

Santa Cruz, 25 de abril de 2023
CME 416/2023



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

1-93045

REF.: CME – ENVÍO DE INFORMACIÓN PERIÓDICA ANUAL

De nuestra mayor 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 siguiente información:

Código	Detalle de la Información	Corresponde a la Gestión	Folios
A020	Informe de Responsabilidad Social Empresarial.	2022	1 - 10

Sin otro particular, saludamos a usted con las consideraciones más distinguidas.


Dr. Mario Aníbal Ortiz Terceros
Gerente General a.i.

25 APR '23 3:09PM

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2.022

Concluimos un año más de gestión, en medio de la pandemia que no ha cesado, sumados a los paros cívicos y los conflictos sindicales y políticos del país, a pesar de las dificultades y limitaciones consideramos que cumplimos nuestros objetivos, sabemos que la gestión de Responsabilidad Social Empresarial es un trabajo largo que exige cada vez más un cambio de mentalidad y persistencia, por lo que consideramos la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en nuestra planificación estratégica.

Nos complace poner en su conocimiento el Informe de RSE correspondiente a la gestión 2.022.

Además de mantener una estrecha relación con el medio ambiente, las personas que se encuentran en nuestro entorno, nuestros socios, clientes y funcionarios, persistimos en divulgar y dar a conocer la importancia de la regulación y supervisión de la ASFI en el sistema financiero, por lo que representa seguridad y confianza para nuestros socios con la transparencia e idoneidad con que se realizan todos los procesos internos en nuestra Institución.

Mantenemos el apoyo económico familiar a nuestros socios y funcionarios, contamos con diversos convenios de RSE con establecimientos comerciales y de salud, con mucha satisfacción continuaremos siendo una Institución humana que siempre buscó el acercamiento directo con sus grupos de interés, como lo venimos haciendo hace más de 61 años.

El logro de nuestro objetivo de acuerdo a nuestras políticas establecidas para la gestión de RSE, nos permite divulgar la valiosa información que es necesaria para informar y educar a todas las personas sobre los derechos humanos, preservación del medio ambiente racionando los recursos naturales, este proceso sin duda es muy importante en el cambio de mentalidad que requiere el proceso de adquirir conciencia social y consolidar una imagen de persona o empresa socialmente responsable.

Con más de 61 años de servicio a la colectividad, nacimos para atender a personas sin posibilidades de financiamiento en el sector financiero, la razón de ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito son sus socios; por consiguiente, nuestra labor en estos años ha sido apoyar a miles de familias para que a través de los servicios que ofrecemos puedan incrementar su economía y mejorar sus condiciones de vida.

Mantenemos los principios de la Responsabilidad Social Empresarial en nuestras políticas y actividades, de acuerdo a nuestra realidad económica: la protección de los derechos humanos, los valores éticos y de transparencia, la no discriminación al empleo, la disminución de la pobreza, la igualdad de género, el cuidado del ecosistema, la transparencia de la información en la oferta de nuestros productos y servicios financieros, conceptos de calidad y calidez en la atención a clientes y socios y la inclusión de personas con discapacidad, que, sumadas a la constante obediencia de la Ley, nos lleva a que cada día se reconozca el esfuerzo desplegado y gocemos de mayor confianza de nuestros socios, proveedores, colaboradores y comunidad en general.

En la gestión 2.022 nos esforzamos en mantener nuestras estrategias y acciones definidas, de manera que en medio de una persistente pandemia consideramos que conseguimos lograr nuestro objetivo y estamos seguros que en la gestión 2.023 podremos ampliar poco a poco nuestra gestión de RSE, sabemos que es un proceso lento pero a la vez debe ser a paso firme, continuamos con nuestra estrategia de promover la participación de todos los funcionarios en las diferentes áreas de la Cooperativa, aprovechando la estructura organizacional y definiendo la realización de Comités de RSE en cada una de estas áreas en forma trimestral, ideas y sugerencias que se consolidan en el Departamento de Marketing, RSE y EF, y luego se ponen en consideración de la Alta Gerencia.

Nuestra Institución está empeñada en orientar los esfuerzos para el fortalecimiento permanente de los grupos de interés, enfocados a mejorar constantemente su calidad de vida, preservar el ecosistema, adaptar los productos y servicios a las necesidades de sus socios/clientes, impulsando su desarrollo y de la comunidad.

NUESTRA 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.

NUESTRA 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.

NUESTRA FILOSOFÍA:

La Merced es una cooperativa de ahorro y crédito, con experiencia y prestigio, que conserva las tradiciones de ser la pionera en el Cooperativismo de Ahorro y Crédito en Bolivia, al mismo tiempo que se renueva convirtiéndose en una institución moderna, equipada de un sistema informático con tecnología de punta y con todas las comodidades para sus socios y clientes.

Los socios y clientes son la razón de ser de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L., quien les ofrece tranquilidad a futuro y seguridad para sus ahorros, así como los apoya en su crecimiento económico y personal mediante el financiamiento de sus necesidades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L. procura satisfacer las exigencias de sus socios y clientes mediante servicios personalizados.

Los funcionarios son el pilar estratégico de la organización, encontrando en la Cooperativa la confianza para su desarrollo y la exigencia por una vocación de servicio con calidad y calidez.

LINEAMIENTOS PARA LA FUNCION SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS:

Nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial es una estrategia muy importante de nuestro Plan Estratégico Empresarial, el mismo que está orientado bajo los principios del Cooperativismo que nos caracterizan y que sin duda por su naturaleza están ya alineados de alguna manera con la función social, nuestros 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 sin duda reflejan su propio desarrollo económico.

Nuestros servicios están enfocados a la clase media baja, de manera que permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura ya que todo ciudadano puede acceder a estos servicios y hacer parte de nuestra gran familia La Merced.

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

Nuestros funcionarios reciben periódicamente capacitaciones y son supervisados para brindar la mejor calidad de la atención a clientes con calidez considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvulario, así como personas adultas mayores, dentro de lo que es la Inclusión contamos con 2 funcionarios con discapacidad.

Contamos con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de nuestros servicios y productos financieros que prestamos, que contemplan estándares de seguridad y confiabilidad para evitar daños y perjuicios a todos nuestros consumidores financieros.

Usamos las herramientas y medios publicitarios necesarios para informar a los consumidores financieros de cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros, contamos con la gestión de Educación Financiera dirigida a nuestros clientes internos, externos y público en general, publicamos cuñas radiales sobre educación financiera y volantes, también usamos medios masivos como Web, red social Facebook y en algunos casos WhatsApp para envíos masivos de información educativa e informativa.

Así mismo contamos con puntos de reclamo que son de fácil acceso y velan por la Protección del Consumidor de Servicios Financieros en todas nuestras oficinas.

Nuestros servicios financieros consideran la transparencia de la información en la oferta, los principios de Equidad con mucho respeto y sin discriminación a todos los Consumidores Financieros, hace muchos años que velamos por la provisión de servicios financieros en poblaciones desfavorecidas o poblaciones con baja densidad poblacional como Samaipata, Concepción, Guarayos, etc.

Realizamos el seguimiento mensual para garantizar que el tiempo promedio de atención en filas de espera sea menor a 30 minutos, también para los tiempos máximos para desembolso de créditos con garantía personal e hipotecaria, y el seguimiento al tiempo de levantamiento de desgravamen y devolución de garantías que no excedan lo dispuesto en la normativa vigente de la Cooperativa.

Contamos con la seguridad y resguardo de la información de nuestros socios y clientes manteniendo la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de esta información.

Por lo que podemos concluir que tenemos una fuerte tendencia a estar alineados a la Función Social por tradición y trayectoria en el Cooperativismo y gracias a la Supervisión de ASFI que nos retroalimenta constantemente permitiéndonos mejorar cada vez más nuestros procesos, continuaremos firmes en lograr cumplir con indicadores de la Función Social elegidos para nuestra gestión entre los preestablecidos por la ASFI.

NUESTROS VALORES

Liderazgo: Guiar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R.L. a seguir sus objetivos con responsabilidad hacia nuestros clientes, socios y empleados; tener una visión clara y saber implementarla con éxito; construir una cultura de valor y aprendizaje permanente e

implementarla en el trabajo diario, mantener la transparencia con total apego a las leyes, regulaciones y políticas; justicia y equilibrio entre socios, empleados, clientes y proveedores; acciones encaminadas al cumplimiento de la ética, moral y buenas costumbres.

Humildad: Es la virtud que consiste en el conocimiento de sus propias limitaciones y debilidades y en obrar de acuerdo con ese conocimiento; es vivir sin pretensiones, siempre pensando que no somos más importantes que los demás.

Solidaridad: La solidaridad es el vínculo que nos une entre compañeros y con los grupos menos favorecidos, de modo que el bienestar de los unos determina el de los otros.

Compromiso: Disciplina y entrega, sentir el negocio como propio, actitud positiva, profesionalismo y eficiencia en el desempeño; orientación comercial en base a resultados con responsabilidad social; resultados con desarrollo profesional, reconocimiento y recompensa; competitividad con honestidad e integridad.

RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED R.L.

Nuestros resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se reflejan en nuestra calificación del desempeño social obtenido de 3.7 sobre 5 para la gestión 2.021, superando la calificación de 3,5 sobre 5 obtenida para la gestión 2.020, lo que nos muestra que vamos en el camino correcto y alienta a continuar a paso firme, inicialmente para mantener este nivel, somos conscientes de que es un proceso que tiene retrocesos y también reemplazos, con cierto grado de dificultad para mantener las acciones implementadas, principalmente porque la gestión de RSE requiere un cambio de mentalidad y actitud y esto es muy profundo y lleva tiempo lograrlo.

Entre los resultados sociales deseamos destacar que, a pesar de la pandemia, se han llevado a cabo distintas actividades, algunas a distancia o por medio virtual y otras presenciales, entre estas podemos citar las siguientes:

- Continuamos con la CAMPAÑA "MI PRIMER AHORRO" VISITA A COLEGIOS con el objetivo de incentivar a temprana edad a los niños de manera que no se pierda la tradición del chanchito como alcancía de ahorros, promoviendo el valor del ahorro como fundamental para solventar su economía a futuro, sin embargo, esta actividad se realizó en visitas a Unidades Educativas en provincias ya que en Santa Cruz estaban suspendidas las actividades presenciales.
- Realizamos el PROGRAMA "ASI SE HACE LA MERCED", esta actividad se realizó en las visitas a provincias, a pesar de las restricciones de reuniones en la pandemia se pudieron realizar algunas charlas presenciales cumpliendo con las normas de bioseguridad, el objetivo fue guiarlos para que tengan éxito en sus emprendimientos y conozcan herramientas básicas contables y nociones generales acordes con la actual coyuntura económica del país, como también "Como brindar servicios a clientes con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas".
- Insistimos con la CAPACITACIÓN GENERAL A FUNCIONARIOS con el objetivo de transmitirles estrategias propias de la gestión, promover la participación de todos y lograr un cambio de mentalidad con un nuevo enfoque de Responsabilidad Social, estas capacitaciones las realizamos a distancia con un amplio material de lectura fácil que se hizo llegar a los funcionarios en 2 oportunidades durante la gestión.
- Continuamos con el PROGRAMA DE RECICLAJE, mantenemos las entregas de material reciclable en forma permanente a AFANIC con el objetivo de reciclar todo el papel desechado en nuestras oficinas y donar los recursos generados a los niños del hospital oncológico.

- Realizamos ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES y nos preocupamos continuamente con el grado de satisfacción de socios y clientes por los servicios recibidos, evaluamos e identificamos oficinas en las que sea necesario algún cambio para elevar dicho nivel de satisfacción.
- Mediante nuestro programa de SALUD PREVENTIVA "CON SALUD PUEDES TODO", preocupados en cuidar continuamente de la salud preventiva de nuestros funcionarios con la realización de diagnósticos preventivos para detectar grupos de riesgo o personas propensas a diferentes problemas de salud.
- Mantenemos un PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA CON RRHH "CANAL ABIERTO" una herramienta que permite que todos nuestros funcionarios tengan la posibilidad de comunicarse en forma confidencial con RR.HH. y transmitir sugerencias, quejas, reclamos, ideas, opiniones, etc. con el fin de lograr un mejor clima laboral y también apoyar en temas varios a los funcionarios que así lo requieran.
- Contamos con un BOLETÍN "SOMOS LA MERCED" para informar mensualmente a todos nuestros funcionarios sobre temas diversos y novedades dentro de la Cooperativa.
- Realizamos CAMPAÑAS DE DONACIÓN con el objetivo de que nuestros funcionarios tomen conciencia y abran su corazón para entender la necesidad de otras personas, como son los niños en hogares, un granito de arena como apoyo social para mejorar el bienestar de los más necesitados, todo esto en el cambio de mentalidad necesario para esta gestión.
- Aprovechando los contratos de publicidad con radios, se publican cuñas radiales con información de RSE y reflexiones importantes para tomar conciencia de la importancia de ser Socialmente Responsables y cuidar del medio ambiente.
- Contamos con un BUZÓN DE SUGERENCIAS, una herramienta 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.
- Realizamos COMITÉ DE RSE EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y AGENCIAS en forma trimestral con el objetivo de involucrar a todos los funcionarios y darle más dinámica a la gestión de RSE, para que tengan la oportunidad de transmitir ideas o resultados de acciones a implementar o implementadas.
- Continuamos con la CAMPAÑA DE AHORRO DE ENERGÍA "RACIONA TU AIRE", conscientes de la necesidad del ahorro de energía eléctrica y de que existen horarios en que no es necesario el uso de aire acondicionado, se ha establecido un horario a partir del cual no es permitido el uso de los mismos en toda la Institución, de igual manera en días de clima más frío.
- En forma permanente reforzamos la IMPORTANCIA Y EL ROL DE ASFI EN EL SISTEMA FINANCIERO, apoyando con la respectiva divulgación en emisoras de radios la importancia que representa la regulación y supervisión de ASFI.
- Mantenemos en forma permanente el CLUB "FAMILIA LA MERCED", para transmitir beneficios económicos con descuentos en compras y servicios en diversos establecimientos a todos los socios, con esto contribuir a una mejor calidad de vida y apoyarlos incondicionalmente en su economía familiar.
- Continuamos ofertando un SEGURO VIDMER, preocupados en casos extremos en que los familiares de nuestros socios pueden pasar momentos difíciles y no contar con el respectivo recurso económico para sepelio, les brindamos una prima de US\$.10.- anuales el seguro por US\$.1.500.-
- Con el objetivo de beneficiar la economía familiar de nuestros socios en el aspecto de la SALUD que consideramos indispensable, noble y de altísima importancia, continuamos con el convenio con Laboratorios BIOCRUZ que permite atención médica en diversas especialidades a precios muy económicos y al alcance de nuestros socios que puedan requerirlo, como también nos permiten realizar un diagnóstico de salud preventiva para nuestros funcionarios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Como Cooperativa buscamos siempre mejorar la satisfacción de los socios, clientes internos y externos.

Empezar mayor comunicación con nuestros grupos de interés que permitan conocer de cerca sus intereses y expectativas, entendiéndose como tales las alternativas de mejora en pos de fomentar una relación de lealtad a largo plazo.

Dirigir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L. hacia el desarrollo sostenible y la Responsabilidad Social Empresarial con la ayuda de herramientas técnicas de Administración y Gestión, y bajo la regulación de ASFI.

Mejorar el índice de satisfacción al cliente ha sido permanente preocupación conocer cuán satisfechos están nuestros socios y clientes acerca del servicio que reciben.

Alcanzar un alto desempeño financiero para permanecer en el tiempo y ofrecer un eficiente servicio a nuestros socios, el manejo y gestión de los recursos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L. es una de las actividades diarias que la llevamos con especial cuidado, esfuerzo y, sobre todo, con transparencia.

DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED R.L. CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

Como Cooperativa mantenemos una serie de canales de comunicación con la sociedad para comunicar y **rendir cuentas ante la sociedad en general**, entre ellos se incluyen:

- Publicación y divulgación de la memoria anual de la Cooperativa, misma que contempla la publicación del mensaje del presidente sobre el desempeño socio económico de la Cooperativa, además de los estados financieros y las notas a los estados financieros con el dictamen del auditor externo.
- Página web actualizada donde se publica toda la información pertinente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L. a disposición pública de socios, clientes, usuarios y público en general.
- Trato personalizado que día a día brinda nuestro personal de front office a nuestros socios, clientes, usuarios y público en general sobre la oferta de productos y servicios que se ofrecen. Adicionalmente, en el marco de la normativa vigente se tienen los canales de punto de reclamo disponibles cuando corresponda.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L., en el marco de la normativa vigente, ha preparado un balance social sobre el desempeño de la Cooperativa en el ámbito de responsabilidad social empresarial que reflejan la gestión realizada respecto a los principales grupos de interés con los cuales opera y en general con la sociedad.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L., en el marco de la normativa vigente, ha contratado para cada gestión los servicios profesionales de consultores de la empresa ANÁLISIS REAL LATINOAMÉRICA, para que en base a una metodología adecuada califique imparcialmente el marco de responsabilidad empresarial de la Cooperativa como reporte de información disponible a la entidad reguladora.

De acuerdo a nuestros principios de Transparencia: comunicamos a la sociedad de manera clara, exacta, oportuna y completa la siguiente información:

a) Misión y Visión: Nuestra Misión y Visión se encuentran publicadas en nuestra memoria institucional, así como en nuestra página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: Tal como se describió en el punto anterior, hemos desarrollado cuadros que muestran indicadores del uso de materiales internamente y del desempeño de la entidad en temas de orden social, los que se exponen en el informe de evaluación de desempeño social.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de nuestras políticas, decisiones y actividades, estos puntos también se divulgarán a través del balance social desarrollado.

Comportamiento ético: En el marco de nuestra naturaleza social mantenemos presente en toda nuestra planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo, contamos con un código de ética de acuerdo a la normativa vigente y nuestro plan estratégico contempla una serie de valores con los cuales nos manejamos de manera institucional.

Durante la gestión 2.022 no hemos tenido ningún caso que implique un mal comportamiento de la entidad en relación con nuestros grupos de interés.

Respeto a los intereses de las partes interesadas:

La Cooperativa de ahorro y crédito abierta La Merced R.L., en el marco de la normativa vigente, ha considerado a las partes interesadas definidas en nuestras políticas de RSE y en el informe preparado se describe e identifica ampliamente el desempeño que la Cooperativa mantiene en el trato a las partes interesadas especialmente:

- 1) Socios.
- 2) Clientes.
- 3) Funcionarios.
- 4) Ente Regulador.

Respeto a las leyes:

Cumplimos de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- La ley de Servicios Financieros.
- Ley de Cooperativas.
- La Recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- Cartas circulares remitidas por el regulador.
- Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
- Normas impositivas.
- Otra normativa vigente.

Respeto a los derechos humanos:

Respetamos y promovemos en todas nuestras actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Además, las divulgamos a todos nuestros funcionarios a través del Boletín Informativo Mensual con el objetivo de que todos nuestros colaboradores los tengan presentes, también divulgamos permanentemente en este boletín la ley integral 348 Garantiza a las mujeres una vida libre de violencia y la Ley N° 045 "Ley contra el Racismo y toda forma de Discriminación".

No se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la Cooperativa, por faltas a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED R. L.

Nuestras políticas han sido creadas bajo los preceptos de transparencia de la información, relaciones de largo plazo, a través de una minuciosa administración de los recursos financieros, que siempre benefician a los grupos de interés.

Nuestra Institución, consciente de la valoración de la persona elemento clave presente en todos grupos de interés, define sus políticas en el ámbito social que engloban una serie de aspectos relevantes para el desarrollo del ser humano, para quienes están dirigidos nuestros mayores esfuerzos, en busca de un desarrollo integral y de equidad social.

Consideramos muy importante tomar conciencia, ser socialmente responsable y buscar generar valor para el medio ambiente con información educativa y acciones como el cuidado y preservación del ecosistema, en la medida que seamos un ejemplo como personas, estaremos salvaguardando que las futuras generaciones disfruten de una naturaleza viva y preparándolos para que sean buenos hijos para el planeta, de manera que se garantice un ambiente sano de respeto mutuo entre la naturaleza y el hombre.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Trabajamos intensamente en conseguir vínculos cada vez más estrechos con nuestros grupos de interés, de manera que avancemos a paso firme en nuestro objetivo de transmitir beneficios sustentables para los grupos de interés que tenemos definidos.

Mantenemos como grupos de Interés a SOCIOS, CLIENTES, FUNCIONARIOS y ENTE REGULADOR (ASFI), sin descuidar el enorme compromiso MACRO que es dedicar esfuerzos a preservar el MEDIO AMBIENTE y EL BIENESTAR DE NUESTRA SOCIEDAD.

Gracias al compromiso y a los esfuerzos realizados durante el último año, el proceso de implementación de la gestión integral de RSE sigue un modelo de mejora continua, en el que principalmente tengamos como objetivo afianzarlas estrategias propuestas para recién proponer nuevas en las próximas gestiones, se ha podido avanzar en la relación con nuestros grupos de interés y creativamente se han generado ideas y estrategias sostenibles para nuestra Institución.

Creemos firmemente estar en el camino correcto, y reiteramos el compromiso de mantener el nivel de implementación de la gestión de RSE logrado hasta el momento, evaluamos como muy nobles los lineamientos a los cuales hemos dirigido esfuerzos y nos motiva a seguir con el entusiasmo de siempre.

Santa Cruz, febrero de 2 023



Dr. David Domínguez Silés
Presidente Consejo de Administración



FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

ACTAS NOTARIALES

NÚMERO: CIENTO UN/DOS MIL VEINTITRES - 101/2023-----
COPIA LEGALIZADA DEL EXTRACTO DE ACTA DE LA SEXAGÉSIMA SEGUNDA ASAMBLEA ORDINARIA DE SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED RESPONSABILIDAD LIMITADA.-----

En el municipio de Santa Cruz de la Sierra del departamento de Santa Cruz del Estado Plurinacional de Bolivia, a horas 18:10 (dieciocho y diez), del día, viernes diecisiete del mes de marzo del año dos mil veintitres, ANTE MÍ ISAIAS VELASCO CASTRO, Notario de Fe Pública N° 3 del municipio de Santa Cruz de la Sierra del departamento de Santa Cruz, se hizo presente el señor: **DR. MARIO ANIBAL ORTIZ TERCEROS**, con Cedula de Identidad N° **2836081**, (dos, ocho, tres, seis, cero, ocho, uno), de nacionalidad Boliviana, con profesión y/o ocupación ABOGADO, quien se apersona en su condición de **GERENTE GENERAL a.i.**, de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA LA MERCED R.L.**, con Número de Identificación Tributaria NIT N° **1028127029**.-----

Para su otorgamiento me entrega un *Acta de la Sexagésima Segunda Asamblea Ordinaria de Socios*, para ser elevado su contenido a Instrumento Público, documentos que archivo bajo el número de orden correspondiente, la cual redacto y cuyo tenor literal es como sigue:-----

EXTRACTO DEL ACTA DE LA SEXAGÉSIMA SEGUNDA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED RESPONSABILIDAD LIMITADA.-----

En la ciudad de Santa Cruz a horas 15:30 del jueves 09 de marzo de 2.023, se reunió la Sexagésima Segunda Asamblea General Ordinaria de Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R.L., en la Planta Baja del Edificio La Merced de la Calle Junín N° 363, con la presencia de la Notaría de Fe Pública, de Primera Clase, N° 3 de esta ciudad, Dr. Isaías Velasco Castro, quien certificó el desarrollo de la Asamblea.-----

El Presidente del Consejo de Administración Dr. David Domínguez Siles y la Secretaria del Consejo de Administración, Dra. Raquel Soliz Balcázar, iniciaron el Acto, a horas 15:30 con la presencia del Notario de Fe Pública de Primera Clase N° 3 el Dr. Isaías Velasco Castro, pidiendo al Gerente General Lic. Juan Alarcón Justiniano que verifique el quórum reglamentario. El Gerente General informó que era evidente que no había el quórum reglamentario, 50% más 1 de los socios. Cumpliendo con la Convocatoria a la Asamblea suspendió el inicio de la misma una hora, para reiniciar la Asamblea con el número de socios presentes, es decir hasta las 16:30 del mismo día.-----

Siendo las 16:30 horas del jueves 09 de marzo de 2.023, el Presidente del Consejo de Administración Dr. David Domínguez Siles reinició la Asamblea, con los socios presentes y dio lectura a la Convocatoria a Asamblea General Ordinaria de Socios, publicada en un diario de circulación nacional, en las siguientes fechas, 1ª. Publicación, el 22 de febrero de 2.023, 2ª. publicación el 27 de febrero de 2.023 y la 3ª. Publicación el 08 de marzo de 2.023, de acuerdo a la normativa vigente.-----

Convocatoria a la Asamblea General Ordinaria de Socios-----
El Consejo de Administración de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA



Código de seguridad: WEXI3cCB15Iy

LA MERCED R.L., en uso de sus atribuciones y en cumplimiento a lo dispuesto en su Estatuto Orgánico vigente, convocó a los socios hábiles de la Cooperativa, a la Asamblea General Ordinaria a realizarse el día jueves 09 de marzo de 2.023, con un receso de una hora y media, cuya convocatoria se describe a continuación:-----

A) Día jueves 09 de marzo de 2.023, de Hrs. 8:00 a 14:00.-----

Renovación Parcial del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, votación que será presidida por el Comité Electoral y se llevará a cabo en los siguientes lugares:-----

- Oficina Central, ubicada en la calle Junín N° 363 de esta ciudad, Planta Baja del edificio La Merced.-----
- Agencia Montero, ubicada en la Plaza Principal, esquina Sucre y Warnes.-----
- Agencia Concepción, ubicada en la calle Saturnino Saucedo, entre calle Beni y Germán Busch.-----
- Agencia Samaipata, ubicada en la calle Arce N° 20, acera Este Plaza Principal.-----
- Agencia Riberalta, ubicada en la Plaza Principal esquina Plácido Méndez y Nicolás Suárez.-----

B) Día jueves 09 de marzo de 2.023, a horas 15:30-----

La Asamblea General Ordinaria se realizará en la Oficina Central, ubicada en la calle Junín N° 363 de esta ciudad, edificio La Merced, Planta Baja de la Cooperativa, con la siguiente Orden del Día:-----

1. Lectura y aprobación del Acta de la Asamblea General Ordinaria de Socios, celebrada el 25 de marzo de 2.022.-----
2. Consideración y aprobación de los Informes del Consejo de Administración por la gestión 2.022, Informe sobre la Resolución ASF/914/2022 e informe de los Consejeros que terminaron su mandato.-----
3. Consideración y aprobación de los Informes del Consejo de Vigilancia y del Inspector de Vigilancia, por la gestión 2.022.-----
4. Consideración y aprobación del Informe del Gobierno Corporativo, gestión 2.022.-----
5. Consideración y aprobación de Estados Financieros y Dictamen de Auditoría Externa, de la gestión 2.022.-----
6. Consideración de Excedentes de la gestión 2.022.-----
7. Consideración y aprobación del Proyecto de Memoria Anual 2.022.-----
8. Consideración y aprobación del número y valor de los Certificados de Aportación.-----
9. Consideración y aprobación de las dietas de los Consejeros Titulares del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia e Inspector de Vigilancia.-----
10. Designación de la empresa para realizar la auditoría externa de los Estados Financieros de la gestión 2.023.-----
11. Ratificación del Plan de Operativo y Presupuesto Anual de la Gestión 2.023, aprobados por el Consejo de Administración.-----
12. Ratificación del Reglamento Electoral, Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento Interno de Gobierno Corporativo, aprobados por el Consejo de Administración, en la gestión 2.022.-----
13. Ratificación de las Políticas, Reglamentos y Manuales aprobados por el Consejo de Administración, en la gestión 2.022.-----



FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

14. Ratificación de Ingresos y Retiros Voluntarios de Socios en la gestión 2.022, aprobados por el Consejo de Administración.-----

15. Informe del Comité Electoral sobre el Acto Electoral del 09 de marzo 2.023.-----

16. Posesión de los Consejeros de Administración y de Vigilancia, electos el 09 de marzo de 2.023, a cargo del Comité Electoral.-----

17. Elección del Comité Electoral para la renovación de los Consejos de Administración y de Vigilancia para la gestión 2.024.-----

18. Designación de 2 Socios para firmar el Acta.-----

Si transcurrida una (1) hora de la señalada, horas 15:30, en la Convocatoria del día jueves 09 de marzo de 2.023, no hubiera el quórum reglamentario, la Asamblea General Ordinaria quedará legalmente constituida con el número de Socios hábiles presentes en la Oficina Central.-----

Toda la información requerida referente a los puntos a tratar en la Asamblea, deberá ser solicitada en el 2º piso del edificio central, ubicado en la calle Junín N° 363 de esta ciudad, mediante carta dirigida al Consejo de Vigilancia, a partir del jueves 23 de febrero de 2.023 hasta el jueves 02 de marzo de 2.023.- Terminada la lectura, el Presidente puso en consideración de la Asamblea la Orden del Día, la misma fue aprobada sin observaciones.-----

2. Consideración y aprobación de los Informes del Consejo de Administración por la gestión 2.022, Informe sobre la Resolución ASFI/914/2022 e informe de los Consejeros que terminaron su mandato. - El Presidente presentó a la Asamblea el Informe del Consejo de Administración de la gestión 2.022, el Informe sobre la Resolución ASFI/914/2022 – Sanción a la Cooperativa con multa de Bs2.717,80 (Dos Mil Setecientos Diecisiete 80/100 Bolivianos), por la deficiencia en la constitución de Encaje Legal en efectivo y títulos en Moneda Nacional, en el periodo comprendido entre el 7 y el 28 de febrero de 2.022 y el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2.022, dando lectura en su integridad a los mismos, los cuales puso en consideración de la Asamblea, siendo aprobados por los socios.-----

Habiéndose agotado los puntos de la Orden del Día, el Presidente del Consejo de Administración, agradeció la presencia de los socios, dando por concluida la Sexagésima Segunda Asamblea General Ordinaria de Socios, cuando eran las 17:50 horas.--- En constancia firman: Fdo.- Dra. Raquel Soliz Balcazar – Secretaria.- Fdo.- Dr. David Domínguez Siles – Presidente.- Socios Delegados por la Asamblea: Fdo.- Wilson Alcón Arenas – C.I. 5334250 SC, Socio N° 540440.- Fdo.- Raúl Roca Gonzales – C.I. 4624452 SC, Socio N° 542105.-----

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE SE ME PUSO DE MANIFIESTO PARA SU FRANCATURA EN HOJA SUELTA, A SOLICITUD VERBAL DEL GERENTE GENERAL a.i., DE LA OFICINA CENTRAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "LA MERCED" R.L., DR. MARIO ANIBAL ORTIZ TERCEROS - C.I. N° 2836081.- LA MISMA QUE SELLO Y FIRMO EN LA CIUDAD DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA A LOS DIECISIETE (17) DIAS DEL MES DE MARZO (03) DEL AÑO DOS MIL VEINTITRES (2023), DOY FE.-----
CONCLUSION.-----



Código de seguridad: WEXI3cCBi5Iy

Con lo que concluyo DOY FE.-----
Firmado en documento original con código de contenido:
efaf969d3e3100059eb212991383e311a7277c3cb862d9130bdeb6eecbf2d884.-----

Nombre	Firma	Huella
MARIO ANIBAL ORTIZ TERCEROS Cédula de Identidad 2836081		

