

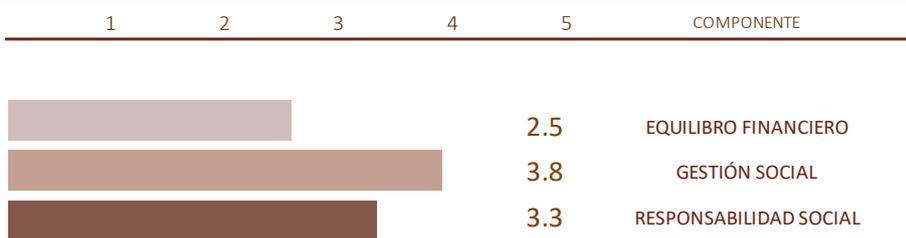
Informe de Calificación Social

A Diciembre 2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
LA MERCED R.L.



Calificación: **3.5 / 5** Tendencia: **➔ Estable**



PRINCIPALES INDICADORES

▪ VB-Crédito Productivo	Si	▪ Número Asociados	52.746
▪ EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	Si	▪ Hombres	28.716
▪ EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	Si	▪ Mujeres	23.668
▪ PAF	14, 7 rurales Santa Cruz, Beni	▪ Personas Jurídicas	362
▪ Activo:	44,99 mill. \$us	▪ Total Personal	100
▪ Prestatarios:	2.425 personas	▪ Mujeres	59
▪ Pobreza (NBI) /Santa Cruz	28,3%	▪ Hombres	41
▪ Servicios básicos	Si	▪ Con capacidades diferentes	2
		▪ Capacitación	
		▪ Mujeres	38
		▪ Hombres	18
		▪ Personal Promocionado	0
		▪ Rotado	54
		▪ Crecimiento	-20,6%
		▪ 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: la Ley de Servicios Financieros Nro. 393 generó políticas de inclusión financiera que, reglamentadas por la ASFI, impulsaron al sector financiero a mejorar su desempeño social siguiendo indicadores de pobreza y desigualdad predefinidos. El mercado cruceño es altamente competitivo y la Cooperativa opera frente a entidades más grandes en dos departamentos del país. Sin embargo, a pesar los problemas económicos y sociales y sanitarios por los que atravesó el país el último año, el entorno geo social se halla en crecimiento continuo por lo que la demanda tiene tendencia creciente, más en Santa Cruz que está 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: Mantiene un perfil financiero relativamente sano, presenta buen indicador de solvencia (CAP 12,27%), calidad de cartera con mora levemente superior respecto a su sector, aunque mantiene rentabilidad adecuada, presenta una mejor posición respecto al promedio del sistema cooperativo. Se desenvuelve en un entorno altamente competitivo frente entidades con mayor tamaño y gama de servicios. La entidad realiza esfuerzos para abarcar zonas de menor población y desarrollo económico. Enfocada en actividades de micro escala y personas, tiene operaciones en el sector productivo, aunque no tiene límites definidos por ley para el efecto.

Función social: Las cooperativas desde su origen tienen carácter social, por el enfoque solidario y de ayuda mutua que constituyen parte de sus principios, relacionados directamente con los objetivos de la función social de la LSF-393. Las cooperativas buscan superar los factores de pobreza, a través de la educación y la práctica del ahorro y crédito de sus socios. Atienden a sectores desde bajos ingresos a medios, 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 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: El enfoque de servicio al desarrollo integral, incluye los ámbitos económico, social y ambiental mediante servicios financieros como el ahorro y el crédito a sectores populares, caracterizadas por tener bajos a medianos ingresos al igual que a la micro empresa. Debe remarcar que el marco institucional de la entidad se basa en la filosofía del cooperativismo con principios eminentemente sociales, por tanto, orientados al bienestar de las personas relacionadas directa o indirectamente con la cooperativa, adicionalmente la visión no deja de lado una actuación competitiva y sostenible en armónica relación con el entorno.

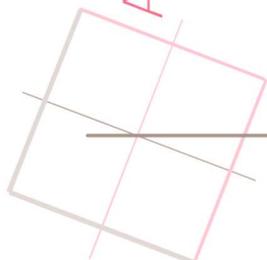
El plan estratégico de la entidad, muestra, entre los lineamientos estratégicos que las actividades a realizar cumplen con criterios de sostenibilidad y la responsabilidad social. Consecuentemente se alinean, según define la normativa, con la función social.

Responsabilidad hacia empleados basada en lineamientos legales: Las políticas de gestión de talento humano establecen el marco de relacionamiento entre los trabajadores y la Cooperativa. CME promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación. Equilibrio de género adecuado. Se promueve la capacitación al personal, con el principal objetivo de mejorar atención con calidad y calidez. Debido a la crisis sanitaria durante el 2020 las capacitaciones fueron virtuales. No realizaron estudios de Clima Laboral.

Cumplimiento básico de responsabilidad con clientes: Promueve la inclusión a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez. Están formalizadas las normas de relaciones y trato con los socios y clientes. Tiene clientes en dos departamentos: Santa Cruz, y Beni, su oficina central está en la ciudad de Santa Cruz y opera con 7 agencias en el área rural. Cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente. Todos los años realizan Estudios de Satisfacción al cliente. Cuentan con buzones de sugerencias en todas sus agencias.



Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

Frente a la propagación del virus COVID-19, las medidas de contención a nivel mundial, durante el primer semestre de la gestión, se concentraron en el confinamiento, el distanciamiento social y la reducción de movilidad. Tales medidas incidieron negativamente en el crecimiento de la economía mundial, el cual alcanzó, durante el primer semestre de 2020, niveles más bajos que incluso los registrados durante la Crisis Financiera Internacional de 2008, o incluso la Gran Depresión de los años veinte del siglo pasado. Posteriormente, en la segunda parte del año, predominó la reactivación económica, que se desarrolló de forma diferenciada entre economías. Sin embargo, y de forma simultánea, la segunda ola de la pandemia golpeó de nuevo, primero a las economías avanzadas y, posteriormente, al mundo en desarrollo.

Regionalmente, América del Sur terminó el 2020 con la peor contracción económica de su historia. El ritmo de su recuperación, durante la segunda mitad del año, estuvo determinado por la reapertura de sus economías y la reactivación más rezagada de sus mercados laborales.

El Informe de Estabilidad Financiera publicado por el BCB a fines de abril de 2021, señala que contexto macroeconómico global estuvo afectado por la crisis sanitaria por el COVID-19, que generó incertidumbre y una virtual paralización de la actividad económica. La adopción de cuarentenas, cierre de fronteras y, posteriormente, la lenta reapertura dio lugar a una severa contracción económica generalizada con revisiones a la baja. Latinoamérica se ha convertido en la región más golpeada por la pandemia y se prevé que la mayoría de los países entren en profundas recesiones, acentuándose la incertidumbre y el desempleo.

La gestión pasada para Bolivia se caracterizó por un contexto desfavorable que fue configurado por la interacción de los conflictos político – sociales posteriores a las elecciones nacionales de 2019 y a la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19.

Con relación al Covid-19, las principales medidas asumidas para contener su expansión estuvo la declaratoria de emergencia sanitaria a partir de finales del mes de marzo de 2020, mediante la cual se restringió la movilidad de las personas hacia el interior y exterior del país, se limitaron las actividades productivas y de servicios, y la población estuvo obligada a guardar confinamiento mientras duró la cuarentena rígida y, la cuarentena dinámica y condicionada (las restricciones fueron más severas hasta el segundo trimestre de la gestión).

En ese contexto, la situación económica de muchas familias se vio gravemente deteriorada debido a la pérdida de sus fuentes de ingreso, situación que obligó al Estado a adoptar también medidas de corte económico como el pago del Bono Universal, el Bono Familia y el Bono Contra el Hambre.

Así también dentro de las medidas dirigidas al sector financiero, una de las medidas de mayor importancia para contrarrestar los efectos de la pandemia en los prestatarios fue el diferimiento del pago de cuotas de crédito, con la emisión de las leyes N° 1294 de 1 de abril de 2020 y N° 1319 de 25 de agosto de 2020.

La emisión de decretos que disponían prórrogas y facilidades de pago de impuestos en favor del sector privado o la disminución de gravámenes arancelarios para la importación de trigo, tuvieron un impacto negativo en la recaudación impositiva.

La economía nacional, el 2020 se caracterizó por la contracción de la mayoría de los sectores económicos, principalmente minería, construcción y transporte, incrementando la tasa de desempleo y reduciendo significativamente los ingresos de los hogares. A pesar, del contexto desfavorable la solidez del sistema financiero lograda en la última década hizo posible que el sector de establecimientos financieros sea uno de menor contracción, el principal riesgo que enfrentó el sistema financiero fue el de liquidez, que fue mitigado por las medidas de inyección de liquidez del BCB y la recuperación de los depósitos del público, particularmente al cierre de la gestión, que facilitó el crecimiento del crédito, aunque a un ritmo menor que en gestiones anteriores debido a los efectos negativos de la pandemia en la economía.

Por otra parte, en su informe de política monetaria el BCB señala que Bolivia frente al contexto internacional adverso y con menores desembolsos externos netos a los previstos con destino al sector público, se observó una importante corrección del déficit en cuenta corriente y una adquisición neta de activos en la cuenta financiera, sin contar con los activos de reserva. En el período enero-noviembre, se registró un superávit en la balanza comercial como resultado de la reducción del valor de las importaciones, la cual fue más profunda que la caída sufrida por las exportaciones. El fuerte retroceso del turismo receptor se compensó con el descenso del turismo emisor. Por su parte, las remesas familiares continuaron aportando de forma positiva a la cuenta corriente, aunque en menor medida debido a las restricciones en los países emisores.

El BCB señala que, en materia de política monetaria, se implementó políticas expansivas determinantes para sostener la liquidez y atenuar los impactos de los conflictos ocurridos entre octubre y noviembre de 2019 y de la crisis sanitaria, el BCB realizó significativos impulsos monetarios y se constituyó en la primera fuente de liquidez del sistema financiero y del sector público. El BCB inyectó recursos al sistema financiero para mantener los niveles de liquidez a través de instrumentos no convencionales, y fue la principal fuente de recursos del Tesoro General de la Nación (TGN) con créditos de emergencia y de liquidez.

Respecto a la política cambiaria el tipo de cambio se mantuvo sin variaciones, la demanda de dólares estadounidenses por parte del público fue menor en comparación con la registrada en la gestión pasada. La política de estabilidad cambiaria continuó anclando expectativas, mantener baja la inflación y sostener el proceso de bolivianización de la economía.

El desenvolvimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de Bolivia registró una variación negativa de 8,17%, durante el período enero-noviembre del año 2020 con relación al mismo período de la gestión pasada, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE). Cabe resaltar, que la tendencia fue negativa respecto a 2019 que fue de 2,22%.

Las actividades económicas que destacaron por su crecimiento en dicho período, a nivel nacional, fueron: Agricultura, Pecuaria, Silvicultura, Caza y Pesca: 2,20%; Administración Pública: 1.96%; Comunicaciones: 5,55%. Por otro lado, las actividades que registraron variación negativa fueron: Minerales metálicos y no metálicos: -29.9%, Construcción: -27,24%, Transporte y almacenamiento: -16,51%, Industria manufacturera: -9.11%, Comercio: -7.59%, Petróleo Crudo y Gas Natural: -5,12%.

Las actividades que presentaron mayor incidencia en el crecimiento del PIB fueron: Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca: 0,29; Administración Pública: 0,20; Comunicaciones: 0,12. Las actividades que registraron incidencia negativa fueron: Industria manufacturera: -1,53; Minerales metálicos y no metálicos: -1,37; transporte y almacenamiento: -1,48; Construcción: -1,01; Comercio: -0,6; petróleo crudo y gas natural: -0,23.

Por el lado del gasto, la caída del consumo privado y la baja ejecución de la inversión pública determinaron la contracción de la demanda interna.

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) la inflación acumulada a diciembre de 2020 fue 0,67% esta tasa se explica principalmente por la débil demanda interna del 2020. El saldo de la balanza comercial fue negativo en USD445 millones, las exportaciones en 2020 alcanzaron Bs48.124 millones, menores en Bs13.097 millones (21,4%) con respecto a la gestión anterior; en tanto que las importaciones fueron de Bs48.569 millones, menores en Bs18.553 millones (27,6%) al valor observado en similar periodo de 2019. Las reservas internacionales netas bajaron situándose en USD5.276 millones a fin de año, registrando un decremento del 18% con relación a similar periodo de 2019.

1.2 Entorno operativo¹

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 1.722.480 habitantes el año 2020 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 49,6% son hombres y 50,4% son mujeres. 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 Báñez 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

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

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 chíá: 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 chíá: 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.

En Santa Cruz de la Sierra opera un total de 1.021 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 36.383 habitantes el año 2019 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 51,8% son hombres y 48,2% son mujeres. 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 Puento 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 12 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Ascensión de Guarayos es "alta".

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 24.070 habitantes el año 2020 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 53,5% son hombres y 46,5% son mujeres. 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 6 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 54.851 habitantes el año 2020 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 51,6% son hombres y 48,4% son mujeres. 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 Ibáñez 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 23 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Cotoca es “alto”.

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 27.261 habitantes el año 2020 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 51,5% son hombres y 48,5% son mujeres. 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 13 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Mineros es "alta".

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 135.931 habitantes el año 2020 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 49,8% son hombres y 50,2% son mujeres. 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 70 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Montero es "alta".

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 63.186 habitantes el año 2020 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 51,3% son hombres y 48,7% son mujeres. 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, chíca, 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 18 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 "alta".

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 11.731 habitantes el año 2020 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 53% son hombres y 47% son mujeres. 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 3 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 16.027 habitantes el año 2020 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 53,2% son hombres y 46,8% son mujeres. 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 7 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de San Javier es “alta”.

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 77.152 habitantes el año 2020 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 54,1% son hombres y 45,9% son mujeres. 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 31 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Yapacaní es “alta”.

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 101.755 habitantes el año 2020 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 50,9% son hombres y 49,1% son mujeres. 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 Diez 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 37 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Riberalta es “alta”.

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

2.1 Entorno Normativo

La Ley de 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.

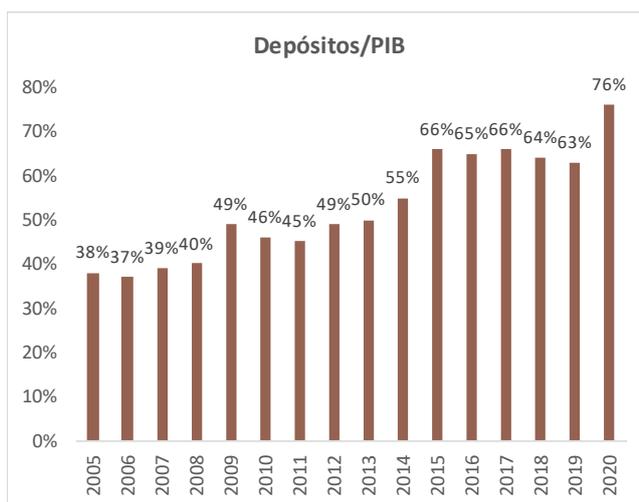
2.2 Entorno Sector Financiero

De acuerdo con el análisis del sistema financiero, realizado por la ASFI, las principales variables del sistema financiero nacional en la gestión 2020 continuaron con un comportamiento favorable para la economía boliviana.

El 2020 el activo total del Sistema de Intermediación Financiera compuesto por 59 entidades ascendió a Bs 287.983 millones, representando un incremento del 12,7%, mayor al 5.86% de incremento del período 2019-2018.

Los depósitos tuvieron un incremento del 10,09 % (Bs 18.105 millones), alcanzando a Bs 197.521 millones. El impacto sobre el índice de profundización financiera consecuentemente fue mayor aumentando trece puntos desde 2019.

INDICE DE PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LOS DEPOSITOS



Índice de Profundización Financiera de los Depósitos

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Depósitos/PIB	38%	37%	39%	40%	49%	46%	45%	49%	50%	55%	66%	65%	66%	64%	63%	76%
PIB nominal (bs mill.)	77,024	91,748	103,009	120,694	121,727	137,876	166,232	187,154	211,856	228,004	228,031	234,533	259,185	278,388	282,587	259,500
Depósitos (bs mill.)	29,424	33,520	39,966	47,927	59,040	62,806	74,444	90,931	106,881	125,245	149,374	153,408	170,124	179,416	179,438	197,521

Fuente: ASFI

Los préstamos otorgados ascendieron hasta Bs191.496 millones que representa 4,2% inferior al registrado en la gestión anterior que fue 7,7%. El crecimiento anual de la cartera de créditos en la gestión 2020 se vio afectado por el brote de la pandemia del Covid-19; así, las variaciones a 12 meses durante la gestión fueron mostrando descensos continuos desde el mes de enero, llegando a la cifra más baja en el mes de septiembre de 2020 (3,5%); y observándose una tendencia de recuperación en el último trimestre de la gestión.

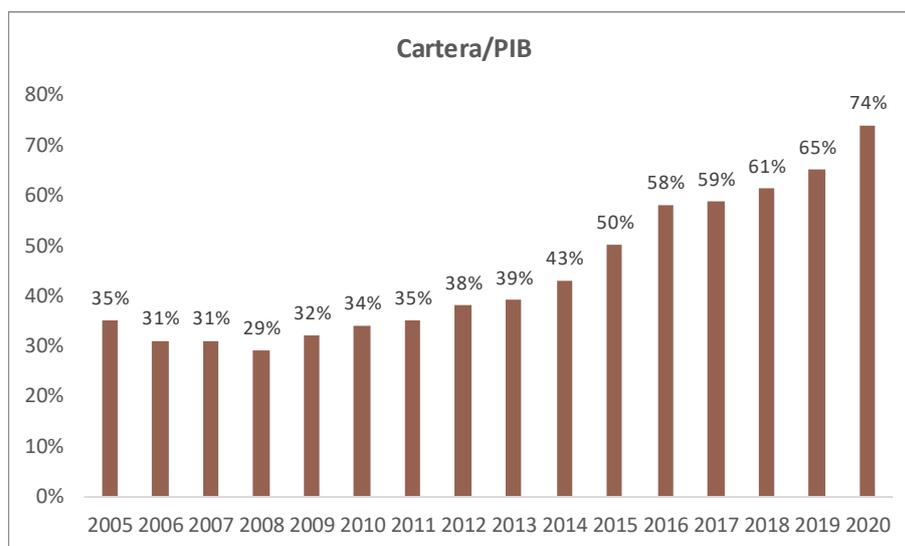
Al 31 de diciembre de 2020, las colocaciones de tipo empresarial, pyme y microcrédito destinadas a las actividades económicas del sector productivo ascendieron a Bs86.237 millones y representan el 45% del total de los créditos del sistema financiero, participación significativamente superior a la observada en la gestión 2011 (28,6%); la variación a 12 meses de la citada cartera de créditos fue de 4,7%, superior al crecimiento de la cartera total (4,2%).

La cartera en mora alcanzó a Bs2.928 millones y representa el 1,5% de la cartera total, levemente menor al nivel observado en diciembre de 2018 que fue de 1,9%. El índice de mora de los créditos priorizados por la LSF fue 1,3% en los créditos destinados al sector productivo y 1,0% en los créditos de vivienda de interés social, niveles inferiores a los índices correspondientes a la cartera total del sistema.

El comportamiento del índice de mora en la gestión 2020, está en consonancia con la implementación del mecanismo de diferimiento del pago de créditos de prestatarios que se vieron afectados en su actividad económica o laboral ante la situación de emergencia sanitaria estableciéndose que los créditos diferidos no deterioran su calificación ni su estado.

El impacto sobre el índice de profundización financiera se mantiene creciente alcanzando 74% al 2020.

INDICE DE PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS



Índice de Profundización Financiera de la Cartera de Créditos

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Cartera/PIB	35%	31%	31%	29%	32%	34%	35%	38%	39%	43%	50%	58%	59%	61%	65%	74%
PIB nominal (bs mill.)	77,024	91,748	103,009	120,694	121,727	137,876	166,232	187,154	211,856	228,004	228,031	234,533	259,185	278,388	282,587	259,500
Cartera (bs mill.)	26,879	28,686	31,877	34,716	39,031	46,966	58,305	70,193	83,676	97,330	114,304	135,003	152,061	170,615	183,760	191,496

Fuente: ASFI

En relación con la solvencia del sistema de intermediación financiera medida por el Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) según el informe de la ASFI en la gestión 2020 fue de 13,1%, 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 12,2% los BMU, 11,8% en el BPU, 11,3% en los BPY, 53% en las EFV, 18,8% en las CAC, 18,9% en las IFD y 14,2% en el BDP.

En relación con la rentabilidad el sistema registró utilidades por Bs960 millones al 31 de diciembre de 2020, cifra inferior en 58% a la registrada en la gestión 2019. La reducción de utilidades se explica por el incremento en Bs764 millones (155,4%) en los importes de las provisiones para cubrir pérdidas estimadas por otros riesgos determinadas voluntariamente por las entidades, así como por el ajuste contable en los ingresos por intereses indebidamente registrados sobre la cartera diferida, los cuales tuvieron que ser revertidos en aplicación del Decreto Supremo N° 4409 de 2 de diciembre de 2020. Adicionalmente, se produjo la reducción

del margen operacional producto de una menor actividad económica experimentada en la gestión 2020.

De acuerdo al informe de estabilidad financiera del BCB, el riesgo de crédito se mantuvo en niveles bajos debido al diferimiento de cuotas de créditos, que evitó el deterioro de la calificación de la cartera por la caída en la actividad económica debido a la pandemia del COVID-19. De esta manera, aunque el diferimiento constituyó una fuente adicional de riesgo de crédito, permitió que los prestatarios afectados por la contracción económica tengan un periodo para recuperar sus flujos de ingresos y cumplir con sus obligaciones financieras. La cartera diferida se concentró en los créditos otorgados a las empresas, particularmente el microcrédito.

En cuanto al riesgo de liquidez, fue mayor debido al efecto combinado de la caída de los depósitos de finales de 2019 resultante de la incertidumbre política y la implementación de medidas de diferimiento de cuotas de créditos vigentes en el marco de la emergencia sanitaria. El resultado fue la reducción del flujo de efectivo proveniente del servicio de deuda de los prestatarios. En este sentido, las EIF recurrieron con mayor frecuencia a las ventanillas de liquidez del BCB.

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 2020, puede dimensionarse según las cifras siguientes:

- Del total de activos del Sistema equivalentes a Bs 287.985 millones las CAC representan el 3,1% con Bs 8.820 millones, participación porcentual que se disminuye levemente respecto el 2019.
- De los depósitos del público que alcanzaron a Bs 197.521 millones en el Sistema, las CAC disminuyeron levemente y representan el 3,1%, en estas entidades los depósitos se concentran principalmente en DPF con 62,3% y caja de ahorros con 33,9%.
- La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera sumó Bs 123.184 millones, correspondiendo el 3,4% a las CAC. La mora de la cartera del sistema de intermediación representó el 1,5% de la cartera total y el índice de mora alcanzó a 2,7% en las CAC.
- El Coeficiente de Adecuación Patrimonial alcanzó a 18,8% en las CAC mayor que el promedio del sistema de intermediación financiera.
- De las utilidades totales del Sistema que alcanzaron a Bs 671 millones al 31 de diciembre de 2020 corresponden Bs33 millones (1,4%) a las CAC, con un ROA y un ROE de 0,4% y 3,3% 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, al 31 de diciembre de 2020 se tienen un total de 7.276 puntos de atención financiera (PAF) de los cuales el 4,7% que equivalen a 342, corresponden a las CAC.

En general el sistema de cooperativas, que suman 30 entidades autorizadas, presenta una leve tendencia a aumentar 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.

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 presentación de Resultados de la sexta encuesta nacional de servicios financieros (6ENSF) 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 2020 fue en promedio 5,99 inferior que en 2019 que fue de 8,22. Las variables que explican la satisfacción resaltan la calidad del servicio y calidez (47%).

Según la 6ENSF las personas que calificaron mejor a los servicios a nivel nacional fueron nuevamente las mujeres con 6,24; respecto a los hombres que le asignaron 5,8.

En relación con la percepción acerca del grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros, según la 6ENSF, el nivel alcanzado en la gestión 2020 es de 5,72 menor al de la gestión 2019 que era de 7,94.

Por otra parte, 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.

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 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.

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 de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R.L., nace hace más de 59 años con el objeto de atender a personas sin posibilidades de financiamiento en el sector financiero promoviendo el ahorro y el crédito. Sus principales objetivos son otorgar créditos cumpliendo un fin social: mejorar el nivel y calidad de vida de sus socios; y captar recursos en cuentas de caja de ahorro y depósitos a plazo fijo ofreciendo a sus socios calidad en los servicios financieros que ofrece y otorgándoles seguridad en sus ahorros.

A pesar de que el 2020 fue un año muy difícil para la Cooperativa y también para los socios que vieron fuertemente afectadas sus actividades económicas debido a la crisis sanitaria causada por la pandemia, la Cooperativa continúa realizando esfuerzos enfocando su labor 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.

La Cooperativa tiene presencia en dos departamentos, Santa Cruz y Beni, tanto en área urbana como rural, cuenta con una Red de Agencias importante en el departamento de Santa Cruz y Riberalta en el Departamento del Beni. Tiene 14 agencias incluida la oficina central, 6 están ubicadas en el área urbana y 7 en el área rural del departamento de Santa Cruz. Todas las agencias están conectadas en tiempo real.

Durante el 2020, entre el conjunto de medidas tomadas para reducir gastos administrativos, se cerró la agencia Rio Nuevo de la ciudad de Santa Cruz, el cierre se realizó en fecha 17 de septiembre de 2020, luego de cumplir con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente.

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	Concepcion	Rural	M
Agencia 5	Santa Cruz	Cotoca	Rural	A
Agencia 6	Santa Cruz	Guarayos	Rural	A
Agencia 7	Santa Cruz	Mineros	Rural	A
Agencia 8	Santa Cruz	Montero	Urbana	A
Agencia 9	Santa Cruz	Samaipata	Rural	M
Agencia 10	Santa Cruz	San Ignacio De Velasco	Rural	A
Agencia 11	Santa Cruz	San Javier	Rural	A
Agencia 12	Santa Cruz	Yapacani	Urbana	A
Agencia 13	Beni	Riberalta	Urbana	A

Fuente: Cooperativa La Merced

Respecto al número de personal por PAF, en el siguiente cuadro se observa que la Cooperativa tiene 14 PAF a nivel nacional, 26 personas contratadas a tiempo completo para atención en cajas y en total tiene 100 funcionarios.

Cooperativa La Merced

Puntos de Atención Financiera por Tipo	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Oficina Central	1	4	54
Sucursales	0	0	0
Agencias Fijas	13	22	46
Agencias Móviles	0	0	0
Cajeros Automáticos	1	0	0
Oficinas Externas	0	0	0
Oficinas Feriales	0	0	0
Otros PAF	0	0	0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced

Tiene presencia con PAFs en 11 municipios de los departamentos de Santa Cruz (Santa Cruz de la Sierra, Montero, Yacapaní, San Ignacio de Velasco, Concepción, San Javier, Guarayos, Cotoca, Minero, Samaipata) y Beni (Riberalta).

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.

Desde el mes de febrero de 2019, cuenta con el servicio de Ordenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF), este servicio permite que los socios y clientes puedan enviar y recibir transferencias electrónicas de dinero desde y hacia cuentas de otras entidades financieras. El 2020, se incrementaron las OETF, se enviaron 1.624 transferencias, esto debido principalmente a la emergencia sanitaria.

En cuanto a servicios financieros orientados a la función social presta créditos dirigidos a población con hasta dos salarios mínimos nacionales, créditos en zonas geográficas de menor densidad poblacional y desarrollo económico y social, especialmente del área rural (Samaipata, San Javier y Concepción), créditos destinados a personas adultas mayores y/o personas con discapacidad.

3.2 Perfil financiero de la entidad

La Cooperativa mantiene un CAP a diciembre de 2020 del 12,27% inferior a sus similares del sistema cooperativo que se encuentran en promedio en el 18,83%, aunque suficientemente mayor que el mínimo regulatorio.

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.

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.

Durante el 2020 la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19 ocasionó un fuerte deterioro en los ingresos de la población por lo que el Gobierno Nacional dictó disposiciones legales, que permitieron el diferimiento de los créditos sin pago de capitales ni interés.

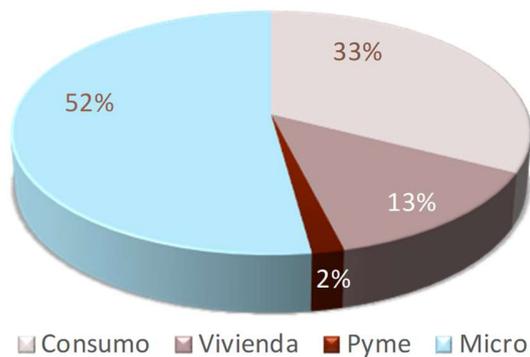
En ese contexto, la Cooperativa presenta un decrecimiento en su actividad crediticia, en línea

con el mercado de cooperativas. Respecto al 2019 la cartera disminuye en un 7.61%. Durante la gestión 2020 se otorgaron 168 créditos a 115 socios del área urbana y 33 socios del área rural. Sus resultados son influidos principalmente por una coyuntura de crisis sanitaria.

Cuenta con una importante red de agencias, a través de la cual 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.

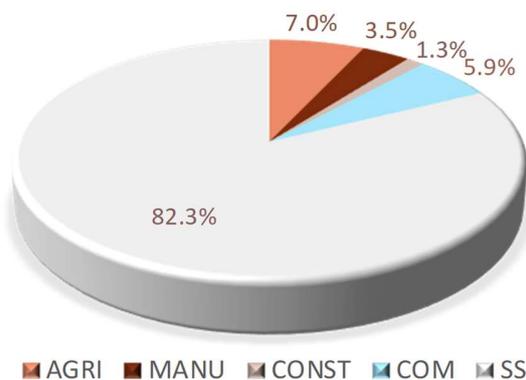
La mayor parte de sus colocaciones se concentran en microcréditos (52%), en créditos a personas (33%), créditos para vivienda (13%) y créditos PYME (2%).

CME: Cartera por Tipo del Crédito



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

CME Cartera por Destino de Crédito



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

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

Al 31 de diciembre de 2020, el 82.3% de cartera está en servicios, el 7% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 5.9% en comunicación, manufactura 3.5%, 1.3% en construcción.

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

La cartera tiene un índice de mora similar al del sistema cooperativo y mayor que la mora del sistema bancario. En cuanto a rentabilidad, presenta una mejor posición respecto al promedio del sistema cooperativo.

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 84% del pasivo total mediante depósitos a plazo fijo. El plazo de sus captaciones es 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.

INDICADORES	Descripción	CME	Sistema Coop.	Sistema Banca (múltiple)
Solvencia	Patrimonio/Activo	10,49%	14,68%	6,53%
	Coficiente de Adecuación Patrimonial	12,27%	18,83%	12,19%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp. / Oblig.a Corto Plazo	71,56%	65,41%	59,86%
Mora	Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera	2,74%	2,73%	1,46%
	Cartera Vigente Total/Cartera	97,26%	97,27%	98,54%
Rentabilidad	ROE	5,11%	3,31%	4,77%
	ROA	0,53%	0,44%	0,31%
Eficiencia	Gastos de Administración / (Activo + Contingente)	-7,94%	-6,57%	-2,77%
Composición pasivo	Oblig.con el Público / Pasivo + Patrimonio	84,14%	70,91%	68,12%
	Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	736	622	990

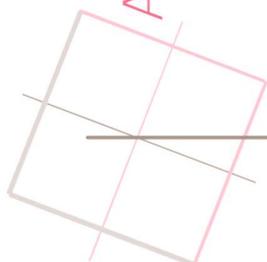
Fuente: Información financiera ASFI.

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">• Entorno económico negativo, presenta signos de recesión debido a la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19.• 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.
LIQUIDEZ	<ul style="list-style-type: none">• Niveles de liquidez altos en relación al promedio generan improductividad, no obstante cuentan con principal fondeo mediante DPFs.
POTENCIAL DE RETORNO	<ul style="list-style-type: none">• Rentabilidad mayor que la de sus pares cooperativas.• Niveles de gasto administrativo levemente superior al promedio de las Cooperativas.
ACTIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Cartera en mora afecta la calidad del activo.• Crecimiento bajo.
CAPITAL	<ul style="list-style-type: none">• Nivel por encima de la norma con margen para expansión, aunque debe protegerse del efecto de las pérdidas.
ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Indicador de eficiencia más alto respecto a sus pares.• Cumple los lineamientos regulatorios.



Gestión Social y Compromiso con la Sociedad



4. Compromiso Social

4.1 Misión y Visión

La Cooperativa La Merced cuenta con un Plan Estratégico formulado a finales del 2019, para el periodo 2020-2024, dicho plan se halla en proceso de ejecución. El Plan considera las directrices de la normativa de función social (Art. 4to LSF) emitida inicialmente mediante Circular ASFI 428/2016 en octubre del 2016, para la gestión 2020 los cumplimientos de los objetivos señalados son reportados específicamente en un informe anual de Balance Social establecido por la Autoridad de Supervisión. Los principales elementos del BS se destacan en la presentación ejecutiva de la primera página de este informe.

Con el objeto de internalizar la Responsabilidad Social Empresarial y el enfoque de conciencia social dentro de la Cooperativa, desde hace un par de años se incorpora la gestión de la RSE dentro de la planificación estratégica.

Para la elaboración del plan estratégico, se trabajó bajo el principio de la participación activa de los involucrados, se usó una metodología de análisis entre el equipo de ejecutivos participantes. Realizaron 8 sesiones de trabajo donde a través de distintas dinámicas se elaboró el proceso de planificación en todas sus etapas.

Mantienen la práctica de realizar reuniones mensuales de la alta gerencia, para efectuar el seguimiento del plan, 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.

La entidad brinda sus servicios financieros en los departamentos de Santa Cruz y Beni, cuenta con agencias en áreas urbanas y rurales. Las oficinas principales están en la ciudad de Santa Cruz que desde el punto de vista de mercado presenta la mayor actividad dentro del país.

Debe destacarse que la entidad presta sus servicios en 7 localidades del área rural del departamento de Santa Cruz de un total de 14 puntos de atención financiera incluida su oficina central. Habiendo disminuido una agencia respecto a la gestión 2019.

La Misión y la Visión de la Cooperativa reflejan el compromiso con la comunidad y los distintos grupos de interés y se encuentran alineadas, según define la normativa, con la función social.

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.”

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.

La institucionalidad de la cooperativa se basa en la filosofía del cooperativismo cuyos principios son eminentemente sociales, por tanto, orientados al bienestar de las personas relacionadas directa o indirectamente con la cooperativa.

El Plan Estratégico de la entidad, muestra claramente su compromiso con las orientaciones de Responsabilidad Social y define, entre los lineamientos estratégicos, las actividades a realizar para cumplir con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

4.2 Valores

El Código de Ética establece los valores que predominan como orientadores de la conducta en la organización mismos que se detallan en la primera columna del siguiente recuadro; éste remarca que es una empresa que presta servicios sin discriminación de ningún tipo y que todo el personal de la entidad debe orientarse bajo el principio de mantener neutralidad política, conforme a la doctrina cooperativa cuyos principios se muestran en el cuadro siguiente:

VALORES DEL CÓDIGO DE ETICA	PRINCIPIOS COOPERATIVOS DEL CODIGO G.C.
a. Honestidad.	a. Asociación Voluntaria y Abierta.
b. Verdad	b. Gestión Democrática
c. Equidad	c. Participación Económica de sus Integrantes.
d. Transparencia	d. Autonomía e Independencia.
e. Responsabilidad	e. Educación, Capacitación e Información.
f. Integridad	f. Integración Solidaria Entre Cooperativas.
g. Respeto: a las personas, grupos de interés y medio ambiente.	g. Interés por la Colectividad.

El tribunal de Honor debe definir los procedimientos para la denuncia de orden ético, el tratamiento de la misma, los grados de faltas y las respectivas sanciones. 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.

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.

Durante la gestión se dieron cursos de capacitación o formación específica sobre el Código de Ética y Código de Conducta, esta capacitación estuvo dirigida a todo el personal. Durante la gestión 2020 se realizaron capacitaciones virtuales en RSE, en esas capacitaciones entre otras se busca promover los valores entre todo el personal. Los eventos de capacitación y formación se concentran en los temas financieros según orientación de la ASFI.

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 lo anterior, el código de conducta de la organización prevé la participación del personal, 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 en la organización. 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 adaptado al contexto local, y capacita al personal de todos los niveles jerárquicos para promover 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 carácter social y ambiental 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 carácter social.
- 2 Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, aunque están levemente incorporados en los procesos de trabajo. 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 y/o ambiental.

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, conforme a norma.

Participación y Composición

Conforme a los estatutos, la elección de los directivos se realiza mediante el voto individual de los socios/as, bajo el principio de un socio un voto, práctica que responde a un modelo democrático de gobierno en el cual se sobrepone la participación social de los socios, sobre el valor monetario de sus certificados de participación.

En la gestión 2020 se contaron un total de 23.668 socias mujeres y 28.716 socios hombres habilitados para votar, lo que representa una disminución de 1,06% del total de socios respecto al año 2019. Debido a la pandemia la Asamblea de socios el 2020 se la realizó en modalidad mixta, es decir virtual conectados vía zoom y presencial, en la misma participaron 52 socios, de los cuales 25 son mujeres y 27 hombres.

Los roles y responsabilidades de los órganos de gobierno están claramente definidos en el Código de Gobierno Corporativo con el fin de evitar cualquier forma de injerencia. 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, con 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.

El equipo del Consejo de Administración está compuesto por tres ingenieros de los cuales uno es el presidente, dos abogados, un ingeniero comercial y un empleado. Entre todos tienen

experiencia promedio en funciones directivas de 2,1 años en promedio y en sus actividades como profesionales 26,7 años en promedio.

Por su parte el Consejo de Vigilancia cuenta entre sus miembros con un contador general como presidente, un comunicador social, y un auditor financiero. Tienen una experiencia promedio en funciones directivas de 3 años y en sus actividades como profesionales 24 años en promedio.

Como parte de la estructura de apoyo a los Consejeros tienen los siguientes Comités: de Gobierno Corporativo, Comité de Riesgo Integral, Comité Directivo de Crédito, Comité Ejecutivo de Crédito, Comité de Cumplimiento, Comité de Mora y Comité de Marketing, Responsabilidad Social Empresarial y Educación Financiera, Comité de Seguridad Física, Comité de Tecnología de la Información, Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional.

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

La Alta Gerencia se halla compuesta por personal profesional, cinco auditores financieros de los que uno es el Gerente General, dos administradores de empresas, dos abogados, uno encargado de la asesoría jurídica, un ingeniero de sistemas, una socióloga. En promedio tienen 22 años en el entorno financiero.

Transparencia

La Cooperativa hace conocer por medios de prensa sus estados financieros, asimismo se distribuyen con la memoria anual a sus asociados, dicha memoria además contiene los informes de los Consejos de Administración y Vigilancia y el dictamen del auditor externo. En la memoria de gestión 2020 se publicó la misión y visión institucionales y también se publicó en la página web de la entidad.

Realiza reportes estadísticos y otros oficiales, dicha información periódicamente se publica a través de medios informáticos en la página web de dicha autoridad.

En la Asamblea General de socios efectúan la rendición de cuentas, en forma anual, se exponen los resultados de la gestión que terminó y solicitan la respectiva aprobación.

Por otra parte, cuando recibe visitas de inspección de la ASFI (en la gestión 2020 hubieron dos inspecciones: inspección especial de riesgo de liquidez, inspección especial de riesgo de crédito), cuenta con los informes, los que incluyen una matriz de observaciones que entrega la autoridad, con la que proceden 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. Las políticas actualizadas el 2020 son:

- Política de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y remoción del personal ejecutivo y demás funcionarios.
- Procedimiento para la sucesión de la Alta Gerencia.
- Política de Retribución.
- Política para administración y uso de activos.
- Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Código de Ética.
- Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.
- Política de Revelación de Información.
- Procedimiento de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y remoción del personal ejecutivo y demás funcionarios.
- Manual de funciones y responsabilidades del Consejo de Administración.
- 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.
- Política para aprobación de Estructuras

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 anterior, la alta administración (consejos y alta gerencia) incorpora criterios de orden socio ambiental en la definición y gestión del negocio y cuenta con canales para considerar y evaluar 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 Adicionalmente, también aseguran la integridad de otros informes para la toma de decisiones. 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)

En el marco de sus políticas de RSE y conforme a normativa vigente la entidad ha identificado a sus principales grupos de interés los cuales son:

- Socios
- Clientes
- Funcionarios
- Ente Regulador

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.

Sus prácticas son leales y se basan en principios de sana competencia.

Con los clientes y socios tienen medios directos de contacto sea mediante la plataforma de servicios, durante el curso de las operaciones de captación, colocación y/o prestación de servicios, también por medios impresos (boletines y periódico) y de radio para ofertas comerciales. En la página web se encuentran documentos formales como las memorias incluidos los estados financieros, calificación de riesgo, relaciones con otras entidades, etc., aparte de los temas comerciales sobre productos y servicios que oferta la entidad.

Conforme a norma cuentan con el “Punto de Reclamo”, mediante el cual responden a las quejas de los consumidores financieros, formulario que también se halla a disposición en su página web; durante la gestión 2020 no tuvieron reclamos que hayan quedado sin solución.

Es destacable que ha logrado y mantiene relaciones con aproximadamente 72 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.

Con las autoridades su interacción se enmarca en 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. La Cooperativa cumplió en la gestión con los requerimientos de la ASFI respecto al envío de información y al cumplimiento de disposiciones emitidas por esta Autoridad.

Mantiene con la ASFI un relacionamiento de carácter formal, continuo y frecuente, en función de la información que deben proveer por normativa. Por otra parte, también cuentan con las guías u observaciones emergentes del trabajo de seguimiento desde gabinete efectuado por dicha autoridad y, asimismo cuando sus operaciones son objeto de supervisión in situ.

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

Con los colaboradores se mantuvo un ambiente de estabilidad, no presentan eventos de conflictos u otros que hayan sobrepasado mandos tácticos y/o estratégicos u otros de relieve.

En relación con los proveedores la Cooperativa trabaja solamente con empresas jurídicas o naturales nacionales, cuenta con 48 proveedores. En cuanto a compras se observa que en 2020 adquirieron bienes y servicios por valor de Bs3.14 millones monto un tanto mayor respecto a 2019 que fue de Bs 3.6 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.

Durante la gestión analizada no se han dado situaciones de conflicto con los proveedores.

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 revisa el cumplimiento del proceso de diálogo y compromiso.
4	Además de priorizar 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 o positivos” generados por sus actividades como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión o producción.
3	Conoce las debilidades y atributos relacionados a los principales grupos de interés; establece mecanismos de diálogo con los grupos de interés para remediar o apalancar potenciales impactos socio ambientales generados por sus actividades.
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.

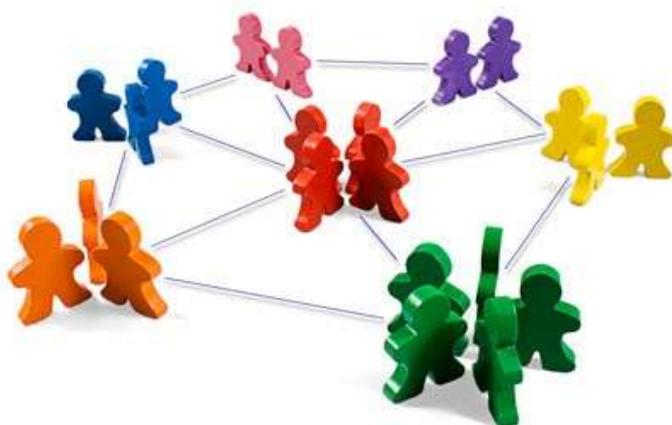
La entidad aplica la norma de RSE respecto a indicadores sociales, incluyendo el informe e indicadores relacionados con la Función Social requeridos por norma. El auditor interno revisa el cumplimiento del Reglamento para contribuciones o aportes a fines sociales y señala que se tienen aprobados límites a controlar, no habiendo encontrado observaciones al respecto.

Anualmente reciben un informe de calificación de Desempeño RSE, para la gestión 2019 se tiene el efectuado por Análisis Real Latinoamérica SRL que presenta una calificación de 3,2 sobre 5 con tendencia estable.

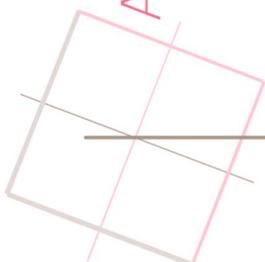
Los directivos y ejecutivos tomaron conocimiento del informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión 2019 y derivaron al Jefe de Área para las acciones consiguientes.

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 sociales; la información es compartida con las partes interesadas, con el fin de que las mismas sean comparables, confiables, y comprensibles y se alimente con dicha información el balance social de la empresa. Estas actividades son objeto de seguimiento anual dentro el plan de la unidad respectiva y el control del cumplimiento esperado.
- 4 Cuenta con indicadores/datos/informaciones de desempeño para el monitoreo y reporte de los aspectos relacionados con la parte social, 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 seguimiento por parte de la unidad respectiva.
- 3 A lo anterior se adiciona que se han efectuado reportes iniciales con la información disponible en la entidad producto de revisiones periódicas a las actividades de 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 de conocimiento de sus partes interesadas, aunque no se realizan revisiones y/o reportes a detalle de dicha información.
- 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 cuenta con Políticas para gestionar el talento humano, 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. 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. 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, todas estas políticas de acuerdo a norma son revisadas anualmente. 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 ningún tipo de asociación de trabajadores, sin embargo, cabe resaltar que esta actividad no está prohibida, es así que en el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa se tiene un Capítulo específico que permite la agrupación de los trabajadores, y establece que en caso que hubiera algún Sindicato se prohíbe las reuniones en horarios de trabajo.

Respecto a actividades de confraternización entre los trabajadores, de acuerdo a la información relevada, durante el 2020 no se pudieron realizar actividades de confraternización por la pandemia.

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 trimestralmente 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.

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., el objetivo de este Canal Abierto es lograr un mejor clima laboral y también apoyar en distintos temas a los funcionarios que así lo requieran.

Adicionalmente, la Cooperativa cuenta con un Procedimiento para denunciar contravenciones al Código de Ética.

De acuerdo a la encuesta realizada el 80,5% del personal encuestado percibe que cuentan con canales de comunicación confidenciales para hacer conocer hechos que podrían afectar la dignidad de los funcionarios. El 8% considera que esto es parcial y el 11,5% consideran que no cuentan con esos canales. Por otra parte, el 79,3% del personal encuestado considera que la dirección toma acciones disciplinarias apropiadas en respuesta a las desviaciones del Código de Ética. El 11,5% considera que esto es parcial y el 9,2% considera que no se toman acciones.

Mensualmente se emite el Boletín "SOMOS LA MERCED", para informar a todos los funcionarios sobre temas diversos y novedades dentro de la Cooperativa.

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

- 5 Se cuenta con un canal de comunicación consolidado con los empleados, a través del cual se les informa de resultados relativos a los objetivos estratégicos pertinentes con sus labores.
Los representantes de los empleados participan en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas de orden laboral y mantienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo.
- 4 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 la información general, de orden laboral y de resultados de gestión, con el objetivo de prepararlos para que apoyen en las decisiones estratégicas.
- 3 Con base en el cumplimiento de normativa interna permite la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo. Comparte con los empleados información general y de orden laboral. Cuenta con mecanismos para recibir posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los funcionarios.
- 2 Se relaciona amistosamente con los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados y comparte información general sobre la empresa (historial, misión, visión, políticas, organigrama, mercados, principales aliados, clientes etc.)
- 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, promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación, incluye la prohibición a cualquier tipo de discriminación en sus políticas. En línea con su estrategia inclusiva realiza acciones que promueven el respeto al individuo. Dentro de sus principios, uno de los pilares fundamentales de la cultura organizacional de la Cooperativa, es el principio del respeto a las personas.

Entre los principios del Código de Ética está 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. El Código de Ética, 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.

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.

El Código de Ética, establece un proceso sancionatorio para todos los directores, ejecutivos y funcionarios que incurran en cualquier tipo de acoso.

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.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal, el 90.8% de los encuestados considera que la Cooperativa cuenta con políticas para evitar que las personas sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, ideología política, etc.

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

El 75,9% de los trabajadores encuestados considera que la Dirección ha propiciado la creación de un comité de ética para vigilar, difundir y tratar las cuestiones relacionadas con la ética funcionaria.

En enero se realizó una capacitación a todo el personal sobre el Código de Ética y Código de Conducta.

El 82,8% de las personas encuestadas considera que el Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido.

No cuenta con un programa específico de contratación de personas con discapacidad, sin embargo, en la práctica promueve el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General de Trabajo. El 2020 trabajaron 2 personas con capacidades diferentes en la Cooperativa (2%), aspecto que también se promueve en la Política de RSE.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, el 59% del personal de la Cooperativa es mujer y el 41% hombre. Todo el personal es permanente y cuenta con beneficios sociales de Ley. 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. En la Cooperativa no trabajan menores de edad.

Cooperativa La Merced

	2019	2020
Total de personal	126	100
Total de personal permanente	126	100
Total de personal a contrato	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	29	31
Bajas personal en el período	31	54
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	40.0	40.0
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44.0	44.0
Total menores de edad Trabajadores	0	0
Total Trabajadores con discapacidad	2	2
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	126	100
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	69	59
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	4.0	4.0
Alta Gerencia	4	4
Mandos Medios	4	4
Niveles Operativos	4	4
Tasa de Rotación de Personal anual	0.00%	0.0%
Mujeres	0.72%	29.0%
Hombres	1.31%	25.0%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño		
Mujeres	n.d.	n.d.
Hombres	n.d.	n.d.

Fuente: Cooperativa La Merced

El 2020, la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 56,5 años, para mandos medios 39 años y para puestos de base 47,5 años.



Para el 93,1% de las personas encuestadas, durante el 2020 no dieron casos de personas que sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc.

De lo anterior se concluye que la Cooperativa promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación, y a través de sus políticas se declara contraria a comportamientos discriminatorios y cualquier tipo de acoso.

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

5	Extiende esas acciones en sus áreas de influencia y participa en actividades de la comunidad para la valoración de la diversidad.
4	Realiza orientación y capacitación sobre el tema y cuenta con mecanismos para identificar áreas problemáticas que le permitan establecer condiciones de equidad con su personal, clientes, proveedores y comunidad.
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 evita comportamientos discriminatorios o que no promuevan igualdad entre las partes.
1	No considera el enfoque de diversidad como relevante.

6.2.2 Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género

El equilibrio de género de la cooperativa es adecuado. En la práctica se observa que la Cooperativa promueve un ambiente de no discriminación y equidad de género a nivel de toda la institución. El Código de Ética promueve el trato igualitario y sin ningún tipo de discriminación a todo nivel.



De manera explícita, ninguna de las políticas de la Cooperativa hace referencia a la promoción de equidad de género. Sin embargo, cabe destacar que el Código de Ética y el Código de Gobierno Corporativo promueven el trato igualitario a todo nivel.

La Cooperativa, no define metas de contratación, entrenamiento y movilidad interna (horizontal y vertical) para la promoción de la equidad de género en 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.

Respecto a la conformación del Directorio de la Cooperativa, el Consejo de Vigilancia está conformado por tres socios, de los cuales dos son hombres y una es mujer, la Secretaria; 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 año 2019, a nivel de la Gerencia hay 12 mujeres y 14 hombres, en mandos medios 10 hombres y 14 mujeres y en niveles operativos 43 mujeres y 33 hombres. El año 2020, se observa una situación muy parecida, a nivel de la Gerencia hay 9 mujeres y 10 hombres, en mandos medios 11 hombres y 12 mujeres y en niveles operativos 38 mujeres y 20 hombres.

CME: Cuadro de Personal

2019	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	7	5	41	86
Alta Gerencia	14	12	35	77
Mandos medios	10	14	26	52
Niveles Operativos	33	43	19	74
2020	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	7	3	42	87
Alta Gerencia	10	9	35	78
Mandos medios	11	12	26	52
Niveles Operativos	20	38	21	74

Fuente: Información proporcionada por CME.

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 para mujeres, con el fin de lograr equidad de género en liderazgos, se esfuerza para que la actitud de promover la equidad de género se replique en su área de influencia participando en programas de su comunidad para valoración de la mujer.

 - 4 Adicional a lo anterior, hace conocer sus acciones para promover la equidad de género, expresada en políticas formales de gestión de las personas que garanticen oportunidades iguales para mujeres y hombres en los procesos de admisión, promoción, movilidad, y carrera interna.

 - 3 Cuenta con políticas generales para promover la equidad de género, así como detectar necesidades o áreas críticas en relación a la equidad de género. Utiliza esa información para promover acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación.

 - 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 al respecto.

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

6.3 Trabajo Decente

6.3.1 Política de Remuneración, beneficios y carrera

La política de remuneración de la Cooperativa, está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa legal vigente. Las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que cada colaborador realiza en la institución y sus niveles de responsabilidad. 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 2019 y 2020 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 4,6. La 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) es de 1.37, el salario total del individuo mejor pagado disminuye en 7,59% entre el 2019 y 2020, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto también disminuye en 5,5% entre el 2019 y 2020. El haber básico promedio pagado por la Cooperativa al 31 de diciembre de 2020 alcanza a Bs. 2.122 igual al salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Un aspecto a resaltar, es que el 2020 el personal disminuye de 126 el 2019 a 100 el 2020 (-20.6%), esto se debe principalmente a la cuarentena rígida de principios de la pandemia.

Respecto a la relación entre el salario mínimo percibido por hombres y el salario mínimo percibido por mujeres, a nivel de Alta Gerencia es 1,05, a nivel de mandos medios es de 1,37 y a nivel de mandos operativos es 1, es decir el salario mínimo de hombres es igual al salario mínimo de mujeres.

En cuanto a los incentivos al personal, de acuerdo a lo establecido en la Política de Créditos se dan incentivos monetarios a los Ejecutivos Comerciales y Jefes de Agencia por la colocación de

créditos mensuales, dichas comisiones están sujetas a lo establecido en el Reglamento de Comisiones. Por otra parte, tienen comisiones sobre captaciones de nuevos Depósitos a Plazo Fijo en bolivianos.

Adicionalmente, se tiene la prima anual, en caso que la Cooperativa logre excedentes.

El 62,1% de los trabajadores encuestados considera que no se dan reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, el 19,5% considera que si y el 18,4% parcialmente.

Considerando que las entidades de intermediación financiera tienen normado crear productos o servicios de calidad para los respectivos segmentos que atienden, se hace necesario fomentar a los colaboradores con incentivos que les motive a innovar en sus respectivas áreas de trabajo dentro de la entidad.

En la Cooperativa todos los trabajadores tienen un contrato formal. 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.

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2020, no hubieron trabajadores promocionados. En cuanto a trabajadores desvinculados en total fueron 54 de los cuales, 29 son mujeres y 25 hombres. De los 31 trabajadores contratados, 13 son hombres y 18 mujeres, 30 fueron contratados para el departamento de Santa Cruz y 1 para Riberalta.

En cuanto a personal rotado, durante el 2020 fueron 54, de los cuales 25 son hombres y 29 mujeres. 10 están entre 18 y 30 años, 41 entre 31 a 60 años y 3 más de 60 años.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, se observa que la tasa de rotación el 2020 se incrementa significativamente respecto a la tasa de rotación del 2019, la tasa de rotación el 2019 para hombres era de 1,31% y el 2020 de 25%, para mujeres el 2019 era de 0,72% y el 2020 de 29%.

La Cooperativa, está en proceso de evaluación de satisfacción del personal respecto a su fuente de trabajo. De acuerdo a las entrevistas, se percibe que el clima laboral se mantiene bueno como en la gestión anterior.

Para el 70,1% de los trabajadores en la Cooperativa se promueve un adecuado clima laboral y de relación armónica dentro de la entidad, equilibrando los intereses de la Cooperativa y del personal. El 18,4% considera que esto es parcial y el 11,5% que no se promueve.

Respecto a las comunicaciones internas entregadas al personal, todas son casos de llamadas de atención a funcionarios, durante el 2019 y el 2020 no se entregaron comunicaciones internas de felicitación por el buen desempeño. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2020, a nivel de la Alta Gerencia se entregaron 2 llamadas de atención, a nivel de Mandos Medios, se entregó 1 llamada de atención, y a Nivel Operativo se entregaron 7 comunicaciones internas de llamadas de atención.

CME: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2020			2019		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	2	1	7	5	36	61
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 información proporcionada por la Cooperativa durante el 2020 se realizaron 93 evaluaciones de desempeño del personal, es decir se realizaron las evaluaciones de desempeño al 93% del total del personal, sin embargo, todavía no se tienen los resultados de dichas evaluaciones.

El 70,1% de los trabajadores encuestados percibe que las evaluaciones de desempeño laboral son objeto de retroalimentación, el 18,4% perciben que no lo son, y el 11,5% son parcialmente.

Para el 67,8% de los trabajadores encuestados, la Cooperativa ofrece la mayor estabilidad laboral posible a sus trabajadores. Para el 18,4% esto es parcial, y el 13,8% no ofrece estabilidad.

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

- 5 Adicionalmente a lo anterior, establece mecanismos para que sus representantes tomen conocimiento y participen en la formulación de políticas de compensación, prestaciones, y desarrollo profesional.
- 4 Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración, 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 inversión en su desarrollo profesional, según políticas y teniendo en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual.
- 2 Respeto y en la medida de sus posibilidades económicas tiende a mejorar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno.
- 1 No mejora niveles salariales, excepto si es por disposiciones legales, no considera la capacitación del personal como relevante.

6.3.2 Cuidados de la Salud y Condiciones Laborales

En cuanto a las acciones que toma la Cooperativa para asegurar buenas condiciones de trabajo y buena salud de sus empleados, cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Laboral y cumple con exigencias legales.

El 56,4% del personal encuestado considera que se cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Laboral, el 31% considera que no y el 12,6% parcialmente.

En materia de salud relacionada con la COVID-19, se dotó de material de bioseguridad al personal, se realizaron campañas de socialización permanente respecto a las medidas de prevención del COVID-19.

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.

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.

La Cooperativa tiene un Programa de Salud Preventiva “Con salud puedes todo”, a través de ese programa se realizan diagnósticos preventivos para detectar grupos de riesgo o personas propensas a problemas cardiacos, hipertensión, diabetes, obesidad, depresión, estrés laboral, etc. Sin embargo, debido a la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia durante el 2020 no se pudo realizar la actividad de medicina preventiva.

Adicionalmente la Cooperativa, gestiona con empresas aseguradoras pólizas de cobertura médica y fomenta la capacitación y actualización del personal en temas relacionados con la salud.

Para el 70,2% del personal encuestado en la Cooperativa se toman medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, más allá de las exigencias legales. El 14,9% considera que no y el 14,9% parcialmente.

En cuanto a las capacitaciones en seguridad y salud laboral a los trabajadores, el 69% considera que se realizan, el 14,9% que no y el 16,1% parcialmente.

Para el 51,7% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa no se promueven actividades de vida saludable, el 36,8% considera que si y el 11,5% parcialmente.

Respecto al balance entre la vida laboral y familiar de los trabajadores, el 42,5% considera que la Cooperativa promueve un adecuado balance, el 29,9% considera que no lo hace y el 27,6% 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 lo anterior, releva información respecto al desempeño relacionada a condiciones laborales, salud y seguridad con la participación de los empleados, incluyendo los resultados en la planificación estratégica y los divulga ampliamente.
- 4 Posee indicadores para monitorear los planes y metas para superar los estándares promedio en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.

- | | |
|---|--|
| 3 | Desarrolla campañas regulares de concienciación, evidenciando áreas críticas en forma preventiva. |
| 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 apropiada para sus funciones, según un plan formal de capacitación y un presupuesto específico. Las capacitaciones se dan con el objeto de mantener actualizado al personal, esto con la finalidad de mejorar de forma continua los procesos y por ende la calidad de atención a los socios y clientes.

El 64,4% de los trabajadores encuestados consideran que la Cooperativa promueve y facilita el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo profesional de sus trabajadores, el 20,7% considera que esto es parcial y 14,9% que no.

Las capacitaciones se cumplen según programa interno, durante el 2020 se efectuaron 27 cursos de capacitación.

Durante el 2020 se capacitó al personal en Normativa de ASFI aplicadas al área de operaciones, Atención al cliente, Punto de Reclamo, Productos ofrecidos por la Cooperativa, Riesgo Integral. Seguridad de la información informática y física, Código de ética y código de conducta, Atención con calidad y calidez y contra toda forma de discriminación, Canje y fraccionamiento de material monetario, Política de aceptación de clientes, Formulario PCC-01, Atención en caja, Responsabilidades del sujeto obligado, responsabilidades del Consejo de Administración, responsabilidades de la Gerencia General, riesgos a los que el sujeto obligado está expuesto, Seguridad Física, Revisión y evaluación de control y prevención de lavado de dinero, Registro de información del sistema de registro del mercado integrado, Procedimientos para clientes PEP, Reglamento para entidades de intermediación financiera que actúan como puntos de venta de seguros de comercialización masiva, Sistema de captura de información periódica, Cartera de crédito, Conceptos, etapas de la debida diligencia DS No 910.

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

El 75,9% de los trabajadores encuestados considera que se los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente. El 58,6% considera que se los capacita en propósitos y formas para generar mayor integración con la comunidad.

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 4 horas de capacitación en promedio.

La capacitación entre otras, busca mejorar la calidad de atención con calidez a todos los socios y usuarios de la cooperativa.

El 71,3% de los trabajadores encuestados considera que la Cooperativa promueve la capacitación continua de los trabajadores encargados de atender al público para una ética y de respeto a los derechos del consumidor financiero.

En el reclutamiento se hace una verificación de antecedentes laborales y personales, como ser Certificados de Conducta, referencias, reportes de Buros, consultas a ASFI sobre desvinculaciones, etc.. El reclutamiento se realiza sin prejuicios.

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	365,864	2.64%
Sueldos, salarios y bonos	7,807,611	56.37%
Horas extras	0	0.00%
Asignaciones fallas de caja	0	0.00%
Viáticos	43,967	0.32%
Aguinaldo y primas	1,280,327	9.24%
Compensación vacaciones	250,213	1.81%
Asignaciones familiares	210,000	1.52%
Indemnizaciones por antigüedad	638,743	4.61%
Incentivos	0	0.00%
Desahucio	216,043	1.56%
Personal contratado	0	0.00%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0.00%
Otras retribuciones	0	0.00%
Aportes por cargas sociales	2,226,351	16.07%
Intereses y recargos por cargas sociales	787,137	5.68%
Refrigerios	15,304	0.11%
Uniformes	-1	0.00%
Capacitación	9,842	0.07%
Depreciación y desvalorización de bienes para	0	0.00%
Otros servicios al personal	0	0.00%

Fuente: Cooperativa La Merced

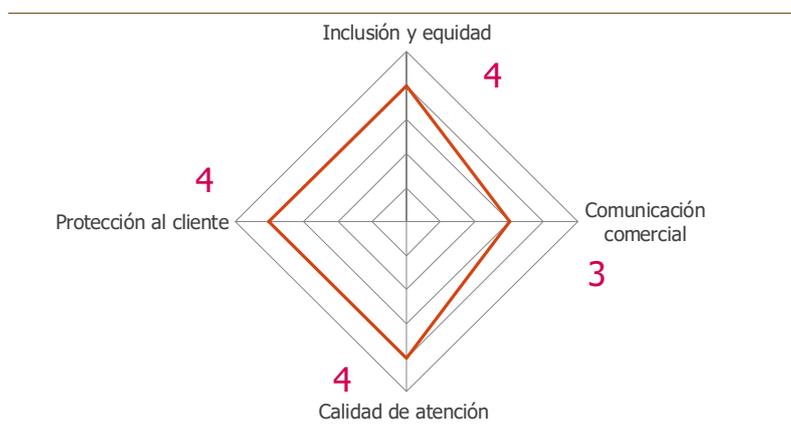
observa la mayor concentración del gasto está en sueldos y salarios y bonos, que representan el 56.37% (2019: 64,99%) de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 2,64% (2019: 2,84%) del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 16,07% (2019: 10,84%).

En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal 0,07%, mayor que en la gestión 2019 (0,21%). Durante el 2020 la mayor parte de las capacitaciones fueron virtuales, además 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 Adicionalmente a lo anterior, cuenta con un proceso sistemático de detección de necesidades de mejora en la prestación de servicios, consultando tanto a empleados como a clientes, reflejando los resultados en el incremento del valor del servicio 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 y la mejora del servicio al cliente.
- 3 Mantiene actividades de capacitación productiva y fomenta/premia los esfuerzos 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, 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.

La Cooperativa está enfocada desde su origen hacia la Función Social, fundada con el enfoque solidario y de cooperación en beneficio de la colectividad, atendiendo principalmente a la clase media. Su labor está enfocada en apoyar a miles de familias para que a través de los servicios que ofrecen puedan incrementar su economía y mejorar sus condiciones de vida.

El mercado objetivo de la Cooperativa incluye a micro y pequeños prestatarios tradicionalmente desatendidos por el sistema financiero tradicional, con necesidades de financiamiento de montos menores, tiene como segmento principal para la colocación de créditos, el microcrédito y el consumo.

Los servicios de la Cooperativa están orientados a personas de ingresos medio a bajos, de manera que permiten el acceso de manera equitativa y con amplia cobertura, permitiendo el acceso a las personas sin discriminación alguna. 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 menor densidad poblacional y desarrollo económico y social, especialmente del área rural como Samaipata, San Javier y Concepción. Los productos y servicios que prestan están de acuerdo a la actividad, ubicación geográfica y recursos tecnológicos con los que cuenta cada región.

En cuanto a servicios financieros orientados a la función social presta créditos dirigidos a población con hasta dos salarios mínimos nacionales, créditos en zonas geográficas de menor densidad poblacional y desarrollo económico y social, especialmente del área rural, créditos destinados a personas adultas mayores y/o personas con discapacidad.

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 no se logró cumplir con las metas para créditos productivos y créditos a sectores de menores ingresos. En cuanto a los créditos destinados al sector productivo se logró el 90,8% del cumplimiento de la meta establecida en la Planificación Estratégica. Respecto a créditos a sectores de menores ingresos (con ingresos de hasta dos salarios mínimos), durante el 2020 se desembolsaron 14 nuevos créditos dirigidos a poblaciones de menores ingresos, no se logró cumplir con la meta establecida en la Planificación Estratégica debido a la situación de emergencia sanitaria que no permitió realizar esta actividad de forma regular.

Como se puede ver en el siguiente cuadro, de acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa entre el 2019 y el 2020, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa disminuye en 1,06%, las mujeres socias disminuyen en 0,7% y los hombres en 1,37%. Respecto al número de asociados con operaciones de crédito se observa una disminución de 11,33%.

Cooperativa La Merced

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2019	2020
Total de Asociados/as	53,310	52,746
Mujeres Asociadas	23,834	23,668
Varones Asociados	29,115	28,716
Personas Jurídicas Asociados	361	362
Altas Asociados/as	879	362
Altas Asociadas Mujeres	417	180
Altas Asociados Varones	462	181
Altas Asociados Personas Jurídicas	0	1
Asociados/as con operaciones de crédito	2,735	2,425
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

El año 2020, fue un año muy difícil para la Cooperativa y la población en general debido a la crisis sanitaria causada por la pandemia, misma que ocasionó un fuerte deterioro en la economía de la población, como consecuencia de ello, el gobierno nacional dictó disposiciones legales, que permiten el diferimiento de los créditos sin pago de capitales ni interés.

Al término de la gestión se tiene la siguiente información luego de aplicar las disposiciones legales establecidas por el gobierno nacional:

Cooperativa La Merced

	Saldo de la Cartera al inicio de la gestión (\$us)	Número de Beneficiarios al inicio de la gestión	Saldo de la Cartera al término de la gestión (\$us)	Número de Beneficiarios al término de la gestión
Cartera de créditos total	34,718,175.24	2,857.00	32,076,153.57	2,530.00
Cartera Diferida			2,709,257.73	2,193.00
Cartera Reprogramada			3,963,396.34	299.00
Cartera Refinanciada			0.00	0.00

Fuente: Cooperativa La Merced

Durante el 2020 se observa un decremento en captaciones y colocaciones. El índice de morosidad a diciembre de 2020 es de 2,74%. La Cooperativa compite con las otras entidades financieras del mercado por la vía de calidad y acelera sobre todo en tiempos, sin embargo, la pandemia y la cuarentena rígida de los primeros meses del año afectaron de forma negativa al desempeño de la Cooperativa y del sistema financiero en general.

En cuanto a servicios, las órdenes electrónicas de transferencias de fondos mostraron un importante crecimiento. La Cooperativa tiene previsto incorporar la banca móvil y banca por internet.

Durante el 2020, con el propósito de reforzar con herramientas computacionales la seguridad en los procesos transaccionales del sistema CORE, se realizó la implementación del módulo AUTENTID, que permitirá confirmar las transacciones a través de las huellas digitales de los socios, al momento, se encuentra en proceso de empadronamiento.

Además, se realizaron cambios importantes en el sistema CORE de la entidad, en respuesta a las medidas derivadas a la emergencia sanitaria Covid-19 y así cubrir las necesidades de todos los clientes y socios.

Entre el 2019 y 2020, el número de prestatarios de la Cooperativa disminuye en 15,1%.

CME Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2020			2019		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	21	10	11	31	16	15
Microcrédito	815	516	299	949	589	360
Consumo	1,394	834	560	1,655	930	725
Vivienda	191	120	71	217	128	89
Vivienda Social	4	4	0	5	4	1
TOTAL	2,425	1,484	941	2,857	1,667	1,190

CME Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2020			2019		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	100.0	47.6	52.4	100.0	51.6	48.4
Microcrédito	100.0	63.3	36.7	100.0	62.1	37.9
Consumo	100.0	59.8	40.2	100.0	56.2	43.8
Vivienda	100.0	62.8	37.2	100.0	59.0	41.0
Vivienda Social	100.0	100.0	0.0	100.0	80.0	20.0
TOTAL	100.0	61.2	38.8	100.0	58.3	41.7

Fuente: Cooperativa La Merced

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2020, el 61,2% de sus operaciones son urbanas y el 38,8% rurales, el 2019 el 58,3% de las operaciones de crédito eran urbanas y el 41,7% rurales. Por tipo de crédito, el 2020 el 47,6% de sus operaciones PYME son urbanas y el 52,4% rurales, el 63,3% de las operaciones de microcrédito están en el área urbana y el 36,7% en el área rural. En cuanto a los créditos de consumo, el 40,2% está en el área rural y el 59,8% en el área urbana. Respecto a Vivienda 37,2% está en el área rural y 62,8% en el área urbana. El crédito de vivienda social, el 100% es del área urbana.

Entre el 2019 y 2020, el número de prestatarios en el área urbana ha disminuido en 7,6% y en el área rural en 20,9%. Por tipo de crédito, los prestatarios PYME en el área urbana disminuyen en 37,5% y en el área rural disminuyen en 26,7%; en microcrédito en el área urbana disminuyen en 12,4% y en el área rural disminuyen en 16,9%; en crédito de consumo en el área urbana disminuyen en 10,3% y en al área rural en 22,8%; en crédito de vivienda en el área urbana disminuyen en 6,3% y en el área rural en 20,2%.

En cuanto a género se observa que el 2020, de acuerdo a su estrategia de focalización inclusiva, el 55,1% de los prestatarios son hombres y el 44,9% mujeres.



Entre el 2019 y el 2020 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa disminuye en 14,2%, y el número de prestatarios hombres en un 15,8%. A pesar de la disminución en las colocaciones y la crisis sanitaria que afecta a toda la población cabe destacar 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	2020			2019		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	21	6	15	31	8	23
Microcrédito	815	377	438	949	450	499
Consumo	1,394	606	788	1,655	702	953
Vivienda	191	99	92	217	108	109
Vivienda Social	4	2	2	5	3	2
TOTAL	2,425	1,090	1,335	2,857	1,271	1,586

CME Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2020			2019		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	100.0	28.6	71.4	100.0	25.8	74.2
Microcrédito	100.0	46.3	53.7	100.0	47.4	52.6
Consumo	100.0	43.5	56.5	100.0	42.4	57.6
Vivienda	100.0	51.8	48.2	100.0	49.8	50.2
Vivienda Social	100.0	50.0	50.0	100.0	60.0	40.0
TOTAL	100.0	44.9	55.1	100.0	44.5	55.5

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 que las mujeres tienen una participación levemente mayor.

Entre el 2019 y el 2020, el número de prestatarios hombres en PYME disminuye en 34,8%, y mujeres disminuye en 25%; en Microcrédito los hombres disminuyen en 12,2% y las mujeres en 16,2%; en consumo los hombres disminuyen en 17,3% y las mujeres en 13,7%; en crédito de vivienda los hombres disminuyen en 15,6% y las mujeres en 8,3%, en crédito de vivienda social las mujeres disminuyen en 33,3%.

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 2020, al igual que en créditos la mayoría de las operaciones de servicios de captación están en el área urbana (70,6%) y el 29,4% en el área rural.

CME : Número de personas o ahorristas

	2020			2019		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	19,087	13,389	5,698	20,101	14,214	5,887
Depósito a Plazo	682	565	117	785	643	142
TOTAL	19,769	13,954	5,815	20,886	14,857	6,029

CME : Porcentaje de personas o ahorristas

	2020			2019		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100.0	70.1	29.9	100.0	70.7	29.3
Depósito a Plazo	100.0	82.8	17.2	100.0	81.9	18.1
TOTAL	100.0	70.6	29.4	100.0	71.1	28.9

Fuente: Cooperativa La Merced

Por género se observa que el 52,3% de las operaciones de captación las tienen los hombres y 47,7% mujeres. En cajas de ahorro el 52,8% es de hombres y el 47,2% de mujeres, en depósitos a plazo el 61,1% son mujeres y el 38,9% hombres.

CME : Número de personas o ahorristas

	2020			2019		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	19,087	9,006	10,081	20,101	9,417	10,684
Depósito a Plazo	682	417	265	785	466	319
TOTAL	19,769	9,423	10,346	20,886	9,883	11,003

CME : Porcentaje de personas o ahorristas

	2020			2019		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	100.0	47.2	52.8	100.0	46.8	53.2
Depósito a Plazo	100.0	61.1	38.9	100.0	59.4	40.6
TOTAL	100.0	47.7	52.3	100.0	47.3	52.7

Fuente: Cooperativa La Merced

En cuanto a servicios de pago, el 57,4% de los beneficiarios están en el área rural y el 42,6% en el área urbana. Respecto al pago de giros, el 54,3% de los beneficiarios está en el área rural y el 45,7% en el área urbana. En cuanto al pago de rentas, el 57,4% de los beneficiarios están en el área rural y el 42,6% en el área urbana.

CME : Servicios de Pago

	Monto Pagado (\$us)			No. Beneficiarios		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	113,064	63,936	49,129	473	216	257
Pagos de Rentas (bonos estatales)	8,871,348	3,802,281	5,069,067	130,600	55,652	74,948
Pago de Salarios	0	0	0	0		
Otros	0	0	0	0		
TOTAL	8,984,413	3,866,217	5,118,196	131,073	55,868	75,205

CME : Porcentaje Servicios de Pago

	Monto Pagado (\$us)			No. Beneficiarios		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100.0	56.5	43.5	100.0	45.7	54.3
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100.0	42.9	57.1	100.0	42.6	57.4
Pago de Salarios						
Otros						
TOTAL	100.0	43.0	57.0	100.0	42.6	57.4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta 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 2020 cuentan con 2.994 tarjetas de débito activas, se realizaron 22.261 transacciones en cajeros automáticos.

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 fomentar el uso de servicios financieros a grupos vulnerables (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.), monitoreando el cumplimiento de las metas establecidas en su Plan Estratégico.
- 4 La entidad realiza importantes esfuerzos para dar acceso a grupos vulnerables (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

El Código de Ética, y en el Código de Gobierno Corporativo establecen las normas de relaciones y de trato con los socios y clientes.

La Cooperativa actualiza siempre que sea necesario el material de comunicación destinado a clientes. A través de los materiales de difusión se transmite información referente a todos los beneficios en caja de ahorro, depósitos a plazo fijo, seguros, créditos, plazo de créditos, tasas y montos, así como todos los requisitos para la obtención de créditos. 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.

El 89,1% de los socios/clientes encuestados considera que conoce las principales características o condiciones de los productos que ofrece la Cooperativa.

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. También tienen Volantes como material promocional impreso con el objetivo de distribuir masivamente y transmitir información educativa de RSE.

De acuerdo a la encuesta realizada a los socios y clientes el 90,5% considera que conoce cuáles son sus derechos y obligaciones como consumidor financiero.

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.

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 mediante la comunicación con su área de influencia comercial, promoviendo la mejora continua de sus servicios.

4 Su comunicación posibilita la creación de valores positivos en las relaciones con el consumidor financiero. Sus procesos de resolución incluyen la búsqueda de las causas de los problemas y sirven para perfeccionar la calidad de los productos y servicios.

3 Adicional a lo anterior, tiene una política formal de comunicación alineada con sus valores y principios de defensa del consumidor financiero. Facilita información al cliente, registra y comunica internamente sus manifestaciones, resolviendo oportunamente las demandas y les orienta sobre 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 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.
-

7.3 Calidad de atención

La Cooperativa cuenta con infraestructura adecuada, 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 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 2020, se recibieron 8 reclamos, dos menos que la gestión anterior (10), de los cuales los 8 estaban asociados a faltas producidas por recursos humanos, tecnológicos u otros. Todos los reclamos fueron resueltos en primera instancia.

El 95,9% de los socios/clientes encuestados sabe cómo realizar una queja o reclamo en la Cooperativa.

Durante el 2020, se capacitó a todos los encargados del Punto de Reclamo en normativa y en trato y atención al cliente. Se trata de explicar todo lo necesario al cliente y de proporcionarle la información de manera transparente para que esté al tanto de todo.

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.

El 2020 se realizó una encuesta de satisfacción del cliente a los socios y usuarios de la Cooperativa. Los resultados de esta encuesta fueron satisfactorios y permiten identificar oficinas en las que es necesario realizar algún cambio o ajuste para elevar el nivel de satisfacción de los

socios y usuarios. 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.

Para retener a los socios se cuenta con planes de descuentos con aliados comerciales. Cuentan con el Club “Familia la Merced” para transmitir beneficios económicos con descuentos en compras y servicios de empresas a todos los socios, con esto contribuyen a una mejor calidad de vida y los apoya en su economía familiar. Los socios consideran que la cooperativa es un canal de transferencia de beneficios.

También siguen con el seguro VIDMER, para apoyar en casos extremos en que los familiares de los socios puedan pasar momentos difíciles y no cuenten con el respectivo recurso económico para el sepelio.

Adicionalmente, con el objeto de beneficiar la economía familiar de los socios en el aspecto de salud, tienen un convenio con Laboratorios BIOCRUZ que permite atención médica en diversas especialidades a precios económicos y al alcance de muchas personas y familias que puedan requerirlo.

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 apoyado en un sistema de indicadores que permiten calificar el proceso y sus resultados.
- 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 oportunamente los reclamos y las demandas, brindando orientación sobre los procedimientos.
- 2 Posee un servicio de atención básica receptivo, 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, 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 brindar información adecuada, oportuna, veraz, clara, comprensible y completa. Además de informar sobre las condiciones financieras de los productos a sus clientes.

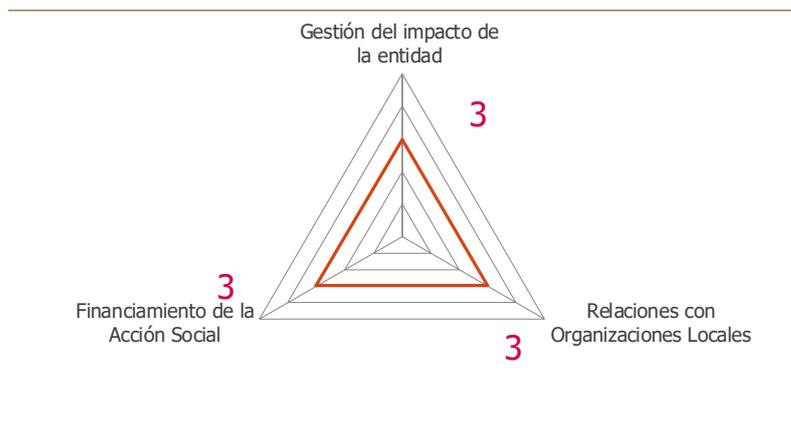
Durante el 2020 desarrollaron los siguientes Programas de Educación Financiera: el valor de los ahorros, economía de mercado, detección de billetes falsos, cómo atender a personas con discapacidad, uso de productos y servicios financieros.

En San Javier se realizaron capacitaciones a mujeres emprendedoras, la capacitación se llevó a cabo en el Salón del Consejo Municipal.

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

- 5 Además de lo anterior, 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 Cuenta con Políticas y Procedimientos que incluyen buenas prácticas de Protección al Cliente, más allá de lo establecido por la Normativa vigente.
- 3 Cuenta con procedimientos y acciones para incorporar buenas prácticas de Protección al Cliente.
- 2 Cumple mínimamente con la normativa respecto a las buenas prácticas de Protección al Cliente.
- 1 No considera el enfoque de protección al cliente dentro de su normativa o declaración de valores.

8. Comunidad



De acuerdo con los principios y normativa contenidos en la Ley General de Cooperativas, respecto a la generación de excedentes percibidos por la entidad, se han constituido los fondos de educación y de previsión social y apoyo a la colectividad. Los fondos son aplicados a la ejecución del plan de capacitación en educación financiera y cooperativa destinada a socios y público interesado.

Los medios de acercamiento y apoyo a la comunidad más frecuentes se realizan mediante cursos de educación financiera, los que tienen alcance hasta el área rural donde tiene agencias y desarrolla sus operaciones.

Adicionalmente la Cooperativa presta apoyo a sus socios en temas de salud, a través del convenio con Laboratorios BIOCRUZ.

Realizan 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.

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

La Cooperativa mantiene su compromiso práctico de responsabilidad social en la oficina central, y en sus agencias tanto urbanas como rurales. Mejorando de esta forma su enfoque y compromiso práctico de RSE.

Con la aplicación de los indicadores de función social definidos por normativa se 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 orientan los principios de solidaridad y ayuda mutua.

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 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.
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	Toma medidas reparadoras en respuesta a reclamos y requerimientos de la comunidad.
1	Tratan el tema en forma reactiva según reclamos y requerimientos de la comunidad.

8.2 Relaciones con organizaciones locales

Como se anotó precedentemente la Cooperativa continua con 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.

Realizan campañas de donación de los funcionarios para atender necesidades de niños en hogares, ancianos abandonados, jóvenes en recuperación por drogas y alcohol, damnificados por desastres naturales como inundaciones, etc.

La Cooperativa está afiliada a la Federación de Cooperativas de Santa Cruz (FECACRUZ).

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

5	Actúa en asociación con organizaciones 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 organizaciones locales, manteniendo asociaciones de mediano a largo plazo.
3	Apoya a varias organizaciones con donaciones, financiamiento y divulgando experiencias exitosas
2	Conoce superficialmente sus actividades y responde puntualmente a eventuales pedidos de apoyo.
1	Se relacionan sólo a requerimiento.

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. Asimismo, destina el 5% de sus utilidades al fondo de educación.

Un caso relevante constituye el convenio con el Seguro VIDMER que cubre por \$us 1.500 los gastos de sepelio, a un precio simbólico de una prima de \$us 10 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 lo anterior, involucra a las organizaciones o liderazgos locales en el diseño y en la implementación de los proyectos sociales, contribuye financieramente e intercede ante otros organismos, públicos o privados.
- 4 Además de apoyo material, posee una política por la cual dispone de sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales para fortalecer los proyectos sociales (propios o realizados por terceros).
- 3 Además de donaciones desarrolla proyectos sociales propios, cede horas de sus empleados o equipos para actividades ligadas a esos proyectos.
- 2 Hace donaciones de productos y recursos financieros, cede instalaciones, y moviliza el trabajo voluntario de sus empleados.
- 1 Contribuyen mínimamente y sólo a requerimiento.

9. Medio Ambiente

9.1 Compromiso con aspectos del medio ambiente

La Cooperativa cuenta con una Política Ambiental, cuyo objetivo es velar por el desarrollo de una gestión ambiental responsable.

Por otra parte, en 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.

Debido a que la institución desarrolla sus servicios en el ámbito financiero, no produce niveles de residuos contaminantes preocupantes y cuenta con medidas de seguridad adecuada para atender a los asociados, clientes, usuarios y funcionarios, tanto con controles electrónicos y físicos instalados como con policías en las oficinas.

Ambiente Interno

La Cooperativa cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional. 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. Realizan tareas de registros sobre consumo de energía, agua, carburantes (aun no de generación de basura) que permitirán comparabilidad con la gestión siguiente.

Cooperativa La Merced

Indicadores Cuantitativos	2020	2019	2018	2017
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	4,266.64	4,488.17	4,350.08	4,532.21
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal):	25,605.00	37,880.41	44,444.00	34,947.00
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	332.24	348.48	329.54	276.92

Fuente: Cooperativa La Merced

Variación	2020	2019	2018	2017
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	-5.19	3.08	-4.02	
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal):	-47.94	-17.33	27.18	
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	-4.89	5.44	19.00	

Fuente: Cooperativa La Merced

Comparativamente se observa que se dio una disminución del consumo de energía eléctrica, el consumo de gasolina y diésel se redujo significativamente, principalmente por la cuarentena rígida de los primeros meses de la pandemia, el consumo de papel también se redujo.

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 lo anterior, adopta un proceso para medir y monitorear periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, llevando a cabo actividades de mejora de sus ambientes internos.
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	No han tratado técnicamente medidas de reducción de energía, agua, productos tóxicos o materias primas/materiales en relación con la mejora del ambiente.

Ambiente Externo

En la gestión 2020, debido a la crisis sanitaria no pudieron participar 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 tiene factores para calcular el impacto en el medio ambiente.

La política ambiental hace referencia a la preservación de la biodiversidad y/o al uso de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales; sin embargo, por la calidad de operaciones de servicios que realiza no está directamente relacionada con estos aspectos.

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	Adicionalmente a lo anterior, desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionándolos con la sustentabilidad ambiental.
4	Trata la cuestión ambiental como un tema transversal en la organización y la incluye en la planificación estratégica bajo criterios sistematizados y de gestión del medio ambiente.
3	Con base en las normas, prioriza políticas preventivas y posee un área o comité responsable del medio ambiente para el tratamiento de estos temas.

- | | |
|---|---|
| 2 | Cumple con los parámetros y requisitos generales exigidos por la legislación nacional, desarrolla acciones básicas de mejora ambiental. |
| 1 | No han tratado técnicamente la realización de acciones para mantenimiento o mejora 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.

Tienen señaléticas para informar y educar en forma permanente a través de tips que promueven el uso racional de recursos naturales.

Continúan con la campaña de ahorro de energía “Razona tu aire”, conscientes de la necesidad del ahorro de energía eléctrica y de que existen horarios en que no es necesario el uso de aire acondicionado, se establece un horario a partir del cual no es permitido el uso de los mismos en toda la institución, de igual manera en días de clima más frío.

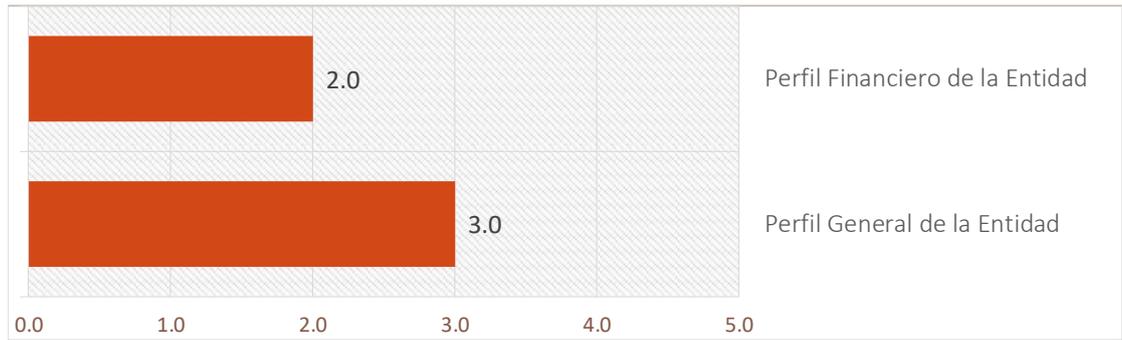
No se cuenta con un presupuesto definido para invertir en aspectos de conservación del medio ambiente.

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

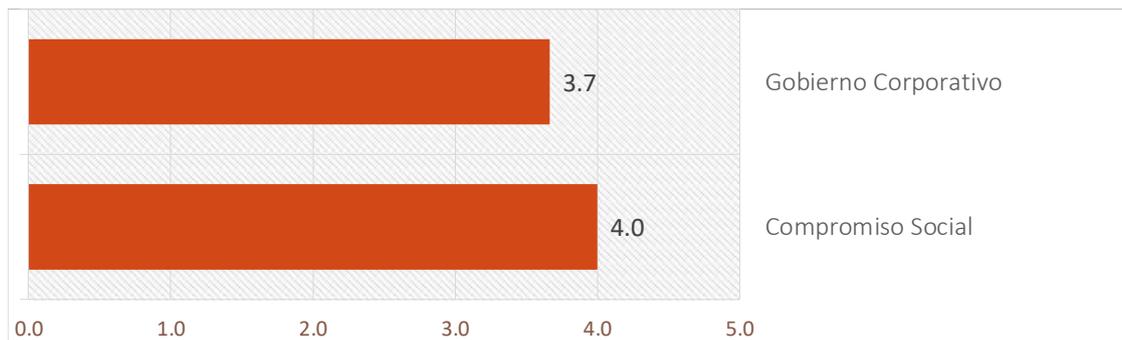
- | | |
|---|---|
| 5 | Adicionalmente a lo anterior, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa. |
| 4 | Además de campañas internas de reducción de energía, agua u otros, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados, de proveedores, de clientes y a la comunidad del entorno inmediato. |
| 3 | Desarrolla actividades de educación ambiental enfocadas en el público interno, poniendo a su disposición informaciones y promoviendo discusiones acerca del consumo consciente (p.e. de insumos madereros/forestales, plásticos, etc.). |
| 2 | Desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento de empleados sobre esa temática, puntualmente o como resultado de la presión externa (como exigencias del gobierno –laborales/ambientales, crisis de suministro, etc.) orientándose en los 3R. (Reducir, Reutilizar y Reciclar). |
| 1 | No realiza ningún tipo de actividad programada o no, orientada a la conservación del medio ambiente. |

ANEXO 1 -CALIFICACIONES

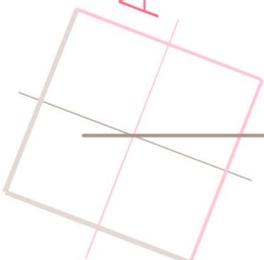
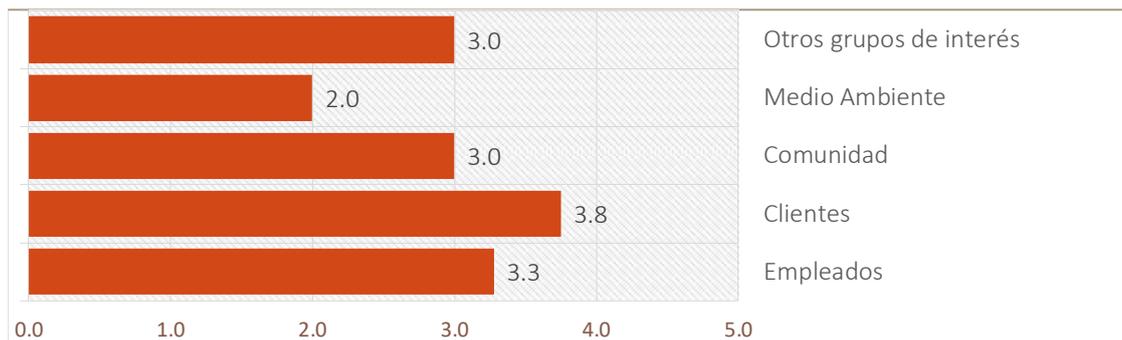
Equilibrio financiero:



Gestión social:



Responsabilidad social empresarial:



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 temas regulatorios, económicos y financieros de la Cooperativa.		
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		4,59 veces (459 %)	
	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)	(el salario total del individuo mejor pagado disminuye en 7,59% entre el 2019 y 2020, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto también disminuye en 5,55% entre el 2019 y 2020)	1,37 (137%)	
	3.B. Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	(el salario mínimo de la Cooperativa es bs 2.122 igual al salario mínimo nacional)	1 (100%)	
Presencia en la comunidad	1.P. Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Todos los contratos de la Cooperativa con los distintos proveedores de servicios y productos en su totalidad son nacionales.	Bolivianos %	En 2020 se adquirieron bienes y servicios por valor de Bs4.14 millones monto un tanto mayor respecto a 2019 que fue de 3.6 millones, incrementándose en 15. 8% respecto al 2019. El 100% de los gastos para las principales áreas de operación fue en proveedores nacionales

Trabajo digno y no discriminación	1.T. Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento <u>Grupo etario</u> 18 a 30 años 31 a 60 años <u>Género</u> H= Hombres M=Mujeres <u>Departamento</u>	Número de empleados: 100 GRUPO ETARIO 18 a 30: 35 31 a 60: 59 60 a más: 6 GENERO Hombres: 41 Mujeres: 59 DEPARTAMENTO Santa Cruz: 97 Beni: 3 PERSONAL PERTENECIENTES A ALGUNA RAZA O ETNIA ASOCIADA Hombres: 0 Mujeres: 0
	2.T. Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Contratados: 31 (31%) GRUPO ETARIO 18 a 30: 4 (12,9%) Hombres: 1 (25%), Mujeres: 3 (75%) 31 a 60: 25 (80,6%) Hombres: 12 (48%), Mujeres: 13 (52%) 60 a más: 2 (6,45%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 2 (100%) GENERO Hombres: 41; (41%) Mujeres: 59; (59%) DEPARTAMENTO Santa Cruz: 31 (100%) Beni: 0 (0%)
	3.T. Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Rotados: 54 (54%) GRUPO ETARIO 18 a 30: 10 (18,5%) Hombres: 6 (60%), Mujeres: 4 (40%) 31 a 60: 41 (75,9%) Hombres: 19 (46,3%), Mujeres: 22 (53,7%) 60 a más: 3 (5,6%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 3 (100%) GENERO Hombres: 25; (46,3%) Mujeres: 29; (53,7%) DEPARTAMENTO Santa Cruz: 54 (100%) Beni: 0 (0%)
	4.T. Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	2% 2 trabajadores

Capacitación	1.C. Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Alta Gerencia: 4 horas Hombres: 4 horas, Mujeres: 4 horas Mandos Medios: 4 horas Hombres: 4 horas, Mujeres: 4 horas Niveles Operativos: 4 horas Hombres: 4 horas, Mujeres: 4 horas
	2.C. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Durante el 2020 se efectuaron 27 cursos de capacitación. Las capacitaciones, debido a la crisis sanitaria se dieron a través de plataformas virtuales. Tienen como objetivo principal mantener actualizado al personal en el que hacer de las actividades financieras de la Cooperativa, esto con la finalidad de mejorar de forma continua los procesos y por ende la calidad de atención a los socios y clientes. Las capacitaciones se cumplieron según programa interno, entre otras se realizaron capacitaciones generales RSE. se capacitó al personal en Normativa de ASFI aplicadas al área de operaciones, Atención al cliente, Punto de Reclamo, Productos ofrecidos por la Cooperativa, Riesgo Integral. Seguridad de la información informática y física, Código de ética y código de conducta, Atención con calidad y calidez y contra toda forma de discriminación, Canje y fraccionamiento de material monetario, Política de aceptación de clientes, Formulario PCC-01, Atención en caja, Responsabilidades del sujeto obligado, responsabilidades del Consejo de Administración, responsabilidades de la Gerencia General, riesgos a los que el sujeto obligado está expuesto, Seguridad Física, Revisión y evaluación de control y prevención de lavado de dinero, Registro de información del sistema de registro del mercado integrado, Procedimientos para clientes PEP, Reglamento para entidades de intermediación financiera que actúan como puntos de venta de seguros de comercialización masiva, Sistema de captura de información periódica, Cartera de crédito, Conceptos, etapas de la debida diligencia DS No 910.
	3.C. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	El 2020 se hicieron Evaluaciones de desempeño a 93 empleados. 93%

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	<p>Directivos: 10 Hombres: 7 Mujeres: 3 Rango de Edad: 31 a 60: 8 60 a más: 2 Perteneientes a Minorías: 0 Alta Gerencia: 19 Hombres: 10; Mujeres: 9 Rango de Edad: 31 a 60: 17 60 a más: 2 Perteneencia a minorías: 0 Mandos Medios: 23 Hombres: 11; Mujeres: 12 Rango de Edad: 18 a 30: 3 31 a 60: 20 Perteneencia a minorías: 0 Niveles Operativos: 58 Hombres: 20; Mujeres: 38 Rango de Edad: 18 a 30: 32 31 a 60: 22 60 a más: 4 Perteneencia a minorías: 0</p>
	2.D. Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	<p>Alta Gerencia: 1,05 Mandos Medios: 1,37 Niveles Operativos: 1,0</p>
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.
	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 (72 empresas), con esto contribuir a una mejor calidad de vida y apoyarlos en su economía familiar. Adicionalmente se cuenta con un Seguro denominado VIDMER, los socios y/o clientes pueden contratar el seguro por un costo de \$us10 anuales y tener una cobertura de \$us 1.500.
	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 cuenta una Política Ambiental 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	Se cuenta con 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. En cuanto a acciones contra la pobreza se tienen créditos dirigidos a población de menores ingresos (hasta dos salarios mínimos nacionales). Para facilitar el acceso universal a todos los servicios se cuenta con créditos para personas con discapacidad, créditos otorgados a zonas rurales (Samaipata, San Javier y Concepción), servicios de pago en zona rural. Se mantiene el servicio de cobranza de gas, luz, agua, etc. para facilitar a nuestros socios y clientes (especialmente de zonas alejadas).
	3.E. Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y Productos	Se cuenta con: Política para el diseño de nuevos productos y servicios Política de Créditos y Política de captaciones
	4.E. Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	Durante el 2020 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, uso de productos y servicios financieros. En San Javier se realizaron capacitaciones a mujeres emprendedoras, la capacitación se llevó a cabo en el Salón del Consejo Municipal.
Satisfacción del Cliente	1.S. Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	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 72 empresas de descuentos (CLUB "Familia La Merced") aspecto que les permite mantener e incrementar socios y clientes.
	2.S. Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	El 2020 se realizó una encuesta de satisfacción del cliente a los socios y usuarios de la Cooperativa. Los resultados de esta encuesta fueron satisfactorios y permiten identificar oficinas en las que es necesario realizar algún cambio o ajuste para elevar el nivel de satisfacción de los socios y usuarios.
	3.S. Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Total reclamos: 8 Porcentaje de reclamos resueltos: 100%. Medidas correctivas: Se capacitan a todos los encargados del Punto de Reclamo en normativa y en trato y atención al cliente. Se trata de explicar todo lo necesario al cliente y de proporcionarle la información de manera transparente para que esté al tanto de todo.

Conciencia Ambiental	1.A. Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	<p>-Se mantiene la práctica de racionamiento de energía eléctrica manteniendo los aires acondicionados apagados de 8:00 a 9:00 de la mañana.</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.</p> <p>-Se han Implementado contenedores para el separado de basura por material reciclable.</p>
	3.A. Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Se tiene un comparativo de consumo de energía eléctrica y gasolina que muestra menor consumo el 2020 que el 2019, aún se está ajustando la forma de medir mejor en términos de gasto.
	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	<p>Monetarias: Multas por retrasos de información: Dos (2)</p> <p>Monto de sanciones pecuniarias pagadas: bs 21.400 Número de sanciones no monetarias: Cero (0)</p>