

Santa Cruz, 28 de junio de 2023
CME 626/2023



Señor
Lic. Reynaldo Yujra Segales
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
ASFI
La Paz. -

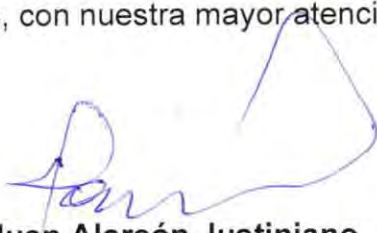
REF.: ENVÍO DE INFORMACIÓN PERIÓDICA ANUAL

De nuestra consideración:

En el marco de lo dispuesto en el Reglamento para el Envío de Información, en cuanto a la presentación de información anual, adjunto a la presente, se remite la información detallada en el cuadro siguiente:

Código	Detalle de la Información	Corresponde a la Gestión	Folios
A021	Calificación Anual de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial	2022	1 - 60

Con este motivo lo saludamos, con nuestra mayor atención.


Lic. Juan Alarcón Justiniano
Gerente General

28 JUN'23 3:04PM

Informe de Calificación Social

A Diciembre 2022

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



Calificación: **3,8 / 5**

Tendencia: ➡ Estable

1 2 3 4 5 COMPONENTE



PRINCIPALES INDICADORES

▪ VB-Crédito Productivo	51	▪ Número Asociados	53.270
▪ EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	31	▪ Hombres	23.945
▪ EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	51	▪ Mujeres	28.963
▪ PAF	11	▪ Personas Jurídicas	362
	Santa Cruz: Beni	▪ Total Personal	91
▪ Activo	45.01 mil. \$us	▪ Mujeres	51
▪ Variación	-2,72%	▪ Hombres	40
▪ Prestatarios:	3.344 personas	▪ Personal	
▪ Pobreza (NBI) /Santa Cruz	28,3%	▪ Contratado	13
▪ No. Prestatarios con diferimiento	1.405	▪ Promocionado	1
▪ Beneficiarios cartera reprogr./refinanciada	1.079	▪ Rotado	13
		▪ Decrecimiento	-1,1%
		▪ Actividad	
		▪ Pro-ambiental	51

APROXIMACIÓN
A Objetivos de
Desarrollo
Sostenible
(ODS):



CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACION 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 ODH y medio ambiente

METODOLOGÍA UTILIZADA:

- Reglamento RSE de ASF
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Estandares 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.

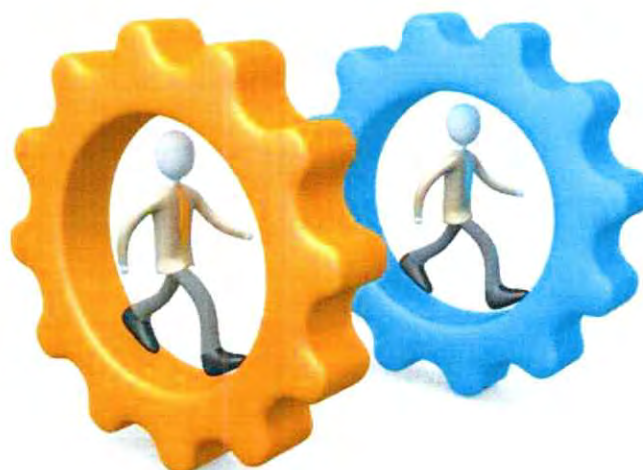
Perfil financiero: Se desenvuelve en un entorno altamente competitivo frente entidades con mayor tamaño y gama de servicios. La entidad realiza esfuerzos para abarcar zonas desatendidas. Mantiene un perfil financiero relativamente sano, presenta disminución en términos de crecimiento del total activo. Presenta un CAP de 13,59% 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.

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). Dentro de la gestión de RSE se incluye el compromiso con el medio ambiente y la comunidad.

Responsabilidad hacia Empleados basada en lineamientos legales: CME promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación. Sus políticas y procesos buscan generar bienestar y promover el desarrollo personal de los trabajadores. 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, el 2022 realizaron estudio de Clima Laboral. Cuidan la salud de los funcionarios con programas de salud preventivos, cuenta con Comité de Higiene y Seguridad Laboral. Durante el 2022 no realizaron evaluaciones de desempeño al personal. Se promueve la capacitación al personal, con el principal objetivo de mejorar la atención con calidad y calidez. El 2022, se realizaron 54 capacitaciones internas y 10 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, durante el 2022 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. Presenta una buena adecuación de productos y servicios. Los productos y servicios que presta están de acuerdo con la actividad, ubicación geográfica y recursos tecnológicos con los que cuenta cada región. La oferta de productos está debidamente adaptada al perfil y necesidades de los clientes. Cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente. Realizan Estudios de Satisfacción al Cliente. Tienen un proceso claro para gestionar los reclamos. Cuentan con Punto de Reclamo y buzones de sugerencias en todas sus agencias.



Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero

1. Entorno Socio Económico

En la gestión 2022 Bolivia transitó frente a desafíos económicos de importancia considerando la disminución de ingresos por exportaciones de gas y minerales, así como la disminución de la inversión extranjera directa. No obstante, también se ha experimentado estabilidad e impulso en sectores como la agricultura, la industria manufacturera y los servicios. En cuanto al ámbito social, según la Fundación UNIR, el año 2022 se registraron 1.125 conflictos sociales en Bolivia, cifra mayor a las gestiones anteriores. Es importante remarcar el buen impacto de la vacunación masiva que ha facilitado retomar las actividades económicas.

1.1 Entorno económico

En relación con el crecimiento mundial el FMI ha establecido que fue de 3,4% para el 2022, por su parte la CEPAL señala que la región creció a una tasa estimada del 3,7%, casi la mitad del crecimiento registrado en 2021 (6,7%). En general sustentan este resultado por el agotamiento del impulso de recuperación que se dio al 2021 y, también por el efecto de las políticas monetarias restrictivas, mayores limitaciones al gasto fiscal, menores niveles de consumo e inversión y el deterioro del contexto externo. Dicho deterioro originado en las repercusiones de la pandemia y el impacto de la invasión rusa a Ucrania.

Acorde con el Informe del INE, Bolivia en 2022 registró un crecimiento de 3,48%. La actividad económica que registró el mayor crecimiento en 2022 fue el conjunto de servicios dirigido principalmente a los hogares agrupado en otros servicios que incrementó en 9,84%. Los servicios de transporte y almacenamiento en conjunto incrementaron en 9,27%. Lamentablemente la actividad petrolera y de gas natural cerró con -8,40%.

Ministro de Economía y Finanzas (06.02.23) señaló que al cierre de 2022 se redujo el déficit fiscal a 7,2% del PIB, pues se había proyectado en 8,5% y que la inflación cerró en 3,12%, la tasa más baja de la región. En este marco la política cambiaria se enfocó en mantener estable el tipo de cambio y neutralizar las presiones inflacionarias.

Acorde con la data del INE la tasa de desocupación en el área urbana de Bolivia al fin de gestión de 2022 disminuyó a 4,1%, mientras que, en similar período de 2021 se registró 5,2%. Las medidas de apoyo sociales se mantienen vigentes mediante el pago de Bonos como el Bono Juancito Pinto, Bono Juana Azurduy y Renta Dignidad.

A diciembre de 2022 conforme ha publicado el BCB (CP80/2022), "A pesar de la adversa situación mundial, las Reservas Internacionales en Bolivia han logrado mantenerse en niveles estables, ya que al 20 de diciembre de 2022 alcanzan los \$us 4.000 millones", cubriendo más de tres meses de importaciones de bienes y servicios, y más de dos veces el servicio de la deuda externa de corto plazo. Adicionalmente el BCB hace conocer en su comunicado que ha desarrollado medidas para robustecer las Reservas Internacionales como por ejemplo "Proyecto de Ley para la Compra de Oro destinado al Fortalecimiento de las Reservas Internacionales". Posteriormente se determinó el nivel de reservas en \$us 3.796 millones al cierre de la gestión 2022.

La balanza comercial presenta por tercer año consecutivo un saldo de balanza comercial positivo que alcanzó a 603 millones de dólares y las remesas familiares continuaron aportando de forma positiva a la cuenta corriente.

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

Las operaciones del sistema financiero y específicamente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas son realizadas dentro 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 (ASFI) 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 y, asimismo, con límites a las tasas de interés al crédito productivo y para vivienda social.

En cuanto corresponde al ámbito social la ASFI ha definido indicadores, con base en objetivos sociales, con los cuales las entidades deben orientar y medir su accionar bajo criterios de responsabilidad social empresarial, de forma que anualmente se evalúe 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.

En relación con normas impositivas, 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%).

Como es de conocimiento general, 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

Conforme al análisis del sistema financiero de la ASFI, para un total de 69 entidades de intermediación financiera, señala como aspectos destacables en la gestión 2022 los siguientes:

- En general registraron Bs 325.556 millones en activos totales, incrementando Bs 17.489 millones (5,7 %) más que la gestión pasada.
- Los depósitos del Sistema de Intermediación Financiera alcanzaron Bs 224.040 millones y son mayores en Bs 12.957 millones (6,1 %), aunque, la variación porcentual anual muestra tendencia a la baja.
- Los depósitos en moneda nacional alcanzan al 86,2 % del total y los depósitos en moneda extranjera representan el 13,8 % del total.
- La modalidad principal de fondeo de las entidades son los DPF.
- La cartera de créditos en el sistema financiero a diciembre de 2022 alcanzó a Bs 214.753 millones, con una tasa de crecimiento anual de 7,7%, mostrando una tendencia porcentual anual creciente respecto a la gestión 2021.
- La cartera de créditos en moneda nacional representa el 99,2% del total del sistema financiero.
- Según tipo de crédito se destinaron a nuevos microcréditos el 34%, a crédito empresarial 29,5%, a las Pyme 15,5 %, a vivienda 11,2 % y a consumo 9,8%.
- Como parte de la política social y productiva establecida en la Ley N°393 (LSF) y mediante DS N°2055 de julio de 2014, se orienta a las entidades de intermediación financiera a otorgar créditos a las actividades económicas del sector productivo con tasas de interés máximas del 6% para la grande y mediana empresa, 7 % para la pequeña empresa y 11,5 % para la microempresa. Al cierre de 2022 estos créditos suman Bs 100.585 millones.
- También debe destacarse que, en el marco de dichas disposiciones de la LSF, se ha establecido destinar créditos a vivienda de interés social, los cuales ascendieron a Bs31.316 millones al fin de la gestión 2022 y benefician a 97.531 familias. Estos préstamos tienen tasas de interés máximas del 5,5 %, 6,0 % y 6,5 % según ascienda el valor comercial de la vivienda a \$us 88 mil, \$us 131 mil y \$us 159 mil, respectivamente. Las viviendas con valor mayor son financiadas a tasas comerciales.
- Acorde con el DS N°1842 de 18 de diciembre de 2013, sumados los créditos destinados al sector productivo y créditos de vivienda de interés social, deben representar respecto a la cartera total el 60 % para los bancos múltiples y 50 % para los bancos PYME y las entidades financieras de vivienda. Al fin de la gestión 2022 todas las entidades cumplen con la norma.
- La cartera diferida desde la pandemia, mediante la reprogramación y/o refinanciamiento que incluyeron periodos de prórroga y de gracia según disposiciones de ley (DS N4409 del 2.12.20) muestra una tendencia decreciente, al cierre de diciembre de 2022 la citada cartera alcanza a Bs 7.991 millones, equivalente al 3,7% de la cartera total.
- La mora de cartera de créditos es de Bs 4.627 millones, equivalente al 2,2 % de la cartera total del sistema financiero al 31 de diciembre de 2022 e incrementó respecto a la gestión 2021 (1,6%).
- El sistema expone una liquidez (disponibilidades más inversiones temporarias/depositos de corto plazo) del 59,7%, un tanto menor que la gestión 2021 (62,5%), no obstante muestra adecuada capacidad para cubrir obligaciones de corto plazo.
- Los índices de profundización financiera bajaron según reporte de inclusión financiera de la ASFI, en depósitos del 78% a 76% y 73%, los años 2020, 2021 y 2022 respectivamente y en cartera de créditos de 76% a 71% y a 70%, los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente.
- El patrimonio del sistema de intermediación financiera asciende a Bs 24.505 millones, mayor en 6,7% respecto a diciembre de 2021. La capitalización de utilidades instruida por ASFI

requirió el 50% después de reservas legales para el fin de 2022. Consecuentemente, las entidades financieras presentan un CAP del 12,8% mayor al mínimo legal del 10%.

- Respecto a las utilidades netas, estas alcanzaron a Bs 1.924 millones, superiores a la gestión 2021 y mejoraron la rentabilidad (ROE) alcanzando 8,1 %.

El informe de estabilidad financiera (IEF 2022) del BCB señala que los resultados de las pruebas de tensión para los riesgos de crédito y liquidez muestran una baja vulnerabilidad de las entidades de intermediación financiera a dichos riesgos. En general de acuerdo con la Autoridad Monetaria en el sistema se mantuvo el riesgo de crédito controlado por la recuperación económica nacional del 2022, con índices de morosidad bajo y estable, e indicadores de cartera diferida y reprogramada decrecientes respecto a la cartera total. También señala que el sistema mantuvo una alta cobertura de provisiones de la cartera en mora además de contar con niveles de respaldo apropiados de los créditos con garantías hipotecarias y prendarias

2.3 Entorno Sistema de Cooperativas

El tamaño del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) son 37 respecto al total de entidades de intermediación financiera al 31 de diciembre de 2022 que son 69, puede dimensionarse según las cifras siguientes:

- Del total de activos del Sistema equivalentes a Bs 325.556 millones las CAC representan el 3,1% con Bs 9.940 millones, participación porcentual que se mantiene respecto al 2021.
- De los depósitos del público que alcanzaron a Bs 224.040 millones en el Sistema, las CAC representan el 2,2% con Bs 7.266 millones. El indicador de liquidez de las CAC es de 69,81% el mayor del sistema que es de 59,7%.
- La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera suma Bs 214.753 millones al 31 de diciembre de 2022, correspondiendo a las CAC el 3,4% con Bs 7.402 millones. La mora de la cartera del sistema de intermediación representó el 2,2% de la cartera total y el índice de mora alcanzó a 3,05% en las CAC.
- El patrimonio en el sistema asciende a Bs24.505 millones con un CAP de 12,8%, el nivel de CAP en las CAC es de 19,04%.
- De las utilidades totales del Sistema que alcanzaron a Bs 1.924 millones, corresponden el 2,1% con Bs 21 millones a las CAC.

2.4 Entorno sobre Inclusión Financiera

Acorde con la información del BCB en mayo del 2022 se aprobó el “Programa de Educación Económica-Financiera y Acceso a Servicios Financieros” mediante RM N°92 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEFP) del cual también forman parte el Banco Central de Bolivia (BCB), Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) y las entidades financieras del Estado.

En ese marco el BCB elaboró un Plan de educación económica y financiera (PEEF) para las gestiones 2022-2023, con el objetivo de desarrollar conocimientos, capacidades y aptitudes en temas económicos y financieros en la población. También realizó un convenio interinstitucional

con el Ministerio de Educación en 2019 para incorporar temas económicos y financieros en los planes y programas de educación secundaria del sistema educativo nacional como parte de las materias de matemáticas, ciencias sociales y técnica tecnológica productiva.

La Función Social en el sistema financiero significa lograr la inclusión financiera de la población y medir la misma con criterios de accesibilidad, uso y la satisfacción por la atención cálida y con calidad.

En cuanto al acceso la ASFI ha publicado en el "Reporte de Inclusión Financiera a diciembre del 2022" que los puntos de atención financiera (PAF) incrementaron en 14,9% en la gestión y llegaron a 8.701, lo que representa un crecimiento porcentual de tres veces respecto al crecimiento registrado en años precedentes. La mayor proporción de PAF representan los ATM con 43,4%, luego el corresponsal no financiero con 27,4%, agencia fija con 18,7% y el resto se distribuye entre oficinas externas, ventanillas, sucursales y otros.

Respecto al uso de servicios financieros medido por el número de tarjetas de débito y crédito respecto a la PEA, presenta resultados de 110% y 3,5% respectivamente, ambos casos incrementaron respecto al año 2021.

Respecto al nivel de satisfacción de los consumidores financieros, la ASFI tiene data pública hasta el 2021 donde se observa que, en una escala que va del 0 al 10, el Índice de Satisfacción fue en promedio 6,81 y el índice de percepción de cumplimiento de la función social de los servicios financieros fue de 6,48 en ambos casos mejoraron respecto al 2020 pero aún no alcanzan los mejores niveles de los años 2017 a 2019.

Análisis Real

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.

En la gestión 2022 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 (Grigotá, Mutualista, Montero, Riberalta, Yapacaní) y 5 rurales (San Ignacio de Velasco, Concepción, Guarayos, Cotoca, Samaipata).

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	Concepción	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	Yapacaní	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, 18 personas contratadas a tiempo completo para atención en cajas y en total tiene 91 funcionarios.

Análisis Real

Cooperativa La Merced

Puntos de Atención Financiera por Tipo	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Oficina Central	1	3	53
Sucursales	0	0	0
Agencias Fijas	10	15	38
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 2022 se enviaron 2.968 transferencias y se recibieron 17.862 OETF. En septiembre de 2022, inician el servicio de banca electrónica, hasta diciembre se realizaron 1.394 transferencias electrónicas por este medio.

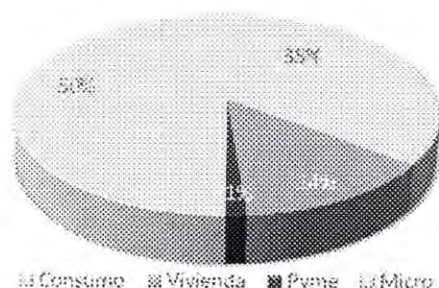
En cuanto a servicios financieros orientados a la función social presta créditos dirigidos a población con hasta dos salarios mínimos nacionales, créditos en zonas geográficas de menor densidad poblacional y desarrollo económico y social, especialmente del área rural (Samaipata, y Concepción), créditos 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

La Cooperativa presenta un decrecimiento en su actividad crediticia, en línea con el mercado de cooperativas. Respecto al 2021 la cartera disminuye en un 1,9%, debido principalmente a la poca colocación de Créditos debido a la falta de recursos generada por la disminución de las captaciones ocasionada por la inestabilidad político social del departamento de Santa Cruz acompañada de la recesión económica post Pandemia del Coronavirus que derivaron en el cierre de muchos negocios y el retiro de gran personal de las empresas, así como también por la compra de deudas de otras Entidades Financieras. Las captaciones disminuyen en 4,26% respecto al 2021.

Durante la gestión 2022 se otorgaron 559 créditos a 402 socios del área urbana y 97 socios del área rural y 60 de Riberalta. Sus resultados son influidos principalmente por una coyuntura de crisis social.

CME: Cartera por Tipo del Crédito

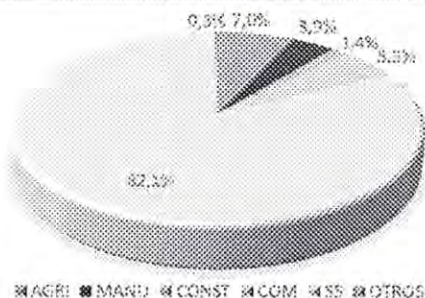


Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

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.

La mayor parte de sus colocaciones se concentran en microcréditos (50%), en créditos a personas (35%), créditos para vivienda (14%) y créditos PYME (1%).

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 2022, el 82,1% de cartera está en servicios, el 7,0% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 5,3% en comunicación, manufactura 3,9%, 1,4% 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 cuenta con Políticas y Manuales de Procedimientos para la Gestión del Riesgo Integral (Riesgo Crediticio, Riesgo Mercado, Riesgo Liquidez, Riesgo Operacional y Riesgo de Gobierno Corporativo) de acuerdo con lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), en los cuales se encuentran definidos el nivel de exposición en el que se pueden ver afectadas las operaciones.

Con relación al CAP a diciembre de 2022 del 13,59% inferior a sus similares del sistema cooperativo que se encuentran en promedio en el 19,04%, 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 Bs120) 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	10,74%	13,88%	6,78%
	Coficiente de Adecuación Patrimonial	13,59%	19,04%	11,82%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp. / Oblig.a Corto Plazo	84,44%	69,81%	57,55%
Mora	Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera	2,29%	3,05%	2,12%
	Cartera Vigente Total/Cartera	97,71%	96,95%	97,88%
Rentabilidad	ROE	0,45%	1,65%	9,40%
	ROA	0,05%	0,22%	0,60%
Eficiencia	Gastos de Administración / (Activo + Contingente)	-6,08%	-6,00%	-2,67%
Composición pasivo	Oblig.con el Público / Pasivo + Patrimonio	80,65%	73,10%	69,15%
	Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	677	630	951

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 menor al del sistema cooperativo y superior al de la mora del sistema bancario. Cabe resaltar que la mora para la Cooperativa fue menor que la mora de la gestión 2021, 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 73% del pasivo total mediante depósitos a plazo fijo. A pesar de que el plazo de sus captaciones para el 2022 es menor que el plazo de captaciones para el 2021 sigue siendo mayor que el del resto del sistema cooperativo, mostrando buen nivel de confianza de sus depositantes.

El indicador de eficiencia se muestra similar 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:





Gestión Social y Compromiso con la Sociedad

4. Compromiso Social

4.1 Misión y Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced (CME) se encuentra ejecutando el Plan Estratégico 2022. Dicho Plan es consecuente con los principales lineamientos establecidos como función social para las entidades en la LSF 393. El cumplimiento de dicho marco regulatorio que, en esencia fue orientado con criterios de flexibilidad para el necesario alivio a los prestatarios del sistema, muestra que la Cooperativa ha mantenido su vocación y principios solidarios que le dieron origen.

La cooperativa reporta el cumplimiento de las disposiciones sobre función social en forma anual presentando el informe anual de Balance Social establecido por la Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI) y la Calificación del desempeño social. Asimismo, la gestión de RSE está dentro del Plan Estratégico, logrando internalizar la Responsabilidad Social Empresarial y el enfoque de conciencia social dentro de la Cooperativa.

En el Plan Estratégico se observa un adecuado equilibrio entre objetivos financieros y sociales.

El compromiso de la cooperativa se refleja en su misión y visión cuya declaración es la siguiente:

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

El compromiso formulado, abarca los ámbitos económico, social y ambiental, según exponen en su plan estratégico, mantiene como prioridad el servicio de la Cooperativa a sus socios, 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."*

La filosofía institucional de CME está enfocada en los valores y principios cooperativistas¹ los que por naturaleza son de carácter social. Sus servicios, por tanto, están enfocados a satisfacer las

¹ La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) detalla los ocho principios, estos están registrados en el recuadro de valores y principios de este documento.

necesidades de sus socios, consumidores financieros y sus grupos de interés, con calidad y calidez.

Las condiciones macro en la gestión 2022, aunque no presentaron las mejoras esperadas, permitieron mediante la superación paulatina de la situación sanitaria del país, ciertos signos de mejora en la economía de las familias y del segmento de micro prestatarios, lo que se tradujo en el cumplimiento de los objetivos citados precedentemente acorde con los resultados del seguimiento que anualmente realiza la entidad. Estos sectores que constituyen los clientes de la cooperativa acudieron por reprogramaciones y también por nuevos préstamos a la entidad, especialmente para recuperar lo perdido producto de la inactividad.

El seguimiento y difusión de la información resultante de los controles a lo planificado en reuniones estratégicas periódicas constituye una práctica de alta importancia para la transparencia, coordinación y colaboración entre áreas.

4.2 Valores

El Código de Ética se ha mantenido y rigen en la entidad los valores y principios siguientes:

VALORES DEL CÓDIGO DE ÉTICA	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.

Además de los valores, los principios de la doctrina cooperativa, facilitan prestar servicios con criterios de inclusión y finalidad social en forma prioritaria respecto al lucro.

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 misión y visión es de amplia difusión mediante la página web institucional, medio virtual que ha mejorado en su contenido, brindando transparencia a los grupos de interés, asimismo son publicadas en la memoria anual, boletines mensuales y están expuestas en la sala de atención al público.

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.

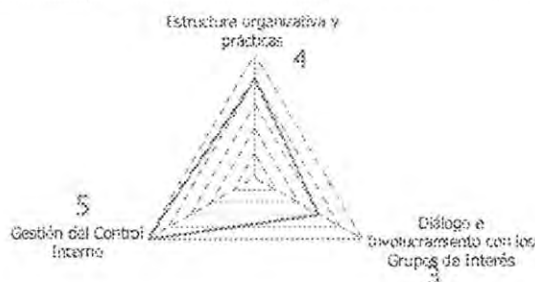
Aún no se hace partícipes en forma directa a los grupos de interés para las modificaciones y/o sugerencias de cambio, sin embargo, la entidad tiene un buzón de sugerencias mediante el cual recoge la opinión de los consumidores financieros.

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. |

Análisis Real

5. Gobierno Corporativo



5.1 Respeto a disposiciones y prácticas de gobierno de la entidad

La entidad cuenta con el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y el Código de Ética, mismos que establecen los valores corporativos, objetivos estratégicos, códigos de conducta y otros estándares apropiados de comportamiento.

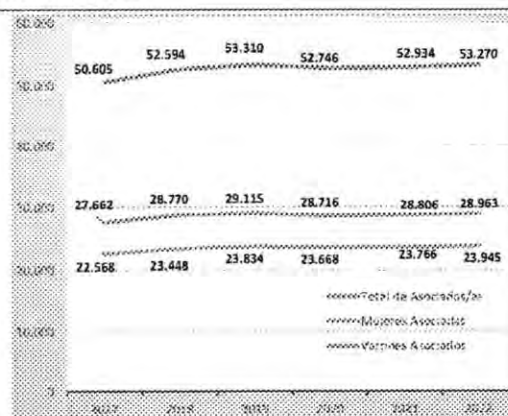
Participación y Composición

Cumpliendo la Ley General de Cooperativas N° 356 de 11 de abril del 2013 y sus respectivos estatutos, los directivos son elegidos mediante el voto individual de los socios/as, bajo el principio de un socio un voto, diferencia social relevante frente a la práctica de las sociedades anónimas. Aplican, por tanto, un modelo democrático de gobierno que sobrepone la participación de los socios, respecto al valor monetario de sus certificados de participación.

En la gestión 2022 se incrementó levemente el número de socios con un número de 23.945 socias mujeres y 28.963 socios hombres, entre activos y pasivos. Se celebró 1 Asamblea General, en la que participaron 111 socias mujeres y 157 socios hombres.

Los roles y responsabilidades de los órganos de gobierno están debidamente definidos en el Código de Gobierno Corporativo. En la estructura organizativa el Consejo de Administración se concentra en la gestión estratégica y la ejecución de lo planificado está a cargo de la Alta Gerencia de esta forma se previene cualquier forma de injerencia. El Consejo de Vigilancia, con el apoyo operativo de la unidad de auditoría interna está a cargo del control independiente.

CME: Asociados/as



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

La composición del Consejo de Administración cuenta con siete miembros: dos abogados, dos ingenieros comerciales, un ingeniero en construcción civil, un ingeniero agrónomo y un ingeniero en marketing y publicidad. En conjunto cuentan con un promedio de 29 años de experiencia profesional y 2,6 años promedio en entidades financieras.

Por su parte el Consejo de Vigilancia cuenta con tres miembros: una licenciada en ciencias de la comunicación como Presidente, un auditor financiero y un administrador de empresas y abogado. Entre todos tienen experiencia de trabajo promedio de 28 años como profesionales y 2 años en el sector financiero.

Como parte de la estructura de apoyo a los Consejeros, además de los comités dispuestos por la Ley General de Cooperativas que son el Comité de Educación y el Comité de Previsión y Social y Apoyo a la Colectividad, se tienen los dispuestos por el Ente Regulador, Comité de Gobierno Corporativo, Comité de Riesgo Integral, Comité de Cumplimiento, Comité de Seguridad Física, Comité de Tecnología de la Información.

Adicionalmente, se tienen los Comités Electoral, de Créditos, de Mora, de Marketing, Responsabilidad Social Empresarial y Educación Financiera y de Higiene y Seguridad Ocupacional.

El Comité Electoral es de gran relevancia para el principio democrático del cooperativismo y 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 11 personas en los cargos desde Gerente General, Gerentes, Subgerentes y Jefes de área, todos con perfil técnico profesional del área económica, administrativa, auditoría, abogacía, sistemas y sociología. En promedio tienen 25,5 años de trabajo y experiencia de 25,4 años el sector financiero.

Transparencia

Conforme a norma y en forma semestral, la Cooperativa publica sus estados financieros en medios de prensa con alcance nacional incluyendo el dictamen de auditoría externa, de la misma manera los difunden a través de la memoria anual distribuida entre sus asociados, la cual también contiene entre los principales informes los de los Consejos de Administración y de Vigilancia, de RSE, de Gobierno Corporativo y el dictamen del auditor externo.

En la página web también pueden encontrarse sus memorias anuales, los informes de calificación de desempeño social, así como los informes sobre gobierno corporativo, entre otros.

Por otra parte, a través de los reportes estadísticos y otros informes oficiales con diferente periodicidad dirigidos a la ASFI, ésta autoridad hace pública la información y junto a la reportada por las entidades del sistema financiero permite comparar su desenvolvimiento.

En la Asamblea General de socios, anualmente 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.

Los informes resultantes de las visitas de inspección de la ASFI facilitan la transparencia y seguimiento entre las áreas responsables de elaborar un plan de mejora en respuesta a la matriz de observaciones que entrega dicha autoridad. (Matriz de observaciones del seguimiento a la

Inspección ordinaria de Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas y/o refinanciamiento al terrorismo con corte al 31 de diciembre de 2021).

Asimismo, la ASFI mediante la supervisión de gabinete, les hace llegar comunicaciones y correctivos que mejoran sus sistemas de control.

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 físicos y virtuales adecuados para su normal 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.

Acorde con su política se adhieren a los principios Cooperativos, a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y a la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

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.

Los clientes y socios mantienen una relación directa con personal de la cooperativa mediante la plataforma de servicios. Les brinda información por medios impresos (boletines mensuales y periódico anual) y de radio para ofertas comerciales. Asimismo, en la página web se encuentran detallados los servicios y productos que oferta la entidad por medios físicos y virtuales.

Acorde con las disposiciones normativas, cuentan con el "Punto de Reclamo" donde el cliente mediante un formulario (también disponible en su página web) puede presentar quejas por los servicios. En la gestión 2022 tuvieron 7 reclamos, todos llegaron a ser resueltos en primera instancia, en el plazo establecido, según 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.

En relación con las autoridades la Cooperativa se desenvuelve como una institución abierta y regulada con licencia. En la gestión cumplió con los requerimientos de la ASFI respecto a la elaboración y envío de información, presentando un número menor a la gestión anterior, que implicaron multas por ese concepto.

La relación con la ASFI es continua mediante el reporte de información y la aplicación de la normativa vigente. Reciben también guías u observaciones de la supervisión realizada desde gabinete y cuando concluyen las actividades de inspección in situ.

La relación con otras autoridades del sector como son el BCB, UIF, AFSCOOP, así como otras de los distintos municipios donde se localizan sus agencias, han sido desarrolladas en el marco de las respectivas normativas y no recibieron sanciones u observaciones al respecto.

Los colaboradores disminuyeron en número de 92 a 91 personas en el año y no se dieron situaciones conflictivas entre o con el personal que representen pérdidas y/o efectos negativos para la Cooperativa o que no se hayan resuelto conforme a las previsiones normativas internas.

Considerando el latente problema sanitario emergente del Covid-19 se adoptan y se hace seguimiento del cumplimiento del Protocolo de Bioseguridad cuyo amplio contenido cubre adecuadamente los riesgos respectivos.

Las adquisiciones a proveedores de servicios y productos son en su totalidad nacionales. En la gestión 2022 las compras sumaron un total de Bs 3.13 millones monto menor al 2021 que fue de Bs 3.83 millones.

Los contratos con proveedores contienen cláusulas de reserva y confidencialidad pertinentes y en la gestión analizada no se han dado situaciones de conflictos con los mismos. 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).

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

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

5	Por medio de utilización de herramientas y políticas específicas, dialoga e involucra a los grupos de interés en forma estructurada en reflexiones previas sobre sus actividades, procesos y acciones para prever, minimizar o eliminar los impactos socio ambientales negativos que podrá ocasionar la organización. Además de eso, una tercera parte revisa el cumplimiento del proceso de diálogo y compromiso.
4	Además de priorizar el diálogo constante con sus grupos de interés, adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento 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 mide y controla el cumplimiento de su accionar responsable con los indicadores dispuestos en la norma de RSE y de Función Social y hace públicos sus resultados. El auditor interno revisa el cumplimiento del Reglamento para contribuciones o aportes a fines sociales y no ha encontrado observaciones al respecto.

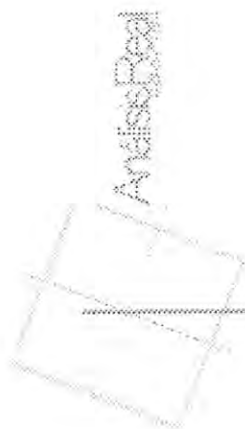
Anualmente reciben un informe de Calificación de Desempeño RSE, para la gestión 2021 se tiene el efectuado por Análisis Real Latinoamérica SRL que presenta una calificación de 3,7 sobre 5, presentando una tendencia levemente creciente.

El informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión 2021 se hizo conocer a los Consejeros y Alta Gerencia para luego encargar al área responsable con las decisiones y recomendaciones consiguientes.

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

Análisis Real

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 y procesos formalizados que contribuyen a una buena gestión y administración del talento humano. Entre las políticas para gestionar el talento humano 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.

6.1 Respeto y Participación con el Personal

Como se mencionó en puntos anteriores, la elaboración del Plan Estratégico 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 pone 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 cada agencia y área de la Cooperativa se nombraron responsables de apoyar a la Gestión de RSE de manera que por iniciativa propia los funcionarios participen, el sistema de gestión prevé una participación trimestral de todos con las reuniones de Comité de RSE que se realizan en cada área y agencia, en estos comités los funcionarios tienen la oportunidad de dar ideas de mantenimiento e innovación estratégica.

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.

Los empleados cuentan con mecanismos formales para transmitir sus quejas y/o sugerencias para que estas sean analizadas, evaluadas y utilizadas como insumo para la mejora de sus productos, servicios y procesos, 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.

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, durante el 2022 se hicieron brindis por fin de año, día de la madre, día del trabajo y reuniones en el salón auditorio de la oficina central.

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 incluye la prohibición a cualquier tipo de discriminación en sus políticas, 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.

En el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética, se enuncia de manera explícita acciones para evitar que las personas sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc.

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.

El Código de Ética, establece un proceso sancionatorio para todos los directores, ejecutivos y funcionarios que incurran en cualquier tipo de acoso. El Tribunal de Honor lleva los procesos internos, relacionados al incumplimiento a normas internas, Código de Ética y conflictos de interés. En la gestión 2022, el Tribunal de Honor no realizó ningún proceso interno, debido a que no se presentaron incumplimientos al Código de Ética, normas internas, ni conflictos de interés en la Cooperativa.

La Ley de Discriminación se difunde en el Boletín Institucional, y se capacita al personal en temas de No Discriminación, en la inducción de nuevos funcionarios, entre otros temas se incluye la no discriminación.

La contratación de personal se basa en la calificación de competencia, sin discriminación de raza, religión, sexo e ideología.

En la gestión 2022 se realizó una capacitación a todo el personal de la Cooperativa sobre el Código de Ética y Código de Conducta.

Análisis Real

CME promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación, y a través de sus políticas se declara contraria a comportamientos discriminatorios y al acoso sexual. Promueve el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General de Trabajo. 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 para Personas con Discapacidad. De acuerdo con información proporcionada por la Cooperativa el 2022 trabajaron 2 personas con capacidades diferentes.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, el 56% del personal de la Cooperativa es mujer y el 44% hombre.

Todo el personal es permanente. Por otra parte, las horas promedio semanales trabajadas al año por hombres son 44 y por mujeres 40, esto en línea con lo establecido en la Ley General de Trabajo.

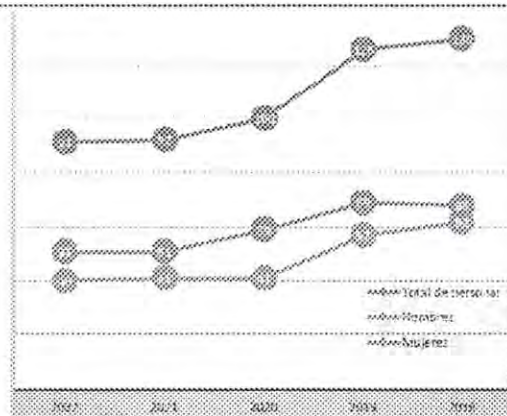
Todos los trabajadores cuentan con beneficios sociales. En la Cooperativa no trabajan menores de edad.

Cooperativa La Merced

	2022	2021	2020	2019
Total de personal	91	92	100	126
Total de personal permanente	91	92	100	126
Total de personal a contrato	0	0	0	0
Nuevos (altas) personal en el periodo	13	19	31	29
Bajas personal en el periodo	13	29	54	31
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	40,0	40,0	40,0	40,0
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44,0	44,0	44,0	44,0
Total menores de edad Trabajadores	0	0	0	0
Total Trabajadores con discapacidad	2	2	2	2
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	91	92	100	126
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	51	51	59	69
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	3,0	3,0	4,0	4,0
Alta Gerencia	3	3	4	4
Mandos Medios	3	3	4	4
Niveles Operativos	3	3	4	4
Tasa de Rotación de Personal anual				
Mujeres	10,87%	13,00%	29,00%	0,7%
Hombres	3,26%	18,00%	25,00%	1,3%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño	n.d.	77	n.d.	n.d.
Mujeres	n.d.	78	n.d.	n.d.
Hombres	n.d.	77	n.d.	n.d.

Fuente: Cooperativa La Merced

CME: Personal



Alta Gerencia 60 años promedio

Mandos medios
49,5 años promedio

Puestos base 46 años promedio

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

Entre el año 2018 y 2022 se observa una tendencia decreciente en el número de personal de la Cooperativa. Entre el 2021 y 2022 el personal disminuye levemente de 92 el 2021 a 91 el 2022 (-1,1%).

El 2022, la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 60 años, para mandos medios 49,5 años y para puestos de base 46 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. El equilibrio de género en la Cooperativa es adecuado, la composición del personal en general está equilibrada.



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.

CME, 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 una es mujer (Presidenta) y dos hombres; en cuanto al Consejo de Administración está conformado por siete socios, 4 hombres y 3 mujeres (Secretaria y Vocal Titular).

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 2021, 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. El año 2022, se observa un comportamiento similar, a nivel de la Gerencia hay 5 mujeres y 6 hombres, en mandos medios 7 hombres y 6 mujeres y en niveles operativos 40 mujeres y 27 hombres.

CME: Cuadro de Personal

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
2022	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	6	4	43	78
Alta Gerencia	6	5	40	80
Mandos medios	7	6	38	61
Niveles Operativos	27	40	23	69

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

La política de remuneración de la Cooperativa está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa legal vigente y se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención del talento. 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 2021 y 2022 no hubo una variación significativa en la distribución de los salarios de todo el personal de la Cooperativa. De acuerdo a información enviada por la Cooperativa a nivel de alta gerencia entre el 2021 y 2022 hay un incremento del 1,63% en el salario promedio ganado, a nivel de mandos medios aumenta en 14,10%, y en los niveles operativos se observa un incremento de 6,59%.

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 0,69, el salario total del individuo mejor pagado se incrementa en 2,55% entre el 2021 y 2022, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto se incrementa en 3,67% entre el 2021 y 2022.

El haber básico promedio pagado por la Cooperativa al 31 de diciembre de 2022 alcanza a Bs. 2.250 que corresponde a 1 vez el 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 1,2 y a nivel de mandos operativos es 1,0.

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.

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2022, hubo 1 trabajador promocionado. En cuanto a trabajadores desvinculados de 13, 10 son mujeres y 3 hombres.

De los 13 trabajadores contratados, 4 son hombres y 9 mujeres. Entre 18 a 30 años hay 1 hombre y 5 mujeres, entre 31 a 60 años son 3 hombres y 4 mujeres.

En cuanto a personal rotado, durante el 2022 fueron 13, de los cuales, 10 son mujeres y 3 hombres. 4 mujeres están entre 18 a 30 años, 2 hombres y 6 mujeres entre 31 a 60 años, 1 hombre de 60 a más años.

Personal Promocionado	Personal Rotado	Personal Desvinculado	Personal Contratado
•Hombres: 0 •Mujeres: 1	•Hombres: 3 •Mujeres: 10	•Hombres: 3 •Mujeres: 10	•Hombres: 4 •Mujeres: 9

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, se observa que la tasa de rotación para mujeres el 2022 (10,87%) es menor a la tasa de rotación del 2021 (13%). Respecto a la tasa de rotación para hombres el 2022 es de 3,26% y el 2021 era 18%. Esto gracias a los esfuerzos que realiza la Cooperativa para mantener la estabilidad laboral.

Durante el 2022, realizaron encuestas formales de satisfacción al personal, para evaluar el clima laboral.

Respecto a las comunicaciones internas entregadas al personal, a diferencia del 2021 en la gestión 2022 se entregaron comunicaciones internas de felicitación por el buen desempeño además de llamadas de atención. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2022, a nivel de la Alta Gerencia se entregaron 3 llamadas de atención, a nivel de Mandos Medios, se entregó 1 llamada de atención, y a Nivel Operativo se entregaron 40 comunicaciones internas de llamadas de atención y 14 felicitaciones por el buen desempeño.

CME: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2022			2021		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	3	1	40	0	2	33
Felicitación	0	0	14	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

Durante la gestión 2022 no se realizaron evaluaciones de desempeño al personal.

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

- 5 Adicionalmente a lo anterior, establece mecanismos para que sus representantes tomen conocimiento y participen en la formulación de políticas de compensación, prestaciones, y desarrollo profesional.
- 4 Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración, la inversión en su desarrollo profesional y teniendo en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de carrera con base en las nuevas habilidades.

3	Estimula a los empleados por medio de la inversión en su desarrollo profesional, según políticas y teniendo en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual.
2	Respeto y en la medida de sus posibilidades económicas tiende a mejorar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno.
1	No mejora niveles salariales, excepto si es por disposiciones legales, no considera la capacitación del personal como relevante.

6.3.2 Cuidados de la Salud y Condiciones Laborales

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

La Cooperativa cuenta con Política de Seguridad y Salud Laboral, también con programas de Salud Preventiva para sus funcionarios. En salud, COVID-19 y educación, la Cooperativa a elaborado protocolos de bioseguridad y 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 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.

Durante el 2022 el programa de salud preventiva 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.

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

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 dieron a través de cursos, talleres con el objetivo principal de mantener actualizado al personal en el que hacer de las actividades financieras de la Cooperativa.

Durante el 2022 se realizaron 54 capacitaciones internas y 10 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.

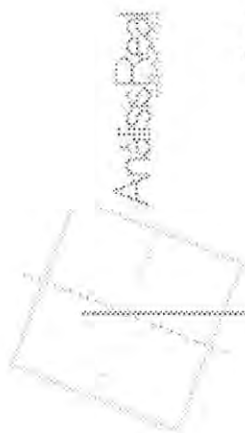
Las capacitaciones están orientadas a promover el ahorro y crédito y el bienestar de los trabajadores y los asociados, entre otras, busca mejorar la calidad de atención con calidez a todos los socios y usuarios de la cooperativa. De manera continua se capacita y controla al personal en el cumplimiento de las políticas de RSE.

Durante el 2022 en total se capacitó a 90 trabajadores (100%), de los cuales 50 son mujeres y 40 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.

En el reclutamiento se capacita al personal en el Código de Ética y posteriormente en las capacitaciones sectoriales.

El siguiente cuadro muestra, la distribución del gasto de personal de la Cooperativa, como se observa la mayor concentración del gasto está en sueldos y salarios y bonos, que representan el



Cooperativa La Merced

GASTOS DE PERSONAL	Bs.	%
Remuneraciones a directores y síndicos	352.798	3,43%
Sueldos, salarios y bonos	6.931.999	67,42%
Horas extras	0	0,00%
Asignaciones fallas de caja	0	0,00%
Viáticos	84.913	0,83%
Aguiñaldo y primas	643.330	6,26%
Compensación vacaciones	22.138	0,22%
Asignaciones familiares	140.000	1,36%
Indemnizaciones por antigüedad	670.908	6,53%
Incentivos	0	0,00%
Desahucio	31.959	0,31%
Personal contratado	0	0,00%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0,00%
Otras retribuciones	19.311	0,19%
Aportes por cargas sociales	1.149.567	11,18%
Intereses y recargos por cargas sociales	126.851	1,23%
Refrigerios	8.559	0,08%
Uniformes	84.526	0,82%
Capacitación	15.176	0,15%
Depreciación y desvalorización de bienes para us	0	0,00%
Otros servicios al personal	0	0,00%

Fuente: Cooperativa La Merced

67,42% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 3,43% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 11,18%.

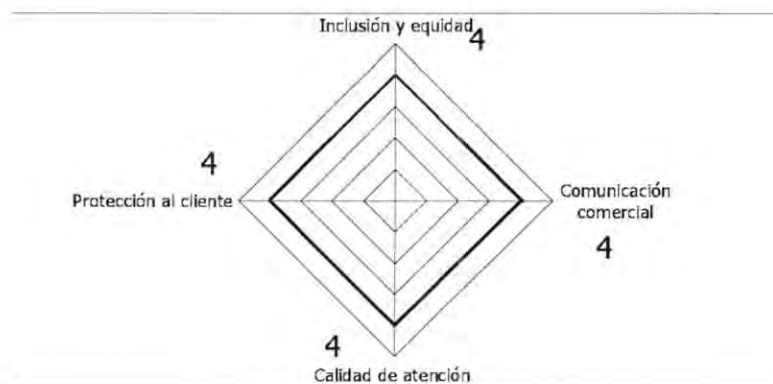
En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,15%), poco mayor que en la gestión 2021 (0,14%).

Muchas de las capacitaciones fueron virtuales, 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



El segmento objetivo y perfil de los socios de la Cooperativa, está constituido principalmente por personas de clase social media y baja, que demandan servicios de ahorro y crédito.

Los servicios de la Cooperativa se enfocan a la clase media baja, de manera que permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura.

Bajo los principios del Cooperativismo que caracterizan a la Cooperativa 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, ampliación de sus negocios, que se ven reflejados en su propio desarrollo económico.

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, 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.

Respecto a una política de priorización de cartera, 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, y Concepción.

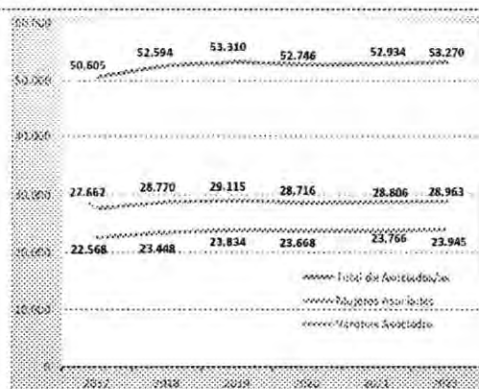
Respecto a la política de colocación de cartera en nuevos emprendimientos, los socios se benefician con el apoyo financiero para lograr su desarrollo integral y bien vivir, con mayores oportunidades y acceso a financiamiento de nuevos emprendimientos.

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

De acuerdo, a información de los indicadores de función social el 2022 no se logró cumplir con la meta de créditos productivos y créditos a sectores de menores ingresos, debido a la coyuntura social y económica.

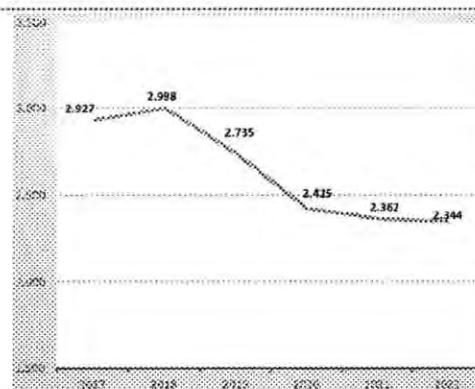
Como se puede ver en el siguiente cuadro, entre el 2021 y el 2022, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa aumentó en 0,63%, las mujeres socias aumentaron en 0,75% y los hombres aumentaron en 0,55%. Respecto al número de operaciones de crédito se observa una disminución de 0,76%.

CME: Asociados/as



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

CME: Número de Prestatarios



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

Cooperativa La Merced

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2022	2021	2020	2019
Total de Asociados/as	53.270	52.934	52.746	53.310
Mujeres Asociadas	23.945	23.766	23.668	23.834
Varones Asociados	28.963	28.806	28.716	29.115
Personas Jurídicas Asociados	362	362	362	361
Altas Asociados/as	866	469	362	879
Altas Asociadas Mujeres	592	252	180	417
Altas Asociados Varones	274	216	181	462
Altas Asociados Personas Jurídicas	0	1	1	0
Número de operaciones de crédito	2.344	2.362	2.425	2.735
Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as	120	120	120	120

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

Durante el 2022 se observa un decremento en captaciones y colocaciones. Disminuye la cartera en 1,9% respecto al 2021 debido principalmente a la poca colocación de créditos debido a la falta de recursos generada por la disminución de las captaciones ocasionada por la inestabilidad político social del departamento de Santa Cruz acompañada de la recesión económica post Pandemia 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	30.981.859,90	2.362	30.394.465,62	2.344
Cartera Diferida	2.305.169,02	1.769,00	1.926.321,71	1.405
Cartera Reprogramada	17.669.732,19	1.160	15.896.723,55	1.079
Cartera Refinanciada			0,00	0

Fuente: Cooperativa La Merced

El índice de morosidad a diciembre de 2022 es de 2,29% (2021:2,52%), 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 Grigotá.

Los sectores económicos que tuvieron una mayor repercusión en la mora de la Cooperativa son venta al por mayor y menor, servicios inmobiliarios y empresariales y de alquiler, agricultura y ganadería e industria manufacturera.

Al 31 de diciembre de 2022 cuentan con 1.682 tarjetas de débito activas.

Las órdenes electrónicas de transferencias de fondos mostraron crecimiento respecto al 2021, el 2022 se enviaron 2.968 OETF y se recibieron 17.862 OETF. Es importante destacar que en septiembre de 2022 inician el servicio de banca electrónica, a través de la cual realizaron 1.394 transferencias electrónicas de fondos, y se dieron de alta a 275 socios y clientes que solicitaron la habilitación de la Banca Electrónica.

Entre el 2021 y 2022, el número de prestatarios de la Cooperativa disminuye en 0,8%.

CME Número de Operaciones por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2022			2021		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	20	12	8	21	13	8
Microcrédito	793	595	198	829	610	219
Consumo	1.344	1.133	211	1.318	1.116	202
Vivienda	183	138	45	190	148	42
Vivienda Social	4	3	1	4	3	1
TOTAL	2.344	1.881	463	2.362	1.890	472

CME Porcentaje de Operaciones por Tipo de Crédito

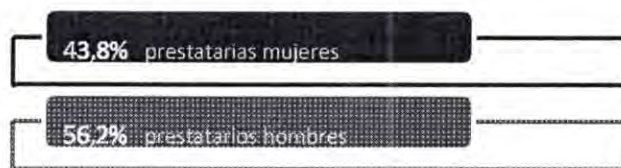
TIPO DE CRÉDITO	2022			2021		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	100,0	60,0	40,0	100,0	61,9	38,1
Microcrédito	100,0	75,0	25,0	100,0	73,6	26,4
Consumo	100,0	84,3	15,7	100,0	84,7	15,3
Vivienda	100,0	75,4	24,6	100,0	77,9	22,1
Vivienda Social	100,0	75,0	25,0	100,0	75,0	25,0
TOTAL	100,0	80,2	19,8	100,0	80,0	20,0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2022, el 80,2% de sus operaciones son urbanas y el 19,8% rurales, el 2021 el 80% de las operaciones de crédito eran urbanas y el 20% rurales. Por tipo de crédito, el 2022 el 60% de sus operaciones PYME son urbanas y el 40% rurales, el 75% de las operaciones de microcrédito están en el área urbana y el 25% en el área rural. En cuanto a los créditos de consumo, el 15,7% está en el área rural y el 84,3% en el área urbana. Respecto a Vivienda 24,6% está en el área rural y 75,4% en el área urbana. El crédito de vivienda social, el 75,0% es del área urbana y 25,0% del área rural.

Entre el 2021 y 2022, el número de prestatarios en el área urbana disminuye en 0,5% y en el área rural ha disminuido en 1,9%. Por tipo de crédito, los prestatarios PYME en el área urbana disminuyen en 7,7% y en el área rural se mantienen igual que el 2021; en microcrédito en el área urbana disminuyen en 2,5% y en el área rural disminuyen en 9,6%; en crédito de consumo en el área urbana aumentan en 1,5% y en el área rural aumentan en 4,5%; en crédito de vivienda en el área urbana disminuyen en 6,8% y en el área rural aumentan en 7,1%.

En cuanto a género se observa que el 2022, de acuerdo a su estrategia de focalización inclusiva, el 56,2% de los prestatarios son hombres y el 43,8% mujeres.



Entre el 2021 y el 2022 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa aumenta en 32,7%, y el número de prestatarios hombres disminuye en un 17,1%. 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 Operaciones Crédito por Género

TIPO DE CRÉDITO	2022			2021		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	20	4	16	21	2	19
Microcrédito	793	345	448	829	238	591
Consumo	1.344	579	765	1.318	479	839
Vivienda	183	96	87	190	53	137
Vivienda Social	4	2	2	4	1	3
TOTAL	2.344	1.026	1.318	2.362	773	1.589

CME Porcentaje de Operaciones de Crédito por Género

TIPO DE CRÉDITO	2022			2021		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	100,0	20,0	80,0	100,0	9,5	90,5
Microcrédito	100,0	43,5	56,5	100,0	28,7	71,3
Consumo	100,0	43,1	56,9	100,0	36,3	63,7
Vivienda	100,0	52,5	47,5	100,0	27,9	72,1
Vivienda Social	100,0	50,0	50,0	100,0	25,0	75,0
TOTAL	100,0	43,8	56,2	100,0	32,7	67,3

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

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

Entre el 2021 y el 2022, el número de prestatarios hombres en PYME disminuye en 15,8%, y mujeres aumentan en 100%; en Microcrédito los hombres aumentan en 45,0% y las mujeres disminuyen en 24,2%; en consumo los hombres aumentan en 20,9% y las mujeres disminuyen en 8,8%; en crédito de vivienda los hombres aumentan en 81,1% y las mujeres disminuyen en 36,5%, en crédito de vivienda social las mujeres aumentan en 32,7% y los hombres disminuyen en 7,1%.

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.

La oferta de productos está debidamente adaptada al perfil y necesidad de los clientes. Las condiciones crediticias están diferenciadas en términos de periodicidades, tasas de interés, montos, plazos y garantías.

En cuanto a las captaciones, durante la Gestión 2022, al igual que en créditos la mayoría de las operaciones de servicios de captación están en el área urbana (66,4%) y el 33,6% en el área rural.

CME : Número de personas o ahorristas

	2022			2021		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	17.411	11.471	5.940	18.036	12.649	5.387
Depósito a Plazo	626	512	114	650	542	108
TOTAL	18.037	11.983	6.054	18.686	13.191	5.495

CME : Porcentaje de personas o ahorristas

	2022			2021		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	65,9	34,1	100,0	70,1	29,9
Depósito a Plazo	100,0	81,8	18,2	100,0	83,4	16,6
TOTAL	100,0	66,4	33,6	100,0	70,6	29,4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

Por género se observa que el 51,3% de las operaciones de captación las tienen los hombres y 48,1% mujeres. En cajas de ahorro el 51,7% es de hombres y el 47,7% de mujeres, en depósitos a plazo el 60,7% son mujeres y el 38,7% hombres.

CME : Número de personas o ahorristas

	2022				2021			
	Total	Mujer	Hombre	Jurídica	Total	Mujer	Hombre	Jurídica
Caja de Ahorro	17.411	8.298	9.003	110	18.036	9.055	8.888	93
Depósito a Plazo	626	380	242	4	650	382	264	4
TOTAL	18.037	8.678	9.245	114	18.686	9.437	9.152	97

CME : Porcentaje de personas o ahorristas

	2022				2021			
	Total	Mujer	Hombre	Jurídica	Total	Mujer	Hombre	Jurídica
Caja de Ahorro	100,0	47,7	51,7	0,6	100,0	50,2	49,3	0,5
Depósito a Plazo	100,0	60,7	38,7	0,6	100,0	58,8	40,6	0,6
TOTAL	100,0	48,1	51,3	0,6	100,0	50,5	49,0	0,5

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta 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 38,1% de los beneficiarios está en el área rural y el 61,9% en el área urbana. En cuanto al pago de rentas, el 51,4% de los beneficiarios están en el área rural y el 48,6% en el área urbana.

Análisis Real

CME : Servicios de Pago

	2022			2021		
	No. Beneficiarios			No. Beneficiarios		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	126	78	48	245	160	85
Pagos de Rentas (bonos estatales)	78.391	38.071	40.320	103.878	50.684	53.194
Pago de Salarios	0			0		
Otros	0			0		
TOTAL	78.517	38.149	40.368	104.123	50.844	53.279

CME : Porcentaje Servicios de Pago

	2022			2021		
	No. Beneficiarios			No. Beneficiarios		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100,0	61,9	38,1	100,0	65,3	34,7
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100,0	48,6	51,4	100,0	48,8	51,2
Pago de Salarios						
Otros						
TOTAL	100,0	48,6	51,4	100,0	48,8	51,2

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, usan 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 y volantes, también usan medios masivos como Web, red social Facebook y en algunos casos WhatsApp para envíos masivos de información educativa e informativa.

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.

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

Respecto a la información de precios, cuentan con tarifarios donde se publican los costos de cada producto y servicio, 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 todos los socios y clientes y 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.

Cuentan con un proceso claro para gestionar los reclamos. 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. En todas las oficinas de la Cooperativa se cuenta con una persona responsable del Punto de Reclamo (PR), quienes reciben los reclamos vía personal o por internet. Estos reclamos son atendidos en un plazo menor o igual a 5 días hábiles de forma improrrogable. Este procedimiento se encuentra normado por el ASFI.

A través del Punto de Reclamo, la Cooperativa cuenta con información sistematizada de los reclamos recibidos, su respuesta y el tiempo de la respuesta. Con la información registrada en el Punto de Reclamo se elabora un informe. En la página web, también se tiene la opción de ingresar algún reclamo. Cuenta con un responsable en cada una de sus oficinas, quien se encarga de recibir, registrar, responder y dar seguimiento a todos los reclamos.

Durante el 2022, se recibieron 7 (2021: 8) reclamos, 1 menos que la gestión anterior. Los 7 reclamos fueron resueltos en primera instancia. Durante el 2022, no se presentaron quejas por discriminación.

En todas las agencias se cuenta con un Buzón de Sugerencias, que están 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 2022, en dos ocasiones hicieron encuesta de satisfacción al cliente, en la última para la mayoría de los socios, clientes y usuarios encuestados 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.

También realizaron actividades del Programa Mi Primer Ahorro.

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, la Cooperativa realiza un adecuado análisis de la capacidad de pago de sus clientes antes de aprobar un crédito. Durante el proceso crediticio, se verifica la información del cliente en la CIC de la ASFI y en al menos un Buró de Información esto lo complementa con una evaluación de campo a los clientes. Además, cuenta con políticas y procedimientos para la Gestión de Riesgo de Crédito.

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

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

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 2022 cumplieron con el programa y todos los subprogramas de Educación Financiera dirigidos a Clientes y Socios, realizaron capacitaciones sobre temas de Educación Financiera en Concepción, San Ignacio y San Javier para usuarios financieros de diferentes edades, cuentan con un Boletín mensual referente a Educación Financiera como: transparencia de la información en la oferta de servicios financieros, no discriminación, Inclusión Financiera, Derechos y Deberes para personas con discapacidad o capacidades diferentes, Calidad y Calidez en la atención a socios y clientes, los derechos y el respeto que se debe a los adultos mayores, etc.

Publican videos en su página de Facebook sobre la Importancia del Ahorro, Importancia del buen hábito de pronto pago y sobre cuál será la forma de pago de los intereses generados durante el periodo de gracia, se tiene previsto reforzar otros temas de Educación Financiera relacionados a: Tarjeta de Débito, Mecanismos de Reclamo, Tipos de Créditos, Formas de Ahorro, Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos y Cobro de intereses del Periodo de Gracia.

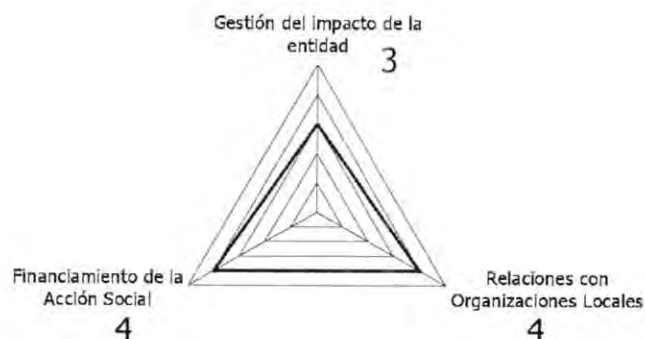
Realizaron también la capacitación dirigida a socios de Microcréditos “Así se hace La Merced”.

Con estas capacitaciones se alcanzó a 795 beneficiarios el 2022.

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



En aplicación de la Ley General de Cooperativas Nro356 las entidades de este tipo deben constituir dos fondos con propósitos de orden social, uno destinado a la Educación y otro de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad. La aplicación se realiza conforme al plan de capacitación y educación financiera, destinada a socios, estudiantes y público interesado, para el primer caso. El segundo fondo se realiza de acuerdo con solicitudes de apoyo recibidas de la comunidad, normalmente para salud, y 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 gestión 2022, aún con la amenaza de nuevas olas relacionadas con el Covid-19, la cooperativa ha hecho parte de la cultura de su personal y de población a la que brinda sus servicios, la práctica de prevención del riesgo de contagios mediante un amplio protocolo de bioseguridad.

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.

También cuentan con el Programa “Así se hace La Merced”, el 2022 realizaron visitas a provincias, realizaron algunas charlas presenciales cumpliendo con las normas de bioseguridad, el objetivo de estas charlas fue guiar a los socios en el manejo de sus emprendimientos y brindarles herramientas básicas contables y nociones generales acordes con la actual coyuntura económica del país.

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

Con el propósito de fidelización, la cooperativa tiene convenios con diferentes tipos de establecimientos, 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.

La Cooperativa no tiene definido formalmente un sistema en el que se identifiquen las entidades a las que se va a colaborar, sin embargo, realizan algunas actividades de proyectos sociales, donación a hogar de niños pobres, reciclado de papel para la Asociación de Familias de Niños con Cáncer (AFANIC), donación de papel para reciclado en beneficio del Hogar Teresa de los Andes en Cotoca y donación de tapas plásticas al Hospital Oncológico contra el cáncer.

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 financia propósitos de orden social, de acuerdo con la norma estatutaria y cooperativista, destinando 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. Igualmente crea una reserva anual del 5% para educación cooperativa.

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.

Conforme a los objetivos de función social definidos por la Ley Servicios Financieros, la cooperativa orienta sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales a contribuir, mediante sus operaciones de intermediación financiera, al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, aspecto que se observa en su informe de Balance Social.

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, esta política se difunde entre sus funcionarios y se publica en la página web para conocimiento público.

La Política Medio Ambiental está orientada a "contribuir a la mejora de sostenibilidad concentrando los esfuerzos en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, instalaciones y servicios fruto de la actividad" y cumple con lo establecido por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas para trabajar con un enfoque preventivo, fomentar la responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. La Cooperativa mantiene programas de reciclado de papel, racionamiento de energía y difusión de información para preservar el medio ambiente y los recursos naturales.

Las acciones que desarrolla a favor del medio ambiente se fundamentan en la difusión de información para la toma de conciencia de la población y de racionar recursos o reciclado de material que la Cooperativa desecha y también la eliminación del uso del plástico como material de difícil degradación en el medio ambiente.

La Cooperativa no cuenta con objetivos, metas, programas o auditorías ambientales.

Debido a que la institución desarrolla sus servicios en el ámbito financiero, no produce niveles de residuos contaminantes preocupantes excepto si se observan los efectos indirectos a través de los sectores de prestatarios y el tipo de sus actividades, que es una asignatura pendiente en el sistema en general.

Ambiente Interno

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

Cuenta con medidas de seguridad adecuadas en sus ambientes para la atención de los asociados, clientes, usuarios y funcionarios, tanto con controles electrónicos y físicos instalados como con policías o guardias.

Cuenta con un Comité de Higiene Seguridad Ocupacional.

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. Para concientizar a los funcionarios se envían correos recordatorios.

Los indicadores cuantitativos de control muestran los resultados siguientes:

Cooperativa La Merced

Indicadores Cuantitativos	2022	2021	2020	2019	2018
Consumo anual de energía: (en Kw/h./Total personal	3.696,00	3.760,51	4.266,64	4.488,17	4.350,08
Consumo anual de agua: (en m3/Total personal):	141,59				
Consumo anual de gasolina/diesel: (en litros/Total personal):	36.421,67	29.599,00	25.605,00	37.880,41	44.444,00
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	7,25	382,16	332,24	348,48	329,54

Fuente: Cooperativa La Merced

Variación	2022	2021	2020	2019	2018
Consumo anual de energía: (en Kw/h./Total personal	-1,75	-13,46	-5,19	3,17	
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal):	18,73	13,49	-47,94	-14,77	
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	-5.171,17	13,06	-4,89	5,75	

Fuente: Cooperativa La Merced

Comparativamente se observa que se dio una disminución continua en el consumo de energía eléctrica los últimos tres años y en la gestión 2022 se empieza a medir el consumo anual de agua por persona, el consumo de gasolina y diésel se incrementa respecto al 2021, y se observa una importante disminución del consumo de papelería.

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 2022 tampoco ha participado en campañas o en comités/consejos zonales, locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con la comunidad o instancias de gobierno. La Cooperativa reconoce que no tiene factores definidos para calcular el impacto en el medio ambiente y asume como tarea a cumplir dentro el plazo de su plan estratégico.

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. Envían correos recordatorios para concientizar a los funcionarios.

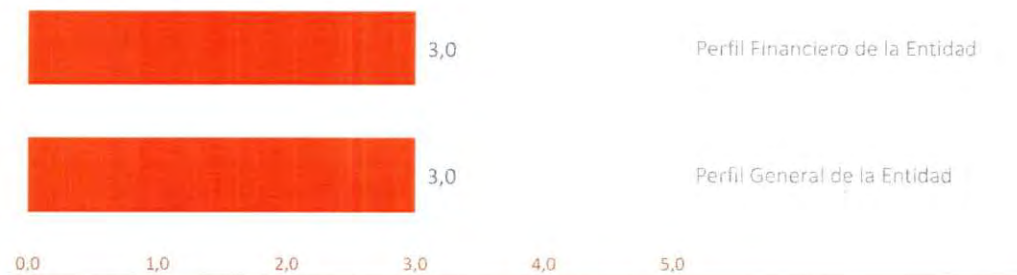
Publican en Facebook contenido para concientizar a los socios y clientes sobre la importancia del ahorro de energía, agua y papel. Así mismo, aprovechan los contratos de publicidad con radios para publicar cuñas radiales con información de RSE y reflexiones importantes para tomar conciencia de la importancia de ser Socialmente Responsables y cuidar del medio ambiente.

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

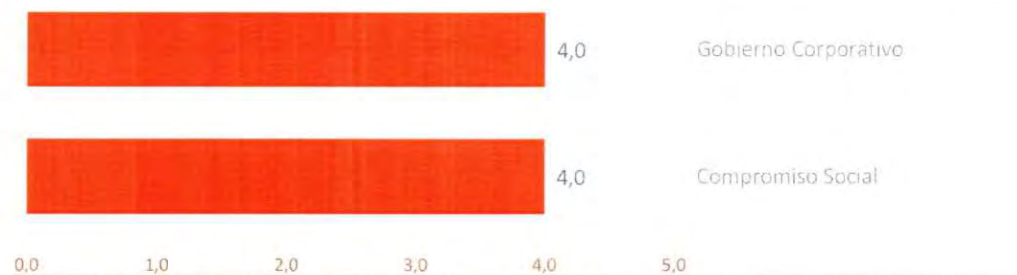
5	Adicionalmente a lo anterior, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.
4	Cuenta con políticas y procedimientos de protección ambiental que orientan a la formación 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

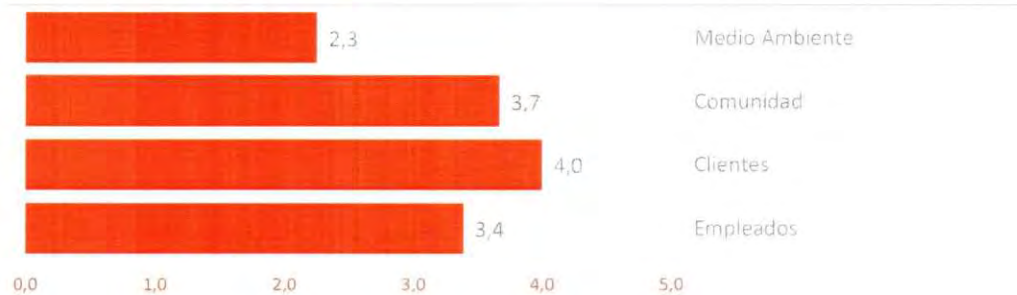
Equilibrio financiero:



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 2022

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		4,00 veces (400 %)	
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 2,55% entre el 2021 y 2022, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto también se incrementa en 3,67% entre el 2021 y 2022)	0,69 (255%)	
	3.B. Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	(el salario mínimo de la Cooperativa es bs 2.250 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 2022 se adquirieron bienes y servicios por valor de Bs3,13 millones monto menor respecto a 2021 que fue de 3,83 millones. El gasto en proveedores disminuye en 18,21% respecto al 2021. 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: 91 GRUPO ETARIO 18 a 30: 19 31 a 60: 66 60 a más: 6		

<u>Género</u> H= Hombres M=Mujeres	GENERO Hombres: 40 Mujeres: 51
<u>Departamento</u>	DEPARTAMENTO Santa Cruz: 88 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: 13 (14,3%) GRUPO ETARIO 18 a 30: 6 (46,2%) Hombres: 1 (16,7%), Mujeres: 5 (83,3%) 31 a 60: 7 (53,8%) Hombres: 3 (42,9%), Mujeres: 4 (57,1%) 60 a más: 0 (0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 0 (0%) GENERO Hombres: 4; (30,8%) Mujeres: 9; (69,2%) DEPARTAMENTO Santa Cruz: 13 (100%) Beni: 0 (0%)
3.T. Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Rotados: 13 (14,3%) GRUPO ETARIO 18 a 30: 4 (30,8%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 4 (100%) 31 a 60: 8 (61,5%) Hombres: 2 (15,4%), Mujeres: 6 (46,2%) 60 a más: 1 (7,7%) Hombres: 1 (100%), Mujeres: 0 (0%) GENERO Hombres: 3; (23,1%) Mujeres: 10; (76,9%) DEPARTAMENTO Santa Cruz: 13 (100%) Beni: 0 (0%)
4.T. Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	2,2% 2 trabajadores
Capacitación	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 2022 se efectuaron 54 capacitaciones internas y 10 externas.

empleabilidad de los trabajadores	de los	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 2022 NO se hicieron Evaluaciones de desempeño a personal. Mujeres: 0 y Hombres:0 0%
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: 6 Mujeres: 4 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: 13 Hombres: 7; Mujeres: 6 Rango de Edad: 18 a 30: 0 31 a 60: 12 60 a más: 1 Pertenencia a minorías; 0 Niveles Operativos: 67 Hombres: 27; Mujeres: 40 Rango de Edad: 18 a 30: 19 31 a 60: 45 60 a más: 3 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: 1,6 Mandos Medios: 1,2 Niveles Operativos: 1,0
	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 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 2022 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 2022 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.
		Total reclamos: 7 Porcentaje de reclamos resueltos: 100%.
	3.S. Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	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 2021 y 2022 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: Siete (7) Monto de sanciones pecuniarias pagadas: bs 17.467 Número de sanciones no monetarias: Cero (0)

Análisis Real

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:

1 FIN DE LA POBREZA 	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.
3 SALUD Y BIENESTAR 	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.
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	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 44,0% son hombres y el 56,0% mujeres, en el nivel ejecutivo hay 5 mujeres y 6 hombres, a nivel de mandos medios 7 son hombres y 6 mujeres y a niveles operativos 27 son hombres y 40 mujeres. En cuanto a número de prestatarios el 43,8% son mujeres y el 56,2% hombres, por el lado de las captaciones el 51,3% es de hombres y el 48,1% de mujeres.

Análisis Real

 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.