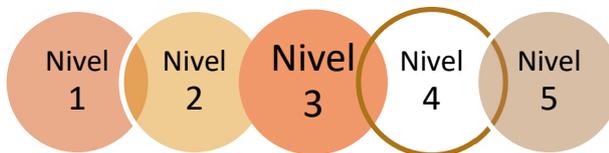


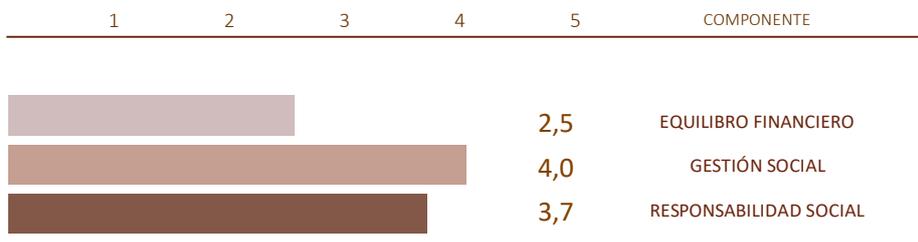
Informe de Calificación Social

A Diciembre 2024

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



Calificación: **3,7 / 5** Tendencia: ➔ Estable



PRINCIPALES INDICADORES (↕↔ cambio respecto a gestión anterior)

▪ VB-Crédito Productivo	Si	▪ Número Asociados	54.823↕
▪ EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	Si	▪ Hombres	24.472↕
▪ EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	Si	▪ Mujeres	29.691↕
▪ PAF	11	▪ Personas Jurídicas	660
	Santa Cruz, Beni	▪ Total Personal	88↕
▪ Activo:	41,3 mill. \$us↕	▪ Mujeres	50↕
▪ Variación	-6,23%	▪ Hombres	38
▪ Prestatarios:	2.326 personas↕	▪ Con capacidades diferentes	2
▪ Pobreza (NBI) /Santa Cruz	28,3%	▪ Capacitación	
▪ No. Prestatarios con diferimiento	975↕	▪ Mujeres	50
▪ Beneficiarios cartera reprog./refinanciada	1.050↕	▪ Hombres	38
		▪ Personal	
		▪ Contratado	8↕
		▪ Promocionado	1
		▪ Rotado	8↕
		▪ Crecimiento	1,14%↕
		▪ Actividad Pro-ambiental	Si

APROXIMACIÓN A Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

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

METODOLOGÍA UTILIZADA:

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

Principales Conclusiones

Entorno en recuperación con políticas de enfoque social:

Las macro variables relacionadas con la política y economía generaron desafíos dados por alta conflictividad social que frena la cadena logística y productiva del país. Se agravan aspectos como la caída de las exportaciones, de las RIN y la escasez del USD que en conjunto afectan incluso el sistema de suministro de alimentos para la población. La Cooperativa mantuvo la gestión de la cartera de créditos en el marco de las disposiciones de alivio económico y social a los prestatarios, efectuando tareas de recuperación de créditos especialmente en cartera diferida. Las directrices de la Ley N°393 sobre función social se cumplen a cabalidad, en especial, en segmentos de medios a bajos ingresos que atienden las cooperativas (microempresarios y pequeños comercios a cargo de las familias). Es posible esperar mejoras considerando los actuales avances de la tecnología y en el ámbito ecológico con potencial financiamiento verde.

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 LSF-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. También es de remarcar en CME su orientación de labores en el área rural, donde dan cumplimiento a los objetivos de función social, sobre los que presentan anualmente su Balance Social. Cumple con el informe de Función Social y los informes de RSE a la Autoridad de Supervisión.

Cumplimiento básico de responsabilidad con Clientes:

Promueve la inclusión financiera y el acceso a productos y servicios financieros para los sectores de bajos y medianos ingresos, a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez. Facilita el acceso universal a todos sus productos y servicios, con trato equitativo, sin discriminación. Presenta una buena adecuación de productos y servicios. 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 dos veces al año y siguen los resultados de los estudios de Satisfacción de ASFI. Cuentan con Punto de Reclamo y buzones de sugerencias en todas sus agencias. El 2024 cumple al 100% su Programa de educación financiera y alcanza a 585 consumidores financieros.

Perfil financiero:

La Cooperativa se desenvuelve en un entorno altamente competitivo frente entidades con mayor tamaño y gama de servicios. Presenta disminución de activos entre el 2023 y 2024. Condiciones del mercado de las EIF y de las cooperativas se halla estresado por un entorno económico inestable. Muestra indicadores de solvencia (CAP 12,91%) menor al promedio del sistema cooperativo, pero mayor al mínimo requerido por Ley. La rentabilidad, como medio de fortalecimiento patrimonial, se presenta disminuida respecto al promedio del sistema cooperativo. Cuenta con menor liquidez en relación con el promedio del sector cooperativo. Cartera en mora y cartera diferida afecta la calidad productiva del activo. El indicador de eficiencia es mejor que el del promedio del sistema cooperativo. Aplica indicadores de sostenibilidad en el uso de recursos como el agua, energía, etc.

Compromiso Social:

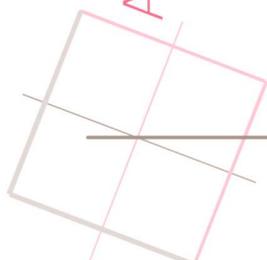
La razón de ser de la entidad inicia con un compromiso directo con la responsabilidad social, a través de las actividades de intermediación financiera y en búsqueda de mejorar el bienestar y calidad de vida de sus principales grupos de interés, los consumidores financieros. Además, que compromete al ápice estratégico de la entidad con la aplicación de directrices basadas en valores para el desempeño en su cadena de valor. La visión refleja la permanente preocupación por mantener un desenvolvimiento económico y financiero equilibrado en un mercado competitivo. Asimismo, apuesta por la aplicación de la tecnología, factor clave en todas las industrias, y el talento humano como factores de alta importancia para afrontar los potenciales riesgos.

Responsabilidad hacia Empleados basada en lineamientos legales:

Cumple con disposiciones laborales vigentes, fomenta el respeto a los derechos humanos y previene toda forma de discriminación o violencia. Establece condiciones de equidad con el personal. Promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación. Durante el 2024 NO realizaron estudio de Clima Laboral. Cumple con las obligaciones legales en cuanto a seguridad y salud laboral, cuentan con un Comité de Higiene y Seguridad Laboral. El 2024 realizaron evaluaciones de desempeño a todo el personal. Se promueve la capacitación al personal, con el principal objetivo de mejorar atención con calidad y calidez. El 2024, se cumplió en un 100% el plan de capacitación al personal.



Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

En 2024, la economía global sigue enfrentando perturbaciones macroeconómicas derivadas de conflictos geopolíticos y tensiones comerciales globales que afectan tanto a las economías avanzadas como a los mercados emergentes y las economías en desarrollo.

La elevada inflación, el aumento de las tasas de interés, la reducción de las inversiones y las perturbaciones causadas por la invasión de Rusia a Ucrania y las tensiones en medio oriente contribuyeron a esta desaceleración económica.

La invasión de Rusia a Ucrania (2022-2024) mantiene el impacto en inflación y tasas de interés. El FMI (abril 2024) informa que la guerra disparó los precios de la energía y los alimentos, generando presiones inflacionarias globales del orden del 8% en Europa y en economías emergentes llegó a dos dígitos.

Según información del Banco Mundial (Perspectivas Económicas Globales, junio 2024) los bancos centrales (Fed, BCE) respondieron con subidas agresivas de tasas de interés (4.5% y 5.25%) lo que frenó el crecimiento, pero ayudó a moderar la inflación en 2024.

Rusia ha evitado el colapso con un crecimiento del 1.5% en 2024, gracias al comercio con China e India vendiendo crudo a India/China con descuentos del 25-30%. La UE crecerá solo 1.2% en 2025, por el lastre energético y bajo consumo.

El conflicto Israel-Palestina (tensión en Medio Oriente) tiene impacto en mercados de energía y según el FMI el petróleo se mantiene volátil (Brent: USD 82-90/barril), con picos por ataques en el Mar Rojo (Houthis) y tensiones Israel-Hezbollah. Si el conflicto escalará con Irán, el crudo podría superar USD 120/barril, reviviendo presiones inflacionarias.

La guerra Comercial China-EE.UU. afecta las cadenas de suministro. Los aranceles anunciados desde 2024 y posteriormente aplicados afectan sectores clave (semiconductores) especialmente tecnológicos, presionando a China a la aceleración

hacia su autonomía tecnológica con elevadas inversiones.

La CAF reporta que países latinoamericanos importadores (Paraguay y Uruguay) han visto aumentar su factura energética en un 15-20% desde 2023 y la prima de riesgo para economías emergentes también aumenta. El nearshoring beneficia el crecimiento de México y Brasil, con inversión extranjera directa (IED) récord en manufactura.

El globo está en reconfiguración geoeconómica, el desacople comercial consolida bloques (Occidente vs. China-Rusia), con oportunidades para economías puente (p.e. India, México).

Los datos de la CAF (Informe 2024), confirman que América Latina sufrió un alza en costos afrontando una inflación promedio del 7%. El año 2024 según el informe de Perspectivas Económicas Mundiales del Banco Mundial el crecimiento de América Latina y el Caribe se desaceleró al 2,2 % en 2024, estos países enfrentan el desafío de adaptar sus estrategias económicas para afrontar la creciente incertidumbre, en medio de la volatilidad económica que se hace presente a nivel global.

En cuanto corresponde a la situación en Bolivia, según registró el INE en su informe de Cuentas Nacionales Trimestrales (primer trimestre de 2025), el crecimiento estimado del PIB para 2024 fue del 2,8%. El desempeño de los sectores presenta una desaceleración generalizada con un menor dinamismo en 2024 vs. 2023, siendo hidrocarburos, que profundizó su caída (-7,9%), por el declive en producción de gas (YPFB reportó -8% en volúmenes exportados) y precios internacionales menores (contratos con Argentina y Brasil sin renegociación). El sector de la construcción (+2,9%) se vio ralentizado por recortes en obra pública (la ejecución presupuestaria bajó en 2024). Se mantuvieron resilientes los sectores como telecomunicaciones y servicios profesionales y de servicios básicos (electricidad, gas y agua)

La balanza comercial presenta un déficit comercial acumulado de USD 1.200 millones que alcanzaría a cubrir un mes de importaciones, mínimo histórico.

Bolivia afronta alta presión cambiaria por dolarización informal, en tanto el tipo de cambio fijo desde 2011 está en compra: Bs 6,86 / USD y venta: Bs 6,96 / USD, en el mercado paralelo alcanzó a fines del 2024 a Bs9,50 - 12,00 / USD, representando una alta brecha.

Se suma a esta situación la inflación que, pese a los subsidios y bonos sociales, incrementó primero por los efectos del cambio climático y después por la escasez de divisas para la compra de insumos importados.

Las Reservas Internacionales Netas (RIN) cayeron de USD3.796 millones en 2022, a USD1.709 millones al cierre de la gestión 2023; al cierre de 2024 fueron de \$us 1.976 millones, este monto representa un aumento de \$us 267 millones comparado con el año anterior, atribuido a diversas políticas de fortalecimiento de las RIN entre las de mayor impacto la referida a la compra de oro en el mercado interno y la refinación de oro.

Asimismo, acorde con informes oficiales, la inflación en 2023 fue de 2,12% menor a la registrada en 2022, cuando alcanzó a 3,12%. Bolivia reporta una inflación acumulada de 9,81% en lo que va de 2025

Acorde con la nota de prensa de 26 de diciembre de 2024 (MEFP)¹¹, "la gestión 2024 estuvo marcada por factores internos y externos que afectaron los precios. La caída del 12,1% del PIB del sector de hidrocarburos al segundo trimestre y una inflación acumulada de 8,82% a noviembre, la más alta en 16 años, evidencian las dificultades que afronta la economía boliviana". El MEFP acusa sobre estos resultados a los bloqueos prolongados, contrabando a la inversa, la sequía y otros fenómenos climáticos (fenómeno del Niño y de la Niña), también a nivel internacional, el alza de las tarifas de transporte marítimo, el incremento de las tasas de interés y de los precios de los alimentos, agravaron la situación; elevando los precios del petróleo, del diésel y de la gasolina. Las tasas de interés, que antes eran del 0,5%, han

aumentado a un 5%, afectado el servicio de deuda externa.

La anterior situación ya no puede ser soportada por los importantes niveles de subvención, especialmente a la gasolina y diésel y las políticas de otorgación de bonos sociales como el Bono Juancito Pinto, Bono Juana Azurduy y Renta Dignidad.

En ese contexto, las calificadoras de Riesgo Standard & Poor's (S&P) Global Ratings y Fitch Rating han disminuido la calificación de Riesgo país de Bolivia al nivel CCC, con tendencia negativa.

El informe financiero del Banco Central de Bolivia (BCB) muestra que la tasa de desocupación en el área urbana de Bolivia a diciembre de 2024 fue de 6,5%. la tasa de desempleo podría estar relacionada con factores, como la evolución de la economía, la pandemia de COVID-19, y la informalidad laboral, esta última ronda el 85% según organismos internacionales (p.e. OIT).

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas son parte del sistema financiero y están sujetas a la supervisión y control de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) según la Ley de Servicios Financieros Nro. 393. El Estado desempeña un papel rector en el sistema financiero, estableciendo políticas para fomentar el ahorro, la inversión y la inclusión financiera. Además, la Ley de Cooperativas de 2013 regula la constitución y organización de estas cooperativas, basándose en principios democráticos, solidarios y de ayuda mutua.

2.1 Entorno Normativo

En el ámbito del desempeño social, la ASFI ha establecido indicadores para evaluar el cumplimiento de las metas de responsabilidad social empresarial (RSE) y la contribución al desarrollo integral, con especial énfasis en los objetivos de desarrollo para el "Vivir Bien", la reducción de la pobreza y la inclusión

¹¹<https://www.economiayfinanzas.gob.bo/sites/default/files/202412/NP%20Evaluaci%C3%B3n%202024%20y%20perspectivas%202025.pdf>

socioeconómica. Estos lineamientos refuerzan el rol del sector financiero en el desarrollo sostenible.

Además de la carga impositiva de aplicación general a las empresas, las entidades financieras deben cumplir con una Alícuota Adicional del Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (AA-IUE Financiero) si exceden cierto coeficiente de rentabilidad, como medida para garantizar la contribución fiscal de las entidades financieras y mantener la estabilidad del sistema.

Durante la gestión 2020, la ASFI implementó normativas para el diferimiento de pagos de créditos (Leyes N° 1294 y N° 1319), así como procedimientos de reprogramación y refinanciamiento de cartera diferida (DS N° 4409 y Circular ASFI 669/2021). Posteriormente, se emitieron directrices adicionales para sectores afectados por conflictos sociales que impactaron la cadena logística. Según datos de la ASFI, la cartera diferida disminuyó del 10,4% del total del sistema financiero en diciembre 2020 a solo el 1,8% en diciembre de 2024, evidenciando una gradual normalización.

2.2 Entorno Sector Financiero

Acorde con el informe de estabilidad financiera del Ente Emisor (BCB) la gestión 2024 "las condiciones económicas fueron afectadas por presiones inflacionarias, resultado de procesos especulativos provocados por efectos climáticos adversos, contrabando a la inversa, tensiones políticas y sociales, intento de golpe de Estado, obstaculización de créditos al interior de la Asamblea Legislativa Plurinacional y bloqueos de carreteras en diversas regiones del país. Todo esto impactó negativamente en las cadenas de producción y distribución, exacerbando un escenario especulativo ya existente."

Durante el año 2024 se mantuvo una situación compleja en relación con la dinámica contractiva y de presión sobre la demanda de moneda extranjera, aspecto que motivo generar reservas de liquidez en el sistema financiero. Conforme señala el BCB se mantuvieron adecuados niveles de liquidez de las EIF, lo que permitió mejoras en la cobertura de depósitos del público a corto plazo con activos líquidos respecto a 2023. "Finalmente,

el riesgo sistémico en el sistema de pagos de alto valor se mantuvo controlado, contando con el respaldo de los mecanismos de liquidez contemplados en la normativa del BCB, las pruebas de tensión para el riesgo de crédito y de liquidez mostraron un sistema financiero con la suficiente fortaleza para soportar choques extremos y poco probables."

De acuerdo con el análisis del sistema financiero, realizado por la ASFI, de un total de 67 entidades de intermediación financiera, señala como aspectos destacables en la gestión 2024 los siguientes:

- En general registraron Bs330.181 millones en activos totales, con un incremento de 3% respecto a la gestión pasada.
- Los depósitos del Sistema de Intermediación Financiera alcanzaron Bs230.289 millones, logrando un 5,2% mayor al monto observado en diciembre 2023.
- Los depósitos en moneda nacional representan el 91,5% del total y los depósitos en moneda extranjera el 8,5% del total, conviene remarcar que el sistema financiero en general rechaza la realización de depósitos en dólares. La principal modalidad de fondeo de las entidades son los DPF con cerca al 47,3%.
- La cartera de créditos en el sistema financiero a diciembre de 2024 es de Bs222.365 millones, superior en 4,0% respecto al 2023, correspondiendo Bs144.118 millones (64,8%) a las unidades económicas y Bs78.247 millones (35,2%) a los hogares.
- La cartera de créditos en moneda nacional representa el 99,5% del total del sistema financiero el saldo es en moneda extranjera.
- Respecto al total del sistema financiero, según tipo de crédito los microcréditos alcanzaron a Bs66.480 millones (31,1%), los créditos de vivienda con Bs56.111 millones (26,3%), los créditos empresariales con Bs46.633 millones (21,8%), los créditos Pyme con Bs23.096 millones (10,8%) y los créditos de consumo con Bs21.407 millones (10%).

- La política social y productiva establecida en la Ley N°393 (LSF) y mediante DS N°2055 de julio de 2014, mantiene las tasas anuales máximas reguladas según el tamaño de la actividad económica del deudor (6% para la grande y mediana empresa, 7% para la pequeña empresa y 11,5% para la microempresa) a diciembre de 2024 la cartera alcanzó a Bs105.113 millones, representando el 47,3 % del total de la cartera del sistema financiero. Destinándose al sector de la manufactura 36,8%; a la agricultura y ganadería 27,5%, a la construcción 22,4%, al turismo 7,5% y otros sectores 5,8%.
- Se mantiene, para créditos de vivienda, las tasas de interés máximas del 5,5%, 6,0% y 6,5% según ascienda el valor comercial de la vivienda a USD 88 mil, USD 131 mil y USD 159 mil, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2024 llegan a Bs31.412 millones y representan el 14,1% de la cartera total del sistema financiero.
- Según 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 2024, según informe de la ASFI, todas las entidades cumplen con la norma.
- La mora de cartera de créditos es de Bs7.076 millones y representa el 3,2% de la cartera total al fin de 2024 habiendo incrementado desde 2023 que era de 2,9%. La previsión representa 1,3 veces el monto de la cartera en mora.
- El sistema expone una liquidez (disponibilidades más inversiones temporarias/depósitos de corto plazo) del 65,8%, que es adecuada para cubrir obligaciones de corto plazo.
- Una medida de inclusión financiera es la cobertura con servicios financieros de las EIF que, al 2024, llegan a 321 municipios y representa el 94,7% del total del país.
- El patrimonio del sistema de intermediación financiera asciende a Bs26.559 millones mayor en 8,1% respecto al año anterior. Las entidades financieras presentan un CAP del 13,5% mayor al mínimo legal del 10%.
- Respecto a las utilidades netas alcanzaron un valor de Bs2.670 millones, superior en 27% al 2023, con un ROE de 10,4%.

2.3 Entorno Sistema de Cooperativas

El tamaño del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) es de 41 entidades de un total de 67 entidades de intermediación financiera al 31 de diciembre de 2024. En términos de cifras absolutas el sistema de cooperativas muestra una leve disminución durante el año, el cual puede dimensionarse según las cifras siguientes:

- Del total de activos del Sistema de Intermediación Financiera equivalentes a Bs330.181 millones las CAC representan el 3,1% con Bs10.211 millones, en 2023 representaban el 3,3% del sistema.
- Del total depósitos del público Bs230.289 millones en el Sistema, las CAC cuentan con Bs7.329 millones (3,2%)
- La cartera de créditos del sistema fue de Bs222.365 millones a diciembre 2024, correspondiendo a las CAC Bs7.274 millones (3,3%)
- El patrimonio en el sistema presenta un CAP de 13,5% y en las CAC es de 20,7%.

2.4 Entorno sobre Inclusión Financiera

La ASFI ha publicado en su Reporte de Inclusión Financiera a septiembre 2024 que el índice de profundización financiera medido por Cartera de créditos/PIB es de 68% y para el caso del índice Depósitos/PIB es de 70%, mostrando en ambos casos una disminución respecto a las tres gestiones anteriores.

En cuanto al número de puntos de atención financiera (PAF) llegaron a 9.727 en el sistema financiero, los ATM representan el 37% y la diferencia sucursales, agencias y otros. El 14% prestan servicios en áreas rurales.

Respecto al uso de servicios financieros en préstamos representan 41% mujeres y 59% hombres.

Respecto al nivel de satisfacción de los consumidores financieros, según data de la ASFI al 2023 dentro una escala de valor del 0 al 10, el Índice de Satisfacción fue de 7,81 algo menor que

la gestión anterior que fue de 7,84 y el índice de percepción de cumplimiento de la función social de los servicios financieros fue de 7,46 menor al 7,49 de la gestión anterior. Los mejores niveles fueron aproximadamente 8,2 en los años 2017 a 2019.

3. Perfil de la Entidad

3.1 Perfil general de la entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R.L. se basa en la filosofía del cooperativismo con principios eminentemente sociales, orientados al bienestar de las personas relacionadas directa o indirectamente con la Cooperativa. Cuenta con un número variable e ilimitado de asociados.

Se especializa en el mercado de las microfinanzas, fue fundada, con el objetivo de otorgar ayuda

solidaria y mancomunada al asociado. Los principales segmentos de mercado crediticio constituyen personas de clase media y baja con recursos económicos limitados. Dichos segmentos son atendidos en las distintas localidades del departamento de Santa Cruz y Beni donde la entidad ha desplegado sus agencias y donde también se prestan los servicios digitales de la entidad.

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	A
Agencia 4	Santa Cruz	Cotoca	Rural	A
Agencia 5	Santa Cruz	Guarayos	Rural	A
Agencia 6	Santa Cruz	Montero	Urbana	A
Agencia 7	Santa Cruz	Samaipata	Rural	A
Agencia 8	Santa Cruz	San Ignacio De Velasco	Rural	A
Agencia 9	Santa Cruz	Yapacani	Urbana	A
Agencia 10	Beni	Riberalta	Urbana	A

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

La Cooperativa cuenta con su Oficina Central en Santa Cruz de la Sierra y 5 agencias urbanas (Grigotá, Mutualista, Montero, Riberalta, Yapacani) y 5 rurales (San Ignacio de Velasco, Concepción, Guarayos, Cotoca, Samaipata). 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). Todos los PAF se encuentran en localidades con nivel Alto de Bancarización. Cuenta con 12 puntos de atención financiera (PAF) a nivel nacional, 17 personas contratadas a tiempo completo para atención en cajas, en total tiene 88 funcionarios.

Cooperativa La Merced

Municipios con puntos de atención financiera (PAF)	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Municipio 1 - Santa Cruz	3	6	60
Municipio 2 - Cotoca	1	3	5
Municipio 3 - Montero	1	1	4
Municipio 4 - Yapacani	1	1	3
Municipio 5 - Samaipata	1	1	2
Municipio 6 - Guarayos	1	1	2
Municipio 7 - Concepción	1	2	4
Municipio 8 - San Ignacio	1	1	4
Municipio 9 - Riberalta	1	1	4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

Cooperativa La Merced

Puntos de Atención Financiera por Tipo	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Oficina Central	1	3	51
Sucursales	0	0	0
Agencias Fijas	10	14	37
Agencias Móviles	0	0	0
Cajeros Automáticos	1	0	0
Oficinas Externas	0	0	0
Oficinas Feriales	0	0	0
Otros PAF	0	0	0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

Cuenta con una buena oferta de productos y servicios los cuales incluyen captación de recursos (cuentas de ahorro y DPF) y créditos con garantías: hipotecarias, personales, con depósitos a plazo fijo,

quiografías, prendarias. Las principales líneas de negocio de la Cooperativa se orientan al microcrédito, créditos de consumo y de vivienda. 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.

El servicio de banca electrónica y banca móvil, permite acceder a un sistema en línea para realizar transacciones, revisar cuentas, realizar la emisión de extractos, consultas de saldos, transferencias a través de QR simple por pagos, transferencias a cuentas propias y de terceros.

La prestación de servicios digitales es a través de la Banca Móvil (MERCEDMOVIL), y de la página Web de la Cooperativa (MERCEDNET). Durante el 2024,

a través de la banca electrónica se realizaron 38.456 transferencias electrónicas y se habilitaron a 1.691 socios y clientes. Al 31 de diciembre del 2.024 cuentan con 2.339 tarjetas de débito activas.

Durante el 2024 las transacciones en caja disminuyen en un 5% respecto al 2023. Durante el 2024 se realizaron 24.485 retiros en cajeros automáticos, estas transacciones se redujeron en 4% respecto a la gestión pasada.

De esa manera muestra también cierto acercamiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que buscan dicha transformación social, destacándose a 4 de 17 ODS, según anexo 3.

3.2 Perfil financiero de la entidad

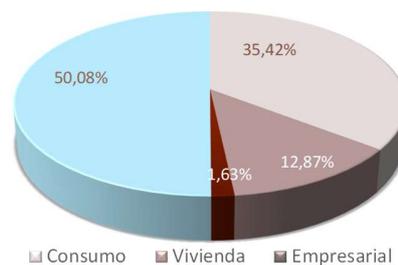
En la gestión 2024, la Cooperativa continuó con el tratamiento de la cartera reprogramada y diferida por efecto de las medidas de alivio a los prestatarios afectados por la pandemia. Adicionalmente, como todo el sistema, afrontó cierto grado de estrés en la liquidez por efecto la escasez de la moneda norteamericana y la crisis económica, social y política por la que atraviesa el país.

Las captaciones han tenido un decrecimiento del 5,02% con relación al año 2023, los DPF y las cajas de ahorro disminuyen respecto al 2023.

Comparativamente con gestiones anteriores el 2024, la cartera de créditos disminuye en un 2,73%, esta disminución se debe principalmente a la poca disponibilidad de recursos para la colocación de créditos generada por la disminución de las captaciones ocasionada por la inestabilidad político social que derivaron en el poco dinamismo de la economía. La mora como indicador de calidad subió de 1,98% en 2023 a 2,71% en la gestión 2024, debido al incumplimiento y pase a ejecución de varios créditos que se encontraban en periodo de prórroga y reprogramación desde la pandemia de COVID, esto incide en el incremento sobre las previsiones.

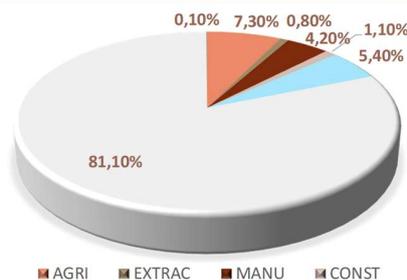
Respecto a los créditos al público en general y personas con discapacidad, tienen 2.326 operaciones de crédito, de los cuales 1.857 son urbanos y 469 son rurales.

CME: Cartera por Tipo del Crédito



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

CME Cartera por Destino de Crédito



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

El 2024 de acuerdo al informe de Riesgo Integral de la Cooperativa, el nivel de riesgo crediticio de la Cooperativa es medio alto, esto debido principalmente a la incertidumbre sobre la futura recuperación de la cartera de créditos reprogramados que se encuentran en periodo de gracia y de créditos que se encuentran en prórroga.

Cuenta con políticas, manuales, procesos y planes de contingencia para gestionar todos los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la entidad. Cuenta con una gestión de riesgos adecuada al tamaño y operaciones de la entidad.

La composición de la cartera es muy parecida a la de sus pares en cuanto a tipo y destino de crédito. Por tipo de crédito la mayor parte de sus colocaciones se concentran en microcréditos (50,08%), en créditos a personas (35,42%), créditos para vivienda (12,87%) y créditos PYME (1,63%).

Por destino de crédito, son las actividades de servicios las que aglutinan la mayor parte de sus operaciones. Al 31 de diciembre de 2024, el 81,10% de cartera está en servicios, el 7,03% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 5,40% en comunicación, manufactura 4,20%, 1,10% en construcción y 0,8% en extracción.

Al igual que las cooperativas del sistema depende para su fortalecimiento patrimonial, principalmente de la capitalización de utilidades de cada gestión, la otra posibilidad es el incremento de los certificados de aportación que anualmente deben constituir sus socios en montos menores (alrededor de Bs120) aspecto que dadas las condiciones económicas de su masa societaria no representa un rápido medio de capitalización.

Conforme a los párrafos precedentes se han configurado entre los principales indicadores de CME, respecto a sus pares, los siguientes:

INDICADORES	Descripción	CME	Sistema Coop.	Sistema Banca (múltiple)
Solvencia	Patrimonio/Activo	10,61%	14,10%	7,31%
	Coefficiente de Adecuación Patrimonial	12,91%	20,72%	12,50%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp. / Oblig.a Corto Plazo	46,36%	78,81%	63,28%
Mora	Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera	2,71%	4,13%	3,12%
	Cartera Reprog. o Restruct. Vencida y Ejecución / Cartera Reprog. o Restruct. Total	2,99%	7,31%	12,52%
	Cartera Vigente Total/Cartera	97,29%	95,87%	96,88%
Rentabilidad	ROE	-9,65%	-0,01%	12,85%
	ROA	-1,04%	0,00%	0,86%
Eficiencia	Gastos de Administración / (Activo + Contingente)	6,36%	5,98%	2,76%
Composición pasivo	Oblig.con el Público / Pasivo + Patrimonio	81,20%	72,96%	68,59%
	Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	690	627	969

Fuente: Información financiera ASFI.

El activo total de la Cooperativa según los estados financieros auditados disminuyó durante la gestión en 6,23% debido a los resultados negativos originados en la caída de ingresos financieros y consiguiente impacto negativo en el resultado neto. Aunque el patrimonio también disminuyó respecto a la gestión pasada, el CAP muestra un índice de 12,91% por encima del requerimiento de Ley que es del 10%, aunque menor respecto a sus pares, es mayor al sistema bancario.

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.

La rentabilidad está por debajo de la rentabilidad del promedio del sistema cooperativo, y también por debajo del promedio de la banca. El 2024 la Cooperativa reporta pérdidas.

Mantiene un nivel menor de liquidez comparado con sus similares en el sistema cooperativo. De acuerdo al informe de Riesgo Integral de la Cooperativa el Riesgo de liquidez es alto. El 46,36% de sus pasivos corresponde al fondeo de obligaciones con el público. El plazo de sus captaciones para el 2024 es poco mayor que el

plazo de captaciones para el 2023 y sigue siendo mayor que el del resto del sistema cooperativo. Entre el 2023 y 2024 las captaciones disminuyen.

El índice de mora es menor al del sistema cooperativo y al de la mora del sistema bancario. Cabe resaltar que la mora para la Cooperativa fue mayor que la mora de la gestión 2023, esto se debe principalmente al incumplimiento y pase a ejecución de varios créditos que se encontraban en periodo de prórroga y reprogramación desde la pandemia de COVID.

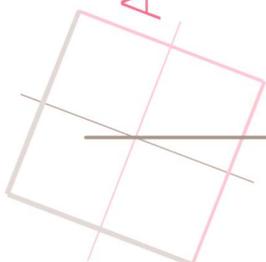
Normalmente las entidades cooperativas presentan un mayor nivel de gastos, porque administran créditos de montos bajos, sin embargo, el indicador de eficiencia de 6,36% sigue siendo mayor respecto al promedio del sistema cooperativo, también es mayor comparado con el sistema bancario.

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

AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra en un escenario de condiciones complejas en cuanto a las variables macro económicas y conflictividad social. • El riesgo país es mayor por efecto de menores ingresos de la venta de gas e impactos del cambio climático. • Entorno normativo se mantiene direccionado a la función social, en consonancia con los principios del sistema Cooperativo.
LIQUIDEZ	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de liquidez menores en relación al promedio. Alta competencia en el mercado de captaciones e incertidumbre sobre devolución oportuna de los deudores. • Principal fuente de fondeo son las captaciones del público con plazos de permanencia de depósitos menores a la banca.
POTENCIAL DE RETORNO	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad negativa, menor que la de sus pares cooperativas. requiere estrategias con cierta emergencia. • Niveles de gasto administrativo mayor al promedio de las Cooperativas.
ACTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución del total activo respecto al 2023. • Cartera en mora y cartera diferida afecta la calidad productiva del activo. • Condiciones del mercado de las EIF y de las cooperativas se halla estresado por un entorno económico inestable.
CAPITAL	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel del CAP por encima de la norma con margen para expansión aunque menor que el promedio del sistema cooperativo. • Potencial presión a la baja si no se analizan y superan las pérdidas.
ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de eficiencia levemente mejor al promedio del sistema cooperativo. • Cumple los lineamientos regulatorios. • Aplica indicadores de sostenibilidad en el uso de recursos como el agua, energía, etc.



Gestión Social y Compromiso con la Sociedad



4. Compromiso Social

4.1 Misión y Visión

El Plan Estratégico vigente 2024 contempla objetivos, indicadores y metas relativos a los objetivos sociales y de RSE. Incluye objetivos claros en línea con la misión institucional, se observa un adecuado equilibrio entre objetivos financieros y sociales. Reporta en su memoria el cumplimiento de los principales indicadores financieros alcanzados conforme a su planificación en el marco de su misión y visión. En ese escenario la Cooperativa ha mantenido su vocación de servicio basada en los principios solidarios que le dieron origen, los que a su vez condicen con los

lineamientos establecidos como función social para las entidades en la LSF 393. La Cooperativa cumple con los reportes requeridos por la ASFI, mediante informes del Balance Social y la Calificación del Desempeño Social.

Desarrolla su misión en el departamento de Santa Cruz y en Riberalta, despliega sus actividades a través de agencias distribuidas en zonas urbanas, periurbanas y rurales.

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 por la Cooperativa abarca los ámbitos económico, social y ambiental, tal como se expresa en su plan estratégico. Su principal prioridad es brindar un servicio de calidad a los socios, garantizando la seguridad de los ahorros del público y, a través del crédito, contribuir al crecimiento económico y personal de

sus miembros. De este modo, se alinea con los propósitos fundamentales de la función social.

La Misión incluye objetivos sociales de alcance, calidad y cambio en la vida de los clientes, manteniendo un bajo riesgo de desvío y alineándose a su estrategia comercial.

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 la Cooperativa está enfocada en los valores y principios cooperativistas los que por naturaleza son de carácter social. Sus servicios, por tanto, están enfocados a satisfacer las necesidades de sus socios, consumidores financieros y sus grupos de interés, con calidad y calidez.

El seguimiento y difusión de la información resultante de los controles a lo planificado se

efectúa en reuniones estratégicas periódicas en las que se coordinan acciones para mejorar y colaborar entre áreas, constituye una práctica de alta importancia para la transparencia, coordinación y colaboración entre áreas.

El seguimiento de los resultados de los controles a lo planificado se realiza mediante reuniones periódicas de coordinación y respectivos informes al Consejo de Administración.

4.2 Valores

El Código de Ética, se ha actualizado y aprobado en Asamblea General de la gestión 2024 y acorde con

las disposiciones de la Autoridad de Supervisión periódicamente se revisa y se ajusta en lo

pertinente, al igual que el Código de Gobierno Corporativo, reglamentos y normativa relacionada.

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.

Los valores establecidos en el Código de Ética también se destacan como valores corporativos en el Código de Gobierno Corporativo. Tanto su conceptualización como los principios que orientan su aplicación se encuentran alineados con la naturaleza del sector en el que opera la entidad. Además de estos valores, los principios de la doctrina cooperativa, a los cuales la entidad adhiere, permiten la prestación de servicios guiados por criterios de inclusión social, priorizando el bienestar colectivo por encima del 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, 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 en 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.

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

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto al compromiso con los valores sociales, a través de su misión, visión y valores el siguiente nivel:

5	Además de lo anterior, el código de conducta de la organización prevé la participación del personal, de los principales grupos de interés en su revisión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo en la organización. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de responsabilidad social empresarial relacionados con su entorno específico.
4	La organización posee un código de conducta adaptado al contexto local, y capacita al personal para promover que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes / comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de carácter social y ambiental relacionados con su entorno específico.
3	Los valores y principios de la organización existen en documento formal, que cuenta con proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una persona o área responsable. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y algunos aspectos de carácter social.
2	Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, aunque están levemente incorporados en los procesos de trabajo. La misión y visión están orientadas al área económica y de mercado.
1	No han considerado compromisos de carácter social y/o declaraciones que hagan referencia a aspectos de orden social y/o ambiental.

5. Gobierno Corporativo



5.1 Respeto a disposiciones y prácticas de gobierno de la entidad

La entidad cuenta con 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. Durante la gestión recibieron la visita de la ASFI que realizó inspección de Riesgo Operativo al 30 de junio de 2024. La cooperativa realizó el respectivo plan de acción para superar las observaciones del ente supervisor.

Participación y Composición

Con base en 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 clave desde el punto de vista social respecto a la banca y sociedades anónimas que se basan en la cantidad de capital que tiene cada accionista. Aplican, por tanto, un modelo democrático de gobierno.

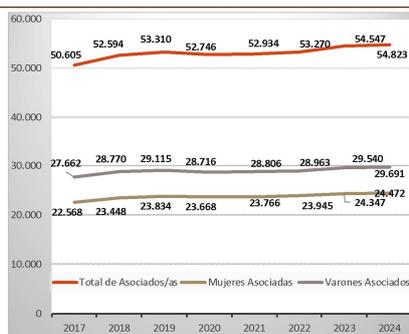
En la gestión 2024 se incrementó el número de socios con un número de 24.472 socias mujeres y 29.691 socios hombres, entre activos y pasivos. Se celebró 1 Asamblea General, en la que participaron 130 socias mujeres y 111 socios hombres.

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. Los roles y responsabilidades de los órganos de gobierno están debidamente definidos en el Código de Gobierno Corporativo.

La composición del Consejo de Administración cuenta con siete miembros: dos abogados, un ingeniero comercial, un ingeniero en construcción civil, un licenciado en administración de empresas y un licenciado en marketing y publicidad y una licenciada en ingeniería social. En conjunto cuentan con un promedio de 28,9 años de experiencia profesional y 3,6 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 30 años como profesionales y 4 años en el sector financiero.

CME: Asociados/as



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced. Elaboración: AR-LAT.

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 Social y Apoyo a la Colectividad, se tienen los dispuestos por ASFI, 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 principio democrático del cooperativismo se manifiesta a través de la labor del Comité Electoral, encargado de llevar a cabo el proceso eleccionario conforme a un reglamento específico. Este comité vela por el cumplimiento de los requisitos exigidos a los postulantes y garantiza que la votación se realice de manera transparente.

La Alta Gerencia está 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 26,5 años de trabajo y experiencia de 26,4 años el sector financiero.

La gestión de las actividades de RSE se efectúa mediante la Gerencia de Operaciones y con el apoyo de la Jefatura de Marketing, RSE y Educación Financiera, interactúan con el resto de las áreas en función a la transversalidad de los propósitos de RSE.

Transparencia

La información económico financiera más importante como son sus estados financieros, son publicados con periodicidad semestral en su página web, incluyen el dictamen del auditor externo y las notas aclaratorias respectivas. Dichos estados financieros también se difunden a través de la memoria anual en la cual se incluyen además los informes de los Consejos de Administración y de Vigilancia, de RSE, de Gobierno Corporativo y el dictamen del auditor externo.

Sus memorias anuales, los informes de calificación de desempeño social, así como los informes sobre

gobierno corporativo están publicados en su página web, asimismo, se publica la oferta de productos y servicios financieros, el punto de reclamo (PR), etc.

La información de la Cooperativa también está publicada en la página web de la ASFI, en sus repositorios electrónicos estadísticos del sistema financiero, la que puede compararse junto a la información reportada por todas las entidades del sistema financiero.

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. Asimismo, la ASFI mediante la supervisión continua desde 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. No hay evidencia de riesgos de conflicto de interés a nivel del gobierno corporativo o equipo gerencial.

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)

Son grupos de interés los Socios, Clientes, Funcionarios, ente Regulador. Mediante la política de RSE 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. También comprometen el interés por impulsar el progreso social, cívico y económico de los pobladores, en sus áreas de influencia, por medio de acciones concretas y concertadas con las autoridades, con las organizaciones que trabajan en pro del desarrollo social y con las mismas comunidades.

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 actividades comerciales y de publicidad apelan a sus cualidades propias asegurando la confianza de los consumidores financieros, bajo criterios de sana competencia.

Los clientes y socios reciben atención personalizada mediante la plataforma de servicios, también se brinda información y ofertas comerciales por medios impresos (boletines mensuales), por radio y la web institucional.

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 2024 tuvieron 24 reclamos, todos llegaron a ser resueltos en primera instancia, en el plazo establecido, según la normativa vigente.

Cabe destacar que la entidad ha logrado establecer y mantener relaciones con aproximadamente 72 establecimientos comerciales y de salud, los cuales ofrecen diversos productos y servicios. Estos acuerdos permiten a los socios y al personal de la Cooperativa acceder a importantes descuentos, generando beneficios directos para su economía personal.

En relación con las autoridades la Cooperativa se desenvuelve como una institución abierta y regulada con licencia de funcionamiento. En la gestión cumplió con los requerimientos de la ASFI respecto a la elaboración y envío de información, al respecto tuvieron 4 sanciones por atrasos de envío de información por Bs4.640,25.-, y otras multas de la ASFI por Bs4.975,71.-.

La relación con la ASFI es continua mediante el reporte de información y la aplicación de la normativa vigente. Producto del análisis de gabinete del ente supervisor reciben sus instructivos con observaciones y ajustes a realizar en la entidad. Esta gestión la ASFI emitió una matriz de observaciones después de sus labores de

inspección, observaciones que ameritaron un plan para resolver las mismas dentro la misma gestión.

La Cooperativa ha cumplido con las disposiciones de las autoridades del sector como son el BCB, UIF, AFSCOOP y otras relacionadas como son las de orden nacional (Min. Trabajo, Min. Salud, etc.) o de los distintos municipios donde se localizan sus agencias. Al respecto, en la gestión 2024 no recibieron multas de otras sanciones pecuniarias.

Los colaboradores aumentaron en número de 87 a 88 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.

La Cooperativa se encuadra en el cumplimiento de toda disposición laboral que beneficie a su

personal y conforme a buenas prácticas, fomenta el respeto a los derechos humanos y previene toda forma de discriminación o violencia.

Las adquisiciones a proveedores de servicios y productos son en su totalidad nacionales. En la gestión 2024 las compras sumaron un total de Bs 3.22 millones monto mayor al 2023 que fue de Bs 3.18 millones.

Los contratos con proveedores contienen cláusulas de reserva y confidencialidad pertinentes y criterios de responsabilidad social empresarial. En la gestión analizada no se han dado situaciones de conflictos con los mismos.

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

5	Por medio de utilización de herramientas y políticas específicas, dialoga e involucra a los grupos de interés en forma estructurada en reflexiones previas sobre sus actividades, procesos y acciones para prevenir, minimizar o eliminar los impactos socio ambientales negativos que podrá ocasionar la organización. Además de eso, una tercera parte revisa el cumplimiento del proceso de diálogo y compromiso.
4	Además de priorizar el diálogo constante con sus grupos de interés, adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento de los impactos socio ambientales negativos o positivos generados por sus actividades, los que sirven de base para la reorientación de políticas y/o procesos de gestión o producción.
3	Conoce las debilidades y atributos relacionados a los principales grupos de interés; establece mecanismos de diálogo con los grupos de interés para remediar o apalancar potenciales impactos socio ambientales generados por sus actividades.
2	Está consciente de la importancia del diálogo y del compromiso de los grupos de interés para el éxito del negocio y conoce los dilemas específicos y atributos de sus grupos de interés (empleados, clientes y consumidores, accionistas o inversionistas), aún no estableció canales formales de diálogo para mantener esas relaciones.
1	No se han tratado estos asuntos de manera que se formalicen conforme a normativa de la ASFI.

5.3 Informes y gestión del Control Interno

Los consejeros reciben informes periódicos del avance de las actividades de RSE acorde con la agenda de las reuniones del Consejo de Administración. Estos informes periódicos se dan a conocer a los colaboradores mediante boletines informativos mensuales y en su página web se informa a los socios respecto al alcance de objetivos e impacto de la RSE.

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 Operaciones 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 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

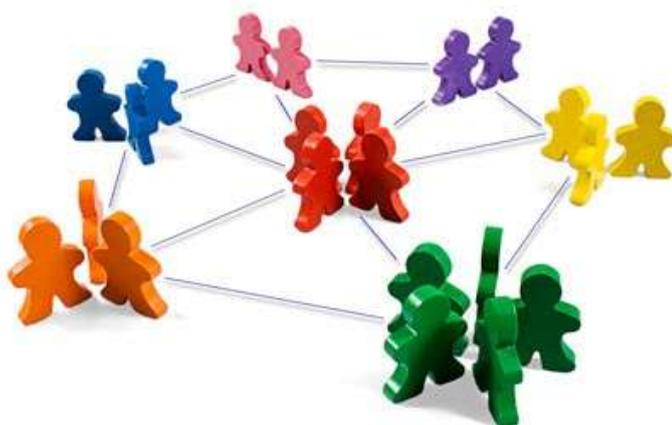
contribuciones o aportes a fines sociales y no ha encontrado observaciones al respecto.

Anualmente reciben un informe de Calificación de Desempeño RSE, para la gestión 2023 se tiene el efectuado por Análisis Real Latinoamérica SRL que presenta una calificación de 3,8 sobre 5, presentando una tendencia estable. El informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión

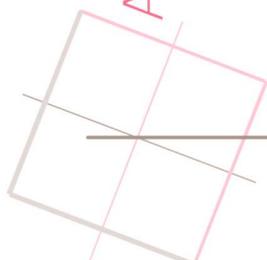
2023 se hizo conocer a los Consejeros y Alta Gerencia para luego encargar al área responsable con las decisiones y recomendaciones consiguientes.

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

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 alimenta 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 formalizadas de gestión del talento humano, las cuales contribuyen a una adecuada administración del personal. Estas políticas integran los valores

organizacionales y establecen estándares de conducta profesional que todo el personal debe observar en su relación con los distintos grupos de interés de la entidad.

6.1 Respeto y Participación con el Personal

El Plan Estratégico se desarrolló, igual que todas las gestiones, mediante una metodología de análisis con el equipo de ejecutivos (del nivel Alta Gerencia). La Gerencia General es responsable del seguimiento y control general del plan. La Gerencia General y el Consejo de Administración realizan el monitoreo cada dos meses de resultados. Una vez aprobado el PE se procede a su socialización a todos los niveles operativos.

Periódicamente, 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.

Cuenta con el Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional, conformado por funcionarios Ejecutivos y Operativos. El Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa 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 ningún tipo de asociación de trabajadores.

Respecto a actividades de confraternización entre los trabajadores, durante el 2024 se realizó un agasajo por el día del trabajador, un agasajo por el día de la madre y un brindis navideño.

La Cooperativa mantiene el procedimiento del Sistema de Buzón de Sugerencias Interno para recibir y resolver quejas/sugerencias de los empleados, cuenta con la herramienta “Canal Abierto La Merced”, 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. Adicionalmente, cuenta con un procedimiento para denunciar contravenciones al Código de Ética.

De acuerdo a la estructura organizacional los canales con los que cuenta la entidad para informar a los trabajadores respecto a sus derechos y obligaciones son: contratos, Código de Conducta, Código de Ética y Reglamento Interno del Personal. Las políticas de recursos humanos

están alineadas a la regulación nacional, y son accesibles para el personal.

Mensualmente la Cooperativa 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. Este boletín forma parte del Programa de identificación, compromiso y fidelización a los funcionarios.

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

En línea con su estrategia inclusiva, la Cooperativa implementa acciones orientadas a promover el respeto por el individuo. A través de sus políticas institucionales, declara su rechazo a todo tipo de comportamiento discriminatorio y al acoso sexual. Como reflejo de sus valores, reconoce su obligación ética de respetar las diferencias y la dignidad de todas las personas.

Incluye la prohibición a cualquier tipo de discriminación en sus políticas, garantiza el cumplimiento de la legislación laboral vigente, respeta la Declaración Universal de los Derechos Humanos y cumple con la Ley General del Trabajo.

No discrimina en la contratación de personas desfavorecidas y/o en riesgo de exclusión social, por ejemplo, personas con algún tipo de discapacidad, difunde y capacita internamente sobre la NO discriminación, garantiza la igualdad

de oportunidades, promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación.

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 2024 no se presentaron conflictos de interés en la Cooperativa.

El plan de capacitación al personal está alineado con la Misión, Visión y Valores y a los objetivos

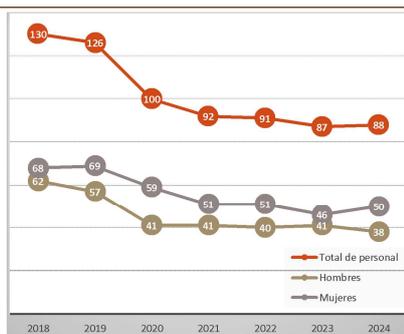
estratégicos de la entidad, se desarrollan capacitaciones específicas enfocadas a procesos del giro de negocio de la entidad.

La contratación de personal se basa en la calificación de competencias, sin discriminación de raza, religión, sexo e ideología. 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. El 2024 en la institución trabajan dos personas con capacidades diferentes (2,27% respecto al total de trabajadores).

En la gestión 2024 se realizó una capacitación a todo el personal sobre código de ética y conducta, así mismo se dio una capacitación de socialización de los derechos de las personas adultas mayores, sensibilización del proceso de envejecimiento, el fomento, la valoración y respeto, la prevención del maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa el 56,8% del personal es mujer y el 43,2% hombre. Todo el personal es permanente y cuentan con beneficios sociales. Por otra parte, las

CME: Personal



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced. Elaboración: AR-LAT.

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. En la Cooperativa no trabajan menores de edad.

Cooperativa La Merced

	2024	2023	2022	2021
Total de personal	88	87	91	92
Total de personal permanente	88	87	91	92
Total de personal a contrato	0	0	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	8	15	13	19
Bajas personal en el período	8	19	13	29
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	40	40,0	40,0	40,0
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44	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	88	87	91	92
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	50	46	51	51
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	3	3,0	3,0	3,0
Alta Gerencia	3	3	3	3
Mandos Medios	3	3	3	3
Niveles Operativos	3	3	3	3
Tasa de Rotación de Personal anual				
Mujeres	3,40%	13,80%	10,87%	13,00%
Hombres	5,68%	8,05%	3,26%	18,00%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño	75	75	n.d.	77
Mujeres	75	75	n.d.	78
Hombres	75	75	n.d.	77

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

Entre el año 2018 y 2024 se observa una tendencia decreciente en el número de personal de la Cooperativa. Entre el 2023 y 2024 el personal se incrementa levemente de 87 el 2023 a 88 el 2024 (1,1%). El 2024, la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 62 años, para mandos medios 51,5 años y para puestos de base 46 años.

Alta Gerencia **62** años promedio

Mandos medios **51,5** años promedio

Puestos base **46** años promedio

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

Se percibe un adecuado equilibrio entre los trabajadores hombres y mujeres. Se promueve un ambiente de no discriminación y equidad de

género. Promueve el cumplimiento de la Ley Integral 348 que garantiza a las mujeres una vida libre de violencia.



De manera explícita, las políticas de la Cooperativa no hacen 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.

Consejo de Administración está conformado por siete socios, 4 hombres y 3 mujeres (Secretaria y 2 Vocal Titular).

La Cooperativa, no define metas de contratación, entrenamiento y movilidad interna (horizontal y vertical) para la promoción de la equidad de género en los niveles jerárquicos de todas las áreas, sin embargo, de acuerdo a la información proporcionada en la práctica se observa que el equilibrio de género es adecuado.

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 2023, a nivel de la Gerencia hay 5 mujeres y 6 hombres, en mandos medios 7 mujeres y 6 hombres, en niveles operativos 35 mujeres y 28 hombres. El año 2024, se observa un comportamiento similar, a nivel de la Gerencia hay 5 mujeres y 5 hombres, en mandos medios 7 mujeres y 6 mujeres y en niveles operativos 39 mujeres y 25 hombres.

Se percibe equilibrio de género a nivel del Directorio, el Consejo de Vigilancia está conformado por tres socios, de los cuales una es mujer (Presidenta) y dos hombres; en cuanto al

CME: Cuadro de Personal

2024	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	7	6	47	80
Alta Gerencia	5	5	42	82
Mandos medios	7	6	40	63
Niveles Operativos	26	39	21	71

2023	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	6	4	44	79
Alta Gerencia	6	5	41	81
Mandos medios	7	6	39	57
Niveles Operativos	28	35	24	70

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 Cooperativa cuenta con una política salarial que se encuentra alineada con la normativa nacional salarial y respeta las regulaciones sobre el sueldo mínimo, está de acuerdo a la estrategia del negocio. Las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que cada colaborador realiza en la institución y sus niveles de responsabilidad. La entidad cumple con todos los beneficios legales que corresponden a los empleados y otorga como parte de su imagen corporativa uniformes a los empleados. La remuneración del personal del área de negocios tiene un componente fijo y un componente variable en base al cumplimiento de metas. Adicionalmente, se tiene la prima anual, en caso de que la Cooperativa logre excedentes.

El nivel y crecimiento de la remuneración por categoría profesional en la entidad están bien equilibrados, 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 0,38, el salario total del individuo mejor pagado se incrementa en 0,57% entre el 2023 y 2024, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto se incrementa en 1,49% para el mismo periodo. La 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 es de 3,84.

Entre el 2023 y 2024 no hubo una variación significativa en la distribución de los salarios de todo el personal de la Cooperativa. De acuerdo a información de la Cooperativa a nivel de alta gerencia entre el 2023 y 2024 hay un incremento del 0,46% en el salario promedio ganado, a nivel de mandos medios disminuye en 1,64%, y en los niveles operativos se observa un incremento de 6,79%.

El haber básico pagado por la Cooperativa al 31 de diciembre de 2024 alcanza a Bs. 2.500 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 1,2, a nivel de mandos medios es 1,1 y a nivel de mandos operativos es 1,0.

Personal Promocionado	Personal Rotado	Personal Desvinculado	Personal Contratado
<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 0 •Mujeres: 1 	<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 5 •Mujeres: 3 	<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 5 •Mujeres: 3 	<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 2 •Mujeres: 6

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2024, una trabajadora mujer fue promocionada. En cuanto a trabajadores desvinculados de 8, 3 son mujeres y 5 hombres. Contratados fueron 8, 2 son hombres y 6 mujeres, entre 18 a 30 años hay 1 hombre y 4 mujeres, entre 31 a 60 años es 1 hombre y 2 mujeres. Rotados son 8, 5 hombres y 3 mujeres. 2 entre 18 a 30 años, 3 entre 31 a 60 años y 3 de más de 60 años.

formales de satisfacción al personal) se realizó en la gestión 2022. Para promover un adecuado clima laboral, la cooperativa cuenta ambientes laborales acorde a la actividad que desempeñan los trabajadores, además de contar con políticas plasmadas en el Reglamento Interno de personal.

La tasa de rotación para mujeres el 2024 (3,4%) es menor a la tasa de rotación del 2023 (13,8%). Respecto a la tasa de rotación para hombres el 2024 es de 5,68% menor a la del 2023 (8,05%).

Respecto a las comunicaciones internas entregadas al personal, en la gestión 2024 se entregaron comunicaciones internas de llamadas de atención. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2024, a nivel de Alta Gerencia se entregó 1 llamada de atención, a nivel de Mandos Medios se entregaron 7 llamadas de atención, y a Nivel Operativo se entregaron 46 comunicaciones internas de llamadas de atención.

El clima laboral se percibe como adecuado. La última evaluación de clima laboral (encuestas

CME: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2024			2023		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	1	7	46	0	2	104
Felicitación	0	0	0	0	0	15
Otros: instructivos por diferentes motivos, entrega de manuales, etc.	0	0	0	0	0	0

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa LA MERCED

El 2024 realizaron evaluación de desempeño de personal a 71 trabajadores, de los cuales el 72% obtuvo una calificación buena, 17% muy buena, 10% mejorable y 1% deficiente (Informe de evaluación de desempeño 2024). El promedio general obtenido en la evaluación de personal fue de 80 puntos.

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

La Cooperativa cumple con las obligaciones legales en cuanto a seguridad y salud laboral, cuenta con un Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar y cumple con exigencias legales. Asimismo, cuenta con Política de Seguridad y Salud Laboral, también con programas de Salud Preventiva para sus funcionarios.

Durante la gestión 2024 el Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar trató temas referentes a la verificación del estado de los ambientes y oficinas, limpieza y desinfección de oficinas, campaña preventiva de salud visual para los funcionarios.

La Cooperativa, conforme a lo establecido en el Reglamento Interno, proporciona un ambiente de trabajo seguro y salubre. Cumple con las normas de seguridad industrial y salud ocupacional vigentes, garantizando la oportuna dotación de los medios de protección personal necesarios para prevenir riesgos o atender situaciones de peligro inherentes a las labores desempeñadas por sus asociados y trabajadores.

En cuanto a los beneficios que brinda la entidad en materia de salud todos los funcionarios a tiempo de su contratación son afiliados a la caja bancaria de salud y se realizan los aportes que las disposiciones legales sociales exigen. Para los casos de embarazo y maternidad, en la Cooperativa se da cumplimiento a lo establecido por Ley.

Se fomenta la capacitación y actualización del personal en temas relacionados con seguridad y salud laboral, una vez al año se realiza una capacitación en temáticas de seguridad y salud laboral como: primeros auxilios, manejo de extintores y control de incendios, seguridad física integral.

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 y se trabaja horario continuo.

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

Respecto a la capacitación, la institución define un plan anual de capacitación aprobado por el nivel de Directorio. Para la gestión 2024, se definieron 52 capacitaciones (46 internas y 6 externas), de las cuales, fueron ejecutadas el 100%.

El personal de la Cooperativa recibe capacitación efectiva apropiada para sus funciones. Las capacitaciones se dieron a través de cursos, seminarios y conferencias con el objetivo principal de mantener actualizado al personal en el que hacer de las actividades financieras de la Cooperativa y mejorar la calidad de atención a los socios y clientes. 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.

Los trabajadores reciben periódicamente capacitaciones y son supervisados para brindar atención con calidad y calidez a clientes y socios, 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.

Durante el 2024 se capacitó al personal en: seguridad física, suficiencia patrimonial y ponderación de activos, política de aceptación de clientes, canje y fraccionamiento de material monetario, atención preferente a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños en edad parvularia y adultos mayores, consumidor de servicios financieros, defensoría del consumidor financiero, atención a los consumidores financieros en caja, tiempo máximo de espera de atención en cajas, detección de billetes falsos, servicios prestados por la cooperativa, aplicación del plan de continuidad del negocio, atención al cliente, punto de reclamo, gestión de riesgo integral, productos ofrecidos por la cooperativa, metas de colocación y captación, normativa vigente política, normativa y tecnología crediticia), mora por agencia, llenado UIF, técnicas de mercadeo, políticas y normativas para captaciones, revisión de bienes adjudicados, cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo de los

empleados, técnicas de mercadeo para captaciones, responsabilidades del sujeto obligado - responsabilidades del consejo de administración - responsabilidades de la gerencia general - riesgos a los que el sujeto obligado está expuesto - decreto supremo nº 4904, entidades de intermediación financiera que actúan como puntos de venta de seguros de comercialización masiva, conceptos - tipología - fraudes-decreto supremo nº 4904, seguridad física integral, tipos de cambio, cajero automático, código de ética y de conducta, evaluación de la gestión de riesgos contra la legitimación de ganancias ilícitas, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, primeros auxilios, gestión de riesgo operativo, de liquidez, de mercado, crediticio, cartera de crédito, seguridad de la información, disponibilidad y monitoreo de banca electrónica, conceptos - señales de alerta: operaciones inusuales y operaciones sospechosas - países considerados de alto riesgo-procedimiento para llenado de pcc-01-prevención de fraudes-decreto supremo 4904 - procedimiento de aplicación del congelamiento preventivo y descongelamiento, educación financiera, costos asumidos por el consumidor financiero, RSE, uso de extintores y control de incendios, idioma guaraní.

Durante el 2024 capacitó a todo el personal. 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

Cooperativa La Merced

GASTOS DE PERSONAL	Bs.	%
Remuneraciones a directores y síndicos	358.800	3,54%
Sueldos, salarios y bonos	6.979.809	68,87%
Horas extras	0	0,00%
Asignaciones fallas de caja	0	0,00%
Viáticos	69.860	0,69%
Aguinaldo y primas	587.179	5,79%
Compensación vacaciones	55.094	0,54%
Asignaciones familiares	82.000	0,81%
Indemnizaciones por antigüedad	646.228	6,38%
Incentivos	0	0,00%
Desahucio	0	0,00%
Personal contratado	0	0,00%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0,00%
Otras retribuciones	0	0,00%
Aportes por cargas sociales	1.219.920	12,04%
Intereses y recargos por cargas sociales	0	0,00%
Refrigerios	12.845	0,13%
Uniformes	105.780	1,04%
Capacitación	16.741	0,17%
Depreciación y desvalorización de bienes para us	0	0,00%
Otros servicios al personal	0	0,00%

Fuente: ASFI, Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

operativos 3 horas de capacitación en promedio. En el reclutamiento, entre otras, se capacita al personal en el Código de Ética y posteriormente en las capacitaciones sectoriales.

De acuerdo a la distribución del gasto de personal de la Cooperativa, la mayor concentración del gasto está en sueldos y salarios y bonos, que representan el 68,87% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a compromiso con el desarrollo profesional el siguiente nivel:

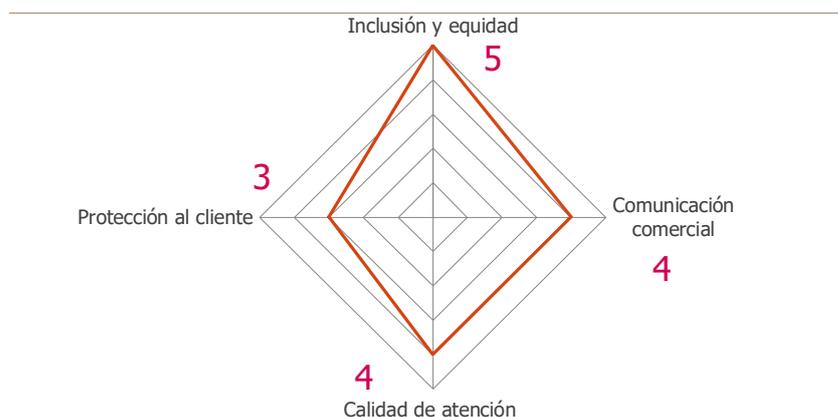
5	Adicionalmente a lo anterior, cuenta con un proceso sistemático de detección de necesidades de mejora en la prestación de servicios, consultando tanto a empleados como a clientes, reflejando los resultados en el incremento del valor del servicio para el cliente.
4	Promueve la capacitación continua 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.

alcanzan al 3,54% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 12,04%.

La capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,17%), mayor que en la gestión 2023 (0,12%).

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.

7. Clientes



La Cooperativa promueve la economía solidaria, basada en los principios y filosofía del Cooperativismo. Demuestra su capacidad de servicio en un escenario de incertidumbre para el sistema financiero, debido al impacto de la escasez de dólares, y la inestabilidad política y social.

En línea con los principios cooperativos que impulsan a la inclusión financiera, pese a un difícil entorno socio económico presta servicios financieros orientados a la función social: créditos al sector productivo, 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, ahorros en el área rural.

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, Concepción y Guarayos. Los productos y servicios que prestan están de acuerdo a la actividad, ubicación geográfica y recursos tecnológicos con los que cuenta cada región.

Mantiene el acceso a productos y servicios financieros mediante una 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 y normativas vigentes.

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.

Asimismo, la Cooperativa otorga créditos en zonas rurales, mismas que 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: 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 los indicadores de función social el 2024 se logró cumplir en un 98,5% la meta de créditos productivos y créditos a sectores de menores ingresos, un aspecto que dificultó que se cumpla en un 100% fue la difícil coyuntura social y económica del país.

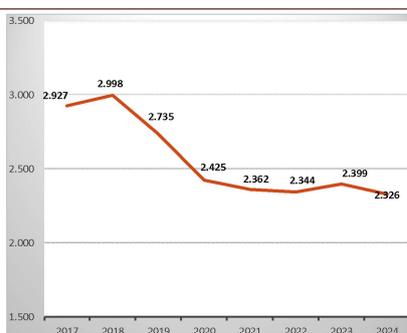
Entre el 2023 y el 2024, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa aumentó en 0,51%, las mujeres socias aumentaron en 0,51% y los hombres aumentaron en 0,51%. Respecto al número de operaciones de crédito se observa una disminución de 3,04%.

Cooperativa La Merced

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2024	2023	2022	2021
Total de Asociados/as	54.823	54.547	53.270	52.934
Mujeres Asociadas	24.472	24.347	23.945	23.766
Varones Asociados	29.691	29.540	28.963	28.806
Personas Jurídicas Asociados	660	660	362	362
Altas Asociados/as	713	629	866	469
Altas Asociadas Mujeres	339	315	592	252
Altas Asociados Varones	374	314	274	216
Altas Asociados Personas Jurídicas	0	0	0	1
Número de operaciones de crédito	2.326	2.399	2.344	2.362
Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as	120	120	120	120

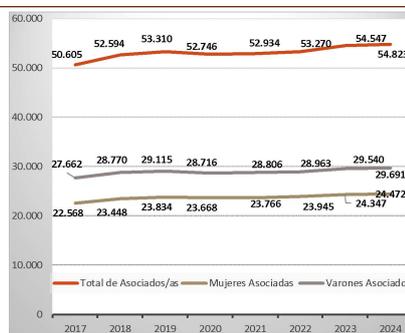
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

CME: Número de Prestatarios



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced. Elaboración: AR-LAT.

CME: Asociados/as



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced. Elaboración: AR-LAT.

7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

Durante el 2024 se observa una disminución de las colocaciones y de las captaciones. La cartera disminuye en 0,73% respecto al 2023 debido a la poca disponibilidad de recursos originada por la disminución de las captaciones.

En cuanto a servicios digitales, utiliza el portal Web y la Banca Móvil, que permite hacer transferencias electrónicas a terceros y/o cuentas propias, QR, saldos de cajas de ahorro y DPF, pagos de créditos. Los servicios digitales, tuvieron un crecimiento en

la gestión 2024, aspecto que demuestra los esfuerzos que realiza la institución para lograr una mayor inclusión. Cuentan con un manual de usuarios publicado en su página web que entre otras incluye consejos de seguridad.

Al término de la gestión se tiene la siguiente información respecto a la cartera reprogramada 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	30.674.101,95	2.399	29.838.094,40	2.326
Cartera Diferida	1.627.615,43	1.141,00	1.379.660,89	975
Cartera Reprogramada	15.473.294	1.057	14.851.500,17	1.050
Cartera Refinanciada				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced

El número de beneficiarios de cartera diferida disminuye en 14,55% respecto al 2023. En cuanto al número de beneficiarios de cartera reprogramada disminuye en 0,66%. Mientras que el saldo de

cartera diferida al término de gestión disminuye en 15,23% y el saldo de cartera reprogramada al término de gestión disminuye en 4,02%.

Colocaciones

CME Número de Operaciones Crédito por Género

TIPO DE CRÉDITO	2024			2023		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	17	3	14	17	3	14
Microcrédito	817	373	444	828	378	450
Consumo	1.332	553	779	1.388	589	799
Vivienda	157	79	78	162	84	78
Vivienda Social	3	2	1	4	2	2
TOTAL	2.326	1.010	1.316	2.399	1.056	1.343

CME Porcentaje de Operaciones de Crédito por Género

TIPO DE CRÉDITO	2024			2023		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	100,0	17,6	82,4	100,0	17,6	82,4
Microcrédito	100,0	45,7	54,3	100,0	45,7	54,3
Consumo	100,0	41,5	58,5	100,0	42,4	57,6
Vivienda	100,0	50,3	49,7	100,0	51,9	48,1
Vivienda Social	100,0	66,7	33,3	100,0	50,0	50,0
TOTAL	100,0	43,4	56,6	100,0	44,0	56,0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

Entre el 2023 y 2024, el número de prestatarios de la Cooperativa disminuye en 3,0%. El 2024 el 79,8% de sus operaciones son urbanas y el 20,2% rurales. Por tipo de crédito, el 2024 el 70,6% de sus operaciones PYME son urbanas y el 29,4% rurales, el 75,5% de las operaciones de microcrédito están

Entre el 2023 y 2024, el número de prestatarios en el área urbana disminuye en 3,5% y en el área rural en 1,3%. Por tipo de crédito, los prestatarios PYME en el área urbana aumentan en 9,1% y en el área rural disminuyen en 16,7%; en microcrédito en el área urbana disminuyen en 2,5% y en el área rural aumentan en 2,6%; en crédito de consumo en el área urbana disminuyen en 4,4% y en el área rural en 2,2%; en crédito de vivienda en el área urbana disminuyen en 0,8% y en el área rural en 9,5%.

En cuanto a género, de acuerdo a su estrategia de focalización inclusiva, el 2024 el 56,6% de los prestatarios son hombres y el 43,4% mujeres. Por tipo de crédito, se observa un comportamiento similar, en todos los casos los hombres tienen una mayor participación. Entre el 2023 y el 2024 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa disminuye en 4,4%, y el número de prestatarios hombres en un 2,0%.

Entre el 2023 y el 2024, el número de prestatarios hombres en PYME no presentan variación; en Microcrédito los hombres disminuyen en 1,3% y las mujeres en 1,3%; en consumo los hombres

CME Número de Operaciones por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	17	12	5	17	11	6
Microcrédito	817	617	200	828	633	195
Consumo	1.332	1.106	226	1.388	1.157	231
Vivienda	157	119	38	162	120	42
Vivienda Social	3	3	0	4	3	1
TOTAL	2.326	1.857	469	2.399	1.924	475

CME Porcentaje de Operaciones por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	100,0	70,6	29,4	100,0	64,7	35,3
Microcrédito	100,0	75,5	24,5	100,0	76,4	23,6
Consumo	100,0	83,0	17,0	100,0	83,4	16,6
Vivienda	100,0	75,8	24,2	100,0	74,1	25,9
Vivienda Social	100,0	100,0	0,0	100,0	75,0	25,0
TOTAL	100,0	79,8	20,2	100,0	80,2	19,8

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

en el área urbana y el 24,5% en el área rural. En cuanto a los créditos de consumo el 17,0% está en el área rural y el 83,0% en el área urbana. Respecto a Vivienda 24,2% está en el área rural y 75,8% en el área urbana. El crédito de vivienda social, el 100,0% es del área urbana.

disminuyen en 2,5% y las mujeres en 6,1%; en crédito de vivienda las mujeres disminuyen en 6,0%, en crédito de vivienda social los hombres disminuyen en 50%.

A pesar de la disminución en las colocaciones y la difícil situación política y socio económica 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. 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. 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, Mini Microcrédito, Mi consumo asalariado, Crédito Magisterio y Sector Salud Estatal Agencia Riberalta, Crédito descuento por planilla Agencia Riberalta.

Captaciones

CME : Número de personas o ahorristas

	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	15.929	10.351	5.578	16.484	11.493	4.991
Depósito a Plazo	592	462	130	641	518	123
TOTAL	16.521	10.813	5.708	17.125	12.011	5.114

CME : Porcentaje de personas o ahorristas

	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	65,0	35,0	100,0	69,7	30,3
Depósito a Plazo	100,0	78,0	22,0	100,0	80,8	19,2
TOTAL	100,0	65,5	34,5	100,0	70,1	29,9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced

CME : Número de personas o ahorristas

	2024				2023			
	Total	Mujer	Hombre	Jurídica	Total	Mujer	Hombre	Jurídica
Caja de Ahorro	16.015	7.703	8.226	86	16.484	7.909	8.475	100
Depósito a Plazo	595	359	233	3	641	383	255	3
TOTAL	16.610	8.062	8.459	89	17.125	8.292	8.730	103

CME : Porcentaje de personas o ahorristas

	2024				2023			
	Total	Mujer	Hombre	Jurídica	Total	Mujer	Hombre	Jurídica
Caja de Ahorro	100,0	48,1	51,4	0,5	100,0	48,0	51,4	0,6
Depósito a Plazo	100,0	60,3	39,2	0,5	100,0	59,8	39,8	0,5
TOTAL	100,0	48,5	50,9	0,5	100,0	48,4	51,0	0,6

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced

Servicios de Pago

En cuanto a servicios de pago por monto, entre el 2024 y 2023 se observa que aumentan en 2,6%.

Respecto al número de beneficiarios de operaciones de pago, entre el 2024 y 2023 disminuye en 5,4%. El 57,9% de los beneficiarios

En cuanto a las captaciones, durante la gestión 2024, al igual que en créditos la mayoría de las operaciones de servicios de captación están en el área urbana (65,5%) y el 34,5% en el área rural.

Por género se observa que el 50,9% de las operaciones de captación las tienen los hombres y 48,5% mujeres. En cajas de ahorro el 51,4% es de hombres y el 48,1% de mujeres, en depósitos a plazo el 60,3% son mujeres y el 39,2% hombres. Entre en 2024 y 2023, el número de ahorristas disminuye en 3,0%, los hombres disminuyen en 3,1% y las mujeres en 2,8%. Respecto a las cajas de ahorro el 2024 disminuyen en 2,8% (las cajas de ahorro de mujeres disminuyen en 2,6% y las de hombres en 2,9%). En cuanto a los DPF, entre el 2023 y el 2024 disminuyen en 7,2% (los DPF de mujeres disminuyen en 6,3% y de hombres en 8,6%).

CME : Servicios de Pago

	2024			2023		
	No. Beneficiarios			No. Beneficiarios		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	29	16	13	63	26	37
Pagos de Rentas (bonos estatales)	71.371	30.072	41.299	75.447	33.955	41.492
Pago de Salarios	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	71.400	30.088	41.312	75.510	33.981	41.529

CME : Porcentaje Servicios de Pago

	2024			2023		
	No. Beneficiarios			No. Beneficiarios		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100,0	55,2	44,8	100,0	41,3	58,7
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100,0	42,1	57,9	100,0	45,0	55,0
Pago de Salarios						
Otros						
TOTAL	100,0	42,1	57,9	100,0	45,0	55,0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced

CME : Servicios de Pago

	2024			2023		
	Monto Pagado (\$us)			Monto Pagado (\$us)		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	7.651	5.208	2.443	12.090	3.184	8.906
Pagos de Rentas (bonos estatales)	4.807.041	2.046.808	2.760.233	5.032.398	2.289.009	2.743.389
Pago de Salarios	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4.814.692	2.052.016	2.762.676	5.044.488	2.292.193	2.752.295

CME : Porcentaje Servicios de Pago

	2024			2023		
	Monto Pagado (\$us)			Monto Pagado (\$us)		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100,0	68,1	31,9	100,0	26,3	73,7
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100,0	42,6	57,4	100,0	45,5	54,5
Pago de Salarios						
Otros						
TOTAL	100,0	42,6	57,4	100,0	45,4	54,6

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. Banca Electrónica y OETF.

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.

Entre sus canales de comunicación incluyen redes sociales, para divulgar ampliamente información sobre sus productos financieros, cuenta con página web, folletería, radio, pizarra y banners. Usan herramientas y medios publicitarios necesarios para informar a los consumidores financieros de cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros, cuentan con programa de Educación Financiera dirigida a clientes internos, externos y público en general, publican cuñas radiales sobre educación financiera y volantes, también usan medios masivos como página web, red social Facebook e Instagram y en algunos casos WhatsApp para envíos masivos de información educativa e informativa.

Cuentan con variedad de canales de comunicación, para divulgar ampliamente información sobre sus productos financieros, utilizan medios digitales como página web, circuito cerrado en las agencias y medios físicos como folletería, participación en ferias de educación financiera.

El material de comunicación destinado a clientes (bípticos, trípticos, material publicitario, etc.) es actualizado periódicamente.

Aprovechan los contratos de publicidad con radios, para publicar cuñas radiales con información de RSE y reflexiones importantes para tomar

conciencia de la importancia de ser Socialmente Responsables y cuidar del medio ambiente.

La información de precios, costos, etc. de los productos financieros se transmite en forma clara, suficiente, oportuna, con el lenguaje adecuado, de manera que los clientes puedan entenderla puedan tomar decisiones informadas. Cuentan con tarifarios donde se publican los costos de cada producto y servicio, el tarifario incluye tasas de interés activas y pasivas y está expuesto en pizarras en las agencias y en la página web de la Cooperativa.

Durante la gestión 2024 se desarrolló el programa de educación financiera a clientes y socios sobre derechos humanos, preservación del medio ambiente racionando los recursos naturales, importancia de la regulación y supervisión de la ASFI en el sistema financiero, y otros temas contenidos en la guía para elaboración del Programa de Educación Financiera publicada por ASFI.

En cuanto a educación financiera, durante el 2024 se cumplió al 100% con el sub programa de educación y con el sub programa de información. En las capacitaciones participaron socios, directores, funcionarios, jóvenes estudiantes, niños, productores, microempresarios, comerciantes mayoristas y minoristas, personas con discapacidad visual, auditiva y otras discapacidades y público en general. Se capacitó a

585 personas, superando la meta programada (550), se utilizaron herramientas digitales, redes sociales y también realizaron capacitaciones presenciales.

Cuentan con un Boletín mensual referente a Educación Financiera que incluye temas relacionados a: 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.

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.

Las oficinas son cómodas y de fácil acceso. Se cuenta con la seguridad y resguardo de la información de socios y clientes manteniendo la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de esta información.

Para asegurar la continuidad de los servicios financieros la Cooperativa cuenta con políticas y planes de continuidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.

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.

El número de canales para recibir la retroalimentación de los clientes es adecuado, cuenta con los puntos de reclamo implementados en sus agencias. Asimismo, se pueden realizar reclamos o sugerencias a través de su página web para atender a socios y usuarios financieros. Todas las agencias cuentan con un Buzón de Sugerencias, que está a disposición de todo el público en general en la que se permiten registrar quejas, sugerencias, ideas, dudas, etc. procurando una mejora continua para la satisfacción de todos los socios y clientes.

Asimismo, mantiene convenios para transmitir beneficios a todos sus socios y clientes (Club "Familia la Merced"), lo que les favorece y además los identifica con la Cooperativa, esto se traduce en fidelización de los mismos, 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. 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.

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 al ASFI.

Durante el 2024, se recibieron 24 reclamos (2023: 4). Los 24 reclamos fueron resueltos en primera instancia. Durante el 2024, no se presentaron quejas por discriminación.

El 2024, al igual que los años anteriores en dos ocasiones hicieron encuesta de satisfacción al cliente, para la mayoría de los socios, clientes y usuarios encuestados el índice de satisfacción está entre excelente y bueno.

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

La Cooperativa cuenta con procesos claramente definidos en el Manual de Créditos, cuenta con procesos tanto para colocación, cobranza y atención de reclamos. La capacidad de pago es el principio fundamental en la evaluación de una operación crediticia.

La Política de Crédito, define los procedimientos que el personal debe seguir para la otorgación del 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. El personal gerencial supervisa periódicamente el riesgo de sobreendeudamiento. Se hace un monitoreo mensual con participación de todos los ejecutivos, se realiza seguimiento a las operaciones crediticias y clientes compartidos.

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

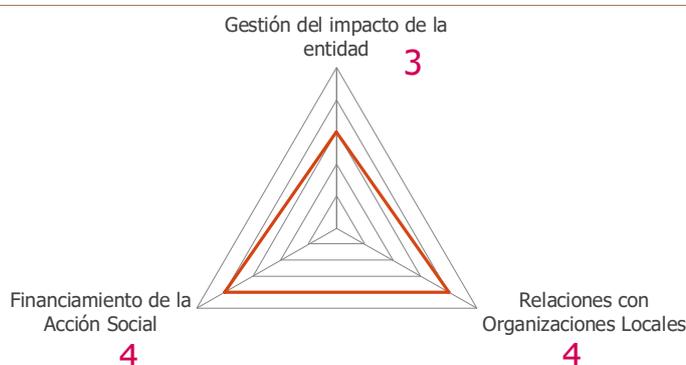
En cuanto a transparencia, la Cooperativa transmite información en forma clara, suficiente, oportuna, de manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informados, tiene como premisa brindar información adecuada, oportuna, veraz, clara, comprensible y completa. Además de informar sobre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

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

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



Según lo establecido en la Ley General de Cooperativas N° 356, toda entidad cooperativa está obligada a constituir dos fondos con fines sociales: Fondo de Educación, y Fondo de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad.

La ejecución del Fondo de Educación se lleva a cabo conforme a un plan de capacitación y educación financiera dirigido a socios, estudiantes y al público en general. Por su parte, el Fondo de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad se destina a atender solicitudes de apoyo provenientes de la comunidad, principalmente relacionadas con

temas de salud, y requiere un análisis previo y autorización del Consejo de Administración.

Los principales medios de vinculación y apoyo a la comunidad se concretan a través de cursos de educación financiera, los cuales se extienden incluso a zonas rurales donde la cooperativa cuenta con agencias y desarrolla sus operaciones.

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

La Cooperativa tiene 63 años conviviendo con la comunidad donde tuvo su origen. El modelo cooperativo adoptado por la Cooperativa representa una solución organizativa adecuada para los sectores populares dado el tipo de relación horizontal y la confianza que crea con los socios de las respectivas zonas donde desarrolla sus operaciones.

Asimismo, la Cooperativa mantiene su compromiso práctico de responsabilidad social en la oficina central, y en sus agencias tanto urbanas como rurales. Realiza talleres de concientización ambiental dirigido al cliente interno y comunidad.

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.

El Club “Familia La Merced” sirve de imagen corporativa en beneficio de sus socios y colaboradores, mediante el club orientan los principios de solidaridad y ayuda mutua.

Cuentan con el Programa “Así se hace La Merced”, el 2024, al igual que años pasados, realizaron visitas a provincias, con el objetivo de 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. Realizaron talleres de asistencia técnica y capacitación para el sector productivo.

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

5	Además de poseer una política formal de relación con organismos de su sector y la comunidad en general, mantiene comités o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar y participar de sus actividades y monitorear sus impactos.
4	Posee una política formal de relacionamiento, sistematiza las demandas de la comunidad, coordina acciones conjuntas o agremiadas para fortalecer el posicionamiento propio y de la comunidad frente a los desafíos del entorno cuidando por un adecuado impacto.
3	Tiene relación y contactos con organismos de su sector está informada de las actividades en su comunidad. Cuenta con un proceso estructurado para registrar reclamos y promueve actividades que cubran demandas también de orden social y/o ambiental.
2	Toma medidas reparadoras en respuesta a reclamos y requerimientos de la comunidad.
1	Tratan el tema en forma reactiva según reclamos y requerimientos de la comunidad.

8.2 Relaciones con organizaciones locales

Como parte de la estrategia de fidelización de clientes y generarles ahorros en algunos gastos que son regulares en las familias, la Cooperativa tiene convenios con diferentes tipos de establecimientos los cuales tienen precios preferenciales y descuentos en productos y servicios, en diferentes tipos de establecimientos.

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

En aplicación de la norma estatutaria y la Ley N°356 de cooperativas, ha destinado 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

tiene 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.

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.

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 entidad cuenta con lineamientos medioambientales en 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.

Mantiene programas de reciclado de papel, racionamiento de energía y difusión de información para preservar el medio ambiente y los recursos naturales.

La conducta del personal en relación con el medio ambiente se gestiona a través del consumo de energía, agua y de papel y se incentiva al reciclaje y cuidado del Medio Ambiente.

Las prácticas ambientales de la entidad se incluyen en reportes de acceso público como la Memoria RSE, Balance Social, etc. La entidad mantiene la difusión de información sobre el cuidado del medio ambiente para incentivar la preservación.

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

La entidad no produce niveles de residuos contaminantes preocupantes considerando que los insumos para prestar sus servicios generan bajo nivel de desechos, entre los principales, el papel y artículos electrónicos en desuso.

A futuro deberán observarse 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 que se reúne dos veces al año y recomienda, en su caso, aspectos relacionados con la mejora del ambiente interno (iluminación, ventilación, vías de acceso y comunicación, instalación eléctrica, calor y humedad, servicios higiénicos, etc.).

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.

Se efectúan mediciones internas de indicadores de desempeño ambiental. Los indicadores cuantitativos de control muestran los resultados siguientes:

Cooperativa La Merced

Indicadores Cuantitativos	2024	2023	2022	2021	2020
Consumo anual de energía: (en Kw/h./Total personal	4.765,20	4.200,00	3.696,00	3.760,51	4.266,64
Consumo anual de agua: (en m3/Total personal):	53,61	98,00	141,59		
Consumo anual de gasolina/diesel: (en litros/Total personal):	43.179,49	36.558,51	36.421,67	29.599,00	25.605,00
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	6,00	7,00	7,25	382,16	332,24

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

Variación	2023	2023	2022	2021	2020
Consumo anual de energía: (en Kw/h./Total personal	11,86	12,00	-1,75	-13,46	-4,94
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal):	15,33	0,37	18,73	13,49	-32,41
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	-16,67	-3,57	-5.171,17	13,06	-4,66

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta La Merced

Se observa que se dio una disminución continua en el consumo de energía eléctrica entre el 2020 y el

2022, el 2023 y el 2024 se observa un incremento. La Cooperativa mide el consumo anual de agua por

persona, el consumo de gasolina y diésel, y del consumo de papelería, este último muestra una disminución respecto al 2023.

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 no ha participado en campañas o en comités/consejos zonales, locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con la comunidad o instancias de gobierno. No tiene factores definidos para calcular el impacto en el medio ambiente.

Acorde con su política se somete a la ley del medio ambiente (Ley N°1333) y sus reglamentos. 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 cuenta con un presupuesto definido para invertir en aspectos de conservación del medio ambiente externo.

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

La entidad cumple con los requerimientos normativos del Ministerio de Trabajo relacionado

con los ambientes de trabajo y ha conformado un comité para el efecto. No ha realizado cursos de

capacitación acerca de la conservación del medioambiente y/o biodiversidad.

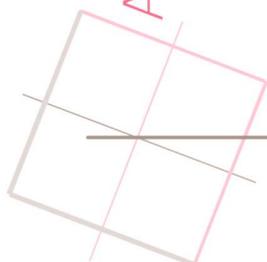
Tienen señaléticas para informar y educar en forma permanente a través de tips que promueven el uso racional de recursos naturales. Envían correos recordatorios para concientizar a los funcionarios.

Publican en Facebook y redes sociales contenido relacionado a: calentamiento global, cuidado del

medio ambiente, evitar incendios forestales, reciclado, el contenido generado para Facebook está orientado a incentivar la preservación del medio ambiente mediante temas como reciclaje de papel y plástico, ahorro de energía eléctrica y agua.

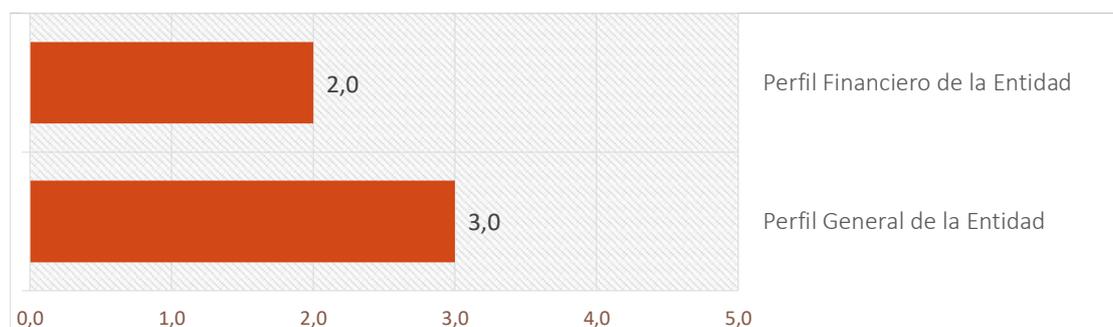
De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a aspectos de Educación y Concienciación Ambiental el siguiente nivel:

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

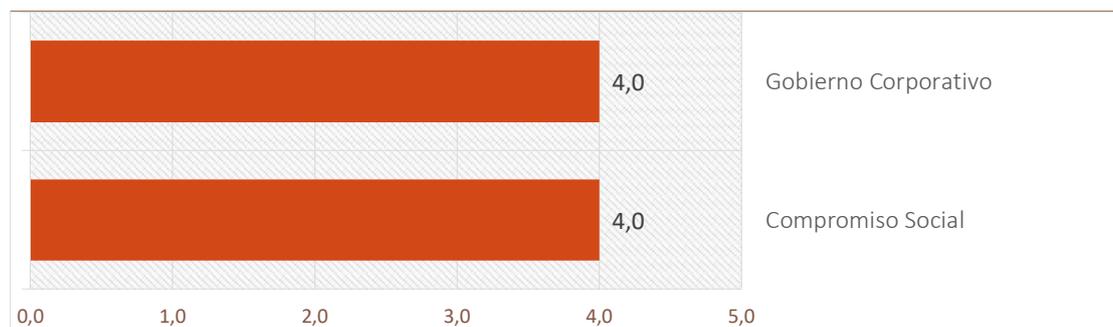


ANEXO 1 -CALIFICACIONES

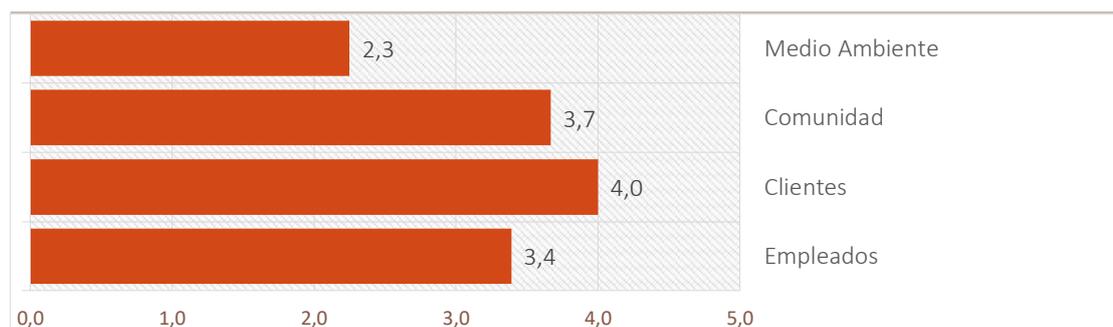
Equilibrio financiero:



Gestión social:



Responsabilidad social empresarial:



ANEXO 2 – INDICADORES RSE

CIRCULAR 365/2015 - ANEXO 2
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “LA MERCED” R.L.
Gestión 2024

Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado	Valor
Gobierno Corporativo	1.G. Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Los Consejeros mejoran su conocimiento en las reuniones bimensuales donde se expone el avance de todas las operaciones de la Cooperativa, cubriendo temas regulatorios, económicos y financieros de la Cooperativa.		
Brecha Salarial	1.B. Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados		3,84 veces (384 %)	
	2.B. Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	(el salario total del individuo mejor pagado se incrementa en 0,57% entre el 2023 y 2024, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto se incrementa en 1,49% entre el 2023 y 2024)	0,38 (138%)	
	3.B. Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	(el salario mínimo de la Cooperativa es bs 2.500 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 2024 se adquirieron bienes y servicios por valor de Bs3,22 millones monto mayor respecto a 2023 que fue de 3,18 millones. El gasto en proveedores aumenta en 1,22% respecto al 2023. 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: 88 GRUPO ETARIO 18 a 30: 17 31 a 60: 66 60 a más: 5		

	<p>Género H= Hombres M=Mujeres</p> <p>Departamento</p>	<p>GENERO Hombres: 38 Mujeres: 50</p> <p>DEPARTAMENTO Santa Cruz: 84 Beni: 4</p> <p>PERSONAL PERTENECIENTES A ALGUNA RAZA O ETNIA ASOCIADA Hombres: 0 Mujeres: 0</p>
<p>2.T. Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento</p>		<p>Contratados: 8 (9,1%)</p> <p>GRUPO ETARIO 18 a 30: 5 (62,5%) Hombres: 1 (20,0%), Mujeres: 4 (80,0%) 31 a 60: 3 (37,5%) Hombres: 1 (33,3%), Mujeres: 2 (66,7%) 60 a más: 0 (0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 0 (0%)</p> <p>GENERO Hombres: 2; (25,0%) Mujeres: 6; (75,0%)</p> <p>DEPARTAMENTO Santa Cruz: 8 (100%) Beni: 0 (0%)</p>
<p>3.T. Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento</p>		<p>Rotados: 8 (9,1%)</p> <p>GRUPO ETARIO 18 a 30: 2 (25,0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 2 (100%) 31 a 60: 3 (37,5%) Hombres: 3 (100%), Mujeres: 0 (0%) 60 a más: 3 (37,5%) Hombres: 2 (66,7%), Mujeres: 1 (33,3%)</p> <p>GENERO Hombres: 5; (62,5%) Mujeres: 3; (37,5%)</p> <p>DEPARTAMENTO Santa Cruz: 8 (100%) Beni: 0 (0%)</p>
	<p>4.T. Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados</p>	<p>2,3% 2 trabajadores</p>
<p>1.C. Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado</p>		<p>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</p>
<p>Capacitación</p>	<p>2.C. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores</p>	<p>Durante el 2024 se capacitó al personal en: seguridad física, suficiencia patrimonial y ponderación de activos, política de aceptación de clientes, canje y fraccionamiento de material monetario, atención preferente a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños en edad parvularia y adultos mayores, consumidor de servicios</p>

	<p>financieros, defensoría del consumidor financiero, atención a los consumidores financieros en caja, tiempo máximo de espera de atención en cajas, detección de billetes falsos, servicios prestados por la cooperativa, aplicación del plan de continuidad del negocio, atención al cliente, punto de reclamo, gestión de riesgo integral, productos ofrecidos por la cooperativa, metas de colocación y captación, normativa vigente política, normativa y tecnología crediticia), mora por agencia, errores en las declaraciones juradas, llenado UIF, registro de workflok, técnicas de mercadeo, políticas y normativas para captaciones, revisión de bienes adjudicados, cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo de los empleados, técnicas de mercadeo para captaciones, responsabilidades del sujeto obligado - responsabilidades del consejo de administración - responsabilidades de la gerencia general - riesgos a los que el sujeto obligado está expuesto - decreto supremo nº 4904, entidades de intermediación financiera que actúan como puntos de venta de seguros de comercialización masiva, conceptos - tipología - fraudes-decreto supremo nº 4904, seguridad física integral, tipos de cambio, cajero automático, código de ética y de conducta, evaluación de la gestión de riesgos contra la legitimación de ganancias ilícitas, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, primeros auxilios, gestión de riesgo operativo, de liquidez, de mercado, crediticio, cartera de crédito, seguridad de la información, disponibilidad y monitoreo de banca electrónica, conceptos - señales de alerta: operaciones inusuales y operaciones sospechosas - países considerados de alto riesgo-procedimiento para llenado de pcc-01-prevención de fraudes-decreto supremo 4904 - procedimiento de aplicación del congelamiento preventivo y descongelamiento, educación financiera, costos asumidos por el consumidor financiero, RSE, uso de extintores y control de incendios, idioma guaraní.</p> <p>Durante el 2024 capacitó a todo el personal. Se ejecutó el 100% del plan de capacitación, se realizaron 52 capacitaciones (46 internas y 6 externas).</p>
<p>3.C. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional</p>	<p>El 2024 realizaron evaluación de desempeño de personal a 71 (80,7%) trabajadores, de los cuales el 72% obtuvo una calificación buena, 17% muy buena, 10% mejorable y 1% deficiente.</p> <p>Mujeres: 38 (53,5%) y Hombres:33 (43,5%)</p>
<p>Diversidad e igualdad de oportunidades</p>	<p>1.D. Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad</p> <p>Directivos: 13 Hombres: 7 Mujeres: 6 Rango de Edad: 31 a 60: 9 60 a más: 4 Pertenecientes a Minorías: 0 Alta Gerencia:10 Hombres: 5; Mujeres: 5 Rango de Edad: 31 a 60: 7 60 a más: 3 Pertenencia a minorías; 0 Mandos Medios: 13 Hombres: 7; Mujeres: 6 Rango de Edad: 18 a 30: 0</p>

		<p>31 a 60: 12 60 a más: 1 Perteneencia a minorías; 0 Niveles Operativos: 65 Hombres: 26; Mujeres: 39 Rango de Edad: 18 a 30: 17 31 a 60: 47 60 a más: 1 Perteneencia a minorías: 0</p>
	<p>2.D. Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional</p>	<p>Alta Gerencia: 1,2 Mandos Medios: 1,1 Niveles Operativos: 1,0</p>
<p>Derechos Humanos y compromiso social</p>	<p>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)</p>	<p>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.</p>
	<p>2.H. Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al Negocio</p>	<p>La política de RSE y y el Código de Ética incluyen aspectos relacionados con los Derechos Humanos. Se capacita a todo el personal sobre los derechos de las personas adultas mayores, sensibilización del proceso de envejecimiento, el fomento, la valoración y respeto, la prevención del maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores. Los trabajadores reciben periódicamente capacitaciones y son supervisados para brindar atención con calidad y calidez a clientes y socios, 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. 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 importante de empresas a todos los socios (72 empresas), con esto se contribuye 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.</p>
	<p>3.H. Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales</p>	<p>Si bien la Cooperativa cuenta con operaciones que apoyan al desarrollo, aún no se tienen registros y evaluaciones de impacto al respecto.</p>
<p>Enfoque Social</p>	<p>1.E. Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio</p>	<p>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. Campaña de recolección de tapitas Ayudemos a salvar una vida. Esta actividad se realiza en forma permanente, el contenedor está disponible para la recepción de las tapitas plásticas, en diciembre se realizó la entrega correspondiente al Hospital Oncológico. También todas las Oficinas hay botellones destinados a la recolección de pilas y</p>

	<p>baterías que son consideradas material altamente contaminante, luego de llenados los botellones se realizará el desecho adecuado para este tipo de material.</p>
<p>2.E. Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito</p>	<p>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.</p> <p>En cuanto a acciones contra la pobreza se tienen créditos dirigidos a población de menores ingresos (hasta dos salarios mínimos nacionales).</p> <p>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.</p> <p>Se mantiene el servicio de cobranza de gas, luz, agua, etc. para facilitar a nuestros socios y clientes (especialmente de zonas alejadas).</p>
<p>3.E. Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y Productos</p>	<p>Se cuenta con:</p> <p>Política para el diseño de nuevos productos y servicios</p> <p>Política de Créditos y Política de captaciones</p>
<p>4.E. Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario</p>	<p>Durante la gestión 2024 se desarrolló el programa de educación financiera a clientes y socios sobre derechos humanos, preservación del medio ambiente racionando los recursos naturales, importancia de la regulación y supervisión de la ASFI en el sistema financiero, y otros temas contenidos en la guía para elaboración del Programa de Educación Financiera publicada por ASFI.</p> <p>En cuanto a educación financiera, durante el 2024 se cumplió al 100% con el sub programa de educación y con el sub programa de información. En las capacitaciones participaron socios, directores, funcionarios, jóvenes estudiantes, niños, productores, microempresarios, comerciantes mayoristas y minoristas, personas con discapacidad visual, auditiva y otras discapacidades y público en general. Se capacitó a 585 personas, superando la meta programada (550), se utilizaron herramientas digitales, redes sociales y también realizaron capacitaciones presenciales.</p>
<p>Satisfacción del Cliente</p> <p>1.S. Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes</p>	<p>Se cuenta con planes de descuentos con aliados comerciales. Consideran que la Cooperativa es un canal de transferencia de beneficios.</p> <p>La Cooperativa tiene un plan de convenios con 72 empresas de descuentos (CLUB "Familia La Merced") aspecto que les permite mantener e incrementar socios y clientes.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
	<p>2.S. Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada</p> <p>El 2024 se realizaron dos encuestas de satisfacción del cliente a los socios y usuarios de la Cooperativa.</p>

		<p>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.</p>
	<p>3.S. Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas</p>	<p>Total reclamos: 24 Porcentaje de reclamos resueltos: 100% (todos los reclamos se resolvieron en primera instancia). 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.</p>
<p>Conciencia Ambiental</p>	<p>1.A. Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua</p>	<p>-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.</p>
	<p>2.A. Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan</p>	<p>-El personal aplica racionamiento y reciclado en el uso de papel. -Se han Implementado contenedores para el separado de basura por material reciclable.</p>
	<p>3.A. Desglose de los gastos e inversiones ambientales</p>	<p>Se tiene un comparativo de consumo de energía eléctrica, gasolina y papel que muestra entre 2023 y 2024 un incremento del consumo de energía eléctrica, y del consumo de gasolina y diésel y el consumo de papel disminuye. Aún se está ajustando la forma de medir mejor en términos de gasto.</p>
	<p>4.A. Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente</p>	<p>La entidad aún no cuenta con productos financieros específicos.</p>
<p>Cumplimiento Normativo</p>	<p>1.N. Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa</p>	<p>Monetarias: Monto de sanciones pecuniarias pagadas: bs 9.615,96 Multas por retrasos de envíos de información: bs 4.640,25 Multas ASFI: bs 4.975,71 Multas e Int.P./Aportes Sociales: bs 0 Multas y Sanciones: bs 0 Número de sanciones pecuniarias: Cuatro (4) Número de sanciones no monetarias: Cero (0)</p>

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:

<p>1 FIN DE LA POBREZA</p> 	<p><i>Constituye un compromiso para terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030. Requiere centrarse en los más vulnerables, aumentar el acceso a los recursos y servicios básicos, y apoyar a las comunidades afectadas por conflictos y desastres relacionados con el clima.</i></p> <p>CME mantiene y efectúa mejoras (digitales) de sus servicios financieros destinados a sectores socioeconómicos de medios a bajos ingresos, atiende también en zonas rurales, sin discriminación.</p> <p>Como práctica de inclusión social invita a asociarse a la Cooperativa con un aporte mínimo lo que, además, según los principios cooperativos de “libre adhesión” y “un socio un voto”, les habilita a votar en asambleas e inclusive a ser directivos en la entidad.</p> <p>Asimismo, facilita el acceso a servicios financieros de dichos sectores sea para ahorrar o para apoyar sus iniciativas de negocios mediante el crédito.</p>
<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p><i>Busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, y asegurar así el desarrollo sostenible. Entre sus metas está la reducción de la tasa mundial de mortalidad materna y poner fin a las muertes evitables de los recién nacidos y menores de cinco años.</i></p> <p>CME cuenta con programas de Salud Preventiva para sus funcionarios. 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.</p> <p>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.</p>

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Este derecho humano fundamental en la actualidad se aplica previendo lograr un mundo en adecuado equilibrio de oportunidades para empoderar a las mujeres y las niñas como base para lograr un mundo pacífico, próspero y sostenible.

En CME se tiene un equilibrio en cuanto a género, dentro de la institución el 43,2% son hombres y el 56,8% mujeres, en el nivel ejecutivo hay 5 mujeres y 5 hombres, a nivel de mandos medios 7 son hombres y 6 mujeres y a niveles operativos 26 son hombres y 39 mujeres. En cuanto a número de prestatarios el 43,4% son mujeres y el 56,6% hombres, por el lado de las captaciones el 50,9% es de hombres, el 48,5% de mujeres y el 0,6% de personas jurídicas.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Se espera que además del crecimiento económico sostenido este sea inclusivo, sostenible y que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique el medioambiente.

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, promueve el bienestar de los trabajadores.