaptado al contexto local, y tiene programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes / comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de responsabilidad social empresarial relacionados con su entorno específico.
- 3 Los valores y principios de la organización existen en documento formal, que cuenta con proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una persona o área responsable. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y algunos aspectos de responsabilidad social empresarial.
- 2 Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, pero están poco incorporados a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas. La misión y visión están orientadas al área económica y de mercado.
- 1 No han considerado compromisos de carácter social y/o declaraciones que hagan referencia a aspectos de orden social.

5. Gobierno Corporativo



5.1 Respeto a disposiciones y prácticas de gobierno de la entidad

La entidad cuenta con el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y el Código de Ética los que entraron en vigencia en octubre de 2015. Al respecto se observa que deben ser adecuados conforme al contenido de la normativa actual en vigencia.

Participación y Composición

La elección de los directivos se realiza de acuerdo con sus estatutos, mediante el voto individual de los socios/as, bajo el principio de un socio un voto. Esta práctica responde a un modelo democrático de gobierno en el cual se sobrepone la participación social de los socios, por encima del valor monetario de capital con que cuentan.

El Código de Gobierno Corporativo define los roles y responsabilidades de los órganos de poder a fin de evitar injerencias. La estructura organizativa contempla al consejo de administración para la gestión estratégica y a la alta gerencia para la ejecución de planes. El control independiente lo ejerce el consejo de vigilancia, mediante el apoyo operativo de la unidad de auditoría interna.

El equipo del Consejo de Administración está compuesto por dos Ingenieros de los cuales uno es el presidente, un Administrador de empresas, un Arquitecto, un abogado y dos bachilleres. Entre todos tienen experiencia promedio en funciones directivas de 1 a 3 años y como profesionales 25 años en promedio.

Por su parte el Consejo de Vigilancia cuenta entre sus miembros con un Contador General como presidente, un Comunicador Social y un bachiller. Tienen una experiencia promedio en funciones directivas de 1 a 3 años y como profesionales 8 años en promedio.

El relacionamiento interno de los consejos es adecuado y ajustado a sus funciones. Cuentan con los siguientes Comités; de Gobierno Corporativo, Comité de Gestión Integral de Riesgos, de

Tecnología de la Información y de Seguridad Física y adicionalmente a los exigidos por norma tienen el Comité Directivo de Crédito, Comité Ejecutivo de Crédito, Comité de Cumplimiento, Comité de Mora y Comité de Marketing. Es recomendable que se expongan los comités como parte del organigrama.

También cuenta con el Comité Electoral y de Nominaciones, que tiene funcionamiento ad hoc bajo un reglamento específico y que garantiza el cumplimiento de los requisitos exigidos a los postulantes y la realización del evento eleccionario en forma democrática.

La capacitación de los directivos y ejecutivos se relaciona a los temas sobre Gestión de Riesgo Integral: Liquidez, Mercado, Operacional, Crediticio Y Corporativo; Lineamientos de Gobierno Corporativo, Estructura de Balance General y Estado De Resultados; Obligaciones y Funciones de Los Consejos de Administración y Vigilancia de Acuerdo a los Lineamientos de la RNSF.

La alta gerencia se halla compuesta por personal profesional, dos auditores financieros de los que uno es el Gerente General, un abogado que ejerce de Sub Gerente General, dos administradores de empresas y el abogado encargado de la asesoría jurídica. Entre todos tienen experiencia promedio en la entidad financiera de aproximadamente 10 años y en sus cargos 4 años promedio.

Cuentan con el responsable de RSE que se halla dependiendo de la Gerencia de Captaciones, al respecto atendiendo las nuevas exigencias normativas y de Ley respecto a la mejora de la función social en las entidades, se sugiere evaluar la dependencia de un nivel superior dada la transversalidad de la función social (incluye educación financiera) y de marketing.

En general, los entrevistados remarcan la trayectoria y antigüedad de la Cooperativa, destacando que, en sus inicios con el fin de dar servicio a sus asociados en oportunidades incluso llegaban a caballo hasta las provincias cruceñas para prestar el servicio donde se encontraban sus socios.

Información

La cooperativa emite estados financieros en forma pública, distribuidos en su memoria anual a sus asociados y a través de medios de prensa de circulación pública, esta información incluye el dictamen del Auditor Externo como opinión independiente.

Asimismo, efectúa reportes de información oficial a la ASFI, dicha información periódicamente se publica a través de medios informáticos en la página web de dicha autoridad y en la web de la entidad.

Durante la gestión ha sido pasible a multas por retrasos y/o errores en la información reportada a la ASFI.

La entidad ha elaborado el informe de gobernabilidad requerido por norma, el mismo que ha sido publicado en la Memoria anual correspondiente para conocimiento de la asamblea de socios y su respectiva aprobación.

Conforme a dicha memoria la entidad no ha presentado ningún otro conflicto a nivel de los órganos de gobierno durante la gestión.

El Código de Gobierno Corporativo contiene las políticas que por norma de la ASFI son exigibles a todas las entidades; durante la gestión se han actualizado un total de 15 documentos relacionados con el buen gobierno entre Códigos, Políticas y manuales.

La entidad está desarrollando labores de control de energía eléctrica, uso de agua y ahorro de papel, para acompañar el control elaborará registros concretos de ahorros en la siguiente gestión.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a disposiciones y prácticas de buen gobierno corporativo el siguiente nivel:

5	Además de lo expuesto en las etapas anteriores, la alta administración (consejos y alta gerencia) incorpora criterios de orden socio ambiental en la definición y gestión del negocio y tiene como norma oír, evaluar y considerar las preocupaciones, críticas y sugerencias de las partes interesadas en asuntos que las involucren, siguiendo una línea democrática desde la elección de sus autoridades.
4	Además de eso, tiene políticas explícitas para promover el tratamiento adecuado al derecho de voto y tratamiento justo y equitativo a los socios, bajo un sistema democrático, con resultados monitoreados y evaluados periódicamente.
3	El consejo de administración o consultivo (o estructura similar) tiene compromisos, políticas explícitas (sg. ASFI) y mecanismos formales que aseguran la integridad de los informes financieros, priorizando la transparencia en los estados de cuentas y otras informaciones.
2	Además de actuar de acuerdo con la legislación vigente, tiene un consejo de administración o consultivo (o estructura similar) y los estados financieros son auditados por auditoría externa independiente.
1	No se tratan aspectos de gobernabilidad aunque se presenten conflictos en la entidad.

5.2 Diálogo e Involucramiento con los Grupos de Interés (Stakeholders)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. ha identificado a las partes interesadas en sus políticas de RSE y son:

- Socios
- Clientes
- Funcionarios
- Ente Regulador

La comunicación con los grupos de interés como son los socios y clientes se realiza de manera formal a través de la plataforma de servicios, en el curso de las operaciones de captación, de colocación y prestación de servicios; también se realiza por medios impresos, de radio y se efectúan publicaciones en las pantallas de espera en sala y en la página web, en esta última

incluso pueden verse documentos formales como la memoria, estados financieros, publicidad y otras ofertas.

Los socios de la cooperativa suman 49.401 socios en total, de los cuales son socios activos 32.906. El crecimiento de los certificados de aportación durante la gestión 2016 fue de Bs1.5mill equivalente a un 6,82% respecto al saldo de la gestión pasada.

Conforme a norma cuentan con el mecanismo denominado “Punto de Reclamo”, para responder a las quejas por los servicios u operaciones, formulario que también se halla a disposición en su página web.

La relación con los funcionarios se basa en la normativa laboral y de derechos humanos, cuyos preceptos divulgan a través de un Boletín Informativo mensual con el objetivo de que todos los colaboradores los tengan presentes, también divulgan en dicho boletín la ley integral 348 que orienta acerca de una vida libre de violencia a las mujeres y la ley 045 Ley contra el racismo y toda forma de discriminación.

Adicionalmente bajo el programa “Con Salud Puedes Todo” orientada a la salud preventiva de funcionarios, promovieron mejores hábitos como la práctica del deporte en gimnasios y la realización de diagnósticos preventivos para detectar grupos de riesgo o personas propensas a problemas cardiacos, hipertensión, diabetes, obesidad, depresión, estrés laboral, etc. a quienes se facilita media beca al gimnasio, ésta media beca se sustituyó por un descuento en Gimnasios que prácticamente equivale a la beca que se mantenía en gestiones anteriores.

El relacionamiento con la ASFI como parte interesada es de carácter formal, continuo y frecuente, en función de la información que deben proveer por normativa y debido a que son sujetos de inspección periódica para el control de sus operaciones por parte del ente regulador. Durante la gestión tuvieron inspecciones de la ASFI en julio para el control del Riesgo de Gobierno Corporativo y Seguimiento de Riesgo liquidez y una segunda en octubre de Seguimiento de Riesgo Crediticio.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a diálogo e Involucramiento con los Grupos de Interés el siguiente nivel:

- 5 Por medio de utilización de herramientas y políticas específicas, dialoga e involucra a los grupos de interés en forma estructurada en reflexiones previas sobre sus actividades, procesos y acciones para prevenir, minimizar o eliminar los impactos socio ambientales negativos que podrá ocasionar la organización. Además de eso, una tercera parte audita el proceso de diálogo y compromiso.
- 4 Además de priorizar el involucramiento y el diálogo constante con sus grupos de interés, adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento para “interiorizar los impactos socio ambientales” negativos ocasionados por sus actividades como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión o producción.
- 3 Conoce los dilemas específicos y atributos relacionados a todos los grupos de interés por medio de mapeo periódico y establece mecanismos de diálogo e involucramiento de los grupos de interés para remediar impactos socio ambientales ocasionados por sus actividades por medio de equipos preparados para adoptar planes de contingencia necesarios.

2	Está consciente de la importancia del diálogo y del compromiso de los grupos de interés para el éxito del negocio y conoce los dilemas específicos y atributos de sus grupos de interés (empleados, clientes y consumidores, accionistas o inversionistas), aún no estableció canales formales de diálogo para mantener esas relaciones.
1	No se han tratado estos asuntos de manera que se formalicen conforme a normativa de la ASFI.

5.3 Informes y gestión del Control Interno

La gestión de las actividades de RSE parte de las orientaciones del Consejo de Administración y en la línea funcional y ejecutiva depende del Gerente General, el Subgerente General y la Gerencia de Captaciones. La jefatura está denominada como “Jefatura de Marketing, RSE y Educación Financiera”

Cuentan con un plan de actividades de RSE y también se realizaron informes acerca de su cumplimiento encontrando éste como satisfactorio; el informe tiene periodicidad anual.

La entidad cuenta con indicadores sociales de acuerdo con los requerimientos normativos (anexo 2, de la norma de RSE modificada al 30 de diciembre 2015) de la ASFI, aunque una parte de ellos está aún en proceso conjuntamente los relacionados con la Función Social según norma de octubre de 2016.

Es conveniente incorporar como parte del Sistema de Información Gerencial y con periodicidad más frecuente dentro del año, un formato, contenido y periodicidad de información social para el monitoreo y uso en la toma de decisiones de los consejos y de la alta gerencia de la cooperativa. En la gestión 2016 se efectuó auditoría a las actividades de RSE que contiene recomendaciones para mejorar.

Como parte de los informes y mecanismos de control, la entidad realizó la evaluación del desempeño social por la gestión 2015 con la empresa Equitas obteniendo una calificación de 2.3/5.

De acuerdo con el informe de RSE por la gestión 2016, la entidad inspira su accionar responsable en valores como liderazgo, humildad, solidaridad y compromiso; al respecto es recomendable se complementen los mismos con los señalados en la reciente normativa de función social.

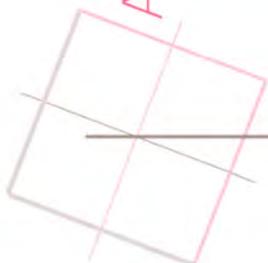
De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Informes y gestión del Control Interno el siguiente nivel:

5	Se planifica con base en los indicadores/datos/informaciones de desempeño de los aspectos relacionados con los aspectos sociales; la información es compartida con las partes interesadas, con el fin de que las mismas sean comparables, confiables, relevantes y comprensibles y se alimenta con dicha información actualizada el balance social de la empresa. Estas actividades son objeto de auditorías anuales dentro el plan de la unidad respectiva.
---	--

-
- 4 Cuenta con indicadores/datos/informaciones de desempeño para monitoreo de los aspectos relacionados con los aspectos sociales, los que son utilizados en la toma de decisiones para el mejoramiento de las relaciones con los distintos grupos de interés. Estas actividades son objeto de auditorías a requerimiento del Consejo de Vigilancia dentro el plan de la unidad respectiva.
 - 3 A lo anterior se adiciona que se han efectuado reportes iniciales con la información disponible en la entidad. No se realizan ejercicios de auditoría a las actividades RSE.
 - 2 Está consciente de la importancia de incorporar indicadores/datos/informaciones de desempeño para monitoreo de lo relacionado con los aspectos sociales, con el fin de que las mismas sean comparables, confiables, relevantes y comprensibles para sus partes interesadas. No se realizan ejercicios de auditoría a las actividades RSE.
 - 1 No se han tratado asuntos relacionados con la necesidad de hacer seguimiento y control de metas de orden social. No se realizan ejercicios de auditoría a las actividades RSE.
-



Responsabilidad Social con Grupos de Interés Y respeto a los DDHH y Medio Ambiente



6. Empleados



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced, cuenta con Política de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y remoción del personal ejecutivo y demás funcionarios; Reglamento Interno de Personal, cabe resaltar que data del año 2001; Política de Retribución; Política de Perfil de Cargos; Código de Ética, Código de Conducta y Código de Gobierno Corporativo, todas estas políticas establecen el marco de relacionamiento entre los trabajadores y la Cooperativa y el marco en el que se desarrollan los procesos de reclutamiento, selección, compensación y desarrollo de los trabajadores. Estas políticas incluyen valores organizacionales y estándares de conducta profesional que se espera de todo el personal tanto con el personal, clientes, socios y medio ambiente. Para la Cooperativa el Código de Ética establece los valores, principios y normas de conducta que deben guiar las acciones de los Consejeros, Funcionarios y Socios de la Cooperativa.

6.1 Respeto y Participación con el Personal

En cuanto al respeto a la conformación de grupos de trabajadores dentro de la Cooperativa y al involucramiento de los empleados en la gestión de la Cooperativa, durante el 2016 no se ha conformado ninguna asociación de trabajadores. Sin embargo, el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa tiene un Capítulo específico "De la Organización Sindical", que permite la agrupación de los trabajadores, en este mismo acápite, en caso que hubiera algún Sindicato prohíbe las reuniones en horarios de trabajo.

Respecto a actividades de confraternización entre los trabajadores, de acuerdo a la información relevada en las entrevistas, durante el 2016 realizaron el agasajo por el día del trabajador, agasajo por el día de la madre, festejo por el aniversario de la Cooperativa, brindis Navideño y tuvieron un campeonato de futbol inter áreas.

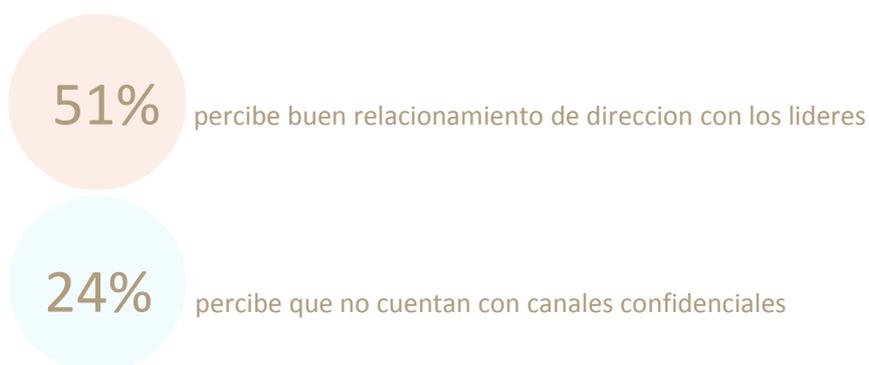
Por otra parte, los empleados cuentan con mecanismos formales para transmitir sus quejas y/o sugerencias para que estas sean analizadas, evaluadas y utilizadas como insumo para la mejora de sus productos, servicios y procesos. Tienen un programa de comunicación interna con Recursos Humanos "Canal Abierto" a través del cual los funcionarios pueden comunicarse de

forma confidencial con recursos humanos y transmitir sugerencias, quejas, reclamos, ideas, opiniones, etc. Durante el 2016 se recibieron 3 sugerencias, una para tener tolerancia en los horarios de ingreso, otra para que se mejore la herramienta del canal abierto, en cuanto se llena un reclamo/sugerencia en el portal web, y la tercera relacionada con la utilización de banners en la Agencia de Río Nuevo. Además del Canal Abierto La Merced cuentan con un Buzón de Sugerencias.

Sin embargo, a pesar de contar con los canales para que los empleados puedan transmitir sus quejas y/o sugerencias, falta desarrollar un programa para estimular a los trabajadores respecto al uso de estos canales y su beneficio para la institución, relacionado con la mejora de los procesos internos. Por otra parte, de acuerdo a las encuestas, los trabajadores perciben que no cuentan con alguna instancia para manifestar su malestar respecto a algunas situaciones que pudieran afectar su desempeño.

Un aspecto a resaltar es que trimestralmente realizan Comités de RSE en las diferentes áreas de la Cooperativa, esto con el objeto de involucrar a todos los funcionarios y darle más dinámica a la gestión de RSE, para que tengan la oportunidad de transmitir ideas o resultados de acciones a implementar o implementadas.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal, el 51% del personal encuestado percibe que la Dirección mantiene un buen relacionamiento y un diálogo transparente con los líderes de área. El 32% percibe que esta relación es parcial y el 10% que no existe.



En la encuesta realizada al personal, se observa también que solamente el 24% de los trabajadores perciben que NO cuentan con canales de comunicación confidenciales para hacer conocer hechos que podrían afectar la dignidad de los funcionarios. El 25% consideran que esto es parcial, y el 50% consideran que si cuentan con los canales.

Por otra parte, dentro de la Cooperativa cuentan con un Boletín "SOMOS LA MERCED", que se difunde mensualmente, cuyo objetivo es informar mensualmente a todos los funcionarios sobre temas diversos y novedades dentro de la Cooperativa.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a respeto y participación del personal el siguiente nivel:

-
- 5 Tiene un canal de comunicación consolidado con los sindicatos u otras asociaciones de empleados, informándolos y proveyéndoles datos financieros y relativos a objetivos estratégicos, que afecten a los trabajadores, para subsidiar las discusiones. Los representantes de los empleados participan activamente en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas y tienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo.

 - 4 Provee informaciones sobre las condiciones de trabajo, y se reúne periódicamente con los sindicatos u otras asociaciones de empleados para oír sugerencias y negociar reivindicaciones. Tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de las informaciones económico-financieras con sus empleados, con el objetivo de prepararlos para que ayuden al comité de gestión o en las decisiones estratégicas, presentando informaciones importantes para la gestión de riesgos y oportunidades.

 - 3 No ejerce presión y ofrece libertad para la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo. Pone a disposición de los empleados informaciones económico-financieras. Cuenta con mecanismos para recibir posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los funcionarios.

 - 2 No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados. Pone a disposición informaciones sobre la empresa (historial, misión, visión, políticas, organigrama, mercados, principales aliados, clientes etc.) y capacita (en la admisión, en programas de integración, entrenamiento sobre nuevos productos y servicios, seminarios y conferencias sobre nuevas políticas y estrategias etc.) a los empleados para que puedan comprenderlas y analizarlas.

 - 1 No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados ni comparte información de la entidad con los empleados

6.2 Respeto al Individuo

6.2.1 Valoración de la Diversidad

La Cooperativa dentro de su Código de Ética, entre los principios que establece está dar trato justo y equitativo a los socios/clientes internos y externos, respetando a las personas como seres humanos por sobre todas las cosas y hechos. Uno de los pilares fundamentales de la cultura organizacional de la Cooperativa, es el principio del respeto a las personas.

Para la Cooperativa los seres humanos son personas con voluntad, capacidad, sentimientos y emociones que deben ser respetados y valorados. Y establece que estos principios deben ser puestos en práctica en forma permanente por todos los miembros de la Institución.

Por otra parte, cuando el clima institucional se ve afectado por un trato discriminatorio hacía socios/clientes internos y externos, por prejuicios de raza, color, creencia religiosa, política, cultura, sexo, edad, nacionalidad, defecto físico o cualquier otro fundamento, el Código de ética considera esto como conducta inapropiada.

Adicionalmente, la Política de RSE, entre otras establece practicar en todo momento el respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.

La Cooperativa cuenta con un Tribunal de Honor, para que el personal, socios o Directivos puedan hacer sus reclamos o sugerencias, durante el 2016 no se dieron denuncias, por lo tanto, el Tribunal de Honor no se reunió.

Por tanto, las políticas de la Cooperativa enuncian acciones para evitar que los funcionarios sean discriminados por su sexo, edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced

INFORMACIÓN DE PERSONAL	2015	2016
Total de personal	136	124
Total de personal permanente	136	124
Total de personal a contrato	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	40	38
Bajas personal en el período	41	53
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	44,0	44,0
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44,0	44,0
Total menores de edad Trabajadores	0	0
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	133	124
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	63	68
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	32	27
Tasa de Rotación de Personal anual	2,56%	3,31%
Mujeres	1,37%	1,70%
Hombres	1,20%	1,60%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño	0	0
Mujeres	75%	75%
Hombres	75%	75%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced

De acuerdo con la encuesta realizada al personal de la Cooperativa el 80% responde que no se observaron actos de personas que sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc. El 13% responde que si se observaron y el 4% parcialmente y el 80% que no se observaron.

Por otra parte, la Cooperativa aún no cuenta con un programa específico de contratación de personas con discapacidad. De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2016 no trabajaron personas con capacidades diferentes. Sin embargo, cabe resaltar, como algo positivo que la política de RSE promueve el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad.

Por otra parte, cuando en el ambiente laboral se ejerza acoso sexual por parte de cualquier funcionario (a) o jerarquía en contra de sus compañeros de trabajo, será considerada como conducta inapropiada de acuerdo al Código de ética.



De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, el 50% del personal de la Cooperativa es mujer y el 50% hombre. Por otra parte, las horas promedio semanales trabajadas al año por hombres son de 44 y mujeres son de 44 horas. Todos los trabajadores de la cooperativa son permanentes y cuentan con beneficios sociales. En la Cooperativa no trabajan menores de edad.

La Cooperativa promueve un ambiente de no discriminación, y a través de sus políticas se declara contraria a comportamientos discriminatorios. Dentro de sus políticas hace referencia solamente al acoso sexual y no al acoso de cualquier otro tipo.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Valoración de la Diversidad el siguiente nivel:

5	Extiende esas acciones a toda la cadena productiva y participa en foros de valoración de segmentos en desventaja.
4	Realiza entrenamiento específico sobre el tema y utiliza indicadores para identificar áreas problemáticas y establecer estrategias de reclutamiento y promoción.
3	Promueve la diversidad por medio de normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias negativas, regulando los procesos de selección, admisión y promoción y movilidad interna, orientando sobre el encaminamiento de posibles denuncias.
2	Cumple la legislación relacionada a la discriminación y se declara contra comportamientos discriminatorios que no promuevan igualdad de oportunidades en el ambiente interno y en la relación con sus clientes, proveedores y comunidad de entorno.
1	No considera la discriminación del personal como relevante.

6.2.2 Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género

Respecto a la promoción de la equidad de género la Cooperativa cuenta con el Código de Ética y el Código de Gobierno Corporativo que promueven el trato igualitario a todo nivel. Sin embargo, la promoción de equidad de género de manera explícita no se observa en ninguna de sus políticas ni reglamentos.

Por otra parte, se observa una participación de mujeres en la conformación del Directorio de la Cooperativa, el Consejo de Vigilancia está conformado por tres socios, de los cuales dos son mujeres y uno es hombre, el Presidente es el Cr. Procchio Sosa Alexander; en cuanto al Consejo de Administración está conformado por siete socios, seis hombres y 1 mujer, el Presidente del Consejo es hombre, la Secretaria es mujer.

En cuanto al personal de la Cooperativa, la distribución por sexo se muestra en los siguientes cuadros, donde se evidencia que en general hay una participación equilibrada de hombres y mujeres, menos a niveles operativos donde se observa una mayor participación de mujeres, el 2015 a nivel de la Gerencia se observa 14 hombres y 10 mujeres, en mandos medios 15 hombres y 10 mujeres, y a niveles operativos 51 son mujeres y 36 hombres. El año 2016, se observa una situación muy parecida, a nivel de la Gerencia hay 11 mujeres y 13 hombres, en mandos medios 13 hombres y 8 mujeres y en niveles operativos 43 mujeres y 36 hombres.

El 2016, la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 52,5 años, para mandos medios 39 años y para puestos de base 44 años.



De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2016, de 7 trabajadores promocionados 5 son mujeres y 2 hombres. En cuanto a trabajadores desvinculados, 7 son mujeres y ningún hombre.

CME: Cuadro de Personal

2015	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	7	3	38	81
Alta Gerencia	14	10	33	73
Mandos medios	15	10	24	54
Niveles Operativos	36	51	21	69
2016	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	7	3	39	82
Alta Gerencia	13	11	31	74
Mandos medios	13	8	23	55
Niveles Operativos	36	43	18	70

Fuente: Información proporcionada por CME.

La Cooperativa no realiza campañas internas de concientización para mejorar la comprensión sobre la importancia de la valoración de la mujer. Tampoco define metas de contratación, entrenamiento y movilidad interna (horizontal y vertical) para la promoción de la equidad de género en todos los niveles jerárquicos de todas las áreas. Sin embargo, en la práctica se observa que si promueve la equidad de género.

Es importante resaltar que entre otras, en su Boletín Informativo, hace referencia la Ley Integral 348 que garantiza a las mujeres una vida libre de violencia.

En la práctica no existe algún tipo de discriminación hacia las mujeres, y más bien se observa una importante participación de mujeres en los distintos niveles de la Cooperativa.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Compromiso con la promoción de la equidad de género el siguiente nivel:

- 5 Además de mantener programas de desarrollo profesional, coaching y/o mentoring específicos para mujeres con el afán de estimular la formación de liderazgos femeninos en la empresa, se esfuerza para que la actitud de promover la equidad de género se replique en toda su cadena productiva e invierte en programas de valoración de la mujer.
- 4 Asume un compromiso público de promover la equidad de género, expresada por políticas formales de gestión de las personas que garanticen oportunidades iguales para mujeres y hombres en los procesos de admisión, promoción y movilidad interna. Realiza acciones afirmativas para garantizar oportunidades iguales de carrera y crecimiento de mujeres y hombres que trabajan en la empresa.
- 3 Realiza sondeo interno periódico para evaluar sus procesos, políticas, necesidades, situaciones o áreas críticas en relación a la equidad de género. Utiliza esa información para subsidiar la planificación de acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación etc.

2 Sigue la legislación del país que prohíbe la discriminación en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio respecto a todos los grupos de interés.

1 No considera relevante la equidad de género dentro de la entidad.

6.3 Trabajo Decente

6.3.1 Política de Remuneración, beneficios y carrera

La Cooperativa define la escala salarial por categorías y niveles. La Cooperativa cuenta con una Política de Retribución, cuyo objetivo es retribuir a los funcionarios por el trabajo realizado, busca: remunerar a cada empleado de acuerdo con el valor del cargo que ocupa, recompensarlo adecuadamente por su desempeño y dedicación, atraer y retener a los mejores candidatos para los cargos, mantener equilibrio entre los intereses financieros de la organización y los del empleado.

También establece que la política de retribuciones deberá ser equitativa y justa, así como competitiva externamente.

En base a información de la Cooperativa se observa, que entre el 2015 y 2016 no hubo una variación significativa en la distribución de los salarios de todo el personal de la Cooperativa.

En cuanto a los incentivos al personal, en el Boletín Informativo mensual hay una sección en la cual se exponen y felicitan a los funcionarios con los tres primeros lugares en Captaciones y Colocaciones de créditos. Además, dentro de la política de retribución, cuentan con un bono de categorización para los cajeros, la cual considera la antigüedad de los cajeros para la otorgación del bono.

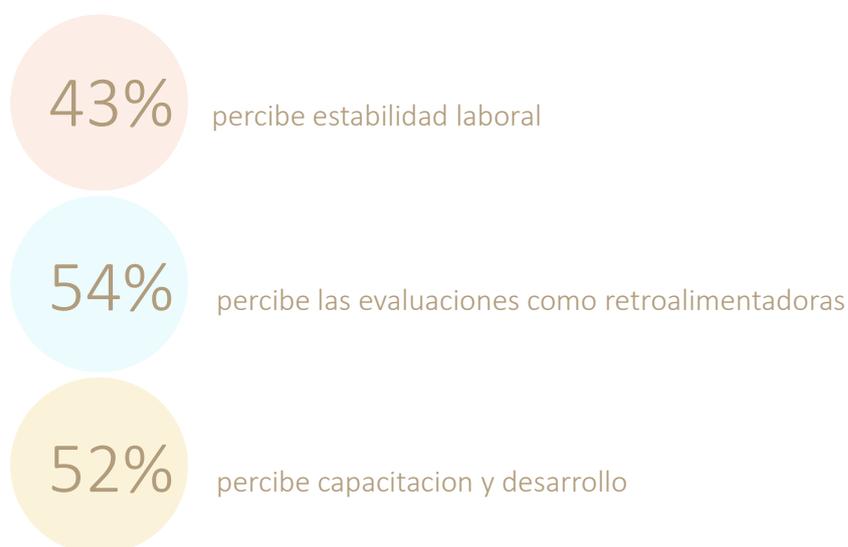
Por otra parte, de acuerdo a la Política de Créditos, se establece que se cancelará incentivos a los Ejecutivos Comerciales y Jefes de Agencia por la colocación de créditos mensuales, dichas comisiones estarán sujetas a lo establecido en el Reglamento de Comisiones.

Adicionalmente, se tiene la prima es anual. A inicios de la gestión 2016, se canceló al personal la prima del 2015.

Por otra parte, solamente el 13% considera que la Cooperativa da reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, 65% considera que no y 15% parcialmente.

Respecto al Clima Laboral, no realizaron estudios de Clima Laboral. De acuerdo a la encuesta realizada al personal solamente el 47% percibe que se promueve un adecuado clima laboral y de relación armónica dentro de la Cooperativa. Esto en parte se podría atribuir a que ciertos beneficios se cortaron en la Gestión 2016.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la cooperativa solamente el 42,6% percibe que la Cooperativa ofrece estabilidad laboral a sus trabajadores. El 34% percibe que esto es parcial.



La Cooperativa, cuenta con procedimientos claros de evaluación de desempeño, realiza evaluaciones de desempeño del personal, el objetivo fundamental es evaluar la forma en que el personal desempeña las tareas asignadas en procura de mayor productividad y calidad en su trabajo. Sin embargo, estas evaluaciones no se utilizan para retroalimentar.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal el 54% de los encuestados considera que las evaluaciones de desempeño laboral son objeto de retroalimentación para la Cooperativa. 12% considera que no lo son y 23% parcialmente.

Respecto a la rotación del personal, de acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, se observa que la rotación el 2016 incrementó, de acuerdo a la información proporcionada por la Cooperativa la tasa de rotación el 2015 era de 2,56% y subió a 3,31% en 2016, por género, la tasa de rotación para las mujeres el 2015 era de 1,37% y subió hasta 1,70% en 2016; respecto a los hombres la tasa de rotación el 2015 era de 1,20% y subió hasta 1,60% el 2016.

Para el 52% del personal encuestado, la cooperativa promueve y facilita el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo profesional de sus trabajadores en todos los niveles de la entidad, el 30% percibe que esto es parcial y el 14% percibe que la cooperativa no promueve ni facilita la capacitación.

Respecto a la capacitación al personal en trato al cliente, en la encuesta que se realizó al personal se observa que el 51% de los empleados encuestados percibe que la cooperativa promueve la capacitación continua a los empleados de atención al público para una relación ética y de respeto a los derechos del cliente financiero, para el 36% esta acción es parcial, y para el 9% la cooperativa no la promueve.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a política de remuneración, beneficios y carrera el siguiente nivel:

5	Trata a los empleados como socios, además de valorar competencias potenciales por medio de la remuneración y del desarrollo profesional, establece mecanismos para que sus representantes participen en la formulación de políticas de remuneración y prestaciones, desarrollo profesional y movilidad interna.
4	Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional y teniendo en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de carrera con base en las nuevas habilidades.
3	Estimula a los empleados por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional, según políticas y teniendo en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual.
2	Respeto y busca superar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno.
1	No mejora niveles salariales, excepto si es por disposiciones legales, no considera la capacitación del personal como relevante.

6.3.2 Cuidados de la Salud y Condiciones Laborales

En cuanto a las acciones que toma la Cooperativa para asegurar buenas condiciones de trabajo y buena salud de sus empleados, cumple con exigencias legales, no cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Laboral.

El Reglamento Interno, entre los deberes de la Cooperativa establece, proporcionar un ambiente de trabajo salubre, cumpliendo las normas de seguridad industrial vigentes, con dotación oportuna de los medios de protección para los casos de peligro. Por otra parte, la Cooperativa deberá tener un botiquín de primeros auxilios con los medicamentos indispensables para auxiliar a las personas que sufran accidentes o ataques imprevistos, hasta que sean trasladadas a los centros médicos.

En relación con los funcionarios tienen un programa de SALUD PREVENTIVA "CON SALUD PUEDES TODO" promueven nuevos y mejores hábitos como la práctica del deporte en gimnasios y la realización de diagnósticos preventivos para detectar grupos de riesgo o personas propensas a problemas cardiacos, hipertensión, diabetes, obesidad, depresión, estrés laboral, etc. Tenían becas para gimnasio, actualmente tienen descuentos con Gimnasios que equivales a la beca que tenían anteriormente.

Tienen seguro de salud privado que cubren a mitades con la cooperativa, 27 dólares por mes.

De acuerdo a la encuesta al personal, solamente el 40% de los encuestados percibe que la Cooperativa toma medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales más allá de las exigencias legales, el 26% percibe que no lo hace, y el 28 % que lo hace parcialmente.

Para solamente el 45% de los empleados encuestados la cooperativa capacita en salud y seguridad laboral a los trabajadores, el 28% parcialmente y el 24% percibe que no.

En cuanto a un adecuado balance entre la vida laboral y familiar de los trabajadores, para el 30% de los encuestados si promueve un adecuado balance entre la vida laboral y familiar, 36% considera que no y 28% parcialmente.

Todos los funcionarios a tiempo de su contratación son afiliados a las cajas de salud y se realizan los aportes que las disposiciones legales sociales exigen.

El 47% de los encuestados percibe que la cooperativa promueve un adecuado clima laboral y de relación armónica dentro de la entidad, equilibrando los intereses de la cooperativa y del personal.

En cuanto a facilidades y beneficios adicionales a los establecidos por ley, para los casos de embarazo y maternidad, en la cooperativa se da cumplimiento a lo establecido por Ley. Se dan anticipos de sueldo (40% del salario) como préstamo, por dos veces al año para casos justificados, también se tiene crédito en Farmacorp, en el Reglamento Interno, entre los deberes de la Cooperativa está reconocer la estabilidad de la mujer embarazada y su derecho y a percibir subsidios que el ordenamiento les reconoce.

De lo anterior se concluye, que la Cooperativa cumple con las obligaciones legales en cuanto a seguridad y salud laboral.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Cuidados de la salud y condiciones laborales el siguiente nivel:

5	Además de desarrollar campañas y realizar encuestas, define las metas e indicadores de desempeño relacionados a condiciones de trabajo, salud y seguridad con la participación de los empleados, los incluye en la planificación estratégica y los divulga ampliamente.
4	Desarrolla campañas regulares de concienciación e investiga el nivel de satisfacción de los empleados en relación al tema, evidenciando áreas críticas en forma preventiva.
3	Posee indicadores para monitorear los planes y metas para superar los estándares promedio en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.
2	Cumple las obligaciones legales y tiene planes y metas para alcanzar niveles de bienestar en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.
1	Se limita al cumplimiento mínimo de las exigencias normativas vigentes.

6.3.3 Compromiso con el Desarrollo Profesional

Durante el 2016, se realizaron capacitaciones internas y externas, entre las internas se dieron capacitaciones relacionadas con las áreas de trabajo, también se capacitó en la normativa de ASFI, punto de reclamo, seguridad de la información, gestión de riesgos, atención al cliente, entre otras.

El Código de ética establece que cada miembro de la Cooperativa debe tomar conocimiento del Código de Ética, sin embargo, la Jefatura de Recursos Humanos, durante el 2016 se hicieron sesiones de información sobre el Código de Ética para los funcionarios.

Por otra parte, el Código de Ética, establece que debe ser divulgado a través de los medios de comunicación formal con que cuenta la Cooperativa, adicionalmente se deben realizar reuniones o talleres con el objeto de internalizar su contenido y motivar el cumplimiento de sus cualidades.

De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados, el 52% percibe que la Cooperativa promueve el entrenamiento, la capacitación, y el desarrollo profesional de sus trabajadores en todos los niveles de la entidad. El 30% percibe que lo hace parcialmente y el 14% que no.

En el reclutamiento se hace una verificación de antecedentes, sin embargo, no se hacen pruebas

CME: Gastos de Personal

	Bs.	%
Remuneraciones a directores y síndicos	373.862	2,8%
Sueldos, salarios y bonos	8.747.426	66,3%
Horas extras	0	
Asignaciones fallas de caja	0	
Viáticos	132.529	1,0%
Aguinaldo y primas	746.436	5,7%
Compensación vacaciones	159.639	1,2%
Asignaciones familiares	304.615	2,3%
Indemnizaciones por antigüedad	874.887	6,6%
Incentivos	0	
Desahucio	221.093	1,7%
Personal contratado	0	
Honorarios a profesionales y técnicos	0	
Otras retribuciones	0	
Aportes por cargas sociales	1.473.115	11,2%
Intereses y recargos por cargas sociales	0	
Refrigerios	31.761	0,2%
Uniformes	103.135	0,8%
Capacitación	34.822	0,3%
Depreciación y desvalorización de bienes para	0	
Otros servicios al personal	0	

Fuente: Información proporcionada por CME.

técnicas o psicotécnicas para la contratación. El reclutamiento se realiza sin prejuicios. Revisan el historial de altas y bajas de la ASFI. Verifican los dos últimos trabajos. Sin embargo, no tienen mecanismos para verificar aspectos éticos en el reclutamiento.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la Cooperativa, el 64% considera que en la inducción a nuevos funcionarios se incluyen cuestiones éticas, el 18% considera que esta acción es parcial y el 9% que no lo hacen.

Por otra parte, para el 74% de los trabajadores encuestados el Código de Ética ha sido difundido a todo el personal mediante talleres o reuniones para explicar su contenido.

El siguiente cuadro muestra, la distribución del gasto de personal de la Cooperativa, se observa que la mayor concentración del gasto esta en sueldos y salarios y bonos, que representan el 66,3% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 2,8% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 11,2%.

En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,3%).

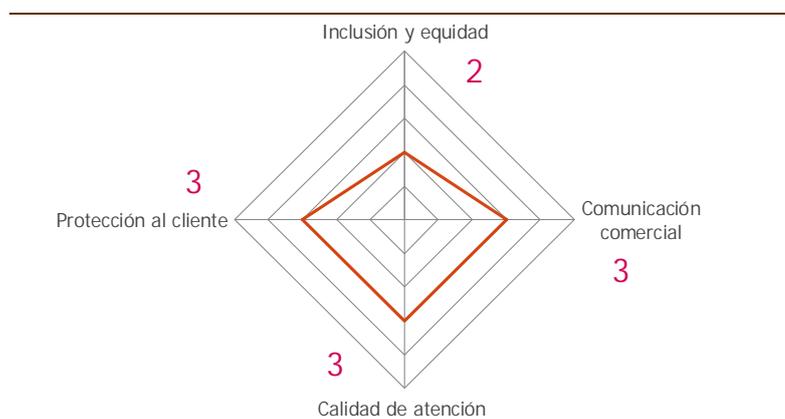
En cuanto a capacitación relacionada con RSE, durante todo el año se hacen capacitaciones. Para Asamblea de socios por ejemplo se dicta temas de Derechos y Obligaciones y asimismo de Responsabilidades de directivos.

Para el 48% del personal encuestado, la Cooperativa los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente. Por otra parte, el 43% considera que se los capacita en propósitos y formas para generar una mayor integración de la entidad con la comunidad y realizar acción social de apoyo a las necesidades de la zona donde está ubicada la Cooperativa.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a compromiso con el desarrollo profesional el siguiente nivel:

5	Promueve capacitación productiva a todo nivel, conforme a un proceso sistemático de detección de necesidades de mejora en la prestación de servicios, consultando tanto a empleados como a clientes, reflejándose esta capacitación en el incremento del valor para el cliente.
4	Promueve la capacitación continua y productiva, con base en la detección de necesidades en el proceso de evaluación de desempeño, desarrollando metodologías apropiadas a los distintos niveles de la organización que fomentan el trabajo de equipo por encima del individual exigiendo niveles de excelencia.
3	Mantiene actividades de capacitación productiva y fomenta/premia los esfuerzos particulares del personal por la mejora de sus conocimientos calificados en niveles destacables.
2	Promueve actividades de entrenamiento puntuales, con el foco centrado en el desempeño de tareas específicas e individuales, exigiendo niveles de aprobación/participación.
1	La capacitación se realiza en cumplimiento a la normativa vigente.

7. Clientes



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced, tiene 55 años de servicio a la colectividad, nace con la misión de atender a personas sin posibilidades de financiamiento en el sector bancario, la razón de ser de la Cooperativa de Ahorro y Crédito son sus socios, por consiguiente, su labor en estos años ha sido apoyar a miles de familias para que a través de los servicios que ofrecen puedan incrementar su economía y mejorar sus condiciones de vida.

Los servicios de la Cooperativa están enfocados a la clase media baja, permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura, todo ciudadano puede acceder a sus servicios. No se tiene formalmente una categorización de niveles de ingresos, sin embargo, por su naturaleza llegan a segmentos de bajos ingresos.

La Cooperativa tiene como segmento meta para la colocación de créditos el microcrédito y el crédito de consumo. La institución tiene una política de priorización de la cartera al sector productivo: 10% de la cartera.

Evitan operaciones que estén reñidas con la moral y/u observables desde el punto de vista ético.

Como se puede ver en el siguiente cuadro, de acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa entre el 2015 y el 2016, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa aumentó en 2,33%. Respecto al número de asociados con operaciones de crédito se observa un incremento de 2,96%. El 2015 la Cooperativa tiene 31,776 socios activos y el 2016 32,906, incrementándose los socios activos en 3,56% los socios activos.

CME: Información de Asociados

	2015	2016
Total de Asociados/as	48.276	49.401
Mujeres Asociadas	21.401	21.963
Varones Asociados	26.497	27.060
Personas Jurídicas Asociados	378	378
Altas Asociados/as	1.078	1.317
Altas Asociadas Mujeres	502	632
Altas Asociados Varones	574	685
Altas Asociados Personas Jurídicas	2	0
Asociados/as con operaciones de crédito	2.836	2.920
Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as	120	120

Fuente: CME

7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 78% de sus operaciones de crédito son urbanas y el 21,6% son rurales. En cuanto a género se observa que el 2016 el 57,9% de los prestatarios son hombres y el 42,1% mujeres.



Por tipo de crédito, se observa un comportamiento similar, en todos los casos los hombres tienen una mayor participación, menos en crédito de vivienda social. Y las operaciones urbanas son mayores en todos los casos a las operaciones de crédito rurales.

Es importante resaltar que la Cooperativa enfoca sus esfuerzos para llegar a familias de ingresos medios y bajos, no realizan estudios de mercado, la demanda de los clientes se conoce a través de los ejecutivos comerciales y la información de las agencias. También se recibe información de parte de los usuarios se recibe a través de los buzones de sugerencias que se tiene en la entidad.

Tienen productos específicos para segmentos de clientes (maestros, bancarios, entre otros).

CME: Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2016			2016		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Urbana	Rural
PYME	59	19	40	59	35	24
Microcrédito	1.018	448	570	1.018	633	385
Consumo	1.809	757	1.052	1.809	1.447	362
Vivienda	289	131	158	289	208	81
Vivienda Social	4	3	1	4	4	
TOTAL	3.179	1.358	1.821	3.179	2.327	852

CME: Prestatarios por Tipo de Crédito en Porcentajes

TIPO DE CRÉDITO	2016			2016		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Urbana	Rural
PYME	100,0	32,2	67,8	100,0	59,3	40,7
Microcrédito	100,0	44,0	56,0	100,0	62,2	37,8
Consumo	100,0	41,8	58,2	100,0	80,0	20,0
Vivienda	100,0	45,3	54,7		72,0	28,0
Vivienda Social	100,0	75,0	25,0	100,0	100,0	0,0
TOTAL	100,0	42,7	57,3	100,0	73,2	26,8

Fuente: CME

En cuanto a las captaciones, fomentan el ahorro estudiantil, durante la Gestión 2016 dieron cursos de educación financiera para alumnos de colegios.

CME : Número de personas o ahorristas

	2016			2016		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	20.241	9.253	10.988	20.241	14.536	5.705
Depósito a Plazo	817	462	355	817	649	168
TOTAL	21.058	9.715	11.343	21.058	15.185	5.873

CME : Composición (%) de personas o ahorristas

	2016			2016		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	45,7	54,3	100,0	71,8	28,2
Depósito a Plazo	100,0	56,5	43,5	100,0	79,4	20,6
TOTAL	100,0	46,1	53,9	100,0	72,1	27,9

Fuente: CME

Al igual que en créditos la mayoría de las operaciones de servicios de captación están en el área urbana. Por género que se observa que el 54% de las operaciones de captación las tienen los

hombres y 46% mujeres. En cajas de ahorra el 54% es de hombres, en depósitos a plazo el 57% es de mujeres.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a prácticas de inclusión y equidad con clientes el siguiente nivel:

5	La entidad realiza importantes esfuerzos para llegar a grupos vulnerable (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.) y cuenta con un sistema de monitoreo del cumplimiento de sus metas establecidas en su Plan Estratégico.
4	La entidad realiza importantes esfuerzos para llegar a grupos vulnerable (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.).
3	La entidad realiza esfuerzos para llegar a grupos vulnerable (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.)
2	La entidad procura tener prácticas de inclusión y equidad con clientes.
1	Nunca han tratado este asunto antes.

7.2 Política de comunicación comercial

Un aspecto a valorar de la cooperativa es que las normas de relaciones y de trato con los socios y clientes están explicitadas en el Código de Ética, y en el Código de Gobierno Corporativo.

La Cooperativa actualiza siempre que sea necesario el material de comunicación destinado a clientes (bípticos, trípticos, material publicitario, etc.). La información de los diferentes servicios y productos que ofrece la Cooperativa está a disposición de los socios en la página Web institucional, así como impresa en las diferentes plataformas de servicio.

Usan herramientas y medios publicitarios para informar a los consumidores financieros de cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros, hacen Educación Financiera dirigida a clientes internos, externos y público en general, publican cuñas radiales sobre educación financiera, banners, volantes y mensajes en las pantallas de las filas virtuales, mientras los usuarios esperan su atención en cajas, también usan medios masivos como Web, redes sociales y en algunos casos Whatsapp para envíos masivos de información educativa e informativa.

La Misión y Visión se encuentran publicadas en la memoria institucional, así como en la página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general.

De acuerdo a las entrevistas realizadas, las debilidades son la falta de publicidad en TV, periódico.

Aprovechan los contratos de publicidad con radios, para publicar cuñas radiales con información de RSE y reflexiones importantes para tomar conciencia de la importancia de ser Socialmente Responsables y cuidar del medio ambiente.

Cuentan con volantes, como material promocional impreso con el objetivo de distribuir masivamente y transmitir información educativa de Responsabilidad Social.

Respecto a la información de precios, el tarifario incluye tasas de interés activas y pasivas está expuesto en las agencias y en la página web de la Cooperativa.

La Cooperativa no cuenta con una política formal contra la publicidad que coloque a los niños, adolescentes, representantes de minorías étnicas, mujeres o cualquier individuo en situación prejuiciosa, denigrante, irrespetuosa o de riesgo.

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes y socios de la Cooperativa solamente el 51% conoce cuáles son sus derechos y obligaciones. Es importante que la Cooperativa refuerce esto con Educación Financiera.

Por otra parte, el 70% de los encuestados, percibe que el personal de la Cooperativa está disponible para explicar aspectos del contrato que no entiende.

En la encuesta también se observa que solamente el 56% de los clientes encuestados conoce las principales características o condiciones de los productos y/o servicios de la Cooperativa, el 20% conoce parcialmente.

De acuerdo a la encuesta a los clientes, para el 69% de los encuestados, el material publicitario (folletería, anuncios, etc.) son claros y entendibles, para el 20% parcialmente entendibles y para el 9% restante no se entienden.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a la política de comunicación comercial el siguiente nivel:

- 5 Crea una cultura de responsabilidad y transparencia en la comunicación. Promueve la mejora continua de su atención
- 4 Su comunicación posibilita la creación de valores positivos en la sociedad en defensa del consumidor financiero. Registra las manifestaciones y resuelve rápidamente las demandas con procesos que incluyen la búsqueda de las causas de los problemas para perfeccionar la calidad de los productos y servicios.
- 3 Tiene una política formal de comunicación alineada con sus valores y principios y de defensa del consumidor financiero. Proporciona fácil acceso del cliente. Registra y comunica internamente sus manifestaciones, resolviendo rápidamente las demandas y lo orienta sobre los procedimientos adoptados.
- 2 Actúa de acuerdo a la legislación de defensa del consumidor financiero. Focaliza sus estrategias de comunicación en los objetivos relacionados a volumen de ventas y resultados financieros. Posee un servicio de atención básica receptivo, ampliamente divulgado, con el foco centrado en la información y en la solución de demandas individuales.
- 1 Se restringe al cumplimiento de los requerimientos mínimos de las disposiciones legales y su comunicación tiene un enfoque meramente comercial utilitario.

7.3 Calidad de atención

La Cooperativa cumple con la normativa referida al Punto de Reclamo, que se constituye un importante instrumento de medición de calidad y de mejora en la atención a los Consumidores Financieros.

A través del Punto de Reclamo, la Cooperativa cuenta con información sistematizada de los reclamos recibidos, su respuesta y el tiempo de la respuesta. Con la información registrada en el Punto de Reclamo se elabora un informe. En la página web, también se tiene la opción de ingresar algún reclamo.

53% de los prestatarios

- Sabe como realizar una queja

21% de los prestatarios

- No sabe realizar una queja

17% de los prestatarios

- Sabe realizar parcialmente una queja

Se cuenta con un responsable en cada una de sus 16 oficinas, éste es responsable de recibir, registrar, responder y dar seguimiento a todos los reclamos; es el encargado de brindar respuesta justificada en un plazo que no exceda los cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción del mismo.

Durante el 2016, se recibieron 10 reclamos, de los cuales 5 estaban asociados a faltas producidas por recursos humanos, tecnológicos u otros y 5 fueron errores asumidos por la entidad. Los 10 reclamos fueron resueltos en primera instancia.

La encuesta realizada a los socios muestra que solamente el 53% de los socios sabe cómo realizar una queja o reclamos en la Cooperativa, mientras que el 21% responde que no sabe, y 17% parcialmente.

Además, cuentan con un Buzón de Sugerencias, que está a disposición de todo el público en general en la que se permiten registrar quejas, sugerencias, ideas, dudas, etc. procurando una mejora continua para la satisfacción de todos los socios y clientes.

En cuanto al entrenamiento del personal de atención al cliente para una relación ética y de respeto a los derechos del consumidor financiero, en la gestión de acuerdo al Plan de Capacitación 2016 se realizaron capacitaciones relacionadas con el Punto de Reclamo.

Solamente el 35% de los socios encuestados conoce la Misión y Visión de la Cooperativa, el 35% no los conoce y el 25% parcialmente. Es importante que se refuerce esto a través de distintos medios como Boletines Informativos y Educación Financiera, entre otros.

Un aspecto a resaltar es que de la encuesta a socios, se observa que para el 81% de los socios el personal de la Cooperativa está disponible para responder consultas o reclamos.

Respecto a la protección a la privacidad de la información la Cooperativa cuenta con una Política de Revelación de Información, que incluye criterios para calificar el carácter confidencial de la información, además los funcionarios firman un Formulario de confidencialidad, que entre otras compromete a no divulgar información financiera relativa a los socios y clientes de la institución, con relación a sus cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, préstamos, garantías y otros que guarden relación con estos.

La Cooperativa mantiene convenios con aproximadamente 60 establecimientos comerciales para beneficiar a todos sus socios con descuentos en productos y servicios que apoyan a su economía familiar. El 2016 la Cooperativa realizó estudios de Satisfacción de Clientes.

Un aspecto a resaltar de la Cooperativa en cuanto a atención al cliente, es que para el 83% de los socios la atención del personal de la Cooperativa es amable y sin ningún tipo de discriminación.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a calidad de atención el siguiente nivel:

5	Promueve la mejora continua en la atención al cliente, priorizando el diálogo y el compromiso con todos los grupos de interés en el proceso.
4	Posee procesos que incluyen la búsqueda de las causas de los problemas y la utilización de esa información para perfeccionar la calidad de los productos y servicios
3	Proporciona al cliente, fácil acceso al servicio de su interés, registra y comunica internamente sus requerimientos, resolviendo rápida e individualmente los reclamos y las demandas, orientándolos sobre los procedimientos adoptados
2	Posee un servicio de atención básica receptivo, ampliamente divulgado, centrado en la información y en la solución de reclamos o quejas individuales
1	El servicio de atención es deficiente y genera continuos reprocesos, el número de quejas por fallas en la atención es creciente.

7.4 Protección al cliente

Para prevenir el sobreendeudamiento de los clientes, la Cooperativa cuenta con la Política de Crédito, que define los procedimientos que el personal debe seguir para la otorgación del crédito, la Cooperativa realiza un adecuado análisis de la capacidad de pago de sus clientes antes de aprobar un crédito. Durante el proceso crediticio, se verifica la información del cliente en la CIC de la ASFI y en al menos un Buró de Información esto lo complementa con una evaluación de campo a los clientes.

33%
de los prestatarios

- Conoce las acciones que tomaría la Cooperativa en caso de incumplimiento con el Contrato

Al 32%
de los prestatarios

- Le explicaron que tienen derecho a beneficios e incentivos si cumplen oportunamente sus deudas

La Política de Créditos entre otras establece, límites máximos y mínimos de exposición en función a sectores, mercados, productos, garantías, etc.

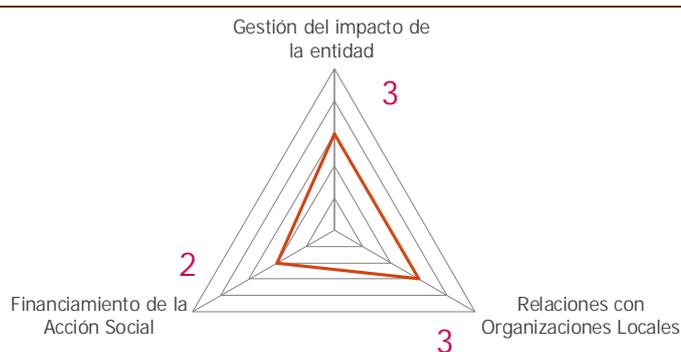
En cuanto a transparencia, la Cooperativa transmite información en forma clara, suficiente, oportuna, de manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informados, tiene como premisa informar sobre las condiciones financieras de los productos a sus clientes.

De acuerdo a la encuesta realizada a socios solamente el 33% responde que conoce las acciones que tomaría la Cooperativa en caso de incumplimiento con el Contrato. Por otra parte, solamente el 32% responde que la Cooperativa le explicó que si el cliente cumple oportunamente con el pago de sus obligaciones crediticias tiene derecho a beneficios e incentivos, destinados a mejorar sus condiciones de crédito, menores tasas de interés y/o nuevas operaciones. Es importante que la Cooperativa refuerce estos aspectos con Educación Financiera.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a protección al cliente el siguiente nivel:

- | | |
|---|--|
| 5 | La entidad promueve la mejora continua de la Protección al Cliente y cuenta con un Defensor para atención de los casos en función de los derechos del Consumidor Financiero. |
| 4 | La entidad cuenta con Políticas y Procedimientos que incluyen buenas prácticas de Protección al Cliente, más allá de lo establecido por la Normativa vigente. |
| 3 | La entidad cuenta con Políticas y procedimientos que incluyen buenas prácticas de Protección al Cliente |
| 2 | La entidad cumple mínimamente con la normativa respecto a las buenas prácticas de Protección al Cliente |
| 1 | No considera aspectos de protección al cliente dentro de su normativa o declaración de valores. |

8. Comunidad



Conforme a los propósitos de su plan específico de RSE la cooperativa también desarrollo actividades de apoyo a la comunidad como las siguientes:

Campaña “Mi Primer Ahorro” mediante visita a los colegios para incentivar a los niños promoviendo el valor del ahorro.

“Así se Hace La Merced”, con la participación de las diferentes áreas de la Cooperativa, se invita a participar de una capacitación a los prestatarios para que conozcan herramientas básicas contables y nociones generales acordes con la actual coyuntura económica del país.

Campaña de Donación “Abre Tu Corazón”, con la participación de funcionarios se apoya a otras personas, como ser niños en hogares, ancianos abandonados, jóvenes en recuperación por drogas y alcohol, damnificados por desastres naturales como inundaciones, etc. un granito de arena como apoyo social para mejorar el bienestar de los más necesitados.

La entidad aún no tiene un detalle cuantitativo de la aplicación de los fondos por programas y proyectos de acción social ejecutados el 2016, aspecto que se sugiere registrar separadamente en la gestión 2017.

8.1 Gestión del impacto de la entidad en la comunidad de su área de influencia

La Cooperativa por norma estatutaria y conforme a la filosofía cooperativista destina el 5% de sus utilidades al Fondo de Previsión Social y Apoyo al Bienestar Social, al respecto cuenta con un reglamento específico para su uso.

Se observa que la Cooperativa ha mejorado su enfoque y compromiso práctico de responsabilidad social, también ha implementado el denominado Club “Familia La Merced”, para

transmitir beneficios de descuentos en compras y servicios de un número creciente de empresas a todos los socios, con esto contribuir a una mejor calidad de vida y apoyarlos incondicionalmente en su economía familiar.

Cuentan con un Seguro denominado VIDMER, que para casos extremos en que el socio no cuente con el respectivo recurso económico para sepelio, reciben un apoyo por Bs7.000.- (prima de Bs35 anual).

También en el aspecto de la SALUD cuentan con un convenio con Cooperativa ALMED que permite atención médica en diversas especialidades a precios muy económicos y al alcance de muchas personas y familias que puedan requerirlo.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta el siguiente nivel:

5	Además de poseer una política formal de relación con la comunidad, mantiene comités permanentes o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar sus actividades y monitorear sus impactos.
4	Posee una política formal de anticiparse a demandas de la comunidad e informarla sobre actuales y futuros planes e impactos de sus actividades, e involucra a líderes de la comunidad en la resolución de los problemas.
3	Conoce sus impactos en la comunidad, posee proceso estructurado para registrar reclamos y promueve acciones para cubrir demandas de orden social o ambiental.
2	Procura tomar medidas reparadoras en respuesta a reclamos y requerimientos de la comunidad.
1	Nunca han tratado este asunto antes.

8.2 Relaciones con organizaciones locales

El material de reciclaje se entrega en forma permanente a una organización local denominada AFANIC, esta entidad está especializada en el tratamiento de dicho material y destina los recursos generados a los niños del hospital oncológico. Como se anotó también tiene relación con la Cooperativa ALMED para atención médica.

Con la empresa de seguros "ALIANZA SEGUROS", preparó una capacitación a sus funcionarios en la que se explica cómo mejorar las condiciones de jubilación a futuro y están en la búsqueda de una alianza estratégica para ampliar sus actividades de RSE junto a ellos.

La entidad no está afiliada a la Asociación Técnica de Cooperativas (ATC)² u otra entidad similar que fortalezca al movimiento Cooperativo y defienda sus demandas.

² Entidad privada conformada voluntariamente por 20 cooperativas de diferentes departamentos de Bolivia con el objetivo de mejorar sus capacidades técnicas especialmente a nivel de directivos y ejecutivos. (cbba-bol)

Con base en las nuevas orientaciones sociales de la normativa, señalan que fortalecerán sus relaciones con organizaciones locales.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta el siguiente nivel:

5	Actúa en asociación con entidades locales buscando influenciar políticas públicas, estableciendo alianzas y participando de diversas redes para maximizar su contribución con el desarrollo local.
4	Participa en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos con entidades locales, manteniendo asociaciones de largo plazo y capacitando liderazgos involucrados.
3	Apoya a varias entidades con donaciones, financiamiento e implementación de proyectos, divulgando experiencias exitosas
2	Conoce superficialmente sus actividades y responde puntualmente a eventuales pedidos de apoyo.
1	Nunca han tratado este asunto antes.

8.3 Financiamiento de la Acción Social

La Cooperativa ha iniciado labores de divulgación y consulta con el personal para realizar las acciones/programas de apoyo a la comunidad y se financia con recursos propios conforme se señaló en acápite anteriores.

La entidad aún no ha logrado generar planes de financiamiento conjunto y de mutuo interés social con otras organizaciones del medio.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a compromiso con comunidad el siguiente nivel:

5	Además de apoyo material y aporte de competencias, involucra a las organizaciones o liderazgos locales en el diseño y en la implementación de los proyectos sociales, e intercede ante otros organismos, públicos o privados, para concretar
4	Además de apoyo material, posee una política por la cual cede sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales para fortalecer los proyectos sociales (corporativos o realizados por terceros).
3	Además de donaciones y/o proyectos sociales corporativos, cede horas de sus empleados o equipos para actividades ligadas a esos proyectos.
2	Hace donaciones de productos y recursos financieros, cede instalaciones, moviliza el trabajo voluntario de sus empleados y/o desarrolla proyectos sociales propios.
1	Nunca han tratado este asunto antes.

9. Otros Grupos de Interés

Dentro de los grupos citados a lo largo del informe y que es importante hacer mayor referencia se debe destacar a los siguientes.

9.1 Competencia

La Cooperativa no ha establecido expresamente lineamientos de conducta para con la competencia, aspecto que se recomienda considerar y asimismo dentro de los grupos de interés.

9.2 Autoridades

La Cooperativa opera como una institución abierta y regulada por la ASFI. Reporta los requerimientos de información a dicha autoridad y también es sujeta a multas en caso de incumplimientos a la norma.

En cuanto al control y seguimiento del cumplimiento de la normativa ASFI relacionada con RSE específicamente no tuvieron inspecciones, pero si se realizaron inspecciones sobre Riesgo de Gobierno Corporativo y Liquidez y asimismo sobre riesgo de crédito.

En la gestión analizada no tuvieron situaciones observables con otras autoridades nacionales, departamentales y locales.

9.3 Proveedores

La Cooperativa tiene contratos con un total de 45 proveedores de servicios y productos que en su totalidad son nacionales, habiendo incrementado sus compras de Bs8.8mill a Bs9.1mill en 2016. Los contratos con proveedores se hallan cubiertos por cláusulas de confidencialidad según sea el tipo de servicio adquirido. Aún no se incorpora en los contratos como parte de la relación con el proveedor, que éste no debe verse involucrado comprobadamente como responsable de daños a la comunidad o medio ambiente, en cuyo caso será causal de rescisión del contrato.

La cooperativa dispone como parte del Código de Ética que no podrán recibir/entregar obsequios de o a los proveedores, respectivamente, para lograr beneficios fuera de los términos preestablecidos.

10. Medio Ambiente

10.1 Compromiso con aspectos del medio ambiente

La cooperativa, conforme al Código de Ética, determina el respeto al medio ambiente y la obligación de cuidar, proteger, preservar al Medio Ambiente, minimizando el impacto negativo que pudiera sufrir el entorno natural que incluye el aire, agua, suelo, subsuelo, recursos naturales renovables y no renovables, flora, fauna, personas y sus interrelaciones, promoviendo actividades con temas de capacitación y concientización de sus empleados en relación a los aspectos que puedan generar un impacto en el Medio Ambiente, como gestión de residuos sólidos, campaña de concientización de consumo de energía y agua, etc.

La entidad considera que no produce niveles de residuos contaminantes preocupantes o que afecten a su entorno aspecto que en el estricto sentido de producción de contaminantes dentro el rubro de servicios que realiza la cooperativa, es evidente, comparando con el sector de la industria, por ejemplo.

- Ambiente Interno

La cooperativa como parte de sus prácticas ambientales internas, cuentan con basureros para clasificar por tipo de residuos y practican actividades de Reciclaje, Reutilización y Reducción (3R) especialmente con el insumo de mayor consumo que es el papel.

Tienen mensajes para el ahorro de energía e igualmente en cuanto al consumo de agua.

En general se observa en sus ambientes de oficina central ambientes apropiados libres de cajonería o equipos en pasillos y oficinas, considerando aspectos como la iluminación, ventilación, vías de acceso y comunicación, también adecuadas.

Para la gestión 2016 aún no se han generado medios de reporte y cuantificación del insumo físico de materiales de oficina.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a la minimización de Entradas y Salidas de Insumos (en cuanto corresponda a una EIF) el siguiente nivel:

5	Está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarquen todo su sistema de servicios y productos (en cuanto corresponda a una EIF)
4	Además de invertir en la reducción y en la reutilización de recursos, adopta un proceso para medir, monitorear y auditar periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, estableciendo periódicamente nuevas metas.
3	Invierte en la actualización de su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma entidad o por terceros).
2	Busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas/materiales e implantar procesos de destino adecuado de residuos, sin alterar su estándar tecnológico actual.
1	Nunca han tratado acerca de medidas de reducción de energía, agua, productos tóxicos y materias primas/materiales en relación con la mejora del ambiente.

- Ambiente Externo

En cuanto corresponde a la aplicación de las políticas sobre el ambiente externo, la entidad aún se encuentra en etapa de formulación de actividades concretas que además sean susceptibles de medición.

En la gestión 2015 no ha participado en campañas o en comités/consejos zonales, locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con la comunidad o instancias de gobierno. Es recomendable que consideren la Ley del Medioambiente N° 1333 u otras disposiciones específicas para la región.

No cuenta con políticas específicas relacionadas con la preservación de la biodiversidad y/o con el uso de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales; aunque por la calidad de operaciones de servicios que realiza no está directamente relacionada con estos aspectos, es necesario considerar que dichas políticas podrían ser extensibles a los prestatarios que trabajan en distintos rubros de la economía.

No se cuenta con un presupuesto definido para invertir en aspectos de conservación del medio ambiente y tampoco con datos detallados respecto al consumo de recursos, excepto el gasto incurrido en consumo gasolina y similares que disminuyó de Bs 36,5mil en 2015 a Bs31.0mil en el 2016.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a su compromiso con aspectos del medio ambiente el siguiente nivel:

5	Desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) teniendo en cuenta, desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionadas a la sustentabilidad ambiental.
4	Trata la cuestión ambiental como un tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la planificación estratégica.
3	Además de eso, prioriza políticas preventivas y posee un área o comité responsable del medio ambiente que trata este asunto bajo criterios sistematizados y de gestión del medio ambiente
2	Cumple con los parámetros y requisitos generales exigidos por la legislación nacional, desarrolla acciones básicas de mejora ambiental.
1	No practican ningún tipo de actividad orientada a la conservación del medio ambiente.

10.2 Educación y Concientización Ambiental

Respecto a las acciones de capacitación en aspectos relacionados con el mantenimiento del medio ambiente interno o externo, la entidad cumple con los requerimientos normativos del Ministerio de Trabajo relacionado con los ambientes de trabajo y ha conformado un comité de Higiene y Seguridad que conoce aspectos del ambiente interno. Aunque no tienen registros de capacitación específica acerca del tema ambiental global a sus directivos y funcionarios.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a aspectos de Educación y Concientización Ambiental el siguiente nivel:

-
- 5 Además de desarrollar campañas, la entidad apoya o participa de proyectos educativos en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.

 - 4 Además de campañas internas, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno inmediato de la entidad.
Internamente desarrolla periódicamente campañas de reducción del consumo de agua y de energía.

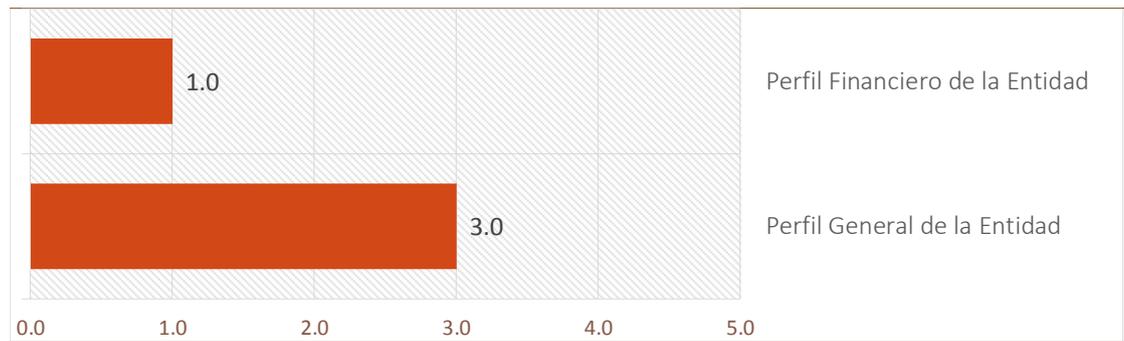
 - 3 Desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental enfocadas en el público interno, poniendo a su disposición informaciones y promoviendo discusiones acerca del consumo consciente (p.e. de insumos madereros/forestales, plásticos, etc).

 - 2 Desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento de empleados sobre esa temática, puntualmente o como resultado de la presión externa (como exigencias del gobierno –laborales/ambientales, crisis de suministro, etc.) orientándose en los 3R. (Reducir, Reutilizar y Reciclar).

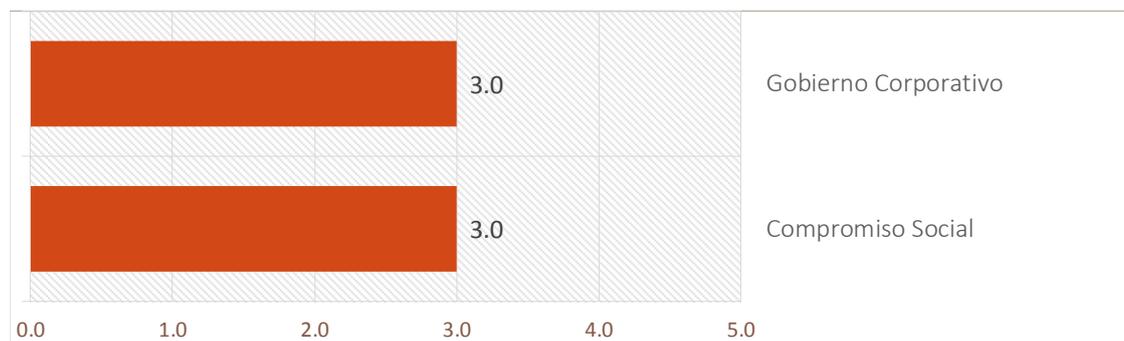
 - 1 No realiza ningún tipo de actividad programada o no, orientada a la conservación del medio ambiente.
-

ANEXO-CALIFICACIONES

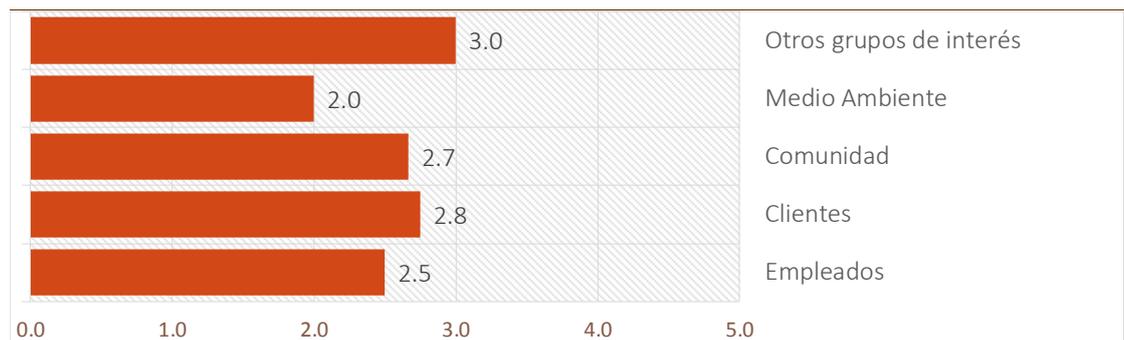
Equilibrio financiero:



Gestión social:



Responsabilidad social empresarial:



ANEXO - ESTADÍSTICAS SOCIALES - SANTA CRUZ DE LA SIERRA

POBLACIÓN EMPADRONADA POR SEXO, SEGÚN GRUPOS DE EDAD			
Grupos de edad	Total	Hombres	Mujeres
Total	1.454.539	721.661	732.878
0-3	122.365	62.524	59.841
4-5	57.409	29.527	27.882
6-19	415.406	208.254	207.152
20-39	524.059	258.530	265.529
40-59	244.161	120.367	123.794
60-más	91.139	42.459	48.680
Población de 18 años y más (población en edad de votar)	928.301	454.953	473.348
Población femenina de 15-49 años en edad fértil	424.030		
Población en viviendas particulares	1.421.286	701.218	720.068
Población en viviendas colectivas	30.864	18.758	12.106
Población sin vivienda en tránsito	2.061	1.413	648
Población sin vivienda que vive en la calle	328	272	56
Población empadronada inscrita en el Registro Cívico	1.422.975	705.535	717.440
Población empadronada que tiene Cédula de Identidad	1.143.368	561.872	581.486
POBLACIÓN EMPADRONADA DE 4 AÑOS O MÁS DE EDAD POR SEXO, SEGÚN IDIOMA EN EL QUE APRENDIÓ A HABLAR(1)			
Idioma	Total	Hombres	Mujeres
Total	1.328.481	657.241	671.240
Castellano	1.169.741	580.018	589.723
Quechua	78.266	35.576	42.690
Aymara	20.155	10.385	9.770
Guaraní	7.326	3.708	3.618
Otros idiomas oficiales	3.743	2.166	1.577
Idiomas extranjeros	17.250	9.132	8.118
Otras declaraciones	345	164	181
No habla	1.987	1.058	929
Sin especificar	29.668	15.034	14.634
POBLACIÓN EMPADRONADA DE 6 A 15 AÑOS POR SEXO, SEGÚN ASISTENCIA ESCOLAR(1)			
Asistencia escolar	Total	Hombres	Mujeres
Total	415.005	208.057	206.948
Asiste	355.767	178.027	177.740
No asiste	54.750	27.837	26.913
Sin especificar	4.488	2.193	2.295

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

LUGAR DONDE ACUDE LA POBLACIÓN CUANDO TIENE PROBLEMAS DE SALUD			
Salud	Total	Hombres	Mujeres
Caja de Salud (CNS, COSSMIL, u otras)	327.970	163.622	164.348
Seguro de salud privado	191.686	95.618	96.068
Establecimientos de salud público	842.275	408.976	433.299
Establecimientos de salud privado	324.768	157.564	167.204
Médico tradicional	143.583	69.115	74.468
Soluciones caseras	481.218	232.589	248.629
La farmacia o se automedica	670.308	335.438	334.870
POBLACIÓN EMPADRONADA, POR SEXO, SEGÚN LUGAR DE NACIMIENTO Y RESIDENCIA HABITUAL			
Lugar de nacimiento	Total	Hombres	Mujeres
Total	1.454.539	721.661	732.878
Aquí	1.049.338	522.017	527.321
En otro lugar del país	371.816	181.513	190.303
En el exterior	33.385	18.131	15.254
Lugar de residencia habitual	Total	Hombres	Mujeres
Total	1.454.539	721.661	732.878
Aquí	1.438.349	713.076	725.273
En otro lugar del país	12.296	6.597	5.699
En el exterior	3.894	1.988	1.906
POBLACIÓN EMPADRONADA DE 10 AÑOS O MÁS DE EDAD, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA Y CATEGORÍA OCUPACIONAL(1)			
Actividad económica	Total	Hombres	Mujeres
Total	693.643	400.621	293.022
Agricultura, ganadería, caza, pesca y silvicultura	16.439	13.429	3.010
Minería e Hidrocarburos	6.725	5.246	1.479
Industria manufacturera	80.088	54.239	25.849
Electricidad, gas, agua y desechos	2.606	1.976	530
Construcción	69.100	86.814	2.286
Comercio, transporte y almacenes	212.988	122.869	90.119
Otros servicios	221.852	89.407	132.445
Sin especificar	21.390	11.320	10.070
Descripciones incompletas	62.555	35.321	27.234
Categoría ocupacional	Total	Hombres	Mujeres
Total	693.643	400.621	293.022
Obrero/a o empleada/o	342.546	215.108	127.438
Trabajadora/or del hogar	18.025	419	17.606
Trabajadora/or por cuenta propia	231.609	130.551	101.058
Empleadora/or o socio/a	23.384	14.683	8.701
Trabajadora/or familiar o aprendiz sin remuneración	15.794	7.827	7.967
Cooperativa de producción/servicios	2.890	1.683	1.207
Sin especificar	59.395	30.350	29.045

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

VIVIENDA	
Viviendas	Total
Total	395.373
Número de viviendas particulares	388.566
Número de viviendas colectivas	6.377
Viviendas ocupadas con personas presentes	362.877
Disponibilidad de energía eléctrica	Total
Total	362.877
Tiene	358.621
No tiene	4.256
Combustible o energía más utilizado para cocinar	Total
Total	362.877
Gas en garrafa	320.411
Gas domiciliario (por cañería)	23.740
Leña	4.580
Otros (electricidad, energía solar, guano, bosta o laquia y otro)	1.972
No cocina	12.174
Procedencia del agua que utilizan en la vivienda	Total
Total	362.877
Cañería de red	341.040
Pileta pública	18.095
Carro repartidor (aguatero)	267
Pozo o noria	3.189
Lluvia, río, vertiente, acequia	175
Otro (lago, laguna, curichi)	111

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

Desague del servicio sanitario	Total
Total	350.256
Al alcantarillado	192.554
A una cámara séptica	75.177
A un pozo ciego	81.766
A la calle	725
A la quebrada, río	8
A un lago, laguna, curichi	26
Eliminación de la basura	Total
Total	362.877
La depositan en basurero público o contenedor	53.060
Servicio público de recolección (carro basurero)	285.096
La botan a un terreno baldío o en la calle	2.892
La botan al río	169
La queman	17.870
La entierran	2.994
Otra forma	796
Tecnologías de información y comunicación	Total
Radio	252.231
Televisor	323.902
Computadora	140.893
Servicio de Internet	84.869
Servicio de Telefonía fija o celular	310.352

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

POBLACIÓN POR CONDICIÓN DE NECESIDADES BÁSICAS INSATISFECHAS (Nuevo)

Condición de necesidades básicas insatisfechas	Población	Distribución Porcentual	
POBLACIÓN TOTAL (Objeto de estudio)(2)	1.409.131	100,0	
NO POBRE	549.909	39, 0	
	Umbral	559.637	39, 7
POBRE	Moderada	286.754	20, 3
	Indigente	12.756	0, 9
	Marginal	76	0, 0
Porcentaje de Población Pobre	21, 3		

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística - Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas