

# Informe de Calificación Social

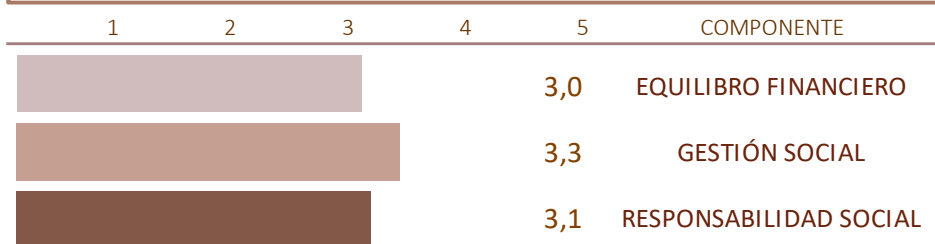
A Diciembre 2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA  
LA MERCED RL.



Calificación: **3.2 / 5**

Tendencia: ➡ Estable



## PRINCIPALES INDICADORES

▪ VB-Crédito Productivo	Si	▪ Número Asociados	52.594
▪ EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	Si	▪ Hombres	28.770
▪ EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	Si	▪ Mujeres	23.448
▪ PAF	15, 8 urbanas, 7 rurales Santa Cruz, Beni	▪ Personas Jurídicas	376
▪ Activo:	46,22 mill. \$us	▪ Total Personal	130
▪ Prestatarios:	2.998 personas	▪ Mujeres	68
▪ Pobreza (NBI) /Santa Cruz	21,3% Si	▪ Hombres	62
▪ Servicios básicos		▪ Con capacidades diferentes	2
		▪ Capacitación	
		▪ Mujeres	34
		▪ Hombres	34
		▪ Personal	
		▪ Promocionado	0
		▪ Rotado	51
		▪ Crecimiento	0,78%
		▪ Actividad	Si

## CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

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

## METODOLOGÍA UTILIZADA:

- Reglamento RSE de ASFI
- Reglamento de Función Social
- Global Reporting Initiative-GRI
- Indicadores RSE ETHOS
- Estándares SPTF
- Lineamientos Smart Campaign

## Principales conclusiones

**Entorno estable con políticas de enfoque social:** con base en la Ley de Servicios Financieros Nro. 393 se generaron políticas de inclusión financiera que, definidas mediante reglamentación de la ASFI, impulsaron al sector financiero a mejorar su desempeño social medidos con base en los indicadores de pobreza y desigualdad expresamente definidos. El mercado cruceño es altamente competitivo y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced RL. opera frente a entidades más grandes. Sin embargo, su entorno geo social se halla en crecimiento continuo por lo que la demanda tiene tendencia creciente, más siendo Santa Cruz considerada el centro económico e industrial del eje de desarrollo económico de Bolivia. Según el indicador de NBI el departamento tiene un nivel de pobreza de 21,3%.

**Perfil financiero:** enfocado en actividades de micro escala y personas, tiene operaciones en el sector productivo, aunque no tiene límites definidos por ley para el efecto. Tiene presencia en los departamentos de Santa Cruz y Beni, su oficina central está en la ciudad de Santa Cruz y tiene siete agencias urbanas y opera con 7 agencias en el área rural de Santa Cruz. Mantiene un perfil financiero un tanto debilitado por las pérdidas de gestión, aunque presenta un indicador de solvencia mayor que el requerido por norma. Ante el escenario competitivo en el que debe desenvolverse requiere fortalecer sus estrategias de diferenciación para afrontar la coyuntura.

**Función social:** Las cooperativas, por el enfoque solidario y de ayuda mutua con el que fueron concebidas, se alinean en sus principios, con los objetivos de la función social definida por la LSF-393, de forma que su actuación busca superar los factores de pobreza a través de la educación para la práctica del ahorro y crédito de sus socios y atienden a sectores de bajos ingresos a medianos, en forma inclusiva. Es relevante la práctica democrática bajo el principio de un socio un voto, independientemente del monto de aporte en el capital, diferenciándose de las sociedades comerciales que tienen fines solo de lucro. Adicionalmente, materializan su compromiso social constituyendo fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad, de acuerdo con la Ley de Cooperativas Nro.356.

**Compromiso social:** La misión mantiene como prioridad el servicio de la Cooperativa a su comunidad, poniendo en primer lugar la seguridad para los ahorros del público y, mediante el crédito, apoyar a los socios en su crecimiento económico y personal; con un enfoque equilibrado para mantener la armonía del entorno social, ambiental y económico, lo que conllevará a la mejora del nivel de vida

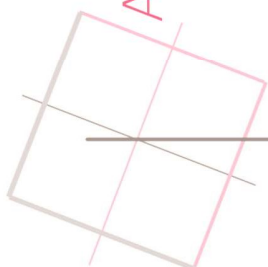
La visión se mantiene y hace referencia a aspectos medibles de orden económico y de orden social; plantea un retador propósito que es contribuir al éxito de sus principales grupos de interés (socios, clientes, funcionarios y la comunidad), incluye también según su plan de RSE al Ente Regulador como un factor clave entre sus grupos de interés

**Responsabilidad hacia empleados basada en lineamientos legales:** La cooperativa cuenta con políticas de gestión de personal formalizadas. Cuentan con el "Canal Abierto" que permite a los empleados transmitir quejas y/o sugerencias de forma confidencial. Promueve el respeto al individuo a través de la prohibición a la discriminación. Equilibrio de género adecuado. Se promueve la capacitación al personal, con el principal objetivo de mejorar la calidad de atención con calidez. No realizaron estudios de Clima Laboral.

**Cumplimiento básico de responsabilidad con clientes:** De acuerdo a su estrategia de focalización, enfoca sus esfuerzos para llegar a familias de ingresos medios y bajos, permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura. Llegan a poblaciones desfavorecidas y con baja densidad poblacional como Samaipata. Promueve la inclusión a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez. Los productos y servicios están diseñados de acuerdo a las necesidades de los socios. Cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente. Realizan Estudios de Satisfacción al cliente. Cuentan con planes de descuentos con aliados comerciales.



## Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



## 1. Entorno Socio Económico

### 1.1 Entorno económico

El Informe de Estabilidad Financiera publicado por el BCB a fines de mayo de 2019, señala que el crecimiento económico internacional fue debilitándose con diferencias entre regiones y países. Asimismo, señala que en las economías emergentes y en desarrollo se ralentizó su dinamismo debido a los conflictos comerciales entre EE.UU. y China. En América del Sur, el menor crecimiento fue influenciado por el débil desempeño de Argentina y Brasil. Por otra parte, en su informe de política monetaria el BCB señala que Bolivia enfrentó un contexto externo difícil, en el que se dieron depreciaciones cambiarias y condiciones financieras más restrictivas y que también afectaron las fluctuaciones de precios en mercados internacionales de materias primas, bajando el precio internacional del barril de petróleo en el último trimestre del año.

El BCB señala que, en materia de política monetaria, se mantuvieron niveles adecuados de liquidez para coadyuvar a dinamizar el crédito al sector privado, en particular el relacionado con el sector productivo y de vivienda de interés social. Respecto a la política cambiaria el tipo de cambio nominal se mantuvo estable.

El desenvolvimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de Bolivia registró una variación positiva de 4,22%, durante el período enero-diciembre del año 2018 con relación al mismo período de la gestión pasada, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE). Cabe resaltar, que la tendencia fue levemente positiva respecto a 2017 que fue de 4,20%.

Las actividades económicas que destacaron por su crecimiento en dicho período, a nivel nacional, fueron: Agricultura, Pecuaria, Silvicultura, Caza y Pesca: 6,90%; Administración Pública: 6,8%; Industria Manufacturera: 5,5%; Servicios Financieros: 5,3%; Comercio: 5,2%; Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones: 4,4% y Servicios Comunales y Sociales: 4,4%. Por otro lado, la única actividad que registró variación negativa fue Petróleo Crudo y Gas Natural: -7,8%.

Las actividades que presentaron mayor incidencia en el crecimiento del PIB fueron: Industrias Manufactureras: 0,9; Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca: 0,8; Servicios Financieros: 0,7; Administración Pública: 0,7; Transporte: 0,5 y Comercio: 0,4. La actividad que registró incidencia negativa fue: Petróleo Crudo y Gas Natural: -0,5.

Por Tipo de Gasto, el crecimiento de los distintos componentes del PIB registró los siguientes resultados: Gasto de Consumo Final de los Hogares (ISFLSH): 5,2%; Exportaciones: 5,2%; Gasto de Consumo Final de la Administración Pública: 4,3% y la Formación Bruta de Capital Fijo: 3,2%.

Según el informe del sistema financiero de la ASFI la inflación acumulada a diciembre de 2018 fue 1,5%, el saldo de la balanza comercial fue negativo en USD936 millones, cifra menor en USD35 millones (3,6%) a la observada en 2017 (USD970 millones) y las reservas internacionales netas bajaron situándose en USD8.946 millones a fin de año.

## 1.2 Entorno operativo<sup>1</sup>

### 1.2.1 Santa Cruz de la Sierra

El municipio de Santa Cruz de la Sierra contó 1.523.488 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 1.686.375 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 49,6% son hombres y 50,4% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 1.722.480 habitantes. Se encuentra en el 1er lugar por criterio de mayor a menor población entre los 56 municipios del departamento. El municipio conforma, junto con los municipios de La Guardia, El Torno, Cotoca y Porongo, la Provincia Andrés Bóñez del departamento de Santa Cruz.

Santa Cruz de la Sierra presenta una densidad de población de 1.223 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 409.300 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 4,01 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 21,3%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, y tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En cuanto a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 98% de los hogares, agua potable a 94% y alcantarillado a 53% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Santa Cruz de la Sierra se contabilizaron 2.344 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 24.728 hectáreas, de las que 18.455 has. son cultivadas y el resto permanece en descanso y/o barbecho, además de 24.949 Has. para pastoreo y 9.180 Has. de superficie forestal.

En el municipio de Santa Cruz de la Sierra, los cultivos de sorgo y soya constituyen los más importantes en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, el sorgo llegó a 9,5 miles de Has., seguido de la soya: 7 mil Has., caña de azúcar: 1,5 mil Has., maíz: 0,97 mil Has. y chíca: 0,8 mil Has. El cultivo con mayor valor de producción anual fue el sorgo: Bs. 33,5 millones, seguido de caña de azúcar: Bs. 15,1 millones, soya: 13,9 millones, yuca: 5,7 millones, maní: 5,6 millones, sésamo: 4,7 millones, maíz: Bs. 3 millones y chíca: 2,9 millones.

La crianza de aves representa la actividad extendida y principal en cuanto a las especies ganaderas de Santa Cruz de la Sierra: 16 millones de cabezas, seguido de ganados bovino y porcino: 54 mil y 23 mil cabezas respectivamente. Desde la perspectiva de generación de valor de producción, la relevancia se presenta en la producción de aves: Bs. 195,8 millones, bovinos: Bs. 19,9 millones y porcinos: Bs. 7,6 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la industria (industria de alimentos esencialmente, productos alimenticios diversos, derivados de carne, lácteos y productos agrícolas, y producción de bebidas), los servicios de transporte, turismo (restaurantes y hoteles), procesamiento de la madera, y los servicios comunales, sociales y personales. Presenta interesante potencial en servicios a las empresas principalmente.

---

<sup>1</sup> Sistema Económico de los Sistema Locales. 2018. AR LAT/JUBILEO

En Santa Cruz de la Sierra opera un total de 586 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Santa Cruz de la Sierra es “alto”.

#### 1.2.2 Ascensión de Guarayos

El municipio de Ascensión de Guarayos contó 28.246 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 34.494 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 51,8% son hombres y 48,2% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 36.383 habitantes. Se encuentra en el 14º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 56 municipios del departamento. El municipio de Ascensión de Guarayos conforma junto con El Puente y Urubichá, la Provincia Guarayos del departamento de Santa Cruz.

El municipio presenta una densidad de población de 3,9 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 6.627 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 4,9 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 70%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 71% de los hogares, agua potable a 29% y alcantarillado a 2% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Ascensión de Guarayos se contabilizaron 2.432 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 53.416 hectáreas, de las que 24.134 Has. son cultivos efectivos, además 77.620 Has. son utilizadas para la ganadería (pastoreo) y 131.907 Has. son superficie forestal.

En el municipio de Ascensión de Guarayos, el cultivo de arroz constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 14,8 miles de Has., seguido del cultivo de soya: 8,5 miles Has., maíz: 3,2 miles Has., girasol: 2,5 miles Has. y frijol: 1,2 miles Has. El cultivo con mayor valor de producción anual es el arroz, seguido del maíz, soya, girasol, frijol y otros cultivos.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Ascensión de Guarayos: 325 mil cabezas, seguido del ganado bovino: 88 mil cabezas y ganado porcino: 7 mil cabezas. Sin embargo, desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de bovinos: Bs. 33,7 millones anualmente, seguido de aves: Bs. 4 millones y porcinos: Bs. 2,28 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la agricultura tradicional, la producción de productos agrícolas industriales y la ganadería (productos pecuarios), además de la silvicultura, caza y pesca, así como el turismo. Presenta interesante potencial en cultivos como: arroz, maíz, soya, girasol y frijol. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: bovinos, porcinos y aves.

En Ascensión de Guarayos operan 9 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Ascensión de Guarayos es “medio”.

### 1.2.3 Concepción

El municipio de Concepción contó 19.754 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 23.000 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 53,5% son hombres y 46,5% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 24.000 habitantes. Se encuentra en el 22º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 56 municipios del departamento. El municipio de Concepción conforma junto con San Julián, Cuatro Cañadas, San Javier, San Ramón y San Antonio de Lomerío, la Provincia Ñuflo de Chávez del departamento de Santa Cruz.

El municipio presenta una densidad de población de 0,6 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 4.965 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 4,4 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 76,2%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 49% de los hogares, agua potable a 45% y alcantarillado a 1 % de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Concepción se contabilizaron 2.137 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 34.154 hectáreas, de las que 5.092 Has. son cultivo efectivo. Por otra parte, 118.000 has. son utilizadas para la ganadería (pastoreo) y 378.294 Has. constituyen superficie forestal.

En el municipio de Concepción el cultivo del maíz constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 2.246 Has., seguido del cultivo de arroz: 749 Has., maní: 629 Has., plátano: 441 Has. y yuca: 429 Has. El maíz es el cultivo con mayor valor de producción anual: Bs. 10,6 millones, seguido de maní, plátano, arroz y yuca.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Concepción: 216 mil cabezas, seguido del ganado bovino: 128mil cabezas, y ganados porcino y ovino: 4mil cabezas cada uno. Desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de bovinos: Bs. 49,1 millones anualmente, aves: Bs. 2,6 millones y porcinos: Bs. 1,5 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la agricultura tradicional, la ganadería (y productos pecuarios), la silvicultura, el procesamiento de madera y el turismo. Presenta interesante potencial en cultivos como: maíz, maní, plátano, arroz y yuca. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: bovinos, aves y porcinos.

En Concepción operan 4 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Concepción es “medio”.

### 1.2.4 Cotoca

El municipio de Cotoca contó 47.923 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estiman 53.379 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 51,6% son hombres y 48,4% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 54.851 habitantes. Se encuentra en el 9º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 56 municipios del departamento. El



municipio de Cotoca conforma junto con Santa Cruz de la Sierra, La Guardia, El Torno y Porongo, la Provincia Andrés Báñez del departamento de Santa Cruz.

El municipio presenta una densidad de población de 83 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 11.632 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 4,4 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 43%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 91% de los hogares, agua potable a 72% y alcantarillado a 17% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Cotoca se contabilizaron 2.689 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 21.646 hectáreas, de las que 13.697 Has. son cultivo efectivo. Por otra parte, 15.555 Has. son utilizadas para la ganadería (pastos) y 9.145 Has. constituyen superficie forestal.

En el municipio de Cotoca el cultivo de soya constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 6.500 Has., le siguen sorgo, caña de azúcar, maíz, girasol y otros cultivos. La caña de azúcar es el cultivo con mayor valor de producción anual: Bs. 29,5 millones, le siguen: sorgo, soya, yuca, girasol y maíz.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Cotoca: 19,3 millones de cabezas, seguido de ganado bovino: 47,5 mil cabezas, ganado porcino: 31 mil cabezas y ganado ovino: 8,1 mil cabezas. Desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de aves: Bs. 242 millones anualmente, bovinos: Bs. 17 millones y porcinos: Bs. 10,0 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la ganadería (aves y productos pecuarios), la agricultura tradicional y agroindustrial, así como las artesanías y el turismo. Presenta interesante potencial en cultivos como: caña de azúcar, sorgo, soya y yuca. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: aves, bovinos y porcinos.

En Cotoca operan 11 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Cotoca es “medio”.

#### 1.2.5 Mineros

El municipio de Mineros contó 24.447 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 26.686 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 51,5% son hombres y 48,5% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 27.261 habitantes. Se encuentra en el 17º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 56 municipios del departamento. El municipio de Mineros conforma junto con Montero, San Pedro, Fernández Alonso y Gral. Saavedra, la Provincia Obispo Santisteban del departamento de Santa Cruz.

El municipio presenta una densidad de población de 102 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 5.961 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 4,4 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 52,3%.



Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 87% de los hogares, agua potable a 81% y alcantarillado a 3 % de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Mineros se contabilizaron 1.000 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 27.797 hectáreas, de las que 24.473 Has. son cultivo efectivo. Por otra parte, 2.267 Has. son utilizadas para la ganadería (pastoreo) y 800 Has. constituyen superficie forestal.

En el municipio de Mineros el cultivo de la caña de azúcar constituye el más importante e intenso en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 21,9 miles de Has., seguido de la soya: 2 mil Has., frijol: 1 mil Has., y otros cultivos menores. La caña de azúcar es esencialmente el cultivo con mayor valor de producción anual: Bs. 453 millones, seguido de frijol, maíz y soya: 7, 6 y 5 millones Bs. respectivamente.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Mineros: 524 mil cabezas, seguido del ganado bovino: 5,5 mil cabezas, y ganado porcino: 2,7 mil cabezas. Desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de aves: Bs. 6,4 millones, bovinos: Bs. 2,1 millones y porcinos: Bs. 0,9 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la agricultura industrial, caña de azúcar, su procesamiento (industria), el turismo y la industria de molinería y panadería. Presenta importante potencial en cultivos como: caña, frijol, maíz, soya y arroz. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: aves, bovinos y porcinos.

En Mineros operan un total de 7 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Mineros es “medio”.

#### 1.2.6 Montero

El municipio de Montero contó 114.469 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 131.379 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 49,8% son hombres y 50,2% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 135.931 habitantes. Se encuentra en el 4º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 56 municipios del departamento. El municipio de Montero conforma junto con San Pedro, Fernández Alonso, Mineros y Gral. Saavedra, la Provincia Obispo Santisteban del departamento de Santa Cruz.

El municipio presenta una densidad de población de 761 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 30.361 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 4,2 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 30,7%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 93% de los hogares, agua potable a 85% y alcantarillado a 44% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Montero se contabilizaron 349 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 10.018 hectáreas, de las que 8.123 Has. son cultivo efectivo. Por otra parte, 7.327 Has. son utilizadas para la ganadería (pastoreo) y 1.273 Has. constituyen superficie forestal.

En el municipio de Montero el cultivo de la caña de azúcar constituye el más importante e intenso en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 7 mil Has., seguido de sorgo: 520 Has., maíz: 480 Has., y otros cultivos menores. La caña de azúcar es esencialmente el cultivo con mayor valor de producción anual: Bs. 137 millones, seguido de maíz y sorgo: 4 y 1,5 millones Bs. respectivamente.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Montero: 3,3 millones de cabezas, seguido del ganado porcino y bovino: 20,1 y 17,1 miles de cabezas respectivamente. Desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de aves: Bs. 40,9 millones, bovinos: Bs. 6,7 millones y porcinos: Bs. 6,3 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la agricultura industrial, caña de azúcar, su procesamiento (industria), la producción industrial de bebidas, procesamiento de madera, la industria de molinería y panadería, y el turismo: restaurantes y hoteles. Presenta importante potencial en cultivos como: caña, maíz, sorgo y soya. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: aves, bovinos y porcinos.

En Montero operan un total de 37 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Montero es “medio”.

#### 1.2.7 San Ignacio de Velasco

El municipio de San Ignacio de Velasco contó 55.175 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 61.462 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 51,3% son hombres y 48,7% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 63.186 habitantes. Se encuentra en el 7º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 56 municipios del departamento. El municipio de San Ignacio de Velasco conforma junto con San Miguel de Velasco y San Rafael, la Provincia Velasco del departamento de Santa Cruz.

El municipio presenta una densidad de población de 1,3 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 12.300 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 4,8 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 67,5%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 62% de los hogares, agua potable a 60% y alcantarillado a 13% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de San Ignacio de Velasco se contabilizaron 6.127 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 77 mil hectáreas, de las que 15 mil Has. son cultivo efectivo. Por otra parte, 585 mil Has. son utilizadas para la ganadería (pastoreo) y 1,4 millones de Has. constituyen superficie forestal.

En el municipio de San Ignacio de Velasco el cultivo de maíz constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 6,5 mil Has., seguido de maní: 1,7 mil Has., soya: 1,2 mil Has., yuca 1,2 mil Has. y otros cultivos como: sésamo, plátano, frijol, chí, arroz. El maíz es esencialmente el cultivo con mayor valor de producción

anual: Bs. 26,9 millones, seguido de plátano, sésamo y maní, aproximadamente 15 millones Bs. cada uno, y la soya y yuca con 7 millones Bs. respectivamente.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en San Ignacio de Velasco: 700 mil cabezas, seguido del ganado bovino: 398 mil cabezas. Desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de bovinos: Bs. 152 millones, aves: Bs. 8,6 millones y porcinos: Bs. 6,1 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la ganadería y los productos pecuarios, la silvicultura y procesamiento de madera, la agricultura tradicional y el turismo. Presenta importante potencial en cultivos como: maíz, plátano, maní yuca y soya. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: bovinos, aves y porcinos.

En San Ignacio de Velasco operan un total de 12 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de San Ignacio de Velasco es “medio”.

#### 1.2.8 Samaipata

El municipio de Samaipata contó 11.090 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 11.612 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 53% son hombres y 47% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 11.731 habitantes. Se encuentra en el 39º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 56 municipios del departamento. El municipio de Samaipata conforma junto con Mairana, Pampa Grande y Quirusillas, la Provincia Florida del departamento de Santa Cruz.

El municipio presenta una densidad de población de 5,5 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 3.392 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 3,4 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 50,1%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 75% de los hogares, agua potable a 70% y alcantarillado a 19% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Samaipata se contabilizaron 1.812 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 10.140 hectáreas, de las que 5.051 Has. son cultivo efectivo. Por otra parte, 5.395 Has. son utilizadas para la ganadería (pastoreo) y 29.974 Has. constituyen superficie forestal.

En el municipio de Samaipata el cultivo de maíz constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 1,4 mil Has., seguido de frijol: 1,1 mil Has., tabaco: 0,5 mil Has., papa 0,4 mil Has. y otros cultivos como: tomate, durazno, mandarina. Sin embargo, la papa es esencialmente el cultivo con mayor valor de producción anual: Bs. 17,5 millones, seguido de frijol y maíz, aproximadamente 5,9 millones Bs. cada uno, y tomate y otros cultivos.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Samaipata: 4 millones de cabezas, seguido del ganado bovino: 15 mil cabezas y porcinos: 7 mil cabezas. Desde

la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de aves: Bs. 46,9 millones, bovinos: Bs. 5,5 millones y porcinos: Bs. 2,1 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en el turismo: restaurantes y hoteles, los productos de la agricultura tradicional, la ganadería y los productos pecuarios, y los productos de molinería y panadería. Presenta importante potencial en cultivos como: papa, frijol, maíz, tomate y tabaco. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: aves, bovinos y porcinos.

En Samaipata operan un total de 2 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Samaipata es “medio”.

#### 1.2.9 San Javier

El municipio de San Javier contó 14.361 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 15.695 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 53,2% son hombres y 46,8% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 16.000 habitantes. Se encuentra en el 32º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 56 municipios del departamento. El municipio de San Javier conforma junto con San Julián, Cuatro Cañadas, Concepción, San Ramón y San Antonio del Lomerío, la Provincia Ñuflo de Chávez del departamento de Santa Cruz.

El municipio presenta una densidad de población de 5,7 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 3.577 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 4,3 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 72,5%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 60% de los hogares, agua potable a 52% y alcantarillado a 0,6% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de San Javier se contabilizaron 1.302 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 10.440 hectáreas, de las que 2.378 son cultivo efectivo. Por otra parte, 128 mil Has. son utilizadas para la ganadería (pastoreo) y 78 mil Has. constituyen superficie forestal.

En el municipio de San Javier el cultivo de maíz constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 1,3 mil Has., seguido de arroz: 293 Has., soya: 266 Has., girasol 216 Has. y otros cultivos como: yuca, papaya, plátano, lechuga, sorgo. El maíz es esencialmente el cultivo con mayor valor de producción anual: Bs. 7,3 millones, seguido de arroz, yuca y girasol: aproximadamente 1,5 millones Bs. cada uno, y el resto con valores algo menores respectivamente.

La crianza de ganado bovino representa el mayor número y valor en las especies ganaderas en San Javier: 194 mil cabezas, seguido de aves: 158 mil cabezas. Desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de bovinos: Bs. 75 millones, porcinos: Bs. 2,4 millones y aves: Bs. 1,9 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la ganadería y los productos pecuarios, los productos lácteos, la agricultura tradicional, la silvicultura y el turismo. Presenta importante potencial en cultivos como: maíz, arroz, yuca, plátano, lechuga y otros. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: bovinos, porcinos y aves.

En San Javier operan un total de 4 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de San Javier es “medio”.

#### 1.2.10 Yapacaní

El municipio de Yapacaní contó 52.597 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 70.289 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 54,1% son hombres y 45,9% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 77.152 habitantes. Se encuentra en el 5º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 56 municipios del departamento. El municipio de Yapacaní conforma junto con San Carlos, Buena Vista y San Juan, la Provincia Ichilo del departamento de Santa Cruz.

El municipio presenta una densidad de población de 7 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 18.672 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 3,4 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 66,5%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 56% de los hogares, agua potable a 50% y alcantarillado a 13% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Yapacaní se contabilizaron 9.593 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 108 mil hectáreas, de las que 43 mil Has. son cultivo efectivo. Por otra parte, 75 mil Has. son utilizadas para la ganadería (pastoreo) y 277 mil Has. constituyen superficie forestal.

En el municipio de Yapacaní el cultivo de arroz constituye el más importante e intensivo en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 32 mil Has., seguido de soya: 6 mil Has., mandarina: 3,9 mil Has., maíz: 3 mil Has. y otros cultivos como: plátano, naranja, sandía, yuca. El arroz es esencialmente el cultivo con mayor valor de producción anual: Bs. 116,9 millones, seguido de mandarina: Bs. 32 millones y maíz: Bs. 9 millones.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Yapacaní: 1,1 millones de cabezas, seguido del ganado bovino: 71 mil cabezas. Sin embargo, desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de bovinos: Bs. 27,5 millones, aves: Bs. 13,9 millones y porcinos: Bs. 1,4 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la ganadería y los productos pecuarios, la silvicultura, la agricultura tradicional, los productos lácteos, molinería, productos alimenticios diversos y el turismo. Presenta importante potencial en cultivos como: arroz, mandarina, maíz, naranja y soya. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: bovinos, aves y porcinos.

En Yapacaní operan un total de 17 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Yapacaní es “medio”.

#### 1.2.11 Riberalta

El municipio de Riberalta contó 90.646 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 99.070 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a

resultados del Censo de 2012), de los que 50,9% son hombres y 49,1% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 101.700 habitantes. Se encuentra en el 2º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 15 municipios del departamento del Beni. El municipio de Riberalta conforma junto con Guayaramerín, la Provincia Vaca Díez del departamento del Beni.

El municipio presenta una densidad de población de 6,5 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 21.200 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 4,5 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 58,7%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 84% de los hogares, agua potable a 14% y alcantarillado a 19% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Riberalta se contabilizaron 2.185 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 28,7 mil hectáreas, de las que 4,7 mil Has. son cultivo efectivo. Por otra parte, 61,2 mil Has. son utilizadas para la ganadería (pastoreo) y 211,7 mil Has. constituyen superficie forestal.

En el municipio de Riberalta, los cultivos de yuca, arroz, maíz y plátano, constituyen los más importantes en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegaron a 1.165 Has., 1.171 Has., 1.027 Has., y 960 Has., respectivamente, y otros cultivos menores como: caña, piña, sandía, cacao. La yuca es el cultivo con mayor valor de producción anual: Bs. 12,7 millones, seguido de plátano: Bs. 8,8 millones, arroz: Bs. 4,8 millones, maíz: Bs. 2,4 millones y otros cultivos.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Riberalta: 368 mil cabezas, seguido del ganado bovino: 35 mil cabezas. Sin embargo, desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de bovinos: Bs. 13,3 millones, aves: Bs. 3,3 millones y porcinos: Bs. 1,8 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la silvicultura, caza y pesca, el turismo (restaurantes y hoteles), la ganadería y los productos pecuarios, el procesamiento de madera, la agricultura tradicional. Presenta importante potencial en cultivos como: yuca, plátano, arroz, maíz y frijol. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: bovinos, aves y porcinos.

En la actualidad Riberalta presenta una importante actividad minera, que se ubica en una expectable posición en la generación de valor de producción del municipio.

En Riberalta operan un total de 24 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Riberalta es “medio”.



## 2. Entorno Regulatorio y Sectorial

### 2.1 Entorno Normativo

El marco de la legislación vigente genera una mayor participación estatal en la dirección de la intermediación financiera, la Ley del Servicios Financieros señala al Estado el rol de Rector del Sistema Financiero para definir y ejecutar políticas financieras destinadas a fomentar el ahorro, la inversión productiva, promover la inclusión financiera y preservar la estabilidad financiera. Con dichas directrices el sistema financiero, ha orientado sus operaciones conforme a disposiciones específicas del ente regulador, impulsando el crédito al sector productivo mediante límites de obligatorio cumplimiento en cartera de créditos (que no aplica a las Cooperativas de Ahorro y Crédito) con límites a las tasas de interés e igualmente para el sector de vivienda social.

En el plano social, la autoridad reguladora, ha definido indicadores para orientar el accionar de las entidades bajo criterios de responsabilidad social empresarial y, asimismo, para medir la contribución al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población

Las entidades financieras, a diferencia del resto de empresas, desde el año 2012 deben cumplir con una Alícuota Adicional del Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas - AA-IUE Financiero con 12.5%, a las entidades financieras que excedan el trece por ciento (13%) del Coeficiente de Rentabilidad respecto del patrimonio neto y que en marzo del 2017 se modifica el Artículo 51 de la Ley de Impuestos, señalando que cuando el coeficiente de rentabilidad respecto del patrimonio de las entidades de intermediación financiera, reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, exceda el seis por ciento (6%), las utilidades netas imponibles de estas entidades estarán gravadas con una alícuota adicional al Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas del veinticinco por ciento (25%).

La Ley de Cooperativas del 2013 rige la constitución y organización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, bajo esta ley mantienen esencialmente su carácter social bajo los principios democráticos, solidarios y de ayuda mutua que profesa el cooperativismo.

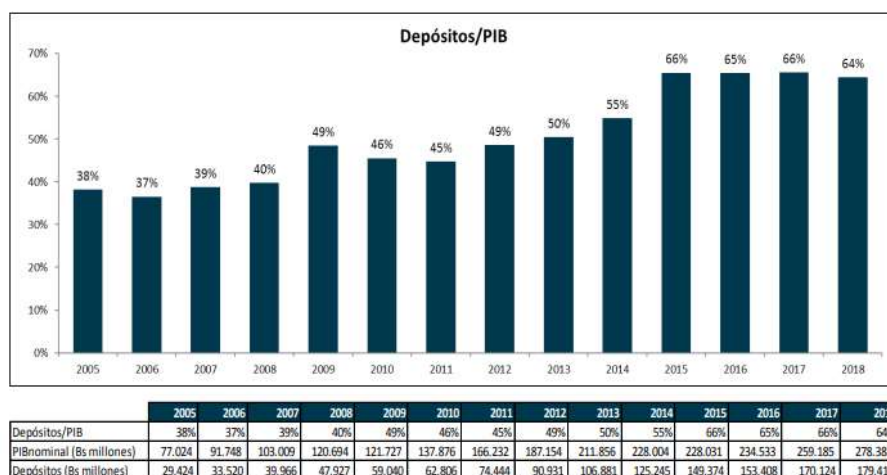
### 2.2 Entorno Sector Financiero

De acuerdo con el análisis del sistema financiero, realizado por la ASFI, las principales variables del sistema financiero nacional en la gestión 2018 continuaron con un comportamiento favorable para la economía boliviana.

El 2018 el activo total del Sistema de Intermediación Financiera compuesto por 58 entidades ascendió a Bs 241.322 millones, representando un incremento del 7,4%, menor al 12% de incremento del período 2017-2016.

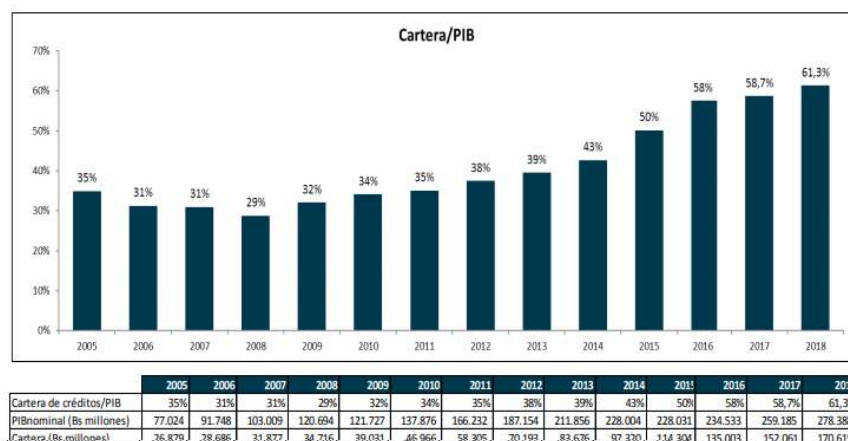
Los depósitos tuvieron un incremento del 5,5 %, aunque fue inferior a la registrada en la gestión anterior 10,9% alcanzando Bs 179.416 millones. El impacto sobre el índice de profundización financiera consecuentemente fue negativo bajando dos puntos desde 2017.



**INDICE DE PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LOS DEPOSITOS**

Fuente: ASFI

Los préstamos otorgados ascendieron hasta Bs170.615 millones que representa 12,2% aunque levemente inferior al registrado en la gestión anterior que fue 12,6%. La cartera en mora alcanzó a Bs2.995 millones y representa el 1,76% de la cartera total, levemente mayor al nivel observado en diciembre de 2017 que fue de 1,72%. El impacto sobre el índice de profundización financiera se mantiene creciente alcanzando 61,3% al 2018.

**INDICE DE PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS**

Fuente: ASFI

En relación con la solvencia del sistema de intermediación financiera medida por el Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) el informe de la ASFI no señala la cifra del total sistema, que en la gestión anterior (2017) fue de 13,1%, y afirma que todas las entidades de intermediación financiera mantienen un CAP superior al 10% exigido por ley, que refleja un margen para

continuar con el crecimiento de sus operaciones activas; con 11,9% los BMU, 11,7% en el BPU, 11,4% en los BPY, 48,6% en las EFV, 18,2% en las CAC, 21,4% en las IFD y 23,4% en el BDP.

En relación con la rentabilidad el sistema registró utilidades por Bs1.952 millones al 31 de diciembre de 2018, cifra inferior a la registrada en la gestión 2017 que fue de Bs2.202 millones.

Las tasas pasivas de interés en moneda nacional tuvieron cierta elevación durante la gestión por necesidades de liquidez del sistema financiero, razón por la que el BCB tuvo que aplicar medidas de orden monetario bajando los niveles de encaje legal tanto en bolivianos como en dólares, logrando regular dicha subida. Las tasas activas de interés en moneda nacional que, en el marco de la Ley de Servicios Financieros, tienen límites de regulación para favorecer al sector productivo y de vivienda, se mantuvieron.

El informe de estabilidad financiera, por su parte, señala que “El sistema de pagos nacional tuvo un desempeño positivo acorde con la actividad económica del país y con el creciente uso de instrumentos electrónicos de pago por parte de la población. En este contexto, el BCB impulsó la integración de la plataforma de pagos de bajo valor con el fin de continuar promoviendo el acceso a transferencias electrónicas para fortalecer la inclusión financiera.”

Con respecto al riesgo de crédito, este se mantuvo en niveles controlados. El índice de morosidad se situó entre los más bajos a nivel mundial y el índice de cartera reprogramada se incrementó levemente, principalmente en créditos a empresas. Sin embargo, la cobertura de la cartera con provisiones y garantías reales alcanzó niveles adecuados que respaldan posibles deterioros en la calidad de la cartera.

En cuanto al riesgo de liquidez, este mejoró con relación a la gestión anterior debido a la implementación de un conjunto de políticas por parte del Ente Emisor. Entre estas se tiene la creación del Fondo CPVIS II, menor oferta y redención anticipada de títulos con fines de regulación monetaria y reducción de tasas para créditos de liquidez. En este contexto, los mercados de liquidez se desarrollaron con normalidad.

### 2.3 Entorno Sistema de Cooperativas

El tamaño del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) respecto al total de entidades de intermediación financiera al 31 de diciembre de 2018, puede dimensionarse según las cifras siguientes:

- Del total de activos del Sistema equivalentes a Bs 241.322 millones las CAC representan el 3,6% con Bs 8.600 millones, participación porcentual que se mantiene respecto el 2017.
- De los depósitos del público que alcanzaron a Bs 179.416 millones en el Sistema, las CAC disminuyeron levemente y representan el 3,5%, en estas entidades los depósitos se concentran principalmente en caja de ahorros con 78%.
- La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera sumó Bs 170.615 millones, correspondiendo el 3,8% a las CAC que también presenta una disminución respecto al 4% de la gestión pasada. La mora de la cartera del sistema de intermediación representó el 1,7% de la cartera total y el índice de mora alcanzó a 2,7% en las CAC.

- El Coeficiente de Adecuación Patrimonial alcanzó a 18,2% en las CAC mayor que el promedio del sistema de intermediación financiera.
- De las utilidades totales del Sistema que alcanzaron a Bs 1.952 millones al 31 de diciembre de 2018 corresponden Bs36 millones (1,9%) a las CAC, con un ROA y un ROE de 0,4% y 3,4% respectivamente. Son rendimientos relativamente bajos y es de relevancia principalmente porque la capitalización de utilidades es la principal fuente de fortalecimiento patrimonial en las Cooperativas, además de los Certificados de Aportación que anualmente deben hacer los socios.

En el mercado nacional se tienen un total de 6.559 puntos de atención financiera (PAF) de los cuales el 5% que equivalen a 333, corresponden a las CAC.

En general el sistema de cooperativas, que suman 30 entidades autorizadas, presenta una leve tendencia a disminuir en su participación en el mercado, frente a un entorno altamente competitivo que, con el fin de cumplir metas de cartera según normativa, recurren incluso a comprar cartera de créditos de las cooperativas. Las cooperativas no tienen metas regulatorias pero su alcance local les genera limitaciones de tamaño y poca diversificación de ingresos.

Debe destacarse que, por la naturaleza jurídica de las cooperativas, no tienen fines de lucro, sin embargo, orientan su gestión hacia la sostenibilidad bajo los principios cooperativistas.

## 2.4 Entorno sobre inclusión financiera

Como parte de la Función Social que debe cumplir el sistema financiero 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 (LSF) de 2013.

Como parte de las directrices de la ASFI en relación con el cumplimiento de la función social, está la de establecer puntos de atención financiera (PAF) en el país los que al 2018, según la encuesta nacional de servicios financieros de la ASFI publicada al 2018 (4ENSF), son un total de 6.559 PAF habiéndose incrementado en relación a 2017 cuando fueron 6.024 PAF. La relación del total de puntos de atención financiera por cada 100 mil habitantes incrementó de 54 a 59, del 2017 al 2018, respectivamente.

Asimismo la LSF establece que los servicios financieros tienen que ser accesibles y ser brindados con calidad, calidez, continuidad, eficiencia y seguridad, al respecto la ASFI en su Informe de Resultados de la 4ENSF orientada a determinar el nivel de satisfacción de los consumidores financieros muestra que en una escala que va del 0 al 10, el Índice de Satisfacción 2018 fue en promedio 8,17 levemente mejor que en 2017 que fue de 8,13. El orden de las variables que explican la satisfacción es la calidad y calidez (69%), seguida del acceso (17%) y del beneficio (14%).

Según la 4ENSF las personas que calificaron mejor a los servicios a nivel nacional fueron nuevamente las mujeres con 8,29; respecto a los hombres que le asignaron 8,04.

La calificación obtenida en cada departamento del país se muestra en el gráfico siguiente:

**Evolución del Índice de Satisfacción por departamento**

Departamento	4ENSF		3ENSF		2ENSF		1ENSF	
	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición
Tarija	8,70	1	8,10	4	7,81	1	7,89	5
Santa Cruz	8,46	2	8,38	2	7,75	2	7,99	4
Pando	8,32	3	8,17	3	7,26	6	8,41	1
Cochabamba	8,17	4	7,99	8	7,39	5	8,08	2
Chuquisaca	8,04	5	8,08	5	7,21	7	7,71	8
Beni	8,03	6	8,61	1	7,62	3	8,07	3
Oruro	7,93	7	8,03	6	7,59	4	7,80	7
Potosí	7,83	8	7,94	9	6,72	9	7,81	6
La Paz	7,81	9	7,99	7	7,20	8	7,58	9

*Fuente: ASFI*

El departamento de Santa Cruz se mantiene en segundo lugar respecto al índice de satisfacción en las tres últimas encuestas.

En relación con el tipo de entidad, las cooperativas de ahorro y crédito superaron desde un quinto puesto al segundo en calificación según muestra el siguiente cuadro:

**Evolución del Índice de Satisfacción por tipo de entidad**

Tipo de Entidad	4ENSF		3ENSF		2ENSF		1ENSF	
	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición
BPY	8,71	1	8,43	2	7,44	3	7,57	4
CAC	8,53	2	8,04	5	7,73	2	8,36	1
IFD	8,23	3	8,31	3	7,80	1		
BMU	8,14	4	8,11	4	7,41	4	7,80	2
EFV	7,95	5	8,49	1	7,35	5	7,77	3

*Fuente: ASFI*

En relación con la percepción acerca del grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros, según la 4ENSF, el nivel alcanzado en la gestión 2018 es de 7,87 mostrando un incremento de 0,03 respecto al observado en el 2017. El orden de las variables que explican la satisfacción es la calidad y calidez (30%), seguida de la continuidad (27%), tiempos y costos (19%), acceso (16%) e información (8%).

**Evolución del Índice de Percepción de Cumplimiento de la Función Social según tipo de Entidad**

Tipo de Entidad	4ENSF		3ENSF		2ENSF		1ENSF	
	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición
BPY	8,48	1	8,00	3	7,48	3	7,30	3
IFD	8,13	2	8,02	2	7,87	1		
CAC	8,11	3	7,80	5	7,55	2	7,79	1
BMU	7,84	4	7,82	4	7,16	4	7,64	2
EFV	7,61	5	8,09	1	6,92	5	6,94	4

*Fuente: ASFI*

En relación con el tipo de entidad, las cooperativas de ahorro y crédito escalaron en calificación desde un quinto puesto en la 3ENSF al tercero en la 4ENSF. Entre todos los departamentos Santa Cruz está en segundo lugar con 8.18 puntos de calificación en el índice de percepción de cumplimiento de la Función Social.

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 vigentes se aprecian en el recuadro. La Ley de Servicios Financieros busca la inclusión y estas disposiciones que disminuyen el costo del crédito coadyuva a ese propósito, también se dispone sobre 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.

**Tasa de Interés para Créditos**

Tipo de Crédito	Tasa
Micro Empresa	11,50%
Pequeña Empresa	7,00%
Mediana Empresa	6,00%
Gran Empresa	6,00%
Vivienda Social	5,5% a 6,5%

Fuente: ASFI

La ASFI mantiene un buen mecanismo para el control del riesgo de sobreendeudamiento a través de la información contenida en la central de riesgo de Bolivia, la que se ve complementada con información adicional provista por los Burós de Información.

### 3. Perfil de la Entidad

#### 3.1 Perfil general de la entidad

La Cooperativa nace con el objeto de atender a personas sin posibilidades de financiamiento en el sector (financiero), la razón de ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito son sus socios, por consiguiente, su labor se enfoca en apoyar a las familias de los socios para que a través de los servicios que ofrece puedan incrementar sus ingresos y mejorar sus condiciones de vida.

Cuenta con una Red de Agencias en el Departamento de Santa Cruz y Riberalta en el Departamento del Beni conectadas en tiempo real. De sus 15 agencias incluida la oficina central, 8 están ubicadas en el área urbana y 7 en el área rural de Santa Cruz.

Por determinación del Consejo de Administración, en el mes de diciembre de 2018, se cerró la agencia en Pailón, debido principalmente a que en los últimos tres años disminuye sus niveles de captaciones y colocaciones.

#### Cooperativa La Merced

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

Fuente: Cooperativa La Merced

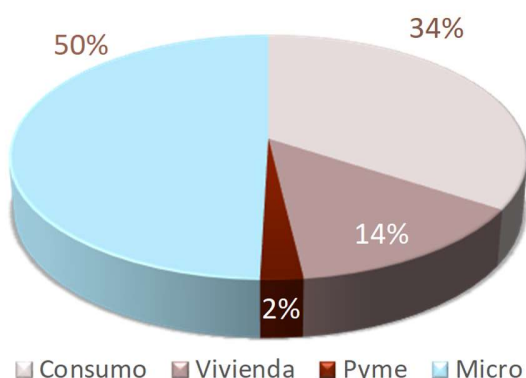
Nota: La Agencia Pailón se cierra en dic. de 2018

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. Cuenta con cajeros automáticos. Adicionalmente, ofrece servicios financieros de giros y transferencias, compraventa de moneda extranjera, y cobranzas, además de otorgarles a sus clientes capacitación sin costo adicionales para usar estos servicios.

### 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: Cartera por Tipo del Crédito**

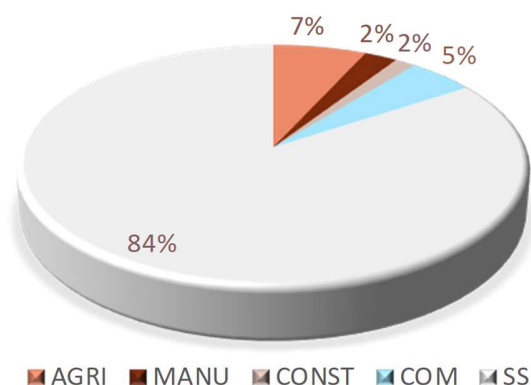


Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

La Cooperativa 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.

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.

**CME Cartera por Destino de Crédito**



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

La mayor parte de sus colocaciones se concentran en microcréditos y en créditos a personas.

Al 31 de diciembre de 2018, el 50% de su cartera está en microcrédito, el 34% en créditos de consumo, 14% en vivienda y el 2% en PYME.

Por destino de crédito, son las actividades de servicios las que aglutinan la mayor parte de sus operaciones.

Al 31 de diciembre de 2018, el 84% de cartera está en servicios, el 7% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 5% en comunicación, manufactura 2%, 2% en construcción.

El nivel de capital de las cooperativas depende de los certificados de aportación que anualmente deben constituir sus socios en montos menores (alrededor de Bs100) aspecto que dificulta un rápido proceso de capitalización y, por otra parte, también depende de las utilidades de cada gestión que son otro factor fundamental para el crecimiento patrimonial.

La entidad mantiene un CAP a diciembre de 2018 del 11,92% inferior a sus similares del sistema cooperativo que se encuentran en promedio en el 18,18%, aunque suficientemente mayor que el mínimo regulatorio.



INDICADORES	Descripción	CME	Sistema Coop.	Sistema Banca (mult).
<b>Solvencia</b>	Patrimonio/Activo	8,79%	12,99%	7,11%
<b>Liquidez</b>	Disponib.+Inv.Temp./Oblig.a Corto Plazo	92,75%	76,28%	59,15%
<b>Mora</b>	Cartera Vencida Total+Ejecución Total /Cartera	3,34%	2,71%	1,67%
	Cartera Vigente Total/Cartera	96,66%	97,29%	98,33%
<b>Rentabilidad</b>	ROE	-6,97%	3,42%	12,05%
	ROA	-0,63%	0,44%	0,78%
<b>Eficiencia</b>	Gastos de Administración/(Activo+Contingente)	8,04%	7,14%	3,33%
<b>Composición pasivo</b>	Oblig.con el Público / Pasivo+Patrimonio	89,21%	75,05%	75,48%
	Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	759	645	983

Fuente: Información financiera ASFI.

La Cooperativa cuenta con un indicador de solvencia razonable, inferior al sistema cooperativo pero superior al bancario.

La cartera tiene un índice de mora alto en comparación del sistema cooperativo y mucho mayor que la mora del sistema bancario. En cuanto a rentabilidad presenta una pérdida que afecta su situación competitiva.

Cuenta con un nivel mayor de liquidez comparado con sus similares en el sistema cooperativo y por encima del sistema bancario. La Cooperativa fondea aproximadamente el 75% del pasivo total mediante depósitos a plazo fijo. El plazo de sus captaciones es mucho mayor que el del resto del sistema cooperativo, mostrando buen nivel de confianza de sus depositantes.

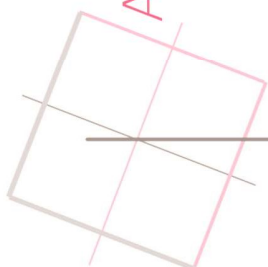
El indicador de eficiencia se muestra un tanto alto respecto a sus pares en el sistema cooperativo pero muy alto comparado con el sistema bancario.

Considerando las áreas de análisis del perfil financiero de la Cooperativa, respecto a sus pares, se generan las siguientes conclusiones:

AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"><li>•Entorno económico presenta signos de ralentización.</li><li>•Entorno normativo se mantiene exigente direccionado a la función social, aunque las CAC ya tienen legalmente naturaleza eminentemente social por mandato de la Ley específica de Cooperativas.</li></ul>
LIQUIDEZ	<ul style="list-style-type: none"><li>•Niveles de liquidez altos en relación al promedio generan improductividad, no obstante cuentan con principal fondeo mediante DPFs.</li></ul>
POTENCIAL DE RETORNO	<ul style="list-style-type: none"><li>•Rentabilidad negativa.</li><li>•Costo de fondeo sube por mayor proporción en DPF.</li><li>•Niveles de gasto deben ser controlados.</li></ul>
ACTIVOS	<ul style="list-style-type: none"><li>•Cartera en mora elevada afecta la calidad del activo.</li><li>•Crecimiento bajo.</li></ul>
CAPITAL	<ul style="list-style-type: none"><li>•Nivel por encima de la norma con margen para expansión, aunque debe protegerse del efecto de las pérdidas.</li></ul>
ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>•Nivel de eficiencia con problemas respecto a sus pares.</li><li>•Cumple los lineamientos regulatorios.</li></ul>



## Gestión Social y Compromiso con la Sociedad



## 4. Compromiso Social

### 4.1 Misión y Visión

La Cooperativa “La Merced” se halla en el segundo año de aplicación de su plan estratégico formulado inicialmente para el periodo 2017-2021 y que fue ajustado hasta el 2022.

El plan estratégico considera los objetivos señalados en la normativa de función social (Art. 4to LSF) inicialmente emitida mediante Circular ASFI 428/2016 en octubre del 2016, para la gestión 2018, son reportados como parte del informe de Balance Social (BS) establecido por la ASFI y los principales elementos del BS se destacan en la presentación ejecutiva de la primera página de este informe.

La entidad se desenvuelve en el mercado más competitivo, en términos comerciales, a nivel nacional. Considerando la dinamicidad del mercado cruceño y las tendencias de cambio en las variables macro nacionales y las de la región particular, se hace relevante un constante seguimiento y evaluación del cumplimiento del plan.

El compromiso de la cooperativa se expresa en la misión y visión siguientes:

**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.”

La misión mantiene como prioridad el servicio de la Cooperativa a su comunidad, poniendo en primer lugar la seguridad para los ahorros del público y, mediante el crédito, apoyar a los socios en su crecimiento económico y personal; con un enfoque equilibrado para mantener la armonía del entorno social, ambiental y económico, lo que conllevará a la mejora del nivel de vida.

**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.”

Estando en vigencia el plan estratégico, la visión se mantiene y hace referencia a aspectos medibles de orden económico y de orden social; plantea un retador propósito que es contribuir al éxito de sus principales grupos de interés (socios, clientes, funcionarios y la comunidad), incluye también según su plan de RSE al Ente Regulador como un factor clave entre sus grupos de interés.

Conforme a la presentación de su plan estratégico, señalan que la formulación del mismo es participativa iniciando en los niveles jerárquicos superiores, cada gerencia con su respectivo personal plantea las ideas y acciones convenientes para incluirlas en el plan.

El plan es objeto de seguimiento y control en forma mensual, se realizan informes por cada gerencia y la Subgerencia General emite un informe con periodicidad bimestral acerca de la ejecución del plan.

El seguimiento y apoyo al cumplimiento de las acciones previstas en el área social bajo un Objetivo Estratégico específico para el efecto (de un total de ocho) está a cargo del Jefe de Marketing, RSE y Educación Financiera.

Debe destacarse que la entidad presta sus servicios en 7 localidades del área rural de un total de 15 puntos de atención financiera además de su oficina central en la ciudad de Santa Cruz. Habiendo disminuido una respecto a la gestión 2017.

#### 4.2 Valores

De acuerdo con su Código de Ética la entidad mantiene los valores que constituyen el credo de la entidad aprobados en la gestión 2016 y se exponen, junto a los principios cooperativos, en el recuadro siguiente:

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

De acuerdo con el Código de Ética el Tribunal de Honor se reunirá a solicitud formal de cualquier integrante de la Cooperativa para tratar problemas de orden ético.

En relación con las faltas y sanciones del Código de Ética, es conveniente establecer una gradualidad 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, boletines mensuales y están expuestas en la sala de atención al público y en la página web; los valores están mencionados en la página web como título, pero no están publicados.

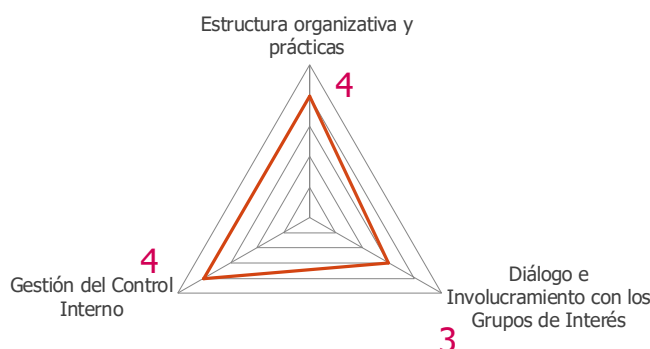
Los eventos de capacitación y formación se concentran en los temas financieros según orientación de la ASFI, siendo también importante que se efectúe la difusión de los valores y principios de la entidad efectuando actividades de formación.

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 tiene un buzón de sugerencias mediante el cual recoge 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 fueron actualizados, según su informe de Gobierno Corporativo, en la gestión 2018.

#### Participación y Composición

La práctica eleccionaria de la cooperativa responde a un modelo democrático de gobierno, en el cual se sobrepone la participación social de sus socios al valor monetario de capital con que cuenten, en Asambleas deciden bajo el principio cooperativista de un socio un voto conforme a su normativa estatutaria y la Ley de Cooperativas.

En la gestión 2018 se contaron un total de 23.448 socias mujeres y 28.770 socios hombres habilitados para votar, lo que representa un incremento de 3,9% del total de socios respecto al año 2017, no se tienen datos del número de los asistentes a la asamblea.

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.

Los consejos han realizado su informe anual y asimismo los directores salientes. El Consejo de Administración se reúne al menos dos veces al mes, al principio de cada mes y después de dos semanas de la primera reunión. No se aplicó alguna metodología específica de evaluación del desempeño de los consejeros y/o de sus resultados en la gestión bajo revisión.

De acuerdo con su informe de gobierno corporativo cuentan con todas las políticas dispuestas por norma para la dirección de la institución.

El equipo del Consejo de Administración está compuesto por dos ingenieros de los cuales uno es el presidente, un arquitecto, un abogado y dos bachilleres. Entre todos tienen experiencia



promedio en funciones directivas de 15 años en promedio y en sus actividades como profesionales 30 años en promedio.

Por su parte el Consejo de Vigilancia cuenta entre sus miembros con un contador general como presidente, un comunicador social, un ingeniero comercial y un bachiller. Tienen una experiencia promedio en funciones directivas de 11 años y en sus actividades como profesionales 20 años en promedio.

En el nivel superior directivo se encuentran los dos consejos uno de Vigilancia y otro de Administración, según explican claramente en el informe de gobierno corporativo, el relacionamiento interno de los consejos es adecuado y respetan sus respectivos roles. Es destacable la institución del Tribunal de Honor que no realizó ningún proceso interno, debido a que no se presentaron incumplimientos al Código de Ética, normas internas, ni conflictos de interés en la Cooperativa.

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 lo exigidos por norma tienen el Comité Directivo de Crédito, Comité Ejecutivo de Crédito, Comité de Cumplimiento y Riesgo UIF, Comité de Mora y Comité de Marketing, Responsabilidad Social Empresarial y Educación Financiera.

El Comité Electoral, tiene funcionamiento ad hoc bajo un reglamento específico y es el que garantiza el cumplimiento de los requisitos exigidos a los postulantes para la realización del evento anual de elecciones democráticas.

La alta gerencia se halla compuesta por personal profesional, dos auditores financieros de los que uno es el Gerente General, dos administradores de empresas, una auditora financiera y el abogado encargado de la asesoría jurídica. Entre todos tienen experiencia promedio en el ejercicio de su profesión de 30 años, en la entidad financiera de 11 años y en sus cargos 4.5 años promedio.

#### Transparencia

Los estados financieros de la cooperativa son publicados en medios de prensa semestralmente, también distribuye en su memoria anual sus estados financieros y los informes de sus órganos de gobierno, esta información incluye el dictamen del Auditor Externo como opinión independiente. También efectúa reportes periódicos conforme a normativa a la ASFI, autoridad que publica la misma a través de medios informáticos en su página web.

Por otra parte, cuando recibe visitas de inspección de la ASFI (no las recibió en la gestión 2018), también cuenta con los informes y observaciones que correspondan, las que se registran en una matriz de observaciones que entrega la ASFI y con la que deben proceder a formular un plan de mejora de los aspectos observados. Regularmente reciben comunicaciones basada en la normativa de la autoridad producto de la supervisión de gabinete.

La entidad ha elaborado el informe de gobernabilidad requerido por norma y el informe de Responsabilidad Social Empresarial, ambos han sido publicados en la Memoria anual para conocimiento de la asamblea de socios y su respectiva aprobación.

El informe de gobernabilidad no reporta ningún conflicto a nivel de los órganos de gobierno durante la gestión.

La cooperativa cuenta con las políticas establecidas por norma de la ASFI, aunque en el informe de gobierno corporativo no mencionan la relacionada con política para aprobar estructuras. Las políticas actualizadas el 2018 son:

- Política de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y remoción del personal ejecutivo y demás funcionarios.
- Política de Retribución
- Política para el uso de activos.
- Política de Revelación de Información, que incluye criterios para calificar el carácter confidencial de la información.
- Manual de funciones y responsabilidades de los Consejeros.
- Política para el Manejo y Resolución de Conflictos de intereses.
- Política de Interacción y Cooperación entre los diferentes Grupos de Interés.
- Política para la Creación de Nuevos Productos Financieros.
- Políticas Para Alcanzar los Objetivos y Evaluar las Prácticas de Buen Gobierno Corporativo

En general los órganos de gobierno cuentan con la información y espacios necesarios para su adecuado desenvolvimiento y toma de decisiones.

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)

Conforme al diagnóstico realizado en la gestión 2017 la cooperativa ha identificado y mantenido a los grupos de interés siguientes:

- Socios
- Clientes
- Funcionarios
- Ente Regulador

El informe diagnóstico remarca que su actuación debe estar en sintonía con la dimensión de conservación ambiental.

Como se anotó anteriormente es recomendable que se tenga explícitamente definida a la Competencia como grupo de interés, especialmente en un mercado altamente competitivo como es el cruceño, en este mercado están las cooperativas de ahorro y crédito más grandes del país y la banca en su totalidad. Las gerencias pertinentes desarrollan sondeos de los productos y servicios que la competencia desarrolla y reconocen que se mantiene desventaja en banca por internet.

El relacionamiento con las autoridades del sector se lleva conforme a disposiciones legales. La Cooperativa opera como una institución abierta y regulada por la ASFI, autoridad con la que cumple en cuanto a requerimientos de información y orientaciones sociales emitidas por norma; de esa forma su relacionamiento es formal, continuo y frecuente.

En la gestión analizada no tuvieron situaciones observables con otras autoridades nacionales, departamentales y locales; se mantiene pendiente de trámite jurídico la solución de la cuota regulatoria adicional impuesta a los socios por la AFCOOP (Bs0,50ctv).

El relacionamiento con los socios y clientes se efectúa 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 (boletines, panfletos, etc.), de la radio y mediante publicaciones en las pantallas de espera en sala y en la página web, en esta última incluso pueden verse documentos como la memoria, estados financieros, publicidad y otras ofertas, y cuentan con enlaces a redes sociales como facebook y twitter. Aún no se tienen avances para interactuar con sus socios o clientes vía telefonía celular (whatsapp, banca móvil, etc.). Un análisis de la página en FB muestra que si se quiere mayor participación deben mejorar la frecuencia con la que publican el contenido ya que la tasa de participación es prácticamente cero, considerando la cantidad de personas que han interactuado con la página sobre las personas que le dieron “me gusta”. Siendo una empresa comercial deben considerar interactuar con FB bajo esa modalidad.

Es destacable que ha logrado y mantiene relaciones con aproximadamente 80 establecimientos comerciales y de salud que brindan distintos tipos de servicios y productos, los que otorgan descuentos importantes a sus socios y al personal de la cooperativa.

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 pública en su página web.

La relación con los colaboradores está enmarcada en las disposiciones legales laborales y con orientación al respeto a los derechos humanos. En forma continua se hacen conocer dichas disposiciones a través de sus boletines mensuales, además de incluir orientaciones y recomendaciones para mantener la salud laboral. También se remarcen en dichas publicaciones

aspectos principales de 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.

En relación con los proveedores la Cooperativa trabaja solamente con empresas jurídicas o naturales nacionales, no cuenta con un registro actualizado del número total de sus proveedores. En cuanto a compras se observa que en 2018 adquirieron bienes y servicios por valor de Bs3.57 millones monto un tanto mayor respecto a 2017 que fue de 3.36 millones.

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 cumpla con criterios de responsabilidad social empresarial (por ejemplo, evite daños a la comunidad o medio ambiente, en cuyo caso será causal de rescisión del contrato).

La cooperativa incluye en el Código de Ética la disposición de que no podrán recibir/entregar obsequios de o a los proveedores, para lograr beneficios fuera de los términos pactados.

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 prever, 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

Mantienen una estructura organizacional para la gestión de las actividades de RSE, previamente aprobadas por el Consejo de Administración. En la ejecución dependen del Gerente General, el Subgerente General, la Gerencia de Captaciones y operativamente la “Jefatura de Marketing, RSE y Educación Financiera”.

Cuentan con un Comité de Marketing, RSE y Educación Financiera, compuesto por el Gerente General, el Subgerente General, el Gerente de Operaciones, el Gerente de Captaciones, el Gerente de Crédito y el Jefe de Marketing, RSE y Educación Financiera. Este enfoque transversal facilita que la conceptualización de la RSE sea parte de todas las áreas de la organización. El seguimiento y cumplimiento de las actividades son objeto de informes periódicos y se publican en sus boletines, dichas publicaciones contienen además aspectos de la filosofía cooperativa.

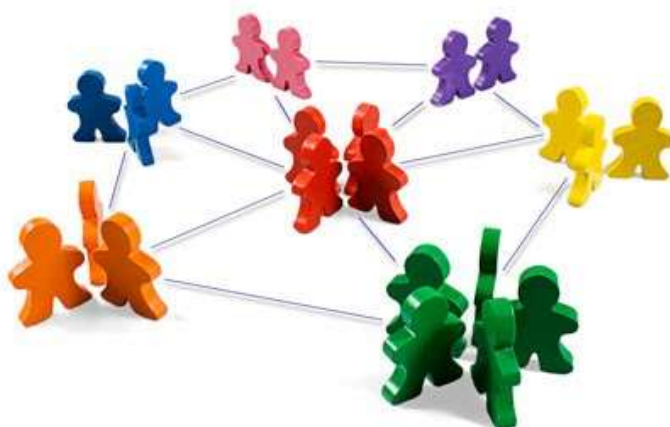
De acuerdo con los requerimientos normativos de la norma de RSE de la ASFI, ha elaborado la información correspondiente a los indicadores requeridos, además de los relacionados con la Función Social que deben ser reportados anualmente hasta fin de junio de 2018. En el área operativa a cargo del jefe está la responsabilidad de hacer seguimiento a la elaboración de los indicadores sociales, además de apoyar en la elaboración de informes anuales sobre el tema.

Como parte de los informes y mecanismos de control, la entidad realizó la evaluación del desempeño social por la gestión 2017 con la empresa AnálisisReal Latinoamérica S.R.L. que presenta una calificación de 3,2 sobre 5.

El Consejo de Administración y el Comité de RSE una vez que conocieron el informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión 2017, efectuaron las recomendaciones para mejorar desempeño futuro encargando las tareas pertinentes al Jefe de área.

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 alimente 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 RL., cuenta con Políticas de gestión del talento humano formalizadas, cuenta con lineamientos 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. Lo anterior está establecido en la Política de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y remoción del personal ejecutivo y demás funcionarios; Reglamento Interno de Personal; Política de Retribución; Política de Perfil de Cargos; Código de Ética, Código de Conducta y Código de Gobierno Corporativo. 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. 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

Dentro de la Cooperativa no hay asociación de trabajadores. Sin embargo, esta actividad no está prohibida, en el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa se tiene un Capítulo específico "De la Organización Sindical", que permite la agrupación de los trabajadores, y, se establece que en caso que hubiera algún Sindicato se prohíbe las reuniones en horarios de trabajo.

El personal tiene la posibilidad de mejorar y plantear alternativas, para ello la Cooperativa cuenta con un Canal Abierto, que permite que todos los funcionarios puedan comunicarse en forma confidencial con RRHH y transmitir sugerencias, quejas, reclamos, ideas, opiniones, etc.

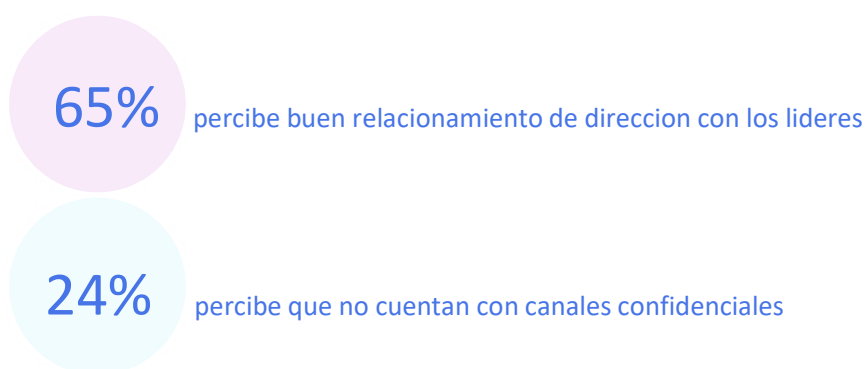
Desde hace varios años cuentan con un Boletín mensual "SOMOS LA MERCED", para informar a todos los funcionarios sobre temas diversos y novedades dentro de la Cooperativa.

Por otra parte, como se mencionó en puntos anteriores en la elaboración de la Planificación Estratégica se involucra la participación desde mandos medios hacia arriba, adicionalmente, se realizan Comités de RSE en todas las 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.



Respecto a actividades de confraternización entre los trabajadores, de acuerdo a la información relevada en las entrevistas, durante el 2018 se realizaron actividades por el primero de mayo y por las fiestas de fin de año.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal, al igual que el 2017, el 65% del personal encuestado percibe que la Dirección mantiene un buen relacionamiento y un diálogo transparente con los líderes de área (2017: 67%). El 20% percibe que esta relación es parcial y el 5% que no existe, 10% no responde.



En la encuesta realizada al personal, se observa que 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 (2017:26%). El 25% consideran que esto es parcial, y el 51% consideran que si cuentan con los canales.

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, en línea con una estrategia inclusiva realiza acciones que promueven el respeto al individuo, en ese sentido, dentro de sus políticas incluye la prohibición a cualquier tipo de discriminación. Uno de los pilares fundamentales de la cultura organizacional de la Cooperativa, es el principio del respeto a las personas.

El Código de Ética, entre los principios establece dar un 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. También, considera conducta inapropiada si el clima institucional se ve afectado por un trato discriminatorio hacia socios/clientes internos y externos, por prejuicios de raza, color, creencia religiosa, política, cultura, sexo, edad, nacionalidad, defecto físico o cualquier otro fundamento.

Por otra parte, la Política de RSE, establece que se debe 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.

Dado lo anterior, la Cooperativa de manera explícita enuncia acciones para evitar que los funcionarios sean discriminados por su sexo, edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc. en las políticas de la Cooperativa.

De acuerdo con la encuesta realizada al personal de la Cooperativa el 87% responde que no se observaron actos de personas que sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc. (2017:88%). El 6% responde que, si se observaron y el 4% parcialmente, 3% no responde.

En cuanto a la prohibición al acoso sexual está de manera explícita en el Código de Ética que considera como conducta inapropiada cuando en el ambiente laboral se ejerza acoso sexual por parte de cualquier funcionario (a) o jerarquía en contra de sus compañeros de trabajo. Sin embargo, no se hace referencia al acoso moral, ideológico y de cualquier otro tipo.

La Cooperativa promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación, y a través de sus políticas se declara contraria a comportamientos discriminatorios y al acoso sexual.

La Cooperativa cuenta con un Tribunal de Honor, para que el personal, socios o Directivos puedan hacer sus reclamos o sugerencias.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, el 52,3% del personal de la Cooperativa es mujer y el 47,7% hombre. Todo el personal es permanente. Por otra parte, las horas promedio semanales trabajadas al año por hombres son de 44 y mujeres son de 40 horas, esto en línea con lo establecido en la Ley General de Trabajo. Todos los trabajadores de la

<b>Cooperativa La Merced</b>		
	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Total de personal	129	130
Total de personal permanente	129	130
Total de personal a contrato	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	31	50
Bajas personal en el período	34	51
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	44,0	40,0
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44,0	44,0
Total menores de edad Trabajadores	0	0
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	129	130
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	62	68
Total Trabajadores con algún tipo de discapacidad	0	2
Horas de Capacitación promedio por Trabajador		4,7
Alta Gerencia	4	4
Mandos Medios	15	4
Niveles Operativos	35	6
Tasa de Rotación de Personal anual	2,23%	3,2%
Mujeres	0,85%	1,8%
Hombres	1,38%	1,5%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño		
Mujeres	n.d.	n.d.
Hombres	n.d.	n.d.

Fuente: Cooperativa La Merced

cooperativa son permanentes y cuentan con beneficios sociales. En la Cooperativa no trabajan menores de edad.

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. De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2018 trabajaron 2 personas con capacidades diferentes.

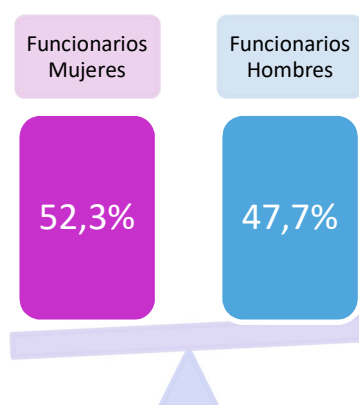
En el Boletín Informativo mensual, entre otras se hace referencia a la Ley contra el Racismo y toda forma de discriminación, y la Ley Integral 348 que garantiza a las mujeres una vida libre de violencia.

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

El equilibrio de género en la Cooperativa es adecuado, la composición del personal, en general está equilibrada.



Ninguna de las políticas ni reglamentos de la Cooperativa hace referencia de manera explícita a la promoción de equidad de género. El Código de Ética y el Código de Gobierno Corporativo promueven el trato igualitario a todo nivel.

Respecto a la conformación del Directorio de la Cooperativa, el Consejo de Vigilancia está conformado por tres socios, de los cuales dos son mujeres (Secretaria y Vocal) y uno es hombre, el Presidente; en cuanto al Consejo de Administración está conformado por siete socios, seis hombres y 1 mujer (Secretaria).

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, el 2017 a nivel de la Gerencia se observa 14 hombres y 12 mujeres, en mandos medios 15 hombres y 10 mujeres, y a niveles operativos 38 son mujeres y 40 hombres. El año 2018, se

observa una situación muy parecida, a nivel de la Gerencia hay 12 mujeres y 15 hombres, en mandos medios 9 hombres y 14 mujeres y en niveles operativos 42 mujeres y 38 hombres.

#### CME: Cuadro de Personal

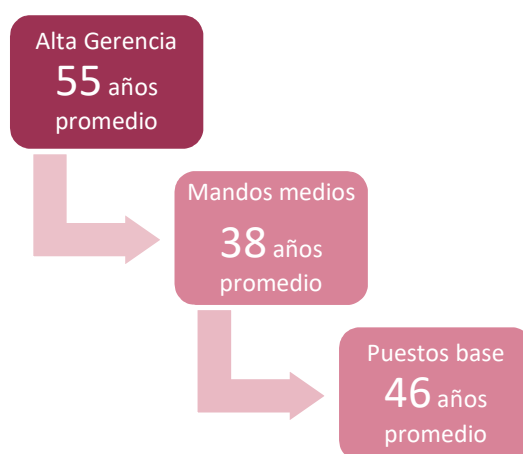
2017	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	7	3	39	84
Alta Gerencia	14	12	33	76
Mandos medios	15	10	25	50
Niveles Operativos	38	40	19	72

2018	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	7	3	40	85
Alta Gerencia	15	12	34	76
Mandos medios	9	14	25	51
Niveles Operativos	38	42	19	73

Fuente: Información proporcionada por CME.

El 2018, la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 54,5 años, para mandos medios 37,5 años y para puestos de base 45,5 años.



De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2018, no hubieron trabajadores promocionados. En cuanto a trabajadores desvinculados de 51, 28 son mujeres y 23 hombres. De los 50 trabajadores contratados, 19 son hombres y 31 mujeres.

En el Boletín mensual de RSE se hace referencia a la Ley Integral 348 que garantiza a las mujeres una vida libre de violencia.

La Cooperativa, no 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, de acuerdo a la información proporcionada en la práctica se observa que el equilibrio de género es adecuado.

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

En la Cooperativa todos los trabajadores tienen un contrato formal con la Cooperativa. La entidad cumple con todos los beneficios legales que corresponden a los empleados y otorga, como parte de su imagen corporativa, uniformes a los empleados.

La escala salarial de la Cooperativa se define por categorías y niveles. 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 2017 y 2018 no hubo una variación significativa en la distribución de los salarios de todo el personal de la Cooperativa.

La relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la Cooperativa respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de 4,7. La relación

entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional es de 1, es decir, el salario mínimo de la institución es igual que el salario mínimo nacional.

Respecto a la relación entre el salario mínimo percibido por hombres y el salario mínimo percibido por mujeres, a nivel de Alta Gerencia es 1,32 y a nivel de mandos medios y operativos es 1.

En cuanto a los incentivos al personal, la Política de Créditos 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, 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. Por otra parte, tienen comisiones sobre captaciones de nuevos Depósitos a Plazo Fijo en bolivianos.

La Cooperativa, no realiza encuestas formales de satisfacción al personal que consideren aspectos como ambiente físico, relaciones laborales, remuneración, relación con la institución y con su trabajo. De acuerdo a las entrevistas, se percibe que el clima laboral se mantiene bueno como en la gestión anterior, sin embargo, a veces se ve afectado por rotaciones de personal. Según normativa se hace rotar al personal que atiende al público al menos dos veces al año.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal al igual que el 2017 el 65% percibe que se promueve un adecuado clima laboral y de relación armónica dentro de la Cooperativa. (2016: el 64%).

Respecto a las comunicaciones internas entregadas al personal, todas son casos de llamadas de atención a funcionarios, durante el 2017 y el 2018 no se entregaron comunicaciones internas de felicitación por el buen desempeño. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2018, a nivel de la Alta Gerencia se entregaron 4 llamadas de atención, a nivel de Mandos Medios, se entregaron 46, y a Nivel Operativo se entregaron 75 comunicaciones internas de llamadas de atención.

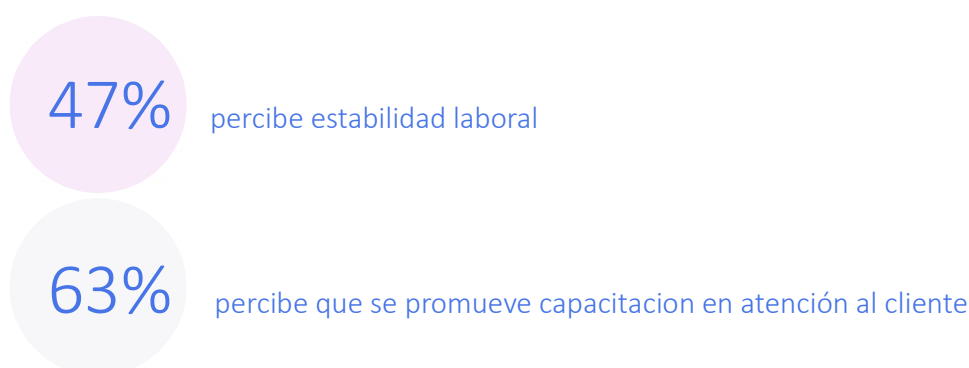
#### CME: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2018			2017		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	4	46	75	0	52	73
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Otros: instructivos por diferentes motivos, entrega de manuales,	0	0	0	0	0	0

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa LA MERCED



De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la cooperativa, de la misma forma que el 2017 solamente el 47% percibe que la Cooperativa ofrece estabilidad laboral a sus trabajadores. El 39% percibe que esto es parcial y el 14% percibe que no ofrece.



De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa durante el 2018 no se realizaron evaluaciones de desempeño del personal.

Respecto a la rotación del personal, de acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, se observa que la rotación el 2018 aumenta un poco respecto a la tasa de rotación del 2017, la tasa de rotación el 2017 era de 2,23% y el 2018 era de 3,2%. Por género, la tasa de rotación para las mujeres el 2017 era de 0,85% y el 2018 1,8%; respecto a los hombres la tasa de rotación el 2017 era de 1,38% y el 2018 1,5%. En general la tasa de rotación es baja.

La rotación de personal es mayor en el área comercial debido a que está en función de metas, en colocación, mora, tasa de rendimiento de crédito, captaciones, número de operaciones. Con las evaluaciones que son trimestrales hay gente que no cumple y debe ser cambiada.

La rotación de personal pudo crear cierto riesgo, por un tema de costos, pero ha sido planificada y no se dieron problemas, excepto por el tiempo de los procesos de re-contratación que a veces se demoraron.

Respecto a la capacitación al personal en trato al cliente, en la encuesta que se realizó al personal se observa que el 63% 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 28% 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

La política de recursos humanos actual cumple con las leyes nacionales del trabajo, en cuanto a las acciones que toma la Cooperativa para asegurar buenas condiciones de trabajo y buena salud de sus empleados. La Cooperativa no cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Laboral.

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. Para los casos de embarazo y maternidad, en la cooperativa se da cumplimiento a lo establecido por Ley.

El Reglamento Interno, entre los deberes de la Cooperativa establece, que se debe 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 Caja Bancaria realiza un control médico de salud anual. Además, cuentan con programas de Salud Preventiva para los funcionarios.

Para el 61% de los empleados encuestados la cooperativa capacita en salud y seguridad laboral a los trabajadores (2017: 59%), el 20% parcialmente y el 13% percibe que no. El 6% no responde.

En cuanto a un adecuado balance entre la vida laboral y familiar de los trabajadores, igual que el 2017 solamente para el 27% de los encuestados si promueve un adecuado balance entre la vida laboral y familiar, 19% considera que no y 54% parcialmente.

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

El personal de la Cooperativa recibe capacitación efectiva que son apropiadas para sus funciones por lo menos anualmente, según un plan formal de capacitación y un presupuesto específico.

Las capacitaciones se cumplen según programa interno, dos veces al año que son generales y algunas específicas. Las capacitaciones se dan a través de cursos, seminarios y conferencias, con el objetivo principal de mantener actualizado al personal en el que hacer de las actividades financieras de la Cooperativa, con la finalidad de mejorar en forma continua los procesos y por ende la calidad de atención a los socios y clientes. En total, en el año 2018 se efectuaron 28 capacitaciones internas y 8 externas.

También se dan capacitaciones técnicas tipo Rol Play, especialmente para el área comercial.

Se realizan capacitaciones periódicas a los funcionarios, se promueve la concientización y cambio de mentalidad orientada a la Responsabilidad Social.

Anualmente se reúnen con los funcionarios para conversar sobre valores y aspectos éticos. Estas capacitaciones se dan en todas las Agencias

En promedio a nivel de la Alta Gerencia tuvieron 4 horas de capacitación, a nivel de los Mandos Medios 4 horas de capacitación y a niveles operativos 6 horas de capacitación en promedio.

En otras, se capacita al personal en temas que tienen que ver con atención al cliente. La capacitación entre otras, busca mejorar la calidad de atención con calidez considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores.

La Misión, Visión y Valores están expuestos en los Boletines mensuales de RSE.

En el reclutamiento se hace una verificación de antecedentes, sin embargo, no se hacen pruebas técnicas o psicotécnicas para la contratación. El reclutamiento se realiza sin prejuicios.

Por otra parte, para el 67% de los trabajadores encuestados el Código de Ética ha sido difundido a todo el personal mediante talleres o reuniones para explicar su contenido.

Para el 58% del personal encuestado, la Cooperativa los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente.

El siguiente cuadro muestra, la distribución del gasto de personal de la Cooperativa, como se

#### Cooperativa La Merced

GASTOS DE PERSONAL	Bs.	%
Remuneraciones a directores y síndicos	372.398	2,7%
Sueldos, salarios y bonos	8.762.972	63,5%
Horas extras	0	0,0%
Asignaciones fallas de caja	0	0,0%
Viáticos	132.894	1,0%
Aguinaldo y primas	1.442.512	10,5%
Compensación vacaciones	223.548	1,6%
Asignaciones familiares	212.000	1,5%
Indemnizaciones por antigüedad	807.577	5,9%
Incentivos	0	0,0%
Desahucio	170.913	1,2%
Personal contratado	0	0,0%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0,0%
Otras retribuciones	0	0,0%
Aportes por cargas sociales	1.517.835	11,0%
Intereses y recargos por cargas sociales	0	0,0%
Refrigerios	29.540	0,2%
Uniformes	108.263	0,8%
Capacitación	14.650	0,1%
Depreciación y desvalorización de bienes para	0	0,0%
Otros servicios al personal	0	0,0%

Fuente: Cooperativa La Merced

observa que la mayor concentración del gasto esta en sueldos y salarios y bonos, que representan el 63,5% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 2,7% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 11,0%.

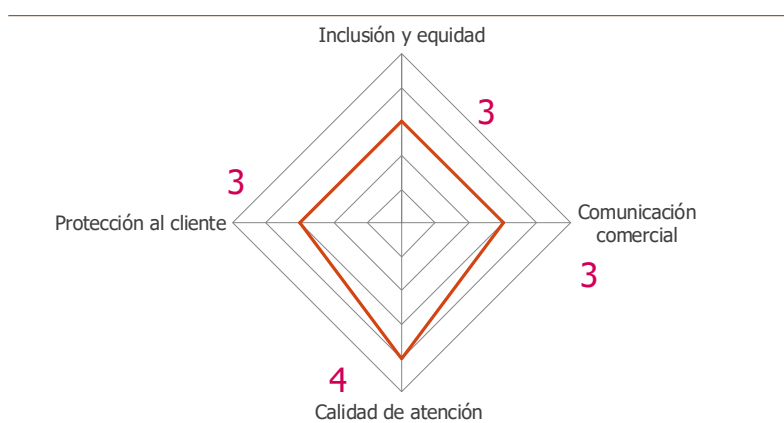
En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,1%), igual que en la gestión 2017.

Se debe aclarar que una importante parte de las horas de capacitación son brindadas por el personal de la institución, por lo que los gastos han ido reduciéndose.

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 RL., nace con un rol eminentemente social, tiene dos objetivos principales: otorgar créditos cumpliendo un fin social, para elevar el nivel y la calidad de vida de sus socios y captar recursos en cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo ofreciendo calidad, seguridad.

Nace para atender a personas sin posibilidades de financiamiento en el sector financiero, la razón de ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito son sus socios; por consiguiente, enfoca su labor en apoyar a familias para que a través de los servicios de la Cooperativa puedan incrementar su economía y mejorar sus condiciones de vida.

Los servicios de la Cooperativa están enfocados a la clase media baja, de manera que permiten el acceso a de manera equitativa y con amplia cobertura. De acuerdo a su enfoque inclusivo, todo ciudadano puede acceder a estos servicios de la Cooperativa.

Focalizan la provisión de servicios financieros en poblaciones desfavorecidas o poblaciones con baja densidad poblacional como Samaipata. Los productos y servicios que prestan están de acuerdo a la actividad, ubicación geográfica y recursos tecnológicos con los que cuenta cada región.

El segmento meta para la colocación de créditos es el microcrédito y el crédito de consumo.

La Cooperativa, promueve la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a disposiciones legales normativas vigentes.

La institución tiene una política de priorización de la cartera al sector productivo. Evitan operaciones que estén reñidas con la moral y/u observables desde el punto de vista ético. De acuerdo a información de los indicadores sociales y de RSE se logró cumplir con créditos productivos y a sectores de menores ingresos.

Como se puede ver en el siguiente cuadro, de acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa entre el 2017 y el 2018, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa aumentó en 3,93%, las mujeres socias aumentaron en 3,90% y los hombres en 4,01%. Respecto al número de asociados con operaciones de crédito se observa un incremento de 2,43%. El 2017 la Cooperativa tenía 34,103 socios activos y el 2018 35,249, incrementándose los socios activos en 3,36%.

#### Cooperativa La Merced

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2017	2018
Total de Asociados/as	50.605	52.594
Mujeres Asociadas	22.568	23.448
Varones Asociados	27.662	28.770
Personas Jurídicas Asociados	375	376
Altas Asociados/as	1.441	1.308
Altas Asociadas Mujeres	722	675
Altas Asociados Varones	718	632
Altas Asociados Personas Jurídicas	1	1
Asociados/as con operaciones de crédito	2.927	2.998
Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as	120	120

Fuente: Cooperativa La Merced

### 7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

Durante el 2018 se observa un bajo nivel de crecimiento en captaciones y colocaciones. Y empieza a preocupar el índice de morosidad que a diciembre de 2018 es de 3,34 %. Por otra parte, está la compra de cartera de Vivienda Social que es fuerte. Los bancos se bajaron al nicho de la cooperativa. La banca tiene tasas bajas. La Cooperativa compite por la vía de calidad y acelera sobre todo en tiempos.

En cuanto a servicios se tiene previsto incorporar la banca móvil y banca por internet.

Entre el 2017 y 2018, la cartera de créditos de la Cooperativa aumenta en 4,44% y las captaciones crecen en 0,79%.

**CME Número de Prestatarios por Tipo de Crédito**

TIPO DE CRÉDITO	2018			2017		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	38	20	18	33	14	19
Microcrédito	1.001	627	374	910	528	382
Consumo	1.877	1.007	870	1.753	928	825
Vivienda	244	146	98	227	142	85
Vivienda Social	4	4	0	4	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.164</b>	<b>1.804</b>	<b>1.360</b>	<b>2.927</b>	<b>1.616</b>	<b>1.311</b>

**CME Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito**

TIPO DE CRÉDITO	2018			2017		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	100,0	52,6	47,4	100,0	42,4	57,6
Microcrédito	100,0	62,6	37,4	100,0	58,0	42,0
Consumo	100,0	53,6	46,4	100,0	52,9	47,1
Vivienda	100,0	59,8	40,2	100,0	62,6	37,4
Vivienda Social	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>57,0</b>	<b>43,0</b>	<b>100,0</b>	<b>55,2</b>	<b>44,8</b>

Fuente: Cooperativa La Merced

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2018, el 57% de sus operaciones son urbanas y el 43% rurales, el 2017 el 55,2% de las operaciones de crédito eran urbanas y el 44,8% rurales. Por tipo de crédito, el 2018 el 52,6% de sus operaciones PYME son urbanas y el 47,4% rurales, el 37,4% de las operaciones de microcrédito están en el área rural y el 62,6% en el área urbana. En cuanto a los créditos de consumo, el 46,4% está en el área rural y el 53,6% en el área urbana. Respecto a Vivienda 40,2% está en el área rural y 59,8% en el área urbana. El crédito de vivienda social, el 100% es del área urbana.

Entre el 2017 y 2018, el número de prestatarios en el área urbana ha aumentado en 11,6% y en el área rural se incrementa en 3,7%. Por tipo de crédito, los prestatarios PYME en el área urbana aumentaron en 43% y en el área rural disminuyen en 5%; en microcrédito en el área urbana aumentan en 18,8% y en el área rural disminuyen en 2,1%; en crédito de consumo en el área urbana aumentan en 8,5% y en el área rural en 5,5%; en crédito de vivienda en el área urbana aumenta en 2,8% y en el área rural en 15,3%.

En cuanto a género se observa que el 2018, de acuerdo a su estrategia de focalización inclusiva, el 55,4% de los prestatarios son hombres y el 44,6% mujeres.

44,6% prestatarios mujeres

55,4% prestatarios hombres



Entre el 2017 y el 2018 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa aumenta en 9,2%, y el número de prestatarios hombres en un 7,2%. Aspecto que demuestra que la cooperativa sigue realizando esfuerzos para llegar a grupos vulnerables de la población como son las mujeres y el área rural.

CME Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2018			2017		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	38	10	28	33	13	20
Microcrédito	1.001	471	530	910	420	490
Consumo	1.877	810	1.067	1.753	744	1.009
Vivienda	244	118	126	227	114	113
Vivienda Social	4	3	1	4	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>3.164</b>	<b>1.412</b>	<b>1.752</b>	<b>2.927</b>	<b>1.293</b>	<b>1.634</b>

CME Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2018			2017		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	100,0	26,3	73,7	100,0	39,4	60,6
Microcrédito	100,0	47,1	52,9	100,0	46,2	53,8
Consumo	100,0	43,2	56,8	100,0	42,4	57,6
Vivienda	100,0	48,4	51,6	100,0	50,2	49,8
Vivienda Social	100,0	75,0	25,0	100,0	50,0	50,0
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>44,6</b>	<b>55,4</b>	<b>100,0</b>	<b>44,2</b>	<b>55,8</b>

Fuente: Cooperativa La Merced

Por tipo de crédito, se observa un comportamiento similar, en todos los casos los hombres tienen una mayor participación, menos en Vivienda Social que tienen una participación igual.

Entre el 2017 y el 2018, el número de prestatarios hombres en PYME aumenta en 40%, y mujeres disminuye en 23,1%; en Microcrédito los hombres aumentan en 8,2% y las mujeres en 12,1%; en consumo los hombres se incrementan en 5,7% y las mujeres 8,9%; en crédito de vivienda los hombres disminuyen en 50% y las mujeres aumentan en 50%.

Por otra parte, la Cooperativa cuenta con productos crediticios que han sido diseñados para sectores que no son atendidos por otras entidades. Tienen los siguientes créditos: Negocio, Crecer, Vivienda, Consumo, Productivo, Reorganizadora de Deudas, Línea La Merced, Mini Microcrédito, Mi consumo asalariado, Crédito Magisterio y sector Salud estatal Agencia Riberalta, Crédito descuento por Planilla Agencia Riberalta.

En cuanto a las captaciones, durante la Gestión 2018, al igual que en créditos la mayoría de las operaciones de servicios de captación están en el área urbana (73,2%) y el 26,8% en el área rural.

**CME : Número de personas o ahorristas**

	2018			2017		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	20.566	14.971	5.595	20.619	14.931	5.688
Depósito a Plazo	849	707	142	812	627	185
<b>TOTAL</b>	<b>21.415</b>	<b>15.678</b>	<b>5.737</b>	<b>21.431</b>	<b>15.558</b>	<b>5.873</b>

**CME : Porcentaje de personas o ahorristas**

	2018			2017		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	72,8	27,2	100,0	72,4	27,6
Depósito a Plazo	100,0	83,3	16,7	100,0	77,2	22,8
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>73,2</b>	<b>26,8</b>	<b>100,0</b>	<b>72,6</b>	<b>27,4</b>

Fuente: Cooperativa La Merced

Por género se observa que el 53,2% de las operaciones de captación las tienen los hombres y 46,8% mujeres. En cajas de ahorro el 53,6% es de hombres y el 46,4% de mujeres, en depósitos a plazo el 55,7% son mujeres y el 44,3% hombres.

**CME : Número de personas o ahorristas**

	2018			2017		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	20.566	9.549	11.017	20.619	9.499	11.120
Depósito a Plazo	849	473	376	812	468	344
<b>TOTAL</b>	<b>21.415</b>	<b>10.022</b>	<b>11.393</b>	<b>21.431</b>	<b>9.967</b>	<b>11.464</b>

**CME : Porcentaje de personas o ahorristas**

	2018			2017		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	100,0	46,4	53,6	100,0	46,1	53,9
Depósito a Plazo	100,0	55,7	44,3	100,0	57,6	42,4
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>46,8</b>	<b>53,2</b>	<b>100,0</b>	<b>46,5</b>	<b>53,5</b>

Fuente: Cooperativa La Merced

Adicionalmente la Cooperativa presta servicio de pagos de Telefonía Celular (ENTEL, VIVA, TIGO), Proveedores de Internet (AXS, EntelNet, COTAS), TV Cable (Tigo Star, COTAS cable), Energía Eléctrica, Agua Potable (SAGUAPAC, COSSAJA, COOSIV), Servicios Funerarios (Las Misiones, Memorial Park), Cobranza de Productos de Belleza (Ebel, Yambal, Natura), Pago de Sueldos, Pago de Créditos, Cobranza de otros Servicios.

Cuentan con Cajeros Automáticos, al 31 de diciembre del 2018 cuentan con 5.309 tarjetas de débito activas, 1.287 más que a diciembre 2017. Las transacciones en cajeros automáticos aumentaron en 4.199 transacciones, equivalentes a un 12,61% con relación al año 2017.

A partir del 2017, la Cooperativa hace seguimiento a los indicadores de carácter social requeridos por la norma, mismos que están incluidos en su Planificación Estratégica institucional.

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

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.

Utilizan las herramientas y medios publicitarios necesarios para informar a los consumidores financieros de cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros, cuentan con la gestión de Educación Financiera dirigida a los 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, red social Facebook y en algunos casos WhatsApp para envíos masivos de información educativa e informativa.

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.

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.

Es conveniente fortalecer la política formal relacionada con la publicidad que evite colocar a los niños, adolescentes, representantes de minorías étnicas, mujeres o cualquier individuo en situación prejuiciosa, denigrante, irrespetuosa o de riesgo.

Se realizan acciones para fortalecer la imagen institucional.

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes y socios de la Cooperativa de la misma forma que el 2017 el 55% conoce cuáles son sus derechos y obligaciones.

Por otra parte, el 73% de los encuestados, percibe que el personal de la Cooperativa está disponible para explicar aspectos del contrato que no entiende (2017:75%).

En la encuesta también se observa que el 58% de los clientes encuestados conoce las principales características o condiciones de los productos y/o servicios de la Cooperativa (2017: 54%), el 27% conoce parcialmente.

De acuerdo a la encuesta a los clientes, para el 63% de los encuestados, el material publicitario (folletería, anuncios, etc.) son claros y entendibles, para el 27% parcialmente entendibles y para el 7% restante no se entienden, 3% no responde.

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 cuenta con Infraestructura, el personal está capacitado para brindar la mejor atención posible a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a las disposiciones legales normativas vigentes.

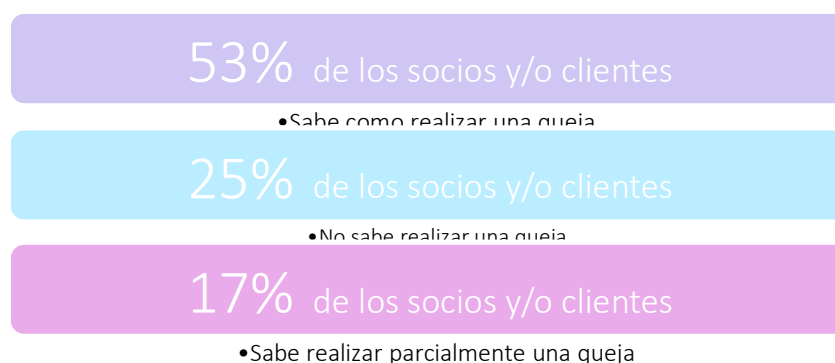
Los funcionarios son periódicamente capacitados y supervisados para brindar la mejor calidad de la atención a clientes con calidez considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores.

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. Cuenta con un responsable en cada una de sus oficinas, 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 2018, se recibieron 7 reclamos, dos más que la gestión anterior (5), de los cuales los 7 estaban asociados a faltas producidas por recursos humanos, tecnológicos u otros. Todos los 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 25% 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.

Una vez al año realizan un estudio de Satisfacción de Clientes. El índice de Satisfacción de los Clientes está en un nivel bueno. En la encuesta se ve la satisfacción con la calidad y atención, respecto a la comunicación y respeto, al tiempo de espera, la eficiencia, los servicios, la infraestructura y comodidad, seguridad. La encuesta se la aplica a nivel de todas las Agencias de la entidad.

Para retener a los socios se cuenta con planes de descuentos con aliados comerciales. Consideran que la cooperativa es un canal de transferencia de beneficios.

La Cooperativa tiene un plan de convenios con 80 empresas de descuentos (CLUB "Familia La Merced") aspecto que les permite mantener e incrementar socios y clientes. Se han

incrementado el número de convenios respecto a la gestión pasada con locales que tienen los descuentos e incluso con servicios médicos orientados a los socios y empleados.

La cooperativa de servicios de salud cada año hace un chequeo general de la salud signos vitales etc. Falta trabajar en la fidelización de los socios. Ampliar servicios financieros y no financieros.

En uno de los Boletines de RSE se hace referencia a la fidelización de los clientes y sus beneficios para la institución, hace énfasis en que la atención con calidad y calidez, ayudan a fidelizar clientes.

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. Además, cuenta con políticas y procedimientos para la Gestión de Riesgo de Crédito.

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

El personal gerencial supervisa periódicamente el riesgo de sobreendeudamiento. Se hace un monitoreo mensual con participación de todos los ejecutivos.

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.

Durante el 2018 desarrollaron los siguientes Programas de Educación Financiera: el valor de los ahorros, economía de mercado, detección de billetes falsos, cómo atender a personas con

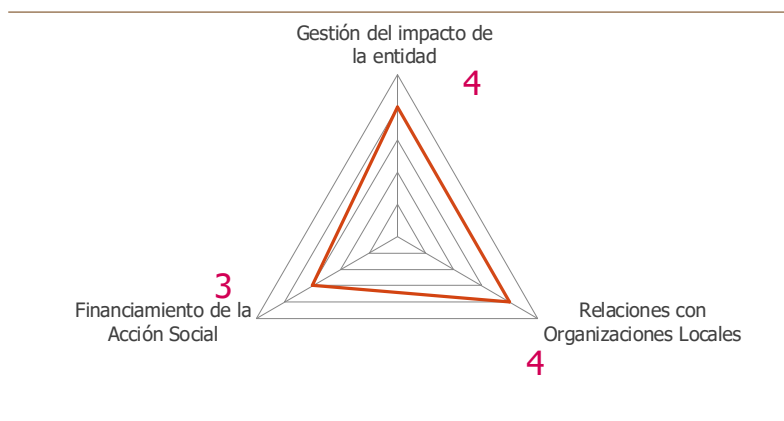
discapacidad, productos y servicios financieros, riesgos, mecanismos de reclamo, derechos, beneficios de los consumidores financieros, obligaciones, la importancia del ahorro, Rol de la ASFI.

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



La cooperativa considera que el mejor canal de acercamiento para dar apoyo a la comunidad es mediante cursos de educación financiera, los que tienen alcance hasta el área rural donde tiene agencias y desarrolla sus operaciones. Aún no ha desarrollado cursos especiales que mejoren la capacidad técnica u organizativa de sus socios-clientes.

Como cada año efectuó actividades de educación financiera en colegios para incentivar a los niños el valor del ahorro y asimismo con jóvenes universitarios.

Una práctica interesante es la de realizar comités de RSE en las diferentes áreas y agencias en trimestralmente, de esta forma involucran progresivamente a los funcionarios y se tiene la oportunidad de recibir ideas de acciones a llevar a cabo.

La entidad aún no tiene un detalle cuantitativo de la aplicación de los fondos por programas y proyectos de acción social ejecutados el 2018, aspecto que se sugiere registrar separadamente en la gestión 2019.

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

La aplicación de los indicadores de función social definidos por normativa ha posibilitado un mejor análisis y enfoque de la entidad en cuanto a la relevancia de la RSE en sus operaciones. Sin embargo, aún no cuentan con las herramientas necesarias para poder medir el impacto que están generando en su área de influencia.

Un ejemplo importante del uso de su imagen corporativa en beneficio de sus socios y colaboradores es el Club “Familia La Merced”, mediante el cual a través de descuentos en compras y servicios de un número creciente de empresas (previo acuerdo con los respectivos dueños o líderes de esas empresas privadas), se generan ahorros para los socios lo que indirectamente contribuye a mejorar la calidad de vida personal y familiar.

Cuentan con un Seguro denominado VIDMER, los socios y/o clientes pueden contratar el seguro por un costo de \$us 5 anuales y tener una cobertura de \$us 1.000.

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

Como se anotó precedentemente tiene convenios con empresas locales de distintos rubros para lograr descuentos en compras para beneficio de sus socios en el largo plazo, es decir que no son promociones. Entregan material reciclable en forma periódica a una organización local (AFANIC), la que destina los recursos generados a los niños del hospital oncológico.

No tienen filiación a algún organismo técnico gremial que les permita generar posiciones comunes frente a los desafíos que enfrenta el cooperativismo.

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 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.

Un caso relevante constituye el convenio con el Seguro VIDMER que cubre por \$us 1.000 los gastos de sepelio, a un precio simbólico de una prima de \$us 5 anual. Este es un ejemplo de generación de planes de financiamiento conjunto y de mutuo interés social con otras organizaciones del medio.

Las negociaciones de estos descuentos no tienen beneficio económico para la entidad, por lo que el tiempo dedicado al efecto puede considerarse como un extra a las labores de los funcionarios encargados.

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. Medio Ambiente

### 9.1 Compromiso con aspectos del medio ambiente

De acuerdo con su Código de Ética, determinan 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 tiene como práctica el uso de 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.

La entidad está desarrollando labores de control de energía eléctrica, uso de agua y ahorro de papel, mediante mensajes murales al interior de sus oficinas. En la gestión 2017 ya iniciaron tareas de registros sobre consumo de energía, agua, carburantes (aun no de generación de basura) que permitirán comparabilidad con la gestión siguiente.

Indicadores Cuantitativos	2018	2017
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	4.350,08	4.532,21
Consumo anual de gasolina/diesel: En Bs	44.444,00	34.947,00
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	329,54	276,92

Comparativamente se observa que se dio una reducción del consumo de energía eléctrica y que deben mejorarse esfuerzos para mejorar en la reducción de gastos en gasolina y papelería. Este último debe verse apoyado por la digitalización de trámites al interior de la entidad.

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 (solo un área de plantas ornamentales en planta baja).

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 la gestión 2018 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 y evaluar su potencial contribución.

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.

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

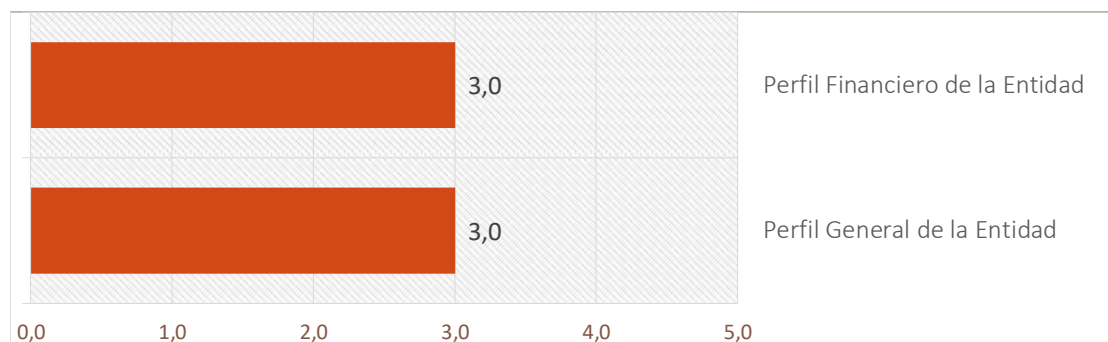
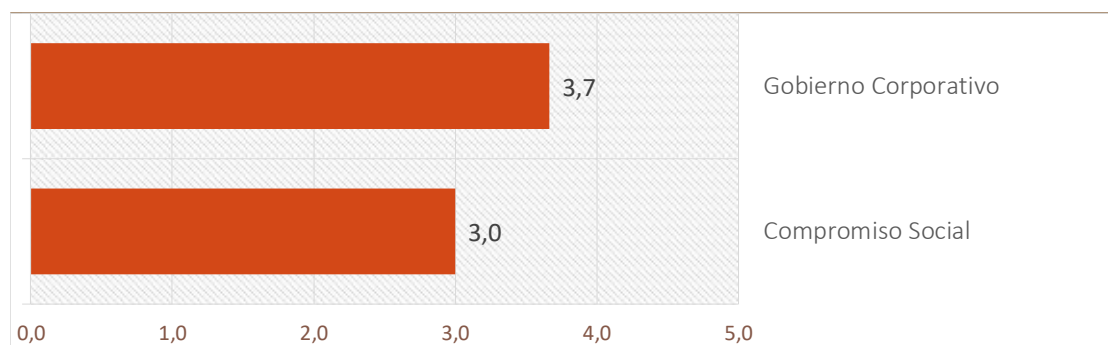
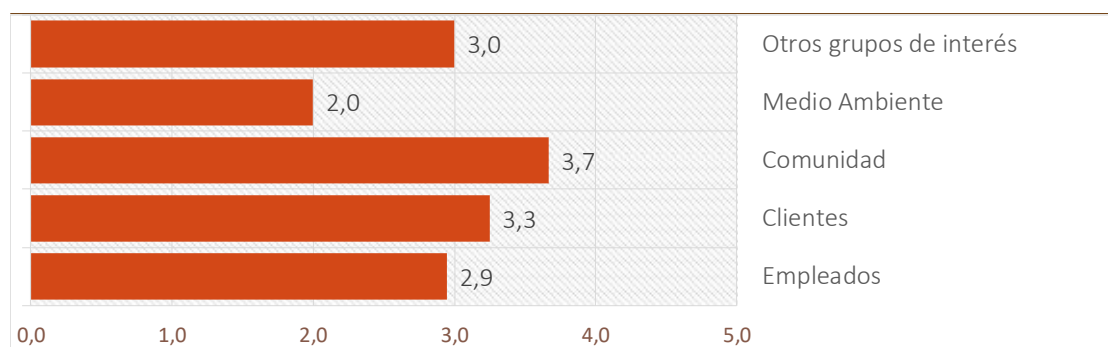
5	Desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) teniendo en cuenta, desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionadas a la sustentabilidad ambiental.
4	Trata la cuestión ambiental como un tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la 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.

## 9.2 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.

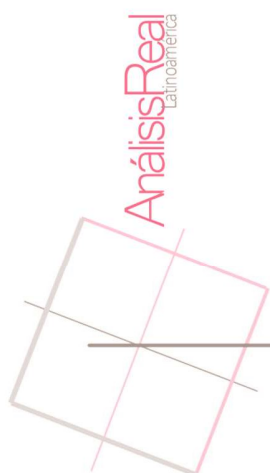
De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a aspectos de Educación y Concientización Ambiental el siguiente nivel:

5	Además de desarrollar campañas, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales 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.

**Equilibrio financiero:****Gestión social:****Responsabilidad social empresarial:**



## ANEXO 2 – INDICADORES RSE



## ANEXO 2 – INDICADORES RSE

## CIRCULAR 365/2015 - ANEXO 2

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “LA MERCED” R.L.

Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado	Valor
Gobierno Corporativo	1.G. Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Los consejeros mejoran su conocimiento en las reuniones bimensuales donde se expone el avance de todas las operaciones de la Cooperativa, cubriendo desde temas regulatorios, económicos y financieros de la Cooperativa. También en el marco del programa de las capacitaciones a socios, clientes y público en general, los consejeros asistieron voluntariamente en función de su agenda.		
Brecha Salarial	1.B. Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados		4,7 veces	
	2.B. Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)		-1,7 veces (el salario total del individuo mejor pagado aumenta en 2,09% entre el 2017 y 2018, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto disminuye en 1,24% entre el 2017 y 2018)	
	3.B. Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional		1,0 veces (el salario mínimo de la Cooperativa es bs 2.060 igual al salario mínimo nacional)	
Presencia en la comunidad	1.P. Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	La Cooperativa tiene contratos con varios proveedores de servicios y productos que en su totalidad son nacionales.	Bolivianos	En 2018 adquirieron bienes y servicios por valor de Bs3.57 millones monto un tanto mayor respecto a 2017 que fue de 3.36 millones

Trabajo digno y no discriminación	<p>1.T.Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento</p> <p><u>Grupo etario</u> 18 a 30 años 31 a 60 años</p> <p><u>Género</u> H= Hombres M=Mujeres</p> <p><u>Departamento</u> Alta Gerencia Mandos Medios Niveles Operativos</p>	<p>Número de empleados: 130</p> <p><b>GRUPO ETARIO</b> 18 a 30: 48 31 a 60: 76 60 a más: 6</p> <p><b>GENERO</b> Hombres: 62 Mujeres: 68</p> <p><b>DEPARTAMENTO</b> Santa Cruz: 127 Beni: 3</p> <p><b>PERSONAL PERTENECIENTES A ALGUNA RAZA O ETNIA ASOCIADA</b> Hombres: 0 Mujeres: 0</p>
	<p>2.T.Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento</p>	<p>Contratados: 50 (38,5%)</p> <p><b>GRUPO ETARIO</b> 18 a 30: 19 (38%) Hombres: 5 (26.3%), Mujeres: 14 (73,7%) 31 a 60: 28 (56%) Hombres: 12 (42,9%), Mujeres: 16 (57,1%) 60 a más: 3 (6%) Hombres: 2 (66,7%), Mujeres: 1 (33,3%)</p> <p><b>GENERO</b> Hombres: 19; (38%) Mujeres: 31; (62%)</p> <p><b>DEPARTAMENTO</b> Santa Cruz: 50 (100%)</p>
	<p>3.T.Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento</p>	<p>Rotados: 51 (39,2%)</p> <p><b>GRUPO ETARIO</b> 18 a 30: 12 (23,5%) Hombres: 4 (33,3%), Mujeres: 8 (66,7%) 31 a 60: 36 (56%) Hombres: 17 (47,2%), Mujeres: 19 (52,8%) 60 a más: 3 (5,9%) Hombres: 2 (66,7%), Mujeres: 1 (33,3%)</p> <p><b>GENERO</b> Hombres: 23; (45%) Mujeres: 28; (55%)</p> <p><b>DEPARTAMENTO</b> Santa Cruz: 51 (100%)</p>
	<p>4.T.Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados</p>	<p>1,5% 2 trabajadores</p>
Capacitación	<p>1.C.Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de Empleado</p>	<p>Alta Gerencia: 4 horas Hombres: 4 horas, Mujeres: 4 horas Mandos Medios: 4 horas Hombres: 4 horas, Mujeres: 4 horas Niveles Operativos: 35 horas Hombres: 6 horas, Mujeres: 6 horas</p>



	2.C.Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Las capacitaciones se cumplen según programa interno, dos veces al año que son generales y algunas específicas. Las capacitaciones se dan a través de cursos, seminarios y conferencias, con el objetivo principal de mantener actualizado al personal en el que hacer de las actividades financieras de la Cooperativa, con la finalidad de mejorar en forma continua los procesos y por ende la calidad de atención a los socios y clientes. En total, en el año 2018 se efectuaron 28 capacitaciones internas y 8 externas. También se dan capacitaciones técnicas tipo Rol Play, especialmente para el área comercial. Se realizan capacitaciones periódicas a los funcionarios, se promueve la concientización y cambio de mentalidad orientada a la Responsabilidad Social.
	3.C.Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	El 2018 no se hicieron Evaluaciones de desempeño al personal.
Diversidad e igualdad de oportunidades	1.D.Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Directivos: 10 Hombres: 7 Mujeres: 3 Rango de Edad: 31 a 60: 7 60 a más: 3
	2.D.Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Alta Gerencia: 1, 3 Mandos Medios: 1,0 Niveles Operativos: 1,0
Derechos Humanos y compromiso social	1.H.Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	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. Asimismo, destina el 5% de sus utilidades al fondo de educación. La entidad aún no tiene un detalle cuantitativo de la aplicación de los fondos por programas y proyectos de acción social ejecutados el 2018.
	2.H.Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al Negocio	Orientados en los principios de solidaridad y ayuda mutua, se cuenta el plan club "Familia La Merced", para transmitir beneficios de descuentos en compras y servicios de un número creciente de empresas a todos los socios (80 empresas), con esto contribuir a una mejor calidad de vida y apoyarlos en su economía familiar. Cuentan con un Seguro denominado VIDMER, los socios y/o clientes pueden contratar el seguro por un costo de \$us 5 anuales y tener una cobertura de \$us 1.000.
	3.H.Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Si bien la Cooperativa cuenta con operaciones que apoyan al desarrollo, aún no se tienen registros y evaluaciones de impacto al respecto.
Enfoque Social	1.E.Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Se mantiene la práctica de entrega de material de reciclaje en forma permanente a una organización social local, esta entidad está especializada en el tratamiento de dicho material y destina los recursos generados a los niños del hospital oncológico.

	2.E.Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	<p>Las Cajas de ahorro para socios y clientes, por el monto mínimo de apertura que es de Bs50.- facilita la inclusión de personas de bajos ingresos.</p> <p>Se ha suscrito el servicio de cobranza de gas, luz, agua, etc. para facilitar a nuestros socios y clientes (especialmente de zonas alejadas).</p> <p>Se tiene una condición crediticia que permite prestar desde US\$ 500 con ingresos iguales al salario mínimo nacional, orientado a personas de bajos ingresos.</p>
	3.E.Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y Productos	<p>Se cuenta con:</p> <p>Política para el diseño de nuevos productos y servicios</p> <p>Política de Créditos y Política de captaciones</p>
	4.E.Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	<p>Durante el 2018 desarrollaron los siguientes Programas de Educación Financiera: el valor de los ahorros, economía de mercado, detección de billetes falsos, cómo atender a personas con discapacidad, productos y servicios financieros, riesgos, mecanismos de reclamo, derechos, beneficios de los consumidores financieros, obligaciones, la importancia del ahorro, Rol de la ASFI.</p>
Satisfacción del Cliente	1.S.Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	<p>En los eventos de educación financiera se hace referencia a los beneficios de ser socios de la cooperativa diferenciándola del negocio bancario.</p> <p>Se cuenta con planes de descuentos con aliados comerciales. Consideran que la cooperativa es un canal de transferencia de beneficios.</p> <p>La Cooperativa tiene un plan de convenios con 80 empresas de descuentos (CLUB "Familia La Merced") aspecto que les permite mantener e incrementar socios y clientes.</p>
	2.S.Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	<p>El 2018 se realizó una encuesta de satisfacción del cliente, esto los ayuda a evaluar e identificar oficinas en las que sea necesario realizar algún cambio para elevar el nivel de satisfacción de los socios y usuarios.</p>
	3.S.Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	<p>Total, reclamos: 7</p> <p>Porcentaje de reclamos resueltos: 100%.</p>
Conciencia Ambiental	1.A.Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	<p>-Se mantiene la práctica de racionamiento de energía eléctrica a partir de las 18:00.</p> <p>-Se ha designado a un responsable de apoyar a la gestión de RSE por área para el control de apagado de equipos y aparatos eléctricos al dejar las oficinas (o el último en salir)</p> <p>-Administración hace seguimiento del consumo de agua, energía, carburantes en forma mensual y comunica los excesos.</p> <p>-Se han pegado mensajes en los murales de la entidad con mensajes para la concientización sobre el ahorro de agua, electricidad y papel.</p> <p>-Permanentemente se distribuyen, panfletos con recomendaciones para racionar agua papel y electricidad.</p>
	2.A.Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	<p>-El personal aplica racionamiento y reciclado en el uso de papel, el 2018 incremento el uso de papel.</p> <p>-Se han Implementado contenedores para el separado de basura por material reciclable.</p>
	3.A.Desglose de los gastos e inversiones ambientales	<p>Se tiene un comparativo de consumo de energía eléctrica y gasolina que muestra menor consumo el 2018 que el 2017, aún se está ajustando la forma de medir mejor en términos de gasto.</p>



---

	4.A.Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	La entidad aún no cuenta con productos financieros específicos.
Cumplimiento Normativo	1.N.Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Monetarias: -Se tuvieron multas por retrasos de información.