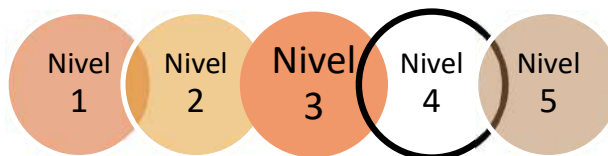


Informe de Calificación Social

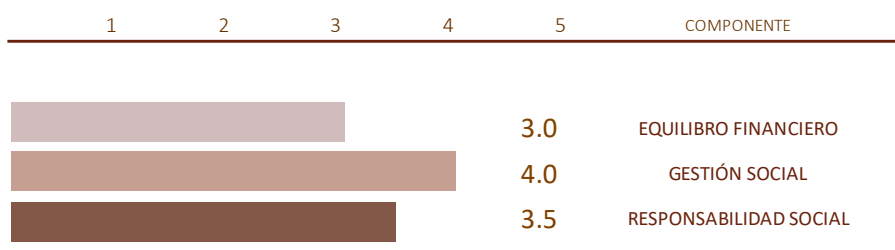
A Diciembre 2021

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



Calificación: **3.7 / 5**

Tendencia: ➡ Estable



PRINCIPALES INDICADORES

▪ VB-Crédito Productivo	Si	▪ Número Asociados	52.934
▪ EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	Si	▪ Hombres	28.806
▪ EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	Si	▪ Mujeres	23.766
▪ PAF	11	▪ Personas Jurídicas	362
	Santa Cruz, Beni	▪ Total Personal	92
		▪ Mujeres	51
▪ Activo:	46,27 mill. \$us	▪ Hombres	41
▪ Variación	-2,85%	▪ Con capacidades diferentes	2
▪ Prestatarios:	2.362 personas	▪ Capacitación	
▪ Pobreza (NBI) /Santa Cruz	28,3%	▪ Mujeres	51
▪ No. Prestatarios con diferimiento	1.769	▪ Hombres	41
▪ Beneficiarios cartera reprogramada/refinanciada	1.160	▪ Personal	
		▪ Contratado	19
		▪ Promocionado	0
		▪ Rotado	29
		▪ Decrecimiento	-8,0%
		▪ Actividad	
		▪ Pro-ambiental	Si

APROXIMACIÓN
A Objetivos de
Desarrollo
Sostenible
(ODS):



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

Principales Conclusiones

Entorno en recuperación con políticas de enfoque social: conjuntamente el ritmo de avance de la economía en general, después del estancamiento generado por la pandemia, la Cooperativa gestionó la cartera de créditos en el marco de las disposiciones de alivio a los prestatarios emitidas por las autoridades, mediante las reprogramaciones y refinanciamientos de créditos. Estas medidas permitieron mantener la inclusión financiera de los prestatarios afectados por la crisis sanitaria y, por otra parte, reimpulsar la productividad del sector microempresarial y comercial que atiende además de las familias clientes vía créditos de consumo y para vivienda. Realiza esfuerzos para abarcar zonas desatendidas en áreas rurales.

Perfil financiero: Se desenvuelve en un entorno altamente competitivo frente entidades con mayor tamaño y gama de servicios. La entidad realiza esfuerzos para abarcar zonas desatendidas. Mantiene un perfil financiero relativamente sano, presenta resultados positivos en términos de crecimiento del total activo. Presenta un CAP de 13,25% por encima de la norma. En cuanto a rentabilidad presenta un ROE y ROA inferior al sistema cooperativo y al sistema bancario. Mayor liquidez en relación con el promedio del sector cooperativo. Cartera en mora y cartera diferida afecta la calidad productiva del activo, calidad de cartera con mora levemente superior respecto a su sector, la cartera reprogramada mantiene una tendencia creciente y su representatividad en la cartera bruta es elevada, debido a la aplicación de los lineamientos de alivio financiero por impacto de la pandemia (reprogramaciones y refinanciamientos).

Función social: al igual que las cooperativas del sistema, CME se creó para resolver las necesidades de carácter social y económicas de sus socios. Los principios solidarios y de ayuda mutua, apuntalan el desarrollo integral de sus socios y clientes y, consecuentemente, los objetivos de la función social establecidos en la Ley de Servicios Financieros Nro. 393. Las operaciones de ahorro y crédito que brinda la Cooperativa a sectores de medianos a bajos ingresos, así como la educación cooperativa y financiera son un importante accionar para superar los factores de pobreza. Bajo el principio de libre adhesión combate la exclusión social y es destacable la práctica democrática que, bajo el principio de un socio un voto, independientemente del monto de aporte en el capital, facilita su participación.

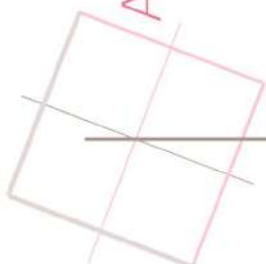
Compromiso Social: El enfoque de servicio al desarrollo integral de CME, incluye los ámbitos económico, social y ambiental mediante servicios financieros como el ahorro y el crédito a sectores populares, caracterizadas por tener bajos a medianos ingresos al igual que a la micro empresa. Debe remarcarse 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. La Cooperativa rinde cuentas al regulador mediante los reportes de RSE y de Función Social, mostrando indicadores en continua mejora. Aplica y materializa su compromiso social constituyendo fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad, de acuerdo con la Ley de Cooperativas Nro.356. Bajo un enfoque de sostenibilidad, en forma general, CME también tiene aproximaciones a 5 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Responsabilidad hacia Empleados basada en lineamientos legales: CME promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación. En los últimos años se observa una tendencia decreciente del número de personal. CME promueve un adecuado clima laboral y de relación armónica dentro de la entidad, sin embargo, no realizan estudio de Clima Laboral. Cuidan la salud de los funcionarios con programas de salud preventivos y fomentando la capacitación y actualización del personal en temas relacionados con la salud. Anualmente realizan evaluaciones de desempeño al personal. Se promueve la capacitación al personal, con el principal objetivo de mejorar la atención con calidad y calidez. El 2021, se realizaron 41 capacitaciones internas y 18 externas.

Cumplimiento básico de responsabilidad con Clientes: CME, opera en áreas urbanas y rurales, de Santa Cruz y Beni (Riberalta). Realiza importantes esfuerzos para fomentar la inclusión financiera a pesar de los efectos negativos por la pandemia, durante el 2021 cumple disposiciones legales que permiten reprogramación y/o refinanciamiento de los créditos. Promueve la inclusión a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez y sin ningún tipo de discriminación. Los productos y servicios que presta están de acuerdo con la actividad, ubicación geográfica y recursos tecnológicos con los que cuenta cada región. Cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente. Realizan Estudios de Satisfacción al Cliente. Cuentan con Punto de Reclamo y buzones de sugerencias en todas sus agencias.



Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

La gestión 2021 se presentó con importantes desafíos relacionados con la necesidad de regenerar las fuentes de empleo y cubrir los costos sociales de la pandemia. Los diferentes análisis de organismos internacionales señalan que la recuperación se dio en diferente magnitud dependiendo de las regiones y características propias de las políticas implementadas en cada país, sin embargo en todos los casos se destaca la efectividad del accionar contra el Covid-19 y sus variantes, es decir recuperar o mantener la buena salud de su población, respecto a la recuperación económica.

En relación con el crecimiento mundial el FMI ha establecido en 5,9% para el 2021 y para las economías emergentes y en desarrollo 6,9%. En América del Sur terminó el 2021 con 6,5% de crecimiento debido a la ralentización en el Brasil, aunque economías como las de Perú y Chile superaron el 10% por el incremento de precios de las materias primas.

En el caso de Bolivia el Informe del Ministerio de Economía y Finanzas (12.05.2022) señala que después de "...la fuerte recesión económica de la gestión 2020, el crecimiento de la economía boliviana llegó a 6,1%, superando las expectativas iniciales planteadas por organismos internacionales. Este resultado se debió a las políticas de atención a la pandemia y al amplio conjunto de políticas económicas destinadas a la reconstrucción de la economía". En general la economía nacional tuvo una recuperación el año 2021 por el levantamiento de las restricciones que frenaron en gran parte la actividad económica de distintos sectores. El informe del Instituto Nacional de Bolivia (INE), expone que la tasa de crecimiento se explica por la variación positiva de la producción de sectores como: Minerales Metálicos y no Metálicos (37,68%), Transporte y Almacenamiento (21,80%), Construcción (17,89%), principalmente.

Entre otros de los indicadores relevantes del 2021 señala que la inflación se situó en 0,9%, siendo la más baja de la región. La política cambiaria se enfocó en mantener estable el tipo de cambio y neutralizar las presiones inflacionarias.

Entre las medidas sociales se continuó con las transferencias a la población mediante el Bono contra el Hambre, el Bono Juancito Pinto, Bono Juana Azurduy y Renta Dignidad. Se redujo la tasa de desempleo abierto urbano anual a 5,2%, de 8,4% en 2020.

A diciembre de 2021, las Reservas Internacionales Netas (RIN), presentaron un saldo de \$us 4.753 millones, monto que cubre seis meses de importaciones de bienes y servicios, aunque presentan un decrecimiento durante los últimos años. La balanza comercial presenta un superávit y las remesas familiares continuaron aportando de forma positiva a la cuenta corriente.

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

A diciembre de 2021 el sistema financiero y específicamente el de intermediación financiera mantienen sus operaciones en el marco de la Ley de Servicios Financieros Nro.393 que dispone que el Estado cumple 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. Para ese efecto la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a través de la emisión de normas y la consiguiente supervisión de su cumplimiento, controla la evolución del sector.

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.

2.1 Entorno Normativo

Las directrices de la ASFI orientan las operaciones de las entidades de intermediación financiera (EIF), impulsando el crédito al sector productivo mediante límites de obligatorio cumplimiento en cartera de créditos (que no aplican a las Cooperativas de Ahorro y Crédito) y, asimismo, con límites a las tasas de interés al crédito productivo y para 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%).

Durante la gestión 2020 la Autoridad de Supervisión reglamentó el diferimiento del pago de cuotas de crédito (Leyes N° 1294 de 1 de abril de 2020 y N° 1319 de 25 de agosto de 2020) y los procedimientos para la reprogramación y refinanciamiento de la cartera diferida según DS N° 4409 del 2 de diciembre de 2020 y lo dispuesto por la ASFI en la Circular 669/2021 de 14 de enero de 2021. Acorde con la data del ente supervisor la cartera diferida, pasó de Bs 20.059 millones en 2020 a Bs 11.862 millones en 2021 (disminución de 41%).

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 2021 continuaron con un comportamiento favorable para la economía boliviana.

Según informa la ASFI, de la evolución de las EIF el año 2021 se destaca la siguiente data:

- En general registraron Bs 308.067 millones en activos totales, Bs 20.082 millones (7%) más que la gestión pasada.

- Los depósitos del Sistema de Intermediación Financiera, compuesto por 64 entidades (se agregan 6 CAC en 2021), alcanzaron a Bs 211.084 millones (6,9% más que hace un año), mientras que la cartera de créditos se ubicó en Bs 199.380 millones, mayor en Bs 7.883 millones (4,1% decrecimiento) con relación a similar periodo de 2020.
- Los índices de profundización financiera bajaron respecto al 2020, en depósitos del 78% a 76% y en cartera de créditos 76% a 71% al 2021.
- La mora de cartera de créditos alcanzó 1,6%; mientras que las provisiones duplicaron este saldo en 209%.
- La liquidez (disponibilidades más inversiones temporarias/depósitos de corto plazo) fue de 62,5%, lo que muestra adecuada capacidad para cubrir obligaciones de corto plazo.
- El CAP se situó en 12,9%, mayor al mínimo legal en 2.9% (el CAP mínimo legal es de 10%).
- Las utilidades por un valor de Bs 1.541 millones fueron mayores en 60,5% respecto a registros del 2020 (ROA 0,5% y ROE 7%).
- El informe del BCB respecto a los indicadores de acceso al sistema de intermediación financiera identifica una recuperación después de la menor dinámica del crecimiento por efecto de la pandemia en 2020, de forma que el 2021 las cuentas de depósitos aumentaron 8,3% y el número de prestatario 6,1%. Asimismo, los Puntos de Atención Financiera (PAF) subieron en 5,8%.

En general, según la Autoridad Monetaria, durante la gestión 2021, el sistema de pagos nacional operó de forma segura y fluida en un entorno de interconexión e interoperabilidad, lo cual permitió el procesamiento de las transacciones electrónicas de la economía en un escenario de recuperación de la actividad económica.

2.3 Entorno Sistema de Cooperativas

El tamaño del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) son 36 respecto al total de entidades de intermediación financiera al 31 de diciembre de 2021 que son 64, puede dimensionarse según las cifras siguientes:

- Del total de activos del Sistema equivalentes a Bs 308.067 millones las CAC representan el 3,1% con Bs 9.466 millones, participación porcentual que se mantiene respecto al 2020.
- De los depósitos del público que alcanzaron a Bs 211.084 millones en el Sistema, las CAC representan el 3,2% con Bs 6.657 millones. El indicador de liquidez de las CAC es de 73,1% el mayor del sistema que es de 62,5%,
- La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera suma Bs 199.380 millones al 31 de diciembre de 2021, correspondiendo a las CAC el 3,4% con Bs 6.698 millones. La mora de la cartera del sistema de intermediación representó el 1,56% de la cartera total y el índice de mora alcanzó a 2,5% en las CAC.
- El patrimonio en el sistema asciende a Bs 22.956 millones con un CAP de 12,9%, el nivel de CAP en las CAC es de 19,3%.

- De las utilidades totales del Sistema que alcanzaron a Bs 1.541 millones, corresponden el 2,1% con Bs 32 millones a las CAC.

2.4 Entorno sobre Inclusión Financiera

La Función Social del sistema financiero se traduce en criterios de inclusión financiera que implica que los servicios financieros deben ser accesibles, utilizados y generar satisfacción por su calidad y calidez.

Al respecto la ASFI ha publicado que los puntos de atención financiera (PAF) incrementaron de 7.276 en 2020 a 7.573 en 2021; de este último dato, 6.628 están en área urbana y 945 en la rural.

Respecto al uso de servicios financieros medido por el número de tarjetas de débito y crédito respecto a la PEA, presenta resultados de 100% y 3,1% respectivamente.

Respecto al nivel de satisfacción de los consumidores financieros aún no se cuentan con resultados oficiales publicados por la ASFI, manteniéndose la misma información en la publicación "Reporte de Inclusión Financiera a marzo del 2022" donde se 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 disminución que se explica por los negativos efectos de la pandemia sobre la atención al público.

3. Perfil de la Entidad

3.1 Perfil general de la entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R.L. es una asociación económica y social de responsabilidad limitada, de fondo social y número de asociados variable e ilimitado, pretende la sostenibilidad empresarial en armonía con el entorno.

Nace 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.

El 2021 fue para el Sistema Financiero y, para la Cooperativa en especial, muy difícil y también para los socios que como clientes prestatarios vieron fuertemente afectadas sus actividades económicas debido a la crisis sanitaria causada por la pandemia, como consecuencia de ello, el gobierno nacional dictó disposiciones legales, que permiten el refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas que fueron diferidas, situación que afectó a la liquidez de la Cooperativa.

En ese escenario la entidad sorteó sus necesidades en forma resiliente logrando mantener sus principales indicadores vitales. En la gestión 2021 se dio continuidad al tratamiento y consideración caso por caso de aquellas operaciones crediticias diferidas y que posteriormente fueron objeto de reprogramación y/o refinanciamiento.

La Cooperativa cuenta con una red de agencias en los departamentos de Santa Cruz y Beni, con su oficina Central en Santa Cruz de la Sierra y 5 agencias urbanas y 5 rurales.

El 2021 se cerró la Agencia Alto San Pedro de la ciudad de Santa Cruz, y las agencias San Javier y Minero, estas dos últimas debido principalmente a la reducida actividad económica en esas dos localidades.

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 (Grigotá)	Urbana	A
Agencia 2	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra (Mutualista)	Urbana	A
Agencia 3	Santa Cruz	Concepcion	Rural	M
Agencia 4	Santa Cruz	Cotoca	Rural	A
Agencia 5	Santa Cruz	Guarayos	Rural	A
Agencia 6	Santa Cruz	Montero	Urbana	A
Agencia 7	Santa Cruz	Samaipata	Rural	A
Agencia 8	Santa Cruz	San Ignacio De Velasco	Rural	A
Agencia 9	Santa Cruz	Yapacani	Urbana	A
Agencia 10	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 11 PAF a nivel nacional, 17 personas contratadas a tiempo completo para atención en cajas y en total tiene 92 funcionarios.

Cooperativa La Merced

Puntos de Atención Financiera por Tipo	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Oficina Central	1	3	55
Sucursales	0	0	0
Agencias Fijas	10	14	37
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 9 municipios de los departamentos de Santa Cruz (Santa Cruz de la Sierra, Concepción, Cotoca, Guarayos, Montero, Samaipata, San Ignacio de Velasco, Yapacani) y Beni (Riberalta).

Las principales líneas de negocio de la Cooperativa se orientan al microcrédito, créditos de consumo y de vivienda, también ofrece captación de recursos (cuentas de ahorro y DPF) en bolivianos y dólares. 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.

Cuenta también con el servicio de Ordenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF), el 2021 se incrementaron las OETF, se enviaron 2.225 (2020: 1.624) transferencias y se recibieron 13.858 OETF.

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 (cerrada en octubre 2021) y Concepción), créditos destinados a personas adultas mayores y/o personas con discapacidad.

De forma general, considerando que es una entidad de filosofía cooperativa, que tiene una orientación inclusiva en sus operaciones y cumple la función social para eliminar la pobreza, así como la exclusión social y económica de la población a la que brinda servicios, puede concluirse que la Cooperativa tiene un importante acercamiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que buscan dicha transformación social, destacándose las aproximaciones a 5 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 del Pacto Global de Naciones Unidas.

3.2 Perfil financiero de la entidad

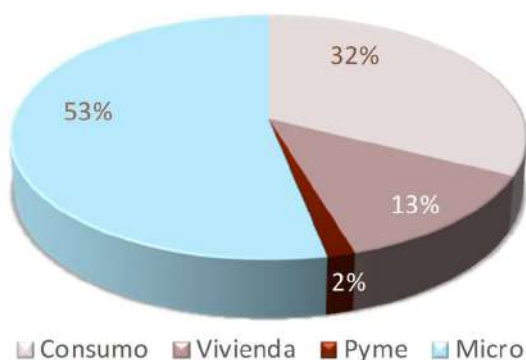
A pesar de la coyuntura, la Cooperativa ha efectuado los esfuerzos necesarios para afrontar los efectos negativos de la pandemia, ha cumplido con las medidas de reprogramación y/o refinanciamiento a los prestatarios dictadas por el Gobierno nacional, satisfaciendo el mandato de los socios de precautelar por el equilibrio social y económico de la entidad.

En ese contexto, la Cooperativa presenta un decrecimiento en su actividad crediticia, en línea con el mercado de cooperativas. Respecto al 2020 la cartera disminuye en un 3,41%. Las captaciones disminuyen en 0,22% respecto al 2020.

Durante la gestión 2021 se otorgaron 399 (2020: 168) créditos a 262 socios del área urbana y 72 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 y fortalece su diversificación de ingresos. Genera utilidades muy bajas.

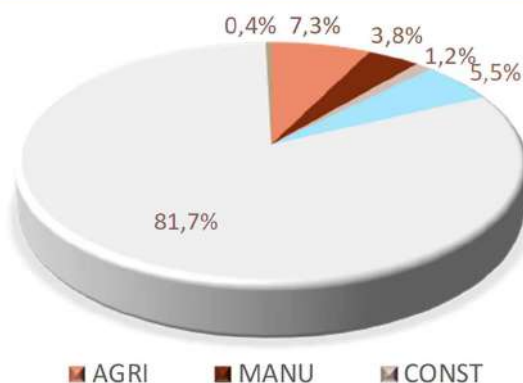
CME: Cartera por Tipo del Crédito



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

La mayor parte de sus colocaciones se concentran en microcréditos (53%), en créditos a personas (32%), créditos para vivienda (13%) y créditos PYME (2%).

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 2021, el 81,7% de cartera está en servicios, el 7,3% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 5,5% en comunicación, manufactura 3,8%, 1,2% en construcción.

La composición de la cartera es muy parecida a la de sus pares en cuanto a tipo y destino de crédito.

La Cooperativa mantiene un CAP a diciembre de 2021 del 13,25% inferior a sus similares del sistema cooperativo que se encuentran en promedio en el 19,34%, 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.

INDICADORES	Descripción	CME	Sistema Coop.	Sistema Banca (múltiple)
Solvencia	Patrimonio/Activo	10,32%	14,99%	6,66%
	Coefficiente de Adecuación Patrimonial	13,25%	19,34%	11,99%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp. / Oblig.a Corto Plazo	75,47%	72,87%	59,83%
Mora	Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera	2,52%	2,47%	1,49%
	Cartera Vigente Total/Cartera	97,48%	97,53%	98,51%
Rentabilidad	ROE	1,80%	2,58%	8,17%
	ROA	0,19%	0,35%	0,51%
Eficiencia	Gastos de Administración / (Activo + Contingente)	-6,36%	-6,06%	-2,65%
Composición pasivo	Oblig.con el Público / Pasivo + Patrimonio	81,78%	71,39%	68,58%
	Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	704	624	961

Fuente: Información financiera ASFI.

Como se observa en el cuadro, la Cooperativa cuenta con un indicador de solvencia razonable, inferior al sistema cooperativo pero superior al bancario.

La cartera tiene un índice de mora superior al del sistema cooperativo y de la mora del sistema bancario. Cabe resaltar que la mora para la Cooperativa fue menor que la mora de la gestión 2020, esta disminución se debe principalmente a la reprogramación de créditos con cuotas diferidas.

En cuanto a rentabilidad, presenta un ROE y ROA inferior al sistema cooperativo y al sistema bancario.

Cuenta con un nivel mayor de liquidez comparado con sus similares en el sistema cooperativo y por encima del sistema bancario. La Cooperativa fondea aproximadamente el 75% del pasivo total mediante depósitos a plazo fijo. A pesar de que el plazo de sus captaciones para el 2021 es menor que el plazo de captaciones para el 2020 (736 días) sigue siendo mayor que el del resto del sistema cooperativo, mostrando buen nivel de confianza de sus depositantes.

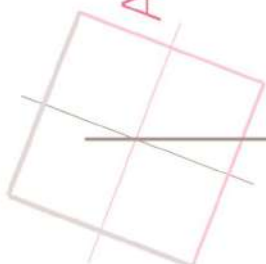
El indicador de eficiencia se muestra un tanto alto respecto a sus pares en el sistema cooperativo pero muy alto comparado con el sistema bancario.

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

AMBIENTE	• Mejor control del entorno de crisis sanitaria, presenta lenta recuperación de las variables macro económicas. • Se advierten nuevos riesgos por el cambio climático. • Entorno normativo se mantiene direccionado a la función social, en consonancia con la naturaleza social del sistema Cooperativo.
LIQUIDEZ	• Niveles de liquidez altos en relación al promedio generan improductividad • Principal fuente de fondeo son las captaciones del público con plazos de permanencia de depósitos menores a la banca.
POTENCIAL DE RETORNO	• Rentabilidad menor que la de sus pares cooperativas. • Niveles de gasto administrativo levemente superior al promedio de las Cooperativas.
ACTIVOS	• Crecimiento del total activo respecto al 2021. • Cartera en mora y cartera diferida afecta la calidad productiva del activo.
CAPITAL	• Nivel del CAP por encima de la norma con margen para expansión aunque menor que el promedio del sistema cooperativo.
ADMINISTRACIÓN	• Nivel de eficiencia levemente mayor al promedio del sistema cooperativo. • Cumple los lineamientos regulatorios. • Aplica indicadores de sostenibilidad en el uso de recursos como el agua, energía, etc.



Gestión Social y Compromiso con la Sociedad



4. Compromiso Social

4.1 Misión y Visión

La Cooperativa cuenta con un Plan Estratégico formulado a finales del 2020, para el periodo 2021-2025, el Plan fue formulado conteniendo los principales lineamientos establecidos como función social en la Ley de Servicios Financieros 393. El cumplimiento de los objetivos de función social es reportado en un informe anual de Balance Social establecido por la Autoridad de Supervisión y la calificación del desempeño social. 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 consciencia social dentro de la Cooperativa, se incorpora la gestión de la RSE dentro de la planificación estratégica.

La cooperativa ha mantenido su misión y visión, comprometiendo su servicio con la siguiente declaración:

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.”

Dicho compromiso cubre los ámbitos económico, social y ambiental, destacándose el enfoque social que implica. 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. Alineándose de tal forma con los propósitos de la función social.

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.”

Debe destacarse que el marco institucional de la entidad tiene base en la filosofía del cooperativismo de manera que sus principios son de alto contenido social, consecuentemente es natural que se oriente al bienestar social de las personas con las cuales mantiene relaciones, no obstante, tratándose de una empresa cooperativa también desarrolla sus actividades buscando la competitividad en el mercado y la sostenibilidad en un desafiante entorno.

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

4.2 Valores

Durante el 2021 se han mantenido los valores y principios bajo los cuales se rige la Cooperativa. 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:

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.

Conforme a la doctrina cooperativa la entidad presta servicios con criterios de inclusión y sin discriminación de ningún tipo, además que todo el personal se orienta por un principio de neutralidad política.

En caso de dilemas o denuncias de orden ético, las mismas, son materia para el “Tribunal de Honor” que orienta y define acerca del tratamiento y los grados de faltas y sanciones, según disposiciones del Código de Ética y normas de Gobierno Corporativo.

La difusión de la misión y visión se publica en la página web institucional, en las memorias anuales, boletines mensuales y están expuestas en la sala de atención al público; los valores están mencionados en la página web como título, pero no están publicados.

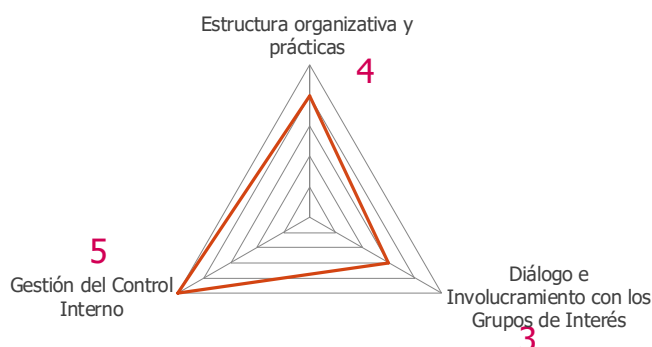
Durante la gestión se dieron cursos de capacitación o formación específica sobre el Código de Ética y Código de Conducta, esta capacitación estuvo dirigida a todo el personal. También se realizaron capacitaciones virtuales y presenciales en RSE a todas las áreas y agencias de la Cooperativa. Los eventos 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 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 Código de Gobierno Corporativo, así como el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y el Código de Ética vigente durante toda la gestión y sin cambios.

Participación y Composición

En cumplimiento de la Ley General de Cooperativas N° 356 y de sus estatutos, los directivos son elegidos mediante el voto individual de los socios/as, bajo el principio de un socio un voto, importante diferencia respecto a la banca meramente comercial. Este modelo democrático de gobierno prioriza la participación de los socios, por encima del valor monetario de sus certificados de participación.

En la gestión 2021 se contaron un total de 23.766 socias mujeres y 28.806 socios hombres habilitados para votar, lo que representa un incremento de 0,41% del total de socios respecto al año 2020. Durante el 2021 realizaron 3 Asambleas, en las mismas participaron 202 socios, de los cuales 102 son mujeres y 100 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.

El equipo del Consejo de Administración está compuesto por siete miembros, de los cuales tres son abogados, el presidente es ingeniero químico, hay un ingeniero comercial, un ingeniero en construcción civil y un ingeniero agrónomo. Entre todos tienen experiencia promedio en funciones directivas de 2,6 años en promedio y en sus actividades como profesionales 33 años en promedio.

Por su parte el Consejo de Vigilancia cuenta entre sus miembros con una comunicadora social como presidente, un auditor financiero y un administrador de empresas y abogado. Tienen una

experiencia promedio en funciones directivas de 2,3 años y en sus actividades como profesionales 28,7 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.

De alta importancia para la democracia cooperativa es el Comité Electoral, que tiene funcionamiento ad hoc bajo un reglamento específico, garantizando el cumplimiento de los requisitos exigidos a los postulantes y 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 publica semestralmente por medios de prensa sus estados financieros, asimismo se difunden en la memoria anual distribuida entre sus asociados, la cual contiene entre los principales informes los de los Consejos de Administración y de Vigilancia, el informe de Responsabilidad Social Empresarial, informe de Gobierno Corporativo, y el dictamen del auditor externo. En la memoria de gestión 2021 se publicó la misión y visión institucionales y también se publicó en la página web de la entidad.

La situación económica y financiera de la entidad se conoce a través de los reportes estadísticos y otros oficiales dirigidos a la ASFI, ésta autoridad publica periódicamente esa información junto a la reportada por las entidades del sistema financieros en su página web.

En forma anual, en la Asamblea General de socios, efectúan la rendición de cuentas y además de exponer y explicar los resultados de la gestión, hacen conocer las observaciones de las autoridades y sus respectivas soluciones, para finalmente requerir la respectiva aprobación.

Un importante factor de transparencia constituyen los informes emergentes de las visitas de inspección de la ASFI, los que incluyen una matriz de observaciones que entrega dicha autoridad, la cual sirve de base para formular un plan de mejora de los aspectos observados. En la presente gestión, la cooperativa ha venido realizando correcciones y ajustes de acuerdo con las observaciones recibidas del seguimiento a la Inspección ordinaria de Riesgo de Liquidez de la ASFI. Adicionalmente la ASFI les hace llegar comunicaciones para su mejor control, basadas en la normativa vigente y como resultado de la supervisión de gabinete.

Los informes de gobernabilidad requeridos por norma, así como el informe de RSE, han sido emitidos en la gestión y no reportan conflictos de interés.

La entidad cuenta con las políticas establecidas para el buen gobierno corporativo cuya relación se hace conocer en el informe de gobierno corporativo.

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)

La entidad ha identificado a sus principales grupos de interés y figuran en su política los siguientes: 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.

Sus prácticas comerciales conforme a sus lineamientos éticos son leales, se basan en principios de sana competencia, previendo que sus actividades comerciales y de publicidad no tengan contenido que pueda deteriorar la confianza de los consumidores financieros.

El contacto con clientes y socios es directo a través de la plataforma de servicios, durante el curso de las operaciones de captación, colocación y/o prestación de servicios. Mantiene a clientes y socios informados 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 desempeño de responsabilidad social empresarial, relaciones con otras entidades, etc., aparte de los temas comerciales sobre productos y servicios que oferta la entidad.

Para atender reclamos de clientes cuentan con el “Punto de Reclamo”, acorde a disposiciones normativas, donde se da acceso mediante un formulario que también se halla a disposición en su página web, a que se presenten las quejas por los servicios. En la gestión 2021 se tuvieron 11 reclamos que fueron resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente.

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. 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, aunque en algunos casos de retrasos u omisión en el envío de información tuvieron que pagar multas.

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.

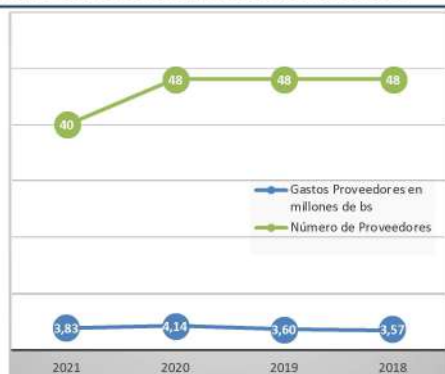
Durante el 2021 la Cooperativa tuvo una visita de inspección de la ASFI: Inspección ordinaria de riesgo de liquidez.

Durante el 2021, no se evidenciaron multas por el incumplimiento a normas del seguro de corto plazo y/o largo plazo, ni tampoco multas por el incumplimiento a los derechos laborales, derechos humanos por faltas a la dignidad, a la equidad, abuso u otros relacionados.

En la gestión analizada es de destacar el esfuerzo realizado, al igual que el resto del sistema, para cumplir con las disposiciones de diferimiento y/o reprogramación de cartera. Las disposiciones de reprogramación y/o refinanciamiento han resultado como una importante prueba para la liquidez y solvencia de las entidades.

Con los colaboradores se mantuvo un ambiente de estabilidad, aunque se tuvo que disminuir en número dada la ralentización de la cartera de créditos, no se presentaron eventos de conflictos u otros que hayan sobrepasado mandos tácticos y/o estratégicos.

CME: Gasto en Proveedores y Número de Proveedores



Fuente: Cooperativa La Merced. Elaboración: AR-LAT.

En relación con los proveedores la Cooperativa trabaja solamente con empresas jurídicas o naturales nacionales, cuenta con 40 proveedores. En cuanto a compras se observa que en 2021 adquirieron bienes y servicios por valor de Bs 3.83 millones monto menor respecto a 2020 que fue de Bs 4.14 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 prevenir, 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 de los impactos socio ambientales negativos o positivos generados por sus actividades, los que sirven de base para la reorientación de políticas y/o 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.

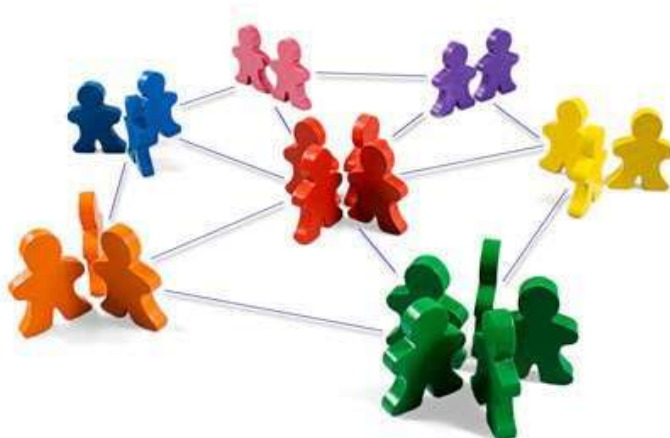
La Cooperativa aplica la norma de RSE y de Función Social y mide su cumplimiento con los indicadores dispuestos en dicha normativa. El área de Auditoría Interna durante el 2021, entre otras, realizó revisiones al cumplimiento del Reglamento de RSE, Buen Gobierno Corporativo y al Reglamento para contribuciones o aportes a fines sociales. No habiendo encontrado observaciones al respecto.

Anualmente reciben un informe de calificación de Desempeño RSE, para la gestión 2020 se tiene el efectuado por Análisis Real Latinoamérica SRL que presenta una calificación de 3,5 sobre 5 con tendencia estable.

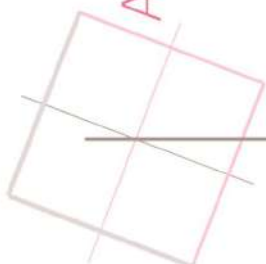
Los directivos y ejecutivos tomaron conocimiento del informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión 2020 y derivaron al Jefe de Área para las acciones consiguientes.

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, entre las que destacan: 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, y de manera conjunta establecen los 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.

Considerando la situación irregular de actividades por la emergencia sanitaria y la situación coyuntural socioeconómica por la que atravesó el país la Cooperativa al igual que otras entidades financieras ha tenido que realizar ajustes, readecuar y reestructurar procesos operativos para ajustar la estructura administrativa aplicando políticas y procedimientos acordes a la nueva realidad.

6.1 Respeto y Participación con el Personal

La elaboración de la Planificación Estratégica 2021-2025 se desarrolló bajo el principio de la participación activa de los involucrados, mediante una metodología de análisis con el equipo de ejecutivos participantes.

Realizan Comités de RSE en las agencias y en cada una de las áreas de la Cooperativa, las ideas y sugerencias se consolidan en el Departamento de Marketing, RSE y EF, y luego se ponen en consideración de la Alta Gerencia, estos comités tienen como objeto 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.

En el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa hay un capítulo específico que permite la agrupación de los trabajadores, y establece que “en caso de que hubiera algún Sindicato se prohíbe las reuniones en horarios de trabajo”, actualmente en la Cooperativa no hay algún tipo de asociación de trabajadores.

Respecto a los mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos, la Cooperativa cuenta con la herramienta “Canal Abierto La Merced”, este Canal Abierto es un espacio en la página Intranet de la Cooperativa en el cual, los funcionarios pueden hacer sugerencias, críticas u observaciones. Es una herramienta de comunicación confidencial. 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.

Es importante resaltar que el 95,5% (2020: 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 1,5% (2020: 8%) considera que esto es parcial y solamente el 3% (2020: 11,5%) consideran que no cuentan con esos canales.

Por otra parte, el 89,4% (2020: 79,3%) del personal encuestado considera que la dirección toma acciones disciplinarias apropiadas en respuesta a las desviaciones del Código de Ética. El 9,1% (2020: 11,5%) considera que esto es parcial y el 1,5% (2020: 9,2%) considera que no se toman acciones.

Mensualmente en la Cooperativa se emite el Boletín "SOMOS LA MERCED", para informar a todos los funcionarios sobre temas diversos y novedades dentro de la Cooperativa. En el Boletín mensual, entre otras, se divulga información sobre el respeto a las personas adultas mayores y los derechos de estos, esto con el objeto de que todos los funcionarios tengan presente cómo tratar a estas personas.

Respecto a actividades de confraternización entre los trabajadores, de acuerdo a la información relevada, durante el 2021 se hizo un agasajo por el día de la madre y un brindis navideño.

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, a través de sus políticas se declara contraria a actos de discriminación y cualquier tipo de acoso. En línea con su estrategia inclusiva realiza acciones que promueven el respeto al individuo. 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 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.

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

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

En el Boletín Institucional, entre otras, difunden la Ley de Discriminación, y se capacita al personal en temas de No Discriminación, también se toca estos temas en la inducción de nuevos funcionarios.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal, el 92,4% (2020: 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.

El 83,3% (2020: 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 la gestión 2021 se realizó una capacitación a todo el personal de la Cooperativa sobre el Código de Ética y Código de Conducta.

El 90,9% (2020: 82,8%) de las personas encuestadas considera que el Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido.

La Cooperativa, no cuenta con un programa específico de contratación de personas con discapacidad, sin embargo, promueve el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General de Trabajo. El 2021 trabajaron 2 personas con capacidades diferentes en la Cooperativa (2,17%), aspecto que también se promueve en la Política de RSE.

Para el 100% de las personas encuestadas durante el 2021 no se dieron casos que personas discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, el 55,4% del personal de la Cooperativa es mujer y el 44,6% hombre.

Cooperativa La Merced

	2021	2020	2019
Total de personal	92	100	126
Total de personal permanente	92	100	126
Total de personal a contrato	0	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	19	31	29
Bajas personal en el período	29	54	31
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	40.0	40.0	40.0
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44.0	44.0	44.0
Total menores de edad Trabajadores	0	0	0
Total Trabajadores con discapacidad	2	2	2
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	92	100	126
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	51	59	69
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	3.0	4.0	4.0
Alta Gerencia	3	4	4
Mandos Medios	3	4	4
Niveles Operativos	3	4	4
Tasa de Rotación de Personal anual			
Mujeres	13.00%	29.00%	0.7%
Hombres	18.00%	25.00%	1.3%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño	77	n.d.	n.d.
Mujeres	78	n.d.	n.d.
Hombres	77	n.d.	n.d.

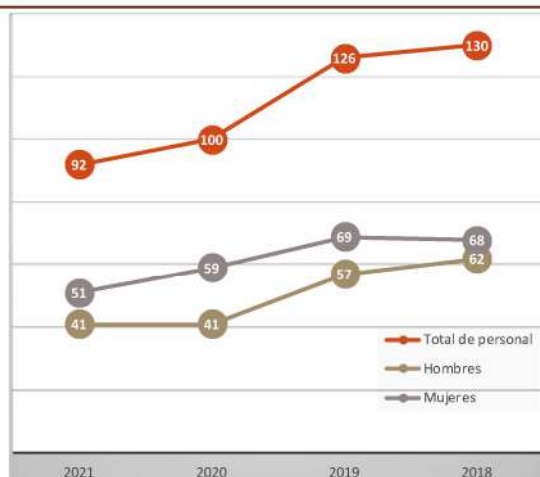
Fuente: Cooperativa La Merced

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.

CME: Personal



Entre el año 2018 y 2021 se observa una tendencia decreciente en el número de personas que trabajan en la Cooperativa, el personal disminuye de 100 el 2020 a 92 el 2021 (-8%), esto se debe principalmente la coyuntura económica y a los efectos negativos ocasionados por la pandemia.

Fuente: Cooperativa La Merced. Elaboración: AR-LAT.

El 2021, la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 59 años, para mandos medios 46 años y para puestos de base 47,5 años.



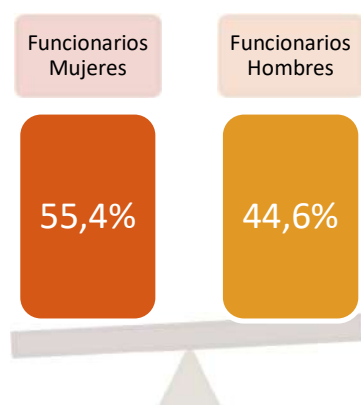
De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Valoración de la Diversidad el siguiente nivel:

- 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

La Cooperativa promueve un ambiente de no discriminación y equidad de género a nivel de toda la institución, la composición del personal en general está equilibrada. 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 Presidenta; 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 2020, 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. El año 2021, se observa que a nivel de la Gerencia hay 5 mujeres y 6 hombres, en mandos medios 9 hombres y 9 mujeres y en niveles operativos 37 mujeres y 26 hombres.

CME: Cuadro de Personal

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
2021	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	8	2	43	78
Alta Gerencia	6	5	39	79
Mandos medios	9	9	32	60
Niveles Operativos	26	37	19	76

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 con 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

En las políticas de la Cooperativa se establece que la política de retribuciones deberá ser equitativa y justa, así como competitiva externamente.

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.

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.

En base a información de la Cooperativa se observa, que entre el 2020 y 2021 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 4,05.

La relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje del incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) es de 0,01, el salario total del individuo mejor pagado se incrementa en 0,14% entre el 2020 y 2021, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto se incrementa en 13,5% entre el 2020 y 2021.

El haber básico promedio pagado por la Cooperativa al 31 de diciembre de 2021 alcanza a Bs. 2.164 igual al salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Respecto a la relación entre el salario mínimo percibido por hombres y el salario mínimo percibido por mujeres, a nivel de Alta Gerencia es 1,6, a nivel de mandos medios es de 1,1 y a nivel de mandos operativos es 1,1.

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 de que la Cooperativa logre excedentes.

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.

El 31,8% (2020: 62,1%) de los trabajadores encuestados considera que no se dan reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, el 45,5% (2020: 19,5%) considera que si y el 22,7% (2020: 18,4%) parcialmente.

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2021, no hubieron trabajadores promocionados. En cuanto a trabajadores desvinculados en total fueron 29 de los cuales, 17 son mujeres y 12 hombres. De los 19 trabajadores contratados, 9 son hombres y 10 mujeres, los 9 fueron contratados para el departamento de Santa Cruz.

En cuanto a personal rotado, durante el 2021 fueron 28, de los cuales 12 son hombres y 16 mujeres. 11 están entre 18 y 30 años, 17 entre 31 a 60 años.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, se observa que la tasa de rotación el 2021 disminuye respecto a la tasa de rotación del 2020, la tasa de rotación el 2020 para hombres era de 25% y el 2021 es de 18%, para mujeres el 2020 era de 29% y el 2021 es de 13%.

Personal Promocionado	Personal Rotado	Personal Desvinculado	Personal Contratado
•Hombres: 0 •Mujeres: 0	•Hombres: 12 •Mujeres: 16	•Hombres: 12 •Mujeres: 17	•Hombres: 9 •Mujeres: 10

La Cooperativa, no realiza estudios de clima laboral ni de satisfacción del personal respecto a su fuente de trabajo.

Para el 80,3% (2020: 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 12,1% (2020: 18,4%) considera que esto es parcial y el 7,6% (2020: 11,5%) que no se promueve.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal, el 78,8% de los trabajadores considera que en la Cooperativa se promueve el trabajo en equipo, la participación, el involucramiento y el sentido de pertenencia de los trabajadores, el 13,6% considera que es parcial, y el 7,6% considera que no se promueve.

Por otra parte, el 87,8% (2020:67,8) del personal encuestado percibe que la Cooperativa ofrece estabilidad laboral a sus trabajadores. El 6,1% percibe que esto es parcial y el 6,1% considera que no ofrece estabilidad laboral.

Respecto a las comunicaciones internas entregadas al personal, todas son casos de llamadas de atención a funcionarios, durante el 2020 y el 2021 no se entregaron comunicaciones internas de felicitación por el buen desempeño. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2021, a nivel de la Alta Gerencia no se entregaron llamadas de atención, a nivel de Mandos Medios, se entregaron 2 llamadas de atención, y a Nivel Operativo se entregaron 33 comunicaciones internas de llamadas de atención.

CME: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2021			2020		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	0	2	33	2	1	7
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Otros: instructivos por diferentes motivos, entrega de manuales, etc.	0	0	0	0	0	0

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa LA MERCED

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa durante el 2021 se realizaron 83 evaluaciones de desempeño al personal, es decir se realizaron las evaluaciones de desempeño al 90,2% del total del personal, el promedio general obtenido de la Evaluación de Desempeño fue de 77 puntos, que se enmarca en la escala de “Buen desempeño” el 53% de los trabajadores evaluados obtuvieron una calificación “buena”, 25,3% “muy bueno”, 20,5% “mejorable” y 1,2% “pésimo”. Las evaluaciones de desempeño al personal miden la conducta ética del personal y el desempeño de sus funciones y se realizan una vez al año.

El 80,3% (2020: 70,1%) de los trabajadores encuestados percibe que las evaluaciones de desempeño laboral son objeto de retroalimentación, el 6,1% (2020: 18,4%) perciben que no lo son, y el 13,6% (2020: 11,5%) son parcialmente.

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 Respeta 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.

La Cooperativa cuenta con Política de Seguridad y Salud Laboral, también con programas de Salud Preventiva para sus funcionarios. El Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional, durante la gestión 2021, trató temas de revisión de Políticas y Procedimientos de Higiene y Seguridad Ocupacional, revisión del Manual de Funciones del Comité, revisión de las medidas asumidas por la Cooperativa para prevención ante la Pandemia por el Covid-19, coordinación de capacitación virtual de medidas de prevención ante la Pandemia por el Covid-19.

El 83,3% (2020: 56,4%) del personal encuestado considera que se cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Laboral, el 7,6% (2020: 31%) considera que no y el 9,1% (2020: 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 la Caja de Salud de la Banca Privada 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.

Debido a la pandemia, durante el 2021 no se realizaron como se tenía programado algunas actividades como el programa de salud preventiva, en este caso el servicio no estaba disponible en el seguro de la Caja de Salud de la Banca Privada, sin embargo, la Cooperativa, contó con el apoyo de un médico y realizaron exámenes preventivos para detectar niveles de lípidos en sangre, por lo que se hizo el control de triglicéridos y colesterol para 30 funcionarios.

Adicionalmente la Cooperativa, fomenta la capacitación y actualización del personal en temas relacionados con la salud.

Para el 87,8% (2020: 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 6,1% (2020: 14,9%) considera que no y el 6,1% (2020: 14,9%) parcialmente.

En cuanto a las capacitaciones en seguridad y salud laboral a los trabajadores, el 84,9% (2020: 69%) considera que se realizan, el 4,5% (2020: 14,9%) que no y el 10,6% (2020: 16,1%) parcialmente.

Para el 13,6% (2020: 51,7%) de los trabajadores encuestados en la Cooperativa no se promueven actividades de vida saludable, el 68,2% (2020: 36,8%) considera que si y el 18,2% (2020: 11,5%) parcialmente.

En cuanto a un adecuado balance entre la vida laboral y familiar de los trabajadores, se otorgan las vacaciones cuando son solicitadas.

Respecto al balance entre la vida laboral y familiar de los trabajadores, el 66,6% (2020: 42,5%) considera que la Cooperativa promueve un adecuado balance, el 16,7% (2020: 29,9%) considera que no lo hace y el 16,7% (2020: 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 80,3% (2020: 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 15,2% (2020: 20,7%) considera que esto es parcial y 4,5% (2020: 14,9%) que no.

Durante el 2021 se realizaron 41 capacitaciones internas y 18 externas a todo el personal. Se capacitó al personal en Políticas y normativa para captaciones, técnicas de mercadeo para captaciones, atención a personas con discapacidad, atención al cliente, punto de reclamo, atención a los consumidores financieros en caja, detección de billetes falsos, servicios prestados por la Cooperativa, política de aceptación de clientes, productos crediticios ofrecidos por la Cooperativa, función social, trato y atención a personas adultas mayores, normativa vigente, gestión integral de riesgos, código de ética y código de conducta, seguridad física, controles y procedimientos para clientes PEP, cartera de crédito, RSE, seguridad de la información, atención con calidad, calidez y contra toda forma de discriminación, educación financiera, costos asumidos por el consumidor financiero, características de los servicios financieros y medidas de seguridad en su uso.

Adicionalmente, durante el 2021 se elaboró un cronograma con las Agencias para realizar charlas a distancia vía Zoom o presenciales sobre educación financiera y responsabilidad social, al menos una vez al año.

El 90,9% (2020: 75,9%) de los trabajadores encuestados considera que se los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente. El 72,7% (2020: 58,6%) considera que se los capacita en propósitos y formas para generar mayor integración con la comunidad.

Durante el 2021 en total se capacitó a 92 trabajadores (100%), de los cuales 51 son mujeres y 41 hombres.

En promedio a nivel de la Alta Gerencia tuvieron 3 horas de capacitación, a nivel de los Mandos Medios 3 horas de capacitación y a niveles operativos 3 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 87,9% (2020: 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.

Cooperativa La Merced

GASTOS DE PERSONAL	Bs.	%
Remuneraciones a directores y síndicos	352.806	3,42%
Sueldos, salarios y bonos	7.044.533	68,31%
Horas extras	0	0,00%
Asignaciones fallas de caja	0	0,00%
Viáticos	108.011	1,05%
Aguinaldo y primas	735.226	7,13%
Compensación vacaciones	71.593	0,69%
Asignaciones familiares	142.000	1,38%
Indemnizaciones por antigüedad	578.301	5,61%
Incentivos	0	0,00%
Desahucio	145.532	1,41%
Personal contratado	0	0,00%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0,00%
Otras retribuciones	0	0,00%
Aportes por cargas sociales	1.113.790	10,80%
Intereses y recargos por cargas sociales	0	0,00%
Refrigerios	6.780	0,07%
Uniformes	0	0,00%
Capacitación	14.574	0,14%
Depreciación y desvalorización de bienes para	0	0,00%
Otros servicios al personal	0	0,00%

Fuente: Cooperativa La Merced

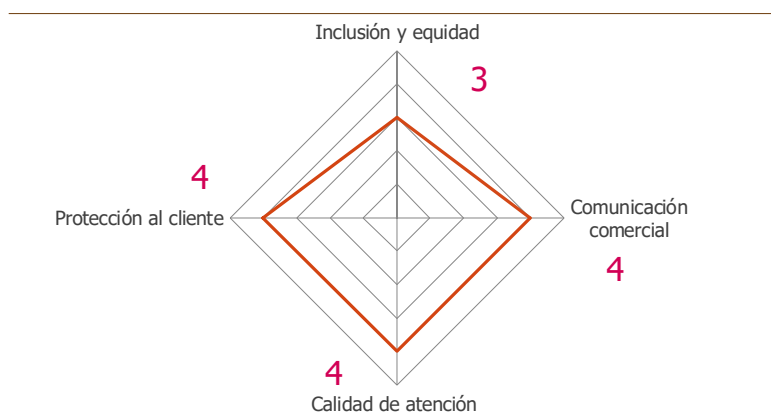
El siguiente cuadro muestra, la distribución del gasto de personal de la Cooperativa, como se observa la mayor concentración del gasto está en sueldos, salarios y bonos, que representan el 68,31% (2020: 56,37%) de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 3,42% (2020: 2,64%) del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 10,8%.

En este cuadro se puede observar que durante el 2021 el gasto en capacitación al personal es marginal (0,14%). Durante el 2021 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



Para la Cooperativa el 2021 ha sido un año difícil debido a la crisis sanitaria, que ocasionó un serio deterioro de la economía de la población, como consecuencia de ello, el Gobierno nacional dictó disposiciones legales que permiten el refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas que fueron diferidas, situación que afectó como se mencionó anteriormente a la liquidez de la Cooperativa.

A pesar de la coyuntura, la Cooperativa ha efectuado los esfuerzos necesarios para afrontar los efectos negativos de la pandemia, ha cumplido con las medidas de alivio a los prestatarios dictadas por el Gobierno nacional, satisfaciendo el mandato de los socios de precautelar por el equilibrio social y económico de la entidad.

Los servicios que ofrece la Cooperativa están enfocados a la clase media baja, de manera que permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura, en línea con su enfoque inclusivo todo ciudadano puede acceder a estos servicios, adicionalmente la Cooperativa gestiona descuentos para los socios y clientes en diversos establecimientos.

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.

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 (cerró en octubre 2021) 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.

En cuanto a la política de priorización de la cartera al sector productivo, dentro de la Política y Reglamento de Crédito, se establecen las directrices para la otorgación de créditos al Sector Productivo y, también se establecen las directrices para la otorgación de créditos a segmentos de bajos ingresos.

En cuanto a la política de priorización de la cartera a segmentos geográficos tradicionalmente desatendidos, la Cooperativa otorga créditos en zonas rurales, estas zonas se determinan considerando la demanda desde el punto de vista de la Función Social (menor densidad poblacional, zonas alejadas, poca cobertura) y el tamaño del negocio que debe ser pequeño. De esta forma se eligieron las localidades de: Samaipata, San Javier (cerró en octubre 2021) y Concepción.

Respecto a la política de colocación de cartera en nuevos emprendimientos, los socios se benefician con el apoyo financiero para lograr su desarrollo integral y bien vivir, con mayores oportunidades y acceso a financiamiento de nuevos emprendimientos.

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

De acuerdo con información de los indicadores sociales y de RSE el 2021 se logró el 99,57% del cumplimiento de la meta establecida en la Planificación Estratégica en cuanto a créditos destinados al sector productivo, la Cooperativa cuenta con un producto destinado a Capital de Inversión y Operaciones, dirigido principalmente al sector de microcréditos. Respecto a créditos a sectores de menores ingresos (con ingresos de hasta dos salarios mínimos), durante el 2021 se desembolsaron 46 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 actividades irregulares después emergencia sanitaria que no permitió realizar esta actividad de forma regular.

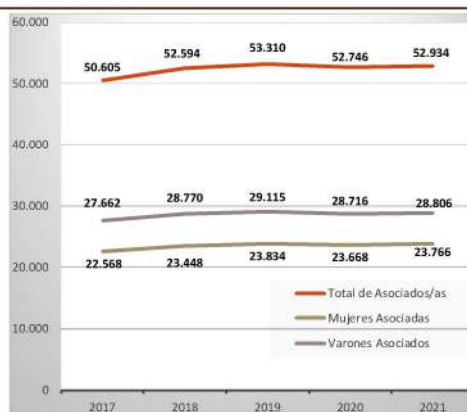
Como se puede ver en el siguiente cuadro, de acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa entre el 2020 y el 2021, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa se incrementa en 0,36%, las mujeres socias aumentan en 0,41% y los hombres en 0,31%.

Respecto al número de asociados con operaciones de crédito se observa una disminución de 2,6%.

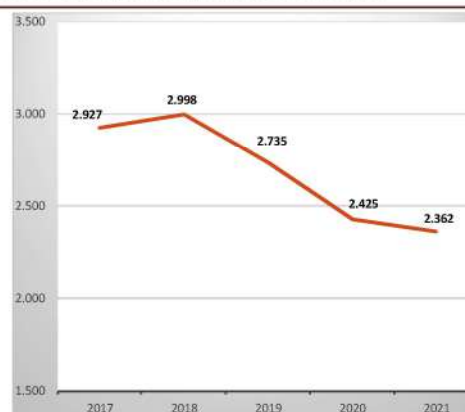
Cooperativa La Merced

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2021	2020	2019
Total de Asociados/as	52.934	52.746	53.310
Mujeres Asociadas	23.766	23.668	23.834
Varones Asociados	28.806	28.716	29.115
Personas Jurídicas Asociados	362	362	361
Altas Asociados/as	469	362	879
Altas Asociadas Mujeres	252	180	417
Altas Asociados Varones	216	181	462
Altas Asociados Personas Jurídicas	1	1	0
Asociados/as con operaciones de crédito	2.362	2.425	2.735
Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as	120	120	120

Fuente: Cooperativa La Merced

CME: Asociados/as

Fuente: Cooperativa La Merced. Elaboración: AR-LAT.

CME: Asociados/as con operaciones de crédito

Fuente: Cooperativa La Merced. Elaboración: AR-LAT.

7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

El año 2021, 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 y/o reprogramación de los créditos.

Durante el 2021 se observa un decremento en captaciones y colocaciones. Las captaciones disminuyen en 0,22% respecto al 2020 (disminuyen en \$us 83.073).

Respecto a la colocación de créditos, entre el 2020 y 2021 disminuye en 3,41%, esto debido principalmente a la poca colocación de Créditos debido a la recesión económica generada por la Pandemia y algunas restricciones sanitarias que derivaron en el cierre de muchos negocios y el retiro de personal de las empresas, así como también por la compra de deudas de otras Entidades Financieras.

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	32.076.153,57	2.530	30.981.859,90	2.362
Cartera Diferida			2.305.169,02	1.769
Cartera Reprogramada	3.963.396,34	299	17.669.732,19	1.160
Cartera Refinanciada			0,00	0

Fuente: Cooperativa La Merced

El índice de morosidad a diciembre de 2021 es de 2,52% (2020:2,74%), esta disminución se debe principalmente a la reprogramación de créditos con cuotas diferidas. Las agencias que presentan mayores niveles de mora según el informe anual de riesgo integral son Riberalta, Montero y Concepción.

Las transacciones en cajeros automáticos se incrementaron en un 35% respecto al 2020. Al 31 de diciembre de 2021 cuentan con 3.298 tarjetas de débito activas

Las órdenes electrónicas de transferencias de fondos mostraron un importante crecimiento, el 2021 se enviaron 2.225 OETF. La Cooperativa ve como una oportunidad ampliar los servicios a través de “Banca Electrónica”. Actualmente, cuentan con la confirmación de transacciones a través de las huellas digitales de sus socios: módulo AUTENTID.

Entre el 2020 y 2021, el número de prestatarios de la Cooperativa disminuye en 2,6%.

CME Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2021			2020		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	21	13	8	21	10	11
Microcrédito	829	610	219	815	516	299
Consumo	1.318	1.116	202	1.394	834	560
Vivienda	190	148	42	191	120	71
Vivienda Social	4	3	1	4	4	0
TOTAL	2.362	1.890	472	2.425	1.484	941

CME Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2021			2020		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	100,0	61,9	38,1	100,0	47,6	52,4
Microcrédito	100,0	73,6	26,4	100,0	63,3	36,7
Consumo	100,0	84,7	15,3	100,0	59,8	40,2
Vivienda	100,0	77,9	22,1	100,0	62,8	37,2
Vivienda Social	100,0	75,0	25,0	100,0	100,0	0,0
TOTAL	100,0	80,0	20,0	100,0	61,2	38,8

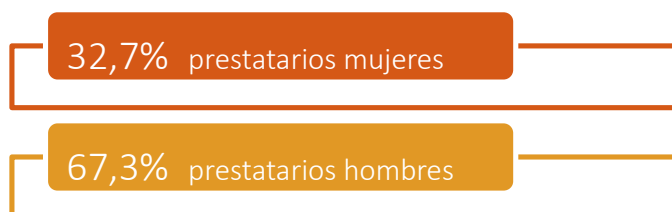
Fuente: Cooperativa La Merced

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2021, el 80% de sus operaciones son urbanas y el 20% rurales, el 2020 el 61,2% de las operaciones de crédito eran urbanas y el 38,8% rurales. Por tipo de crédito, el 2021 el 61,9% de sus operaciones PYME son urbanas y el

38,1% rurales, el 73,6% de las operaciones de microcrédito están en el área urbana y el 26,4% en el área rural. En cuanto a los créditos de consumo, el 15,3% está en el área rural y el 84,7% en el área urbana. Respecto a Vivienda 22,1% está en el área rural y 77,9% en el área urbana. El crédito de vivienda social, el 75% es del área urbana y 25% del área rural.

Entre el 2020 y 2021, el número de prestatarios en el área urbana ha aumentado en 27,4% y en el área rural ha disminuido en 49,8%. Por tipo de crédito, los prestatarios PYME en el área urbana aumentan en 30% y en el área rural disminuyen en 27,3%; en microcrédito en el área urbana aumentan en 18,2% y en el área rural disminuyen en 26,8%; en crédito de consumo en el área urbana aumentan en 33,8% y en el área rural disminuyen en 63,9%; en crédito de vivienda en el área urbana aumentan en 23,3% y en el área rural disminuyen en 40,8%.

En cuanto a género se observa que el 2021, de acuerdo a su estrategia de focalización inclusiva, el 67,3% de los prestatarios son hombres y el 32,7% mujeres.



Entre el 2020 y el 2021 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa disminuye en 29,1%, y el número de prestatarios hombres se incrementa en un 19%. 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	2021			2020		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	21	2	19	21	6	15
Microcrédito	829	238	591	815	377	438
Consumo	1.318	479	839	1.394	606	788
Vivienda	190	53	137	191	99	92
Vivienda Social	4	1	3	4	2	2
TOTAL	2.362	773	1.589	2.425	1.090	1.335

CME Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2021			2020		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	100,0	9,5	90,5	100,0	28,6	71,4
Microcrédito	100,0	28,7	71,3	100,0	46,3	53,7
Consumo	100,0	36,3	63,7	100,0	43,5	56,5
Vivienda	100,0	27,9	72,1	100,0	51,8	48,2
Vivienda Social	100,0	25,0	75,0	100,0	50,0	50,0
TOTAL	100,0	32,7	67,3	100,0	44,9	55,1

Fuente: Cooperativa La Merced

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

Entre el 2020 y el 2021, el número de prestatarios hombres en PYME aumenta en 26,7%, y mujeres disminuye en 66,7%; en Microcrédito los hombres aumentan en 34,9% y las mujeres disminuyen en 36,9%; en consumo los hombres aumentan en 6,5% y las mujeres disminuyen en 21%; en crédito de vivienda los hombres aumentan en 48,9% y las mujeres disminuyen en 46,5%, en crédito de vivienda social las mujeres disminuyen en 50% y los hombres aumentan en 50%.

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 2021, 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

	2021			2020		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	18.036	12.649	5.387	19.087	13.389	5.698
Depósito a Plazo	650	542	108	682	565	117
TOTAL	18.686	13.191	5.495	19.769	13.954	5.815

CME : Porcentaje de personas o ahorristas

	2021			2020		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	70,1	29,9	100,0	70,1	29,9
Depósito a Plazo	100,0	83,4	16,6	100,0	82,8	17,2
TOTAL	100,0	70,6	29,4	100,0	70,6	29,4

Fuente: Cooperativa La Merced

Por género se observa que el 49,0% de las operaciones de captación las tienen los hombres y 50,5% mujeres. En cajas de ahorro el 49,3% es de hombres y el 50,2% de mujeres, en depósitos a plazo el 58,8% son mujeres y el 40,6% hombres.

CME : Número de personas o ahorristas

	2021				2020			
	Total	Mujer	Hombre	Jurídica	Total	Mujer	Hombre	Jurídica
Caja de Ahorro	18.036	9.055	8.888	93	19.087	9.006	10.081	
Depósito a Plazo	650	382	264	4	682	417	265	
TOTAL	18.686	9.437	9.152	97	19.769	9.423	10.346	

CME : Porcentaje de personas o ahorristas

	2021				2020			
	Total	Mujer	Hombre	Jurídica	Total	Mujer	Hombre	Jurídica
Caja de Ahorro	100,0	50,2	49,3	0,5	100,0	47,2	52,8	0,0
Depósito a Plazo	100,0	58,8	40,6	0,6	100,0	61,1	38,9	0,0
TOTAL	100,0	50,5	49,0	0,5	100,0	47,7	52,3	0,0

Fuente: Cooperativa La Merced

En cuanto a servicios de pago, el 51,4% de los beneficiarios están en el área rural y el 48,6% en el área urbana. Respecto al pago de giros, el 17,3% de los beneficiarios está en el área rural y el 82,7% en el área urbana. En cuanto al pago de rentas, el 51,7% de los beneficiarios están en el área rural y el 48,3% en el área urbana.

CME : Servicios de Pago

	2021			2020		
	Monto Pagado (\$us)			Monto Pagado (\$us)		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	67.755	56.023	11.732	113.064	63.936	49.129
Pagos de Rentas (bonos estatales)	6.651.305	3.210.999	3.440.306	8.871.348	3.802.281	5.069.067
Pago de Salarios	0			0	0	0
Otros	0			0	0	0
TOTAL	6.719.060	3.267.021	3.452.038	8.984.413	3.866.217	5.118.196

CME : Porcentaje Servicios de Pago

	2021			2020		
	Monto Pagado (\$us)			Monto Pagado (\$us)		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100,0	82,7	17,3	100,0	56,5	43,5
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100,0	48,3	51,7	100,0	42,9	57,1
Pago de Salarios						
Otros						
TOTAL	100,0	48,6	51,4	100,0	43,0	57,0

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, 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.

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

Las normas de relaciones y de trato con los socios y clientes están establecidas en el Código de Ética.

La Cooperativa brinda de forma general información actualizada a sus socios y clientes, utiliza como medios los televisores ubicados en el área de caja y plataforma, adicionalmente se cuenta con la página Web que permite acceder a todos los interesados. De forma particular cuando el socio solicita créditos es atendido en forma personalizada por el Oficial de Negocios. 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 89,4% (2020: 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.

La Cooperativa actualiza siempre que sea necesario el material de comunicación destinado a clientes (bípticos, trípticos, material publicitario, etc.). La información de los diferentes servicios

y productos que ofrece la Cooperativa está a disposición de los socios en la página Web institucional, así como impresa en las diferentes plataformas de servicio.

De acuerdo a la encuesta realizada a los socios y clientes el 98% (2020: 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 pizarras 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.

El personal es periódicamente capacitado y supervisado 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. En su Boletín institucional incluyen entre otras la normativa nacional relacionada a la no discriminación.

En cuanto a la información de socios y clientes mantienen la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de esta información.

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. De acuerdo a procedimiento normado por ASFI cada agencia cuenta con un Punto de Reclamo, cada PR cuenta con un 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.

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.

Durante el 2021, se recibieron 11 (2020: 8) reclamos, tres más que la gestión anterior, de los cuales los 11 estaban asociados a faltas producidas por recursos humanos, tecnológicos u otros. Todos los reclamos fueron resueltos en primera instancia.

El 97,4% (2020: 95,9%) de los socios/clientes encuestados sabe cómo realizar una queja o reclamo en la Cooperativa.

Durante el 2021, 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 2021, en dos ocasiones hicieron encuesta de satisfacción al cliente, en la última para el 86,42% de los socios, clientes y usuarios el índice de satisfacción está entre excelente y bueno.

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.

Debido a la pandemia, durante el 2021 no se realizaron como se tenía programado algunas actividades:

- El programa “Mi primer Ahorro”, debido a la suspensión de actividades presenciales en colegios de la ciudad de Santa Cruz, esta actividad sólo se realizó en visitas a Unidades Educativas en provincias.
- “Así se hace La Merced”, esta actividad sólo se realizó en las visitas a provincias, el objetivo fue guiar a los socios para que tengan éxito en sus emprendimientos y conozcan herramientas básicas contables y nociones generales acordes con la actual coyuntura económica del país,

como también “Cómo brindar servicios a clientes con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas”.

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.

Auditoría Interna verifica la correcta aplicación de las normas y procedimientos de colocación de créditos.

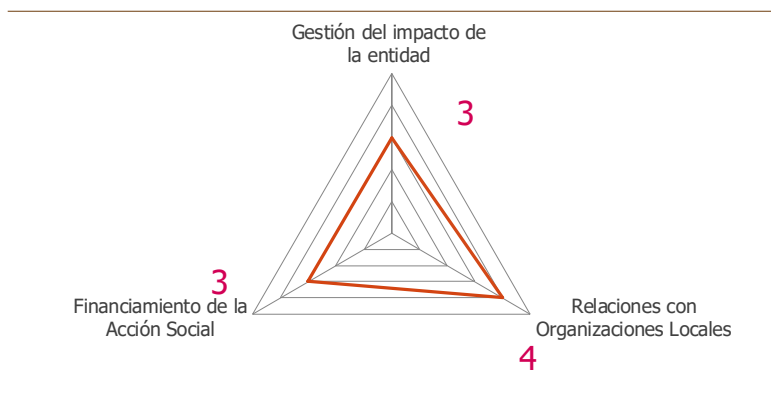
En cuanto a transparencia, la Cooperativa transmite información en forma clara, suficiente, oportuna, de manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informados, tiene como premisa brindar información adecuada, oportuna, veraz, clara, comprensible y completa. Además de informar sobre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

El 2021 cumplieron de manera virtual con el programa y todos los subprogramas de Educación Financiera dirigidos a Clientes y Socios, 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. Con estas capacitaciones se alcanzó a 432 beneficiarios el 2021.

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



Conforme fue previsto en la Ley N° 356 General de Cooperativas las cooperativas constituyen dos fondos, uno destinado a la Educación y otro de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad. El primero es aplicado a la ejecución del plan de capacitación y educación financiera, normalmente destinada a socios, estudiantes y público interesado. El segundo conforme a solicitudes de apoyo recibidas de la comunidad, con el previo análisis y autorización del Consejo de Administración. 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.

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 organismos de su sector y la comunidad en general, mantiene comités o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar y participar de sus actividades y monitorear sus impactos.
4	Posee una política formal de relacionamiento, sistematiza las demandas de la comunidad, coordina acciones conjuntas o agremiadas para fortalecer el posicionamiento propio y de la comunidad frente a los desafíos del entorno cuidando por un adecuado impacto.
3	Tiene relación y contactos con organismos de su sector está informada de las actividades en su comunidad. Cuenta con un proceso estructurado para registrar reclamos y promueve actividades que cubran demandas también de orden social y/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 mantiene y actualiza convenios en pro de brindar beneficios adicionales a sus asociados, los cuales tienen precios preferenciales y descuentos en productos y servicios, en diferentes tipos de establecimientos.

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.

Continúan con el programa de Reciclaje, realizan entregas de material reciclable en forma permanente a AFANIC con el objetivo de reciclar todo el papel desechado en las oficinas y donar los recursos generados a los niños del hospital oncológico.

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	Participa en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos, 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	Coordina con organizaciones de su sector y/o locales, para lograr mejoras en conjunto, manteniendo actualizados los temas o factores comunes que favorecen la integración.
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 relaciona con organizaciones de su comunidad 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.

Cuentan con 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, y también permite realizar un diagnóstico de salud preventiva para los funcionarios.

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 y ambientales, contribuye financieramente e intercede ante otros organismos, públicos o privados en favor de la comunidad. |
| 4 | Además de apoyo material, posee una política por la cual dispone de sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales, aportando horas laborales y/o equipos para fortalecer los proyectos sociales (propios o realizados por terceros). |
| 3 | Coordina con organizaciones de su sector para efectuar donaciones, desarrollar actividades conjuntas en beneficio del sector y de las partes interesadas de la comunidad. |
| 2 | Hace donaciones de productos y/o recursos financieros, cede instalaciones y/o moviliza el trabajo voluntario de sus empleados para propósitos sociales o ambientales de la comunidad. |
| 1 | Coordinan mínimamente con otras organizaciones y sólo a requerimiento. |

9. Medio Ambiente

9.1 Compromiso con aspectos del medio ambiente

La Cooperativa mantiene la Política Ambiental orientada a velar por el desarrollo de una gestión ambiental responsable, además de fomentar la responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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 realiza actividades de Reciclaje, Reutilización y Reducción (3R) especialmente con el insumo de mayor consumo que es el papel.

Desarrolla labores de control de energía eléctrica, uso de agua y ahorro de papel, mediante mensajes murales al interior de sus oficinas. Tiene la Campaña de Ahorro de Energía "RACIONA TU AIRE", se establece un horario a partir del cual no es permitido el uso de los aires acondicionados en toda la Institución, de igual manera en días de clima más frío.

Los indicadores cuantitativos de control muestran los resultados siguientes:

Cooperativa La Merced

Indicadores Cuantitativos	2021	2020	2019	2018
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	3.760,51	4.266,64	4.488,17	4.350,08
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal):	29.599,00	25.605,00	37.880,41	44.444,00
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	382,16	332,24	348,48	329,54

Fuente: Cooperativa La Merced

Variación	2021	2020	2019	2018
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	-13,46	-5,19	3,17	
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal):	13,49	-47,94	-14,77	
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	13,06	-4,89	5,75	

Fuente: Cooperativa La Merced

Comparativamente se observa que se dio una disminución del consumo de energía eléctrica, el consumo de gasolina y diésel y el consumo de papel se incrementan.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a la minimización de Entradas y Salidas de Insumos (en cuanto corresponde 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, realizando inversiones de mejora tecnológica en sus ambientes y operaciones.
3	Define políticas de orden ambiental, mide y compara los resultados del consumo de recursos, mejora 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 2021, 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.

La Cooperativa 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. Se podría considerar que dichas políticas sean extensibles a los prestatarios que trabajan en distintos rubros de la economía.

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

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

5	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.

Publican en Facebook contenido para concientizar a los socios y clientes sobre la importancia del ahorro de energía, agua y papel. También publican contenidos sobre la prevención del Covid-19 y la importancia de la vacunación. Así mismo, 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.

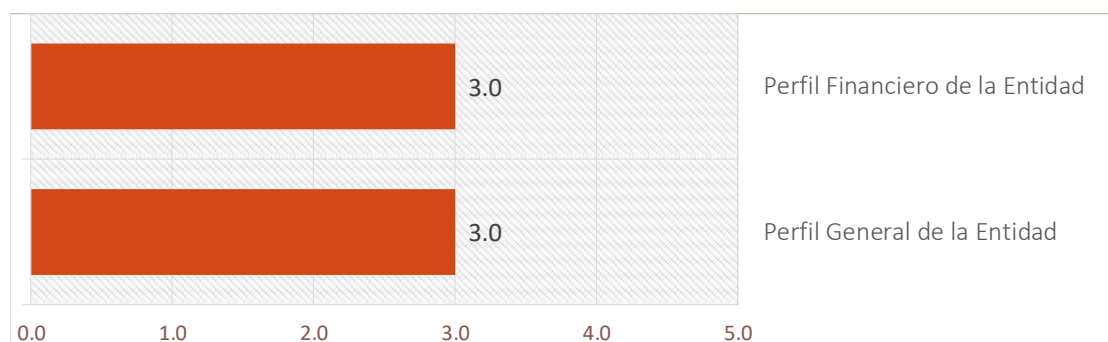
No se cuenta con un presupuesto definido para invertir en aspectos de conservación del medio ambiente.

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

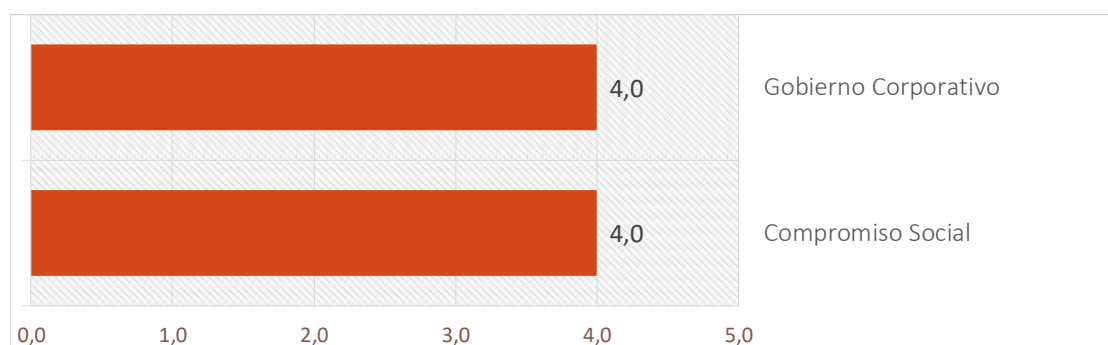
5	Adicionalmente a lo anterior, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.
4	Cuenta con políticas y procedimientos de protección ambiental que orientan a la formación y educación para la reducción de energía, agua u otros, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados, a los proveedores, clientes y a la comunidad del entorno inmediato.
3	Cuenta con políticas medioambientales orientándose en las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) para evitar mayores desechos. Desarrolla recomendaciones y actividades de difusión de información enfocadas en el público interno, para el consumo consciente de recursos (p.e. de insumos madereros/forestales, plásticos, etc.).
2	Desarrolla acciones informativas sobre la temática ambiental, puntualmente o como resultado de la presión externa (como exigencias del gobierno –laborales/ambientales, crisis de suministro, etc.).
1	No realiza ningún tipo de actividad programada o no, orientada a la conservación del medio ambiente.

ANEXO 1 -CALIFICACIONES

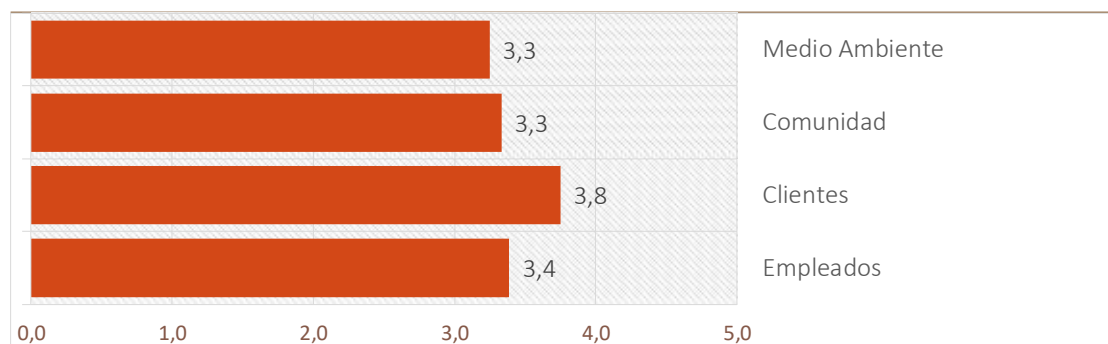
Equilibrio financiero:



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.

Gestión 2021

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.		
	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		4,05 veces (405 %)	
Brecha Salarial	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 se incrementa en 0,14% entre el 2020 y 2021, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto también se incrementa en 13,5% entre el 2020 y 2021)	0,01 (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 2.164 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 2021 se adquirieron bienes y servicios por valor de Bs3,83 millones monto menor respecto a 2020 que fue de 4,14 millones. El gasto en proveedores disminuye en 7,45% respecto al 2020. 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	Número de empleados: 92 GRUPO ETARIO 18 a 30: 19 31 a 60: 68 60 a más: 5		

<u>Género</u> H= Hombres M=Mujeres	GENERO Hombres: 41 Mujeres: 51
<u>Departamento</u>	DEPARTAMENTO Santa Cruz: 89 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: 19 (20,6%) GRUPO ETARIO 18 a 30: 2 (10,5%) Hombres: 1 (50%), Mujeres: 1 (50%) 31 a 60: 17 (89,5%) Hombres: 8 (47%), Mujeres: 9 (53%) 60 a más: 0 (0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 0 (0%) GENERO Hombres: 9; (47,3%) Mujeres: 10; (53,7%) DEPARTAMENTO Santa Cruz: 19 (100%) Beni: 0 (0%)
3.T. Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Rotados: 28 (39,3%) GRUPO ETARIO 18 a 30: 11 (39,3%) Hombres: 7 (63,3%), Mujeres: 4 (36,7%) 31 a 60: 17 (60,7%) Hombres: 5 (29,4%), Mujeres: 12 (70,6%) 60 a más: 0 (0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 0 (0%) GENERO Hombres: 12; (41,4%) Mujeres: 17; (58,6%) DEPARTAMENTO Santa Cruz: 29 (100%) Beni: 0 (0%)
	4.T. Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados 2,17% 2 trabajadores
Capacitación 1.C. Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Alta Gerencia: 3 horas Hombres: 3 horas, Mujeres: 3 horas Mandos Medios: 3 horas Hombres: 3 horas, Mujeres: 3 horas Niveles Operativos: 3 horas Hombres: 3 horas, Mujeres: 3 horas
2.C. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la	Durante el 2021 se efectuaron 41 capacitaciones internas y 18 externas.

	empleabilidad de los trabajadores	Se capacitó al personal en Políticas y normativa para captaciones, técnicas de mercadeo para captaciones, atención a personas con discapacidad, atención al cliente, punto de reclamo, atención a los consumidores financieros en caja, detección de billetes falsos, servicios prestados por la Cooperativa, política de aceptación de clientes, productos crediticios ofrecidos por la Cooperativa, función social, trato y atención a personas adultas mayores, normativa vigente, gestión integral de riesgos, código de ética y código de conducta, seguridad física, controles y procedimientos para clientes PEP, cartera de crédito, RSE, seguridad de la información, atención con calidad, calidez y contra toda forma de discriminación, educación financiera, costos asumidos por el consumidor financiero, características de los servicios financieros y medidas de seguridad en su uso.
	3.C. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	El 2021 se hicieron Evaluaciones de desempeño a 83 empleados. 36 mujeres y 47 hombres. 90,2%
Diversidad e igualdad de oportunidades	1.D. Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Directivos: 10 Hombres: 8 Mujeres: 2 Rango de Edad: 31 a 60: 6 60 a más: 4 Pertenecientes a Minorías: 0 Alta Gerencia: 11 Hombres: 6; Mujeres: 5 Rango de Edad: 31 a 60: 9 60 a más: 2 Pertenencia a minorías: 0 Mandos Medios: 18 Hombres: 9; Mujeres: 9 Rango de Edad: 18 a 30: 0 31 a 60: 17 60 a más: 1 Pertenencia a minorías: 0 Niveles Operativos: 63 Hombres: 26; Mujeres: 37 Rango de Edad: 18 a 30: 25 31 a 60: 34 60 a más: 4 Pertenencia a minorías: 0
	2.D. Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Alta Gerencia: 1,56 Mandos Medios: 1,14 Niveles Operativos: 1,06
	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.

Derechos Humanos y compromiso social	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 (cerrada en octubre 2021) 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 2021 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.
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. 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.
	2.S. Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	El 2021 se realizaron dos encuestas 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: 11 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	-Se mantiene la práctica de racionamiento de energía eléctrica manteniendo los aires acondicionados apagados de 8:00 a 9:00 de la mañana. -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). -Administración hace seguimiento del consumo de agua, energía, carburantes en forma mensual y comunica los excesos. -Se han pegado mensajes en los murales de la entidad con mensajes para la concientización sobre el ahorro de agua, electricidad y papel. -Permanentemente se distribuyen, panfletos con recomendaciones para racionar agua papel y electricidad.
	2.A. Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	-El personal aplica racionamiento y reciclado en el uso de papel. -Se han Implementado contenedores para el separado de basura por material reciclable.
	3.A. Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Se tiene un comparativo de consumo de energía eléctrica, gasolina y papel que muestra entre 2020 y 2021 una disminución del consumo de energía eléctrica, el consumo de gasolina y diésel y el consumo de papel se incrementan. 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	Monetarias: Multas por retrasos de información: Dos (6) Monto de sanciones pecuniarias pagadas: bs 26.300 Número de sanciones no monetarias: Cero (0)

ANEXO 3 – APROXIMACIÓN A LOS ODS

En un primer acercamiento a los ODS, las actividades de CME, según el sector de su actividad, se orientan al menos con 5 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible, como se muestra a continuación:

	CME realiza operaciones sin hacer ningún tipo de discriminación y combate la exclusión social haciendo partícipes a los sectores de bajos ingresos que, con un aporte mínimo tiene derecho a ser socios y a votar según el principio cooperativo “un socio un voto” y puede adoptar y apoyar las mejores decisiones en su organización o ser directivo. Asimismo, facilita el acceso a servicios financieros de dichos sectores sea para ahorrar o para apoyar sus iniciativas de negocios mediante el crédito.
	CME cuenta con programas de Salud Preventiva para sus funcionarios. 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. Fomenta la capacitación y actualización del personal en temas relacionados con la salud. De acuerdo con las leyes nacionales todos los funcionarios a tiempo de su contratación son afiliados a la Caja de Salud de la Banca Privada.
	Tratándose de un derecho humano fundamental y la base para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible. En CME se tiene un equilibrio en cuanto a género, dentro de la institución el 44,9% son hombres y el 55,1% mujeres, en el nivel ejecutivo hay 5 mujeres y 6 hombres, a nivel de mandos medios 9 son hombres y 9 mujeres y a niveles operativos 26 son hombres y 37 mujeres. En cuanto a número de prestatarios el 32,7% son mujeres y el 67,3% hombres, por el lado de las captaciones el 49% es de hombres y el 51% de mujeres.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



El empleo en CME promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación, promueve un adecuado clima laboral dentro de la institución. Promueve la capacitación constante del personal. Facilita la interacción con los empleados de manera que tengan el derecho a compartir el progreso de la entidad. Además, se brinda estabilidad al personal. Promueve el bienestar de los trabajadores.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Aunque en menor grado aún, la inversión y mejora de las instalaciones en las cuales presta sus servicios financieros CME, mejoran las condiciones, en las áreas urbanas en su área de influencia, haciendo de esos espacios urbanos además de seguros, un punto de inclusión de sus habitantes al sistema financiero.