

Memoria Anual

2019



Jesús Nazareno
COOPERATIVA



Jesús Nazareno

COOPERATIVA



CONTENIDO

Directorio, Personal Ejecutivo y Administrativo	07
Informe de Actividades del Consejo de Administración	13
Informe Anual del Inspector de Vigilancia	19
Informe del Consejo de Vigilancia	23
Informe de Gestión 2019	27
Calificación de Riesgo	41
Dictamen de los Auditores Independientes	45
Estados Financieros	51
Notas a los Estados Financieros	57
Gráficos Estadísticos	97
Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social	105
Puntos de Atención y ATM'S	117

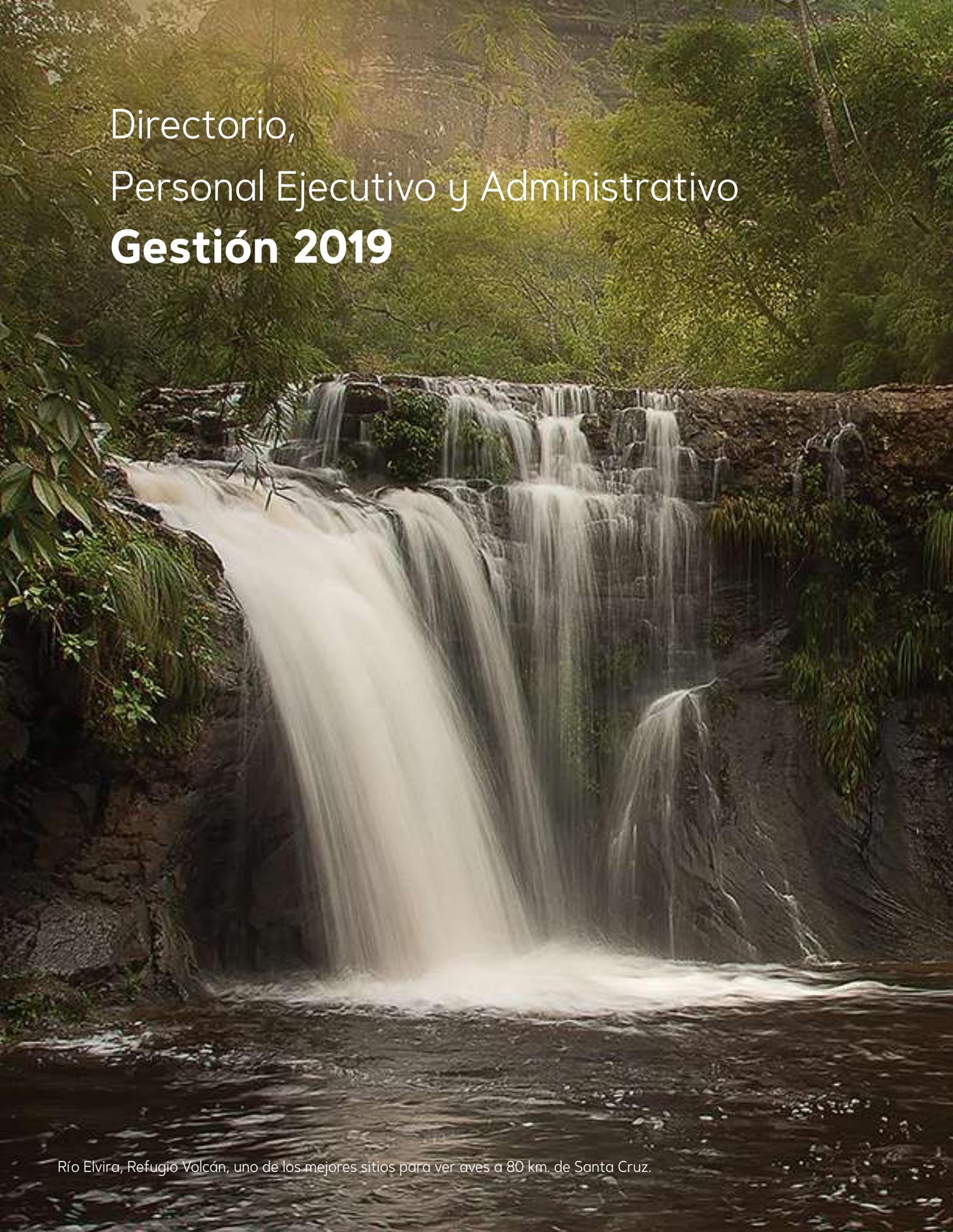


DIRECTORIO,

Personal Ejecutivo y Administrativo

Tumbos de Suruquizu, a 21 km. de San Javier de Velásco.





Directorio,
Personal Ejecutivo y Administrativo
Gestión 2019

Río Elvira, Refugio Volcán, uno de los mejores sitios para ver aves a 80 km. de Santa Cruz.

Consejo de Administración

Dra. Marcia Elena Baldivieso Müller

Presidenta

Prof. Juana Raquel Yavarí de Rojas

Vicepresidenta

Sra. Rosa Souza Vaca de Álvarez

Secretaria

Lic. Elizabeth Keuchguerian de Benavides

Directora Titular

Dr. Luis Fernando Vaca Pereira Porras

Director Titular

Lic. Hugo Evaldo Montes Vannuci

Director Titular

Ing. Miguel Angel Herrera Westermann

Director Titular

Ing. Jaime Remberto Aliaga Machicao

Director Suplente

Consejo de Vigilancia

Sra. Delia Rosales de Forteza

Presidenta

Sr. Julio Cesar Fiorilo Baya

Secretario

Sra. Nancy Menacho Aguilera

Directora Titular

Ing. Bayguel Baldivieso Plaza

Director Suplente

Dra. Nery Edith Valverde de Vaca

Directora Suplente

Comité Electoral y de Nominaciones

Sr. Julio Aramayo Ríos

Sra. Carmen Sonia Moreno de Velasco

Sra. Celia Ingrid Encina Vda. de Bejarano

Sra. Yosmy Rosio Lino Paniagua

Ejecutivos

Lic. Rolando Domínguez Soletó

Gerente General

Lic. Juan Carlos Balcázar Espinoza

Sub-Gerente General

Dr. Ruly Arteaga Chávez

Gerente de Asesoría Legal

Lic. Javier Rueda Peralta

Gerente de Auditoría Interna

Lic. Herland Serrano Mansilla

Gerente de Operaciones y Servicios

Ing. Jorge Abraham Mazuelo Valdivia

Gerente de Medios

Lic. Lorena Aguilera Franco

Gerente de Negocios

Lic. Julio Cesar Miranda Franco

Gerente de Negocios

Lic. Guido Cárdenas Pérez

Gerente de Riesgo

Sr. Roger Ricardo Vadillo Pinto

Gerente de Sucursal Cochabamba

Lic. Ericka Ramos Shimokawa

Subgerente Finanzas y Relaciones Institucionales

Lic. Betty Gonzáles Gutiérrez

Subgerente Desarrollo Organizacional

Administrativos

Lic. Wilma Esther Roncal Flores

Jefe Dpto. de Control Interno

Ing. Juan Carlos Ramírez Serrano

Jefe Dpto. de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas

Sr. Daniel Ignacio Vargas Da Silva

Jefe Dpto. de Infraestructura y Explotación de Sistemas

Lic. Rosita Jeannine Justiniano Paredes

Jefe Dpto. de Administración

Dr. Osman Vaca Montero

Jefe Dpto. de Procesos Legales

Lic. Ximena Lijeron Cabrera

Jefe Dpto. de Operaciones

Lic. Carlos Paniagua Vélez

Jefe Dpto. de Prodepa Crédito

Sra. María Cristina Rojas Hurtado

Jefe Dpto. de Imagen Institucional y RSE

Dr. José Limberg Medrano Ribera

Policonsultorio Médico

Sr. Marco Aurelio Hurtado Ortiz

Tesorería

Gerentes de Ag. Urbanas Santa Cruz

Sr. Ronald Ricardo Blanco Sánchez

Gerente de Oficina Central

Sr. Alan Moises Flores Padilla

Gerente de Agencia 24 de Septiembre

Lic. Bianca Rivera Medina de Seas

Gerente de Agencia 7 Calles

Lic. Sonia Johana Gutiérrez Aguilera

Gerente de Agencia Alto San Pedro

Lic. Juan Luis Granier Romero

Gerente de Agencia Andrés Ibáñez

Lic. Lilian Telma Sosa Pedraza

Gerente de Agencia Mercado Mayorista Abasto

Gerente de Agencia Mercado Minorista Ramada

Lic. Benedicto Merlos Andía

Gerente de Agencia Mercado Mutualista

Lic. Esmeralda García Flores

Gerente de Agencia Plaza 24 de Septiembre

Lic. Oscar Acebey Ramos

Gerente de Agencia Pampa de la Isla

Lic. Alcides Montenegro Quiroz

Gerente de Agencia Ramada

Lic. Claudia Vaca Sansuste

Gerente de Agencia Sucre

Sr. Wilder Luizaga Beltran

Gerente de Agencia Villa 1º de Mayo

Lic. Luciana Sevegnani de Rau

Gerente de Agencia Santos Dumont

Sr. Peter López Max

Gerente de Agencia Abasto

Lic. Jose Manuel Gutierrez Edgley

Gerente de Agencia Sur

Lic. Selva Rosales Paniagua

Gerente de Agencia La Guardia

Lic. Sergio Sandro de los Rios Quispe

Gerente de Agencia Mercado Minorista Los Pozos

Lic. Melissa Forest Lara

Gerente de Agencia Shopping Fidalga

Gerente de Agencia Hipermaxi Norte

Gerentes de Agencias Provinciales

Lic. Walter Penini Paz

Gerente de Agencia Montero

Lic. Jhom Antony Corrales Chávez

Gerente de Agencia Warnes

Lic. Shirley Amanda Flores Flores

Gerente de Agencia Camiri

Lic. José Luis Callejas Gálvez

Gerente de Agencia Mairana

Lic. Carlos Javier Campos Negrete

Gerente de Agencia Arroyo Concepción

Gerente de Agencia Puerto Suárez

Lic. Sonia Denice Castedo

Gerente de Agencia Roboré

Lic. Bismark Jose Mendez Vaca

Gerente de Agencia Riberalta

Sr. Enrique Alfonzo Mojica Berton

Gerente de Agencia Guayaramerín

Cr. Carla Alejandra Divico Oliveira

Gerente de Agencia Cobija

Lic. Carlos Alberto Rojas Dorado

Gerente de Agencia Yapacani

Lic. Feber Cristhian Chávez

Gerente de Agencia La Cancha

Sr. Carlos Edwin Sejas Lazzo

Gerente de Agencia Quillacollo

Lic. Israel Arcienega Ferrada

Gerente de Agencia Panamericana

Lic. Juan Carlos Zapata Bilbao La Vieja

Gerente de Agencia Chuquisaca



INFORME

de Actividades del Consejo de
Administración





Informe de Actividades del Consejo de Administración

GESTIÓN 2019

Apreciados Señores Socios:

Me permito poner en consideración de Ustedes el informe de actividades del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno RL., que resume los temas más sobresalientes que han sido considerados, conocidos y resueltos durante la gestión 2019.

Sin duda alguna, el año que concluye quedará marcado en la Historia de nuestro País, por todos los sucesos políticos y sociales que acontecieron en el período post electoral. En un escenario económico de bajo crecimiento mundial, Bolivia proyecta tener indicadores positivos que, aunque fueron ajustados a la baja luego de los conflictos sociales de octubre y noviembre, se espera continuarán siendo los más altos de Sudamérica.

La situación política a nivel nacional y el paro cívico que duró 21 días concentrado inicialmente en el Departamento de Santa Cruz donde la Cooperativa tiene mayor presencia y que gradualmente se fue generalizando en todos los departamentos, fue el tema más relevante de la gestión, el mismo que afectó las actividades económicas de gran parte de la población y por este motivo se consideró y aprobó una

normativa transitoria aplicable a los casos crediticios directamente afectados y sólo para el período de octubre y noviembre 2019.

Nuestra entidad, al 31 de diciembre de 2019, presenta resultados positivos con una utilidad de \$us.833.579.- superior a la pasada gestión y colocándose en la posición más alta de los últimos 5 años, manteniendo buenos niveles de cobertura con provisiones totales por un 341%, para un Índice de Mora del 3.54% y adecuada solvencia con un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP), cercano al 19%.

1. Actividades del Consejo de Administración

El Consejo de Administración en cumplimiento del mandato estatutario, en ejercicio de sus atribuciones y competencias, y como parte de la cultura de gobierno corporativo de la entidad, ha trabajado coordinadamente con la Gerencia General, quien nos ha informado sobre todas las decisiones gerenciales y administrativas adoptadas en la gestión, las mismas que han sido consideradas y aprobadas por este Consejo. Al mismo tiempo, el principal ejecutivo de la entidad ha dado cumplimiento a nuestras instrucciones en su totalidad.

En temas habituales, hemos recibido una amplia y detallada explicación y exposición de aspectos referidos a los estados financieros de la Cooperativa como ser: variaciones en nuestros activos, pasivos y patrimonio; índice de mora; coeficiente de adecuación patrimonial; distribución de la cartera por tipo de crédito; y otros indicadores. Asimismo, hemos tomado conocimiento, considerado y aprobado periódicamente, según correspondía: la evaluación y calificación de nuestra cartera de créditos y la constitución de provisiones; los préstamos aprobados por el Comité Directivo de Créditos y el castigo de créditos provisionados al 100%; los informes de cartera en cobranza judicial y las prórrogas solicitadas para el inicio de las acciones judiciales; la adjudicación, administración y venta de bienes adjudicados y de bienes fuera de uso, así como, las actuaciones para perfeccionar el derecho propietario de estos bienes adjudicados y/o recibidos en dación en pago; la cancelación de préstamos con dación en pago; el traspaso al Tesoro General de la Nación "TGN" de los depósitos vencidos, entre otros.

En temas de Responsabilidad Social Empresarial, hemos aprobado el apoyo económico a organizaciones de beneficencia, religiosas y de salud en general, así también, hemos tomado conocimiento, considerado y aprobado, en los casos que correspondía, los indicadores para el Balance Social 2019; el Informe de Productos y Servicios orientados a la Función Social; el Balance Social; Informe de Responsabilidad Social Empresarial; la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial; el Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial y la actualización de la política de Responsabilidad Social Empresarial. Hemos considerado y aprobado también el Programa de Educación Financiera.

Por su parte, en cuanto a temas administrativos se refiere y que su resolución corresponde al Consejo de Administración, hemos considerado y

aprobado: cambio de horario, modificaciones a la estructura organizacional, aprobación del manual de organización, designación de gerencias interinas, designación y ratificación de ejecutivos, Designación de los Funcionarios Responsables ante la UIF titular y suplente, otorgación de poderes, implementación y actualizaciones de manuales y reglamentos administrativos, evaluaciones de desempeño al personal, campañas promocionales de créditos y captaciones, tarifarios de tasas activas y pasivas, modificaciones a la política crediticia, convenios para la otorgación de créditos a asociaciones, implementación de mejoras a nuestros servicios de medios de pago, aprobación de modelos de contratos según normativa, aprobación de indicadores internos de liquidez y de concentración crediticia y excepciones a estos límites, adquisiciones de bienes, servicios y soluciones tecnológicas correspondientes a su nivel de aprobación, incluido el servicio médico que se ofrece gratuitamente a los socios; contratos de administración de fideicomisos y el estado de los mismos; apertura y cierre de agencias y cajeros automáticos; conversión de sucursales en agencias; remodelaciones y contratación de alquileres para nuevas agencias; ejecución de las pruebas a los planes de contingencia. Fueron considerados en el directorio, los informes presentados para la contratación de las respectivas pólizas de seguro y costo de las primas, así como la designación de la empresa corredora de seguros, habiéndose aprobado las opciones más convenientes para la entidad. Hemos sido informados sobre la situación de liquidez de la entidad durante los períodos críticos de la gestión, así como también, del cumplimiento al reglamento de Posición Cambiaria y las acciones adoptadas para corregir algunas desviaciones presentadas. Hemos considerado y aprobado en primera instancia los Estados Financieros y el Informe de Auditoría Externa de la Gestión 2018 que posteriormente fueron informados a la Asamblea

de Socios para su aprobación definitiva, al igual que la Memoria Anual del mismo año.

De igual manera, este Consejo aprobó el Presupuesto para la gestión 2019, su respectivo Plan Operativo Anual y sus modificaciones, habiendo sido informado regularmente sobre los avances en su cumplimiento, así como también del Plan Estratégico Institucional 2015-2019.

Hemos considerado y aprobado la designación y conformación de los diferentes comités internos, habiendo tomado conocimiento periódicamente y detalladamente de todos los temas tratados en los diferentes comités, principalmente y con especial atención aquellos relacionados con gestión integral de riesgos, riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo operativo, riesgo tecnológico, riesgo de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y delitos precedentes, seguridad física y de la información.

Hemos recibido regularmente los informes de cumplimiento emitidos por la Unidad de Auditoría Interna referidos a temas normativos, programados y también aquellos especiales y específicos solicitados por el ente regulador. Asimismo, hemos tomado conocimiento del Plan Anual de Trabajo del área y sus Informes Periódicos de ejecución.

Hemos considerado las opciones de financiamiento para la entidad y se han autorizado los endeudamientos incurridos bajo la modalidad de préstamo. Aprobamos en primera instancia la emisión de Pagarés Sin Oferta Pública, que luego fueron sometidos a consideración de la magna asamblea, y fuimos informados de los avances en el trámite de autorización hasta la conclusión del mismo.

2. Gobierno Corporativo

En cumplimiento a la normativa vigente relacionada con la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo, en el ejercicio de nuestro rol Directivo hemos cumplido con nuestro Manual de Gobierno Corporativo, que incluye un Código de Gobierno Corporativo, un Código de Ética y su Reglamento Interno, no habiéndose presentado durante la gestión situaciones de contravención o de controversia que deban ser informadas.

Es importante mencionar que en el mes de septiembre 2019 recibimos la renuncia del Ing. Rubén Darío Méndez Añez al cargo de Director Titular, quien ocupaba la cartera de Vice-Presidente, habiéndose procedido en consecuencia a la recomposición del Consejo de Administración, eligiéndose a la Prof. Juana Raquel Yavarí de Rojas para ocupar el cargo vacante. Asimismo, en cumplimiento al Estatuto Orgánico y otros reglamentos aplicables, se procedió a designar por sucesión al Ing. Miguel Ángel Herrera Westermann, para que asuma el cargo de Director Titular durante el tiempo restante del mandato.

Hemos considerado y aprobado en primera instancia, la convocatoria para la Asamblea General Ordinaria, las actas del Comité Electoral y de Nominaciones, el Informe Anual de Gobierno Corporativo por la Gestión 2018 y los informes de rendición de cuentas de los consejeros, que posteriormente fueron aprobados en definitiva por la magna asamblea realizada en f.22.03.2019.

Se consideraron y aprobaron en primera instancia, las convocatorias para las Asambleas Generales Extraordinarias realizadas en fechas 22.03.2019, 25.05.2019, 20.07.2019 en las que se aprobó la inscripción de un programa de emisión de bonos para su negociación en el mercado de valores y la emisión de pagarés sin oferta pública

3. Inspecciones efectuadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI

Continuando con la implementación del Plan de Acción resultante de la Inspección de Riesgo Operativo realizado por el ente fiscalizador, con corte al 30 de septiembre de 2016, reformulado en atención a observaciones del ente supervisor, se concluyó con la adecuación de los Certificados de Aportación según lo establecido en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras.

En el mes de abril/2019, recibimos la visita del ente fiscalizador con el objetivo de evaluar los principales aspectos relacionados con la Gestión de Riesgo de Lavado de Dinero y/o Financiamiento al Terrorismo con corte al 28.02.2019, que concluyó con la emisión del respectivo informe y la elaboración de un Plan de Acción para subsanar las observaciones determinadas, así como también, la instrucción de implementar definitivamente las acciones correctivas comprometidas para subsanar las observaciones pendientes.

En el mes de Agosto/2019, recibimos una visita de Inspección de Seguimiento, con el objeto de evaluar el cumplimiento del Plan de Acción resultante de la Inspección Ordinaria de Riesgo Operativo con corte al 30 de septiembre de 2016. Como consecuencia del trabajo realizado, surgió una nueva Matriz de Observaciones sujeta a la ejecución de un nuevo Plan de Acción y también, se nos instruyó la implementación definitiva de las medidas pertinentes para superar las observaciones pendientes. Además, el ente fiscalizador instruyó poner en conocimiento de la magna asamblea de socios algunos aspectos, que serán informados en la presente Asamblea.

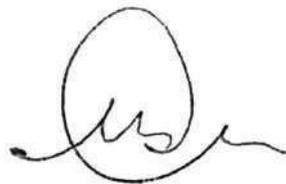
4. Calificaciones

Al 31 de Diciembre de 2019, la empresa calificadora reconocida a nivel internacional, AESA Ratings nos asignó una calificación de "A" con perspectiva Estable, que se mantiene vigente desde la gestión pasada.

Por su parte, nuestra calificación de Responsabilidad Social Empresarial nos asignó un puntaje de 8.0, ubicándonos en el Nivel 1 del rango R2 de la escala, que significa que la entidad mantiene un Alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

Para concluir, me permito manifestar mis agradecimientos a todos ustedes por la confianza depositada en mi persona y todos los miembros del Consejo de Administración para representarlos en la dirección de nuestra querida Cooperativa. Al equipo ejecutivo, administrativo y colaboradores, mis reconocimientos por el gran trabajo que realizan para mantener a nuestra entidad en los sitios de prestigio que ocupa.

Muchas gracias



Dra. Marcia Elena Baldivieso Müller
PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

The cover features a dark green background on the left and a photograph of sand dunes on the right. A curved, light green graphic element separates the two sections. The text is positioned in the lower-left area of the green background.

INFORME ANUAL

del Inspector de Vigilancia

Época de lluvias en el Parque Regional Lomas de Arena.



Informe Anual del Inspector de Vigilancia

GESTIÓN 2019

A los señores:

Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Jesús Nazareno R.L.”

Distinguidos Socios:

En mi condición de Inspectora de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L. y cumpliendo con las disposiciones del Código de Comercio Artículo 335°, Ley 393 de Servicios Financieros y normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tengo a bien poner a consideración el presente informe.

- En coordinación con la Unidad de Auditoría Interna hemos trabajado en la revisión de las políticas, procedimientos administrativos y operativos con el fin de evaluar y promover las mejoras correspondientes; además de verificar su adhesión y apego a la Ley de Servicios Financieros; no habiéndose evidenciado situaciones de incumplimiento que deban considerarse.

- Efectuamos la lectura de las Actas del Consejo de Administración, lectura periódica del archivo de la correspondencia de ASFI, lectura de Reglamentos, Manuales de Procedimientos y Normas Internas, así como los informes recibidos de la Unidad de Auditoría Interna; de las cuales no evidenciamos infracciones a la Ley de Servicios Financieros, a Disposiciones Legales, y a los Estatutos de la Cooperativa .
- Las determinaciones adoptadas por el Consejo de Administración estuvieron en el marco de lo dispuesto en la Ley de Servicios Financieros, Reglamentos, y demás disposiciones Legales y Estatutos de la Cooperativa.

- Mediante los diferentes informes efectuados por la Unidad de Auditoría Interna se ha evidenciado que la Cooperativa realiza sus operaciones contables en apego a las políticas y procedimientos establecidos por la normativa interna y externa.
- En la gestión 2019 se planificó realizar el seguimiento de las observaciones incluidas en anteriores informes de Auditoría Interna; asimismo, el plan incluyó el seguimiento a las observaciones emitidas por ASFI y las observaciones de control Interno emitidas por la Auditoría Externa de la gestión 2018. El resultado del control efectuado por Auditoría Interna, arrojó un cumplimiento por parte de la administración de aproximadamente el 87%.
- En cumplimiento a la normativa de ASFI, manifiesto a esta Magna Asamblea General Ordinaria de Socios, como adecuada y razonable: la idoneidad técnica, independencia y honorarios del auditor interno, auditor externo y calificadora de riesgo, que aportaron a la mejora continua de la Cooperativa en la gestión 2019.
- En cuanto a las actividades realizadas para el cumplimiento de las atribuciones y deberes del Inspector de Vigilancia establecidos en el Artículo 335º del Código de Comercio, he participado en las reuniones del Consejo de Administración cuando fui convocada, he considerado los diferentes

informes de Auditoría Interna, Informes contables sobre la situación económica y financiera de la Cooperativa, informes sobre el castigo de créditos, revisión de los arqueos de efectivo, constatamos el cumplimiento de los acuerdos de la Asamblea de Socios llevada a cabo en fecha 22 de marzo de 2019, entre otros.

El trabajo realizado por el Inspector de Vigilancia se ejecutó en coordinación con la Unidad de Auditoría Interna.

Es todo lo que me cumple informar en correspondencia a los requerimientos normativos de la ASFI.



Sra. Delia Rosales de Forteza
INSPECTORA DE VIGILANCIA

INFORME

del Consejo de Vigilancia



Río Elvira, a orillas del Parque Nacional Amboró.



Informe del Consejo de Vigilancia

CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN 2019

Estimados Socios:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Servicios Financieros, la Ley General de Cooperativas, el Estatuto Orgánico de la Cooperativa y la aplicación de normas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero "ASFI", en mi condición de Presidenta del Consejo de Vigilancia tengo a bien informar a esta magna Asamblea de Socios sobre los aspectos relevantes generados en la gestión 2019.

Sobre las actividades del Consejo de Vigilancia

Con la finalidad de cumplir las funciones de control y fiscalización del funcionamiento de la Cooperativa, sin intervenir en la gestión administrativa, entre las principales actividades desarrolladas señalamos las siguientes:

- Tomamos conocimiento de todos los informes de cumplimiento emitidos por la Unidad de Auditoría Interna, los cuales han merecido el compromiso formal de las áreas auditadas. Asimismo, estos informes fueron remitidos a la Gerencia General y a su vez al Consejo de Administración.

- Se remitió a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, los informes solicitados y que por norma corresponden ser enviados a este órgano fiscalizador, en las fechas establecidas.
- Aprobamos el Plan Anual de Trabajo gestión 2019 de la Unidad de Auditoría Interna y sus reformulaciones; asimismo, revisamos de forma trimestral su cumplimiento.
- Durante la gestión, evidenciamos la ejecución de los seguimientos a las observaciones de ASFI, Auditoría Externa y Auditoría Interna, determinándose un nivel aceptable de cumplimiento.
- Cumplimos con todo lo establecido en el "Reglamento para la Realización del Trabajo de Auditoría Externa", dispuesto por ASFI, respecto de las responsabilidades del Consejo de Vigilancia sobre la auditoría externa 2019.
- A través de la revisión efectuada por la Unidad de Auditoría Interna, nos informamos de la Gestión de Riesgo de la Cooperativa, que incluye Gestión Integral de Riesgo, Riesgo Crediticio, Riesgo de Liquidez y Riesgo Operativo.

- Nos informamos de los Arqueos de Caja realizados a las disponibilidades.
- Recibimos capacitación en cuanto al Lavado de Dinero o Legitimación de Ganancias Ilícitas y Función Social de los Servicios Financieros – Responsabilidad Social Empresarial.
- En el mes de diciembre de 2019, conocimos de un hecho delictivo, donde una supuesta banda delincuencia, mediante la aplicación de un dispositivo tecnológico en los cajeros automáticos de la Marca Wincor, manipularon los cajeros automáticos logrando que se envíen ordenes electrónicas irregulares para que el cajero dispense dinero en efectivo fraudulentamente, sin haber afectado a cuentas de cajas de ahorro de los ahorristas, apropiándose del mismo en forma ilícita.
- Tomamos conocimiento de la nota “Aprobación de designación de empresa para la Auditoría Externa – Gestión 2020”, la misma que incluye los aspectos para poder contratar a la Firma Auditora Externa, para que lleve a cabo la Auditoría Externa por el periodo finalizado al 31 de diciembre de 2020.

Sobre las actividades del Consejo de Administración

En observancia a lo dispuesto en el Artículo 64, de la Ley General de Cooperativas y a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, califica como cumplimiento aceptable de parte del Consejo de Administración en aquellas determinaciones y decisiones de carácter sustancial para la Cooperativa, las cuales se encuentran enmarcadas en la normativa vigente.

Información financiera

Al cierre del ejercicio económico 2019, el Consejo de Vigilancia informa a los Socios que, evaluados y

analizados los Estados Financieros y toda información que respalda la situación financiera de la Cooperativa, se concluye que la misma se ajusta a las disposiciones legales vigentes y al Manual de Cuentas para Entidades Financieras de ASFI y que en nuestra opinión reflejan razonablemente los hechos significativos ocurridos en la Cooperativa.

Conclusiones

En la gestión 2019, la Cooperativa mantiene un adecuado sistema de control interno lo cual se ha evidenciado a través de los informes de Auditoría Interna, externa y calificadora de riesgo, como consecuencia los Estados Financieros se presentan de manera razonable. También conocemos sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos; en consecuencia, podemos concluir que el Consejo de Vigilancia ha cumplido con los aspectos establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y la Normativa Interna de la Cooperativa.

Por último, quiero manifestar mis agradecimientos por el apoyo recibido, a los directores del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia, a todos los Ejecutivos y funcionarios, por el firme compromiso con nuestra Cooperativa.



Sra. Delia Rosales de Forteza

PRESIDENTA DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

INFORME

de Gestión 2019





Laguna Volcán a 83 km. de la ciudad de Santa Cruz.

Informe de Gestión 2019

Gestión Comercial

El comportamiento de la cartera de créditos de la Cooperativa durante la gestión 2019 fue creciente hasta el mes de agosto, en línea con la meta de crecimiento proyectada, sin embargo, luego de los conflictos sociales que se presentaron durante los meses de octubre y noviembre, cuyo impacto afectó hasta el mes de diciembre, la tendencia cambió a decreciente, cerrando la gestión con un leve incremento respecto al período anterior.

La crisis político-social generó un retroceso en el desempeño económico en general, que hasta finales de la gestión no se había recuperado aún y se prevé que su impacto se extienda a la próxima gestión.

a. Estrategias Promocionales

Se realizaron diferentes actividades con nuestros clientes y socios. Para el sector productivo: hemos participado en ferias agropecuarias invitados por

diferentes importadores de maquinaria e insumos agrícolas, con la finalidad de llegar a este importante segmento con nuestros productos y servicios financieros. En el sector asalariados: se lanzaron promociones crediticias en condiciones ventajosas bajo los convenios de abono de haberes, realizamos alianzas estratégicas con diferentes importadoras de vehículos para financiar a sus compradores, y otras alianzas con entidades en beneficio de sus funcionarios. También, participamos de la feria tecnológica digital promovida por la ASFI.

b. Mora

La cartera en mora se vio seriamente afectada por el paro cívico que vivió el País durante los meses de octubre y noviembre, cerrando con un índice de 3.54%; un punto por encima del cierre de la pasada gestión, básicamente refleja el impacto del paro cívico nacional de 21 días en la economía del país, no obstante, las medidas de excepción adoptadas en favor de los clientes directamente afectados.

Sin embargo, las políticas prudenciales de la cooperativa, hacen que este riesgo este controlado y cubierto con un nivel de provisiones específicas y genéricas superior al 300% sobre la cartera en mora total

c. Servicios

Avanzando en el proceso de modernización de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa, se puso a disposición de los cuenta-ahorristas, la opción de transferencias electrónicas de fondos, desde y hacia otras entidades del sistema financiero, a través de nuestras plataformas web y app móvil, facilitándoles la realización de sus movimientos financieros desde el lugar donde se encuentren, sin necesidad de trasladarse hasta las oficinas de la Cooperativa.

Paralelamente, se implementó a partir del mes de julio, el horario continuo en las ciudades de Santa Cruz y Cochabamba, manteniendo aquellas agencias que funcionan en horarios extendidos y otras en horarios discontinuos, para que el consumidor financiero pueda acceder a nuestros servicios presenciales en el horario que le sea más conveniente.

d. Captaciones

Pese a la leve recuperación del nivel de captaciones del público lograda en el año 2018, la tendencia descendente de los saldos de ahorros se mantuvo durante el 2019 e incluso se acentuó como consecuencia de los eventos de octubre, observándose la mayor caída de depósitos en los últimos 5 años, la misma que está distribuida equitativamente entre la modalidad de cajas de ahorro y a plazo fijo. Estas

salidas de fondos fueron cubiertas parcialmente con recursos captados de Entidades Financieras, Financiadores Externos y Emisión de Títulos Valores.

El volumen de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa que se han negociado en el Mercado de Valores administrado por la Bolsa Boliviana de Valores, tanto en depósitos en bolivianos como en dólares americanos, que en la gestión 2019 alcanzó un monto superior a los \$us.9 millones.

e. Apertura de Puntos de Atención

Como se tenía previsto, los primeros días del año inició operaciones nuestra agencia en la localidad de Yapacaní en el Departamento de Santa Cruz, con lo que logramos ampliar nuestra cobertura geográfica a nivel provincial dentro del departamento. Se reabrió la Agencia Norte, instalada en el Shopping Fidalga, que había sido cerrada en el 2018 producto del siniestro ocurrido en dicho centro comercial en el mes de marzo de ese año. Y también, se abrió la nueva Agencia Mercado Minorista Los Pozos, que nos permite ampliar nuestra presencia física a la zona norte de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

En este año iniciaron operaciones cuatro (4), nuevos ATM independientes, dos (2), ATM instalados en las nuevas agencias y volvió a funcionar el ATM del Shopping Fidalga.

Gestión de Riesgos

La Gestión Integral de Riesgos está centrada en un proceso de creación de cultura cuyo objetivo es lograr que cada colaborador administre el riesgo inherente a sus actividades del día a día.

Es un proceso estratégico acorde a la magnitud de las actividades, negocios y recursos de la Cooperativa, mediante la ejecución de los procesos de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación; de los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta.

En el marco de la gestión integral de riesgos, destacamos algunos resultados logrados durante la gestión 2019:

- Buena calidad de cartera, que se traduce por un adecuado control del riesgo crediticio a través de una diversificación de la cartera de créditos.
- Buenos niveles de cobertura de cartera en mora con provisiones específicas.
- Solvencia y capitalización favorables, con un Coeficiente de Suficiencia Patrimonial (CAP) superior al mínimo legal establecido.
- Pleno ejercicio del Buen Gobierno Corporativo a partir de las labores ejecutivas y fiscalizadoras de los Consejos (Administración y Vigilancia), por medio de la segregación y delegación de las mismas en comisiones técnicas: Comité de Crédito Directivo, Comité de Tecnología de la Información, Comité de Seguridad de la Información, Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité de Cumplimiento, Comité de Seguridad Física, Comité de Gobierno Corporativo y Comité de Ética.
- Seguimiento de una estrategia de mantenimiento de posiciones cambiarias dentro de los límites conservadores, así como de una política de otorgación de tasas de interés razonables.
- Mantenimiento de niveles razonables y suficientes de activos líquidos, con una gestión permanente

del riesgo de liquidez a través del uso de diferentes herramientas.

- Rentabilidad moderada en los últimos años que asegura el apalancamiento del crecimiento proyectado de los activos y la suficiencia patrimonial.
- Gestión del Riesgo Operativo a través del relevamiento de procesos, identificación de Líneas de Negocio y alimentación de bases de datos de eventos de riesgo operativo y de otros riesgos inherentes, además de controles operativos.

a. Riesgo de Crédito

La gestión del riesgo de crédito en la cooperativa está basada en las Directrices Generales para la Gestión del Riesgo de Crédito y el Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos emitidos por ASFI, contando para el efecto con políticas, procedimientos y tecnología para el análisis previo al otorgamiento de créditos.

El proceso de gestión de riesgo de crédito, está inmerso en cada una de las etapas que contempla una operación crediticia, desde el análisis previo y seguimiento, hasta la recuperación total, con la finalidad de identificar y valorar riesgos que permitan tomar medidas preventivas tendientes a evitar la materialización de los mismos.

La cooperativa a través de la Unidad de Riesgo realiza como tarea ex-ante, el análisis previo al otorgamiento de crédito, utilizando como herramienta de identificación y medición, un Formulario Scoring, el mismo que tiene componentes cualitativos y cuantitativos, que nos permite reportar el nivel de riesgo que representan las solicitudes de crédito,

proporcionando a las distintas instancias de aprobación (comités), elementos que coadyuvan la toma de decisiones.

Las tareas de análisis ex - post abarcan la totalidad de la cartera y están orientadas al seguimiento y evaluación de cartera por diversos criterios, a objeto de identificar riesgos y precautelar en todo momento, el cumplimiento de las normas emanadas del órgano regulador y las políticas y procedimientos establecidos por la institución, determinándose un buen grado de adherencia a las mismas.

Referente al cumplimiento de las provisiones específicas y genéricas resaltamos que la cooperativa cuenta con provisiones según norma (Específicas y Genéricas) y voluntarias según políticas (Genéricas), coberturando la cartera en mora con provisiones específicas en un 137% y con provisiones específicas y genéricas en un 341% al cierre de la gestión 2019.

Dentro del proceso de gestión de riesgo de crédito, la cooperativa, entre otras lleva adelante las siguientes actividades:

- Análisis Previo al otorgamiento de créditos.
- Seguimiento, Evaluación y calificación de Cartera.
- Análisis Contagio.
- Estudio Sectorial.
- Análisis de Operaciones con riesgo alto.
- Análisis de Observaciones en análisis previo.
- Seguimiento a Desembolsos con autorizaciones y/o Excepciones.

- Monitoreo a límites internos de concentración crediticia.
- Monitoreo al cumplimiento de meta destinada al sector productivo.
- Análisis y control de provisiones específicas.
- Seguimiento a la cartera reprogramada.
- Informe de cartera ejecutada.
- Análisis de riesgo adicional a la morosidad .
- Simulación de Escenarios de estrés Riesgo de Crédito.

Al cierre del ejercicio la cartera de crédito muestra un incremento de 0.06% equivalente a \$us. 120.078,96 superior al saldo registrado al cierre del 31/12/2018. Mantiene una mora de 3,54% y la cartera reprogramada representa el 7.77% respecto al total cartera. La cartera de créditos está concentrada con una mayor participación en Consumo (43.62%) y Microcrédito (37.61%), habiendo incrementado ambos su cartera en \$us. 4.477.658 y \$us. 292.607 respectivamente con relación a Diciembre de 2018.

Por tipo de garantía el 47% de los créditos otorgados, se encuentran coberturados con garantías hipotecarias, seguido por las garantías personales con un 28%, estructura que la Cooperativa considera razonable, dadas las características que representan las garantías hipotecarias como elemento mitigante ante situaciones de riesgo crediticio. Respecto a la gestión 2018, durante la gestión 2019 la cartera con garantía hipotecaria reporta una tendencia decreciente de \$us 3.366.236 en saldos (143 casos)

y una reducción de 1.82pp en la participación de cartera. La cartera con garantía personal reporta la misma tendencia decreciente de \$us 8.117.242 (2.133 casos) y una reducción en la participación de cartera de 4.34 pp.

b. Riesgo de Liquidez

La gestión del riesgo de liquidez en la cooperativa, está basada en las Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo de Liquidez emitido por ASFI, habiendo establecido como documentos administrativos, políticas y procedimientos para la gestión de dicho riesgo.

La metodología de gestión del riesgo de liquidez está basada en el monitoreo permanente de los indicadores de liquidez respecto a los límites internos de tolerancia al riesgo, la proyección en bandas de tiempo de los flujos (entrada y salida de efectivo) futuros de activos y pasivos, la distribución en bandas de tiempo de activos y pasivos de acuerdo al plazo residual de vencimiento, monitoreo constante de las Obligaciones con el Público y otras fuentes de fondeo desagregados por modalidad y por moneda, monitoreo diario de la liquidez institucional, simulación de escenarios de estrés y el monitoreo permanente de los mayores depositantes a nivel detallado entre otros.

Las políticas referidas a la liquidez de la cooperativa, en términos generales, se han cumplido de acuerdo a lo establecido en los manuales administrativos, observándose algunas desviaciones a los límites internos durante la gestión 2019, incumplimientos que no representaron una alta exposición a riesgo de

liquidez, considerando el proceso de mitigación de los mismos.

No obstante, durante la gestión 2019, se evidencia una reducción en los indicadores de liquidez, debido a la salida de efectivo por concepto de cancelación de DPF de clientes Institucionales y Entidades Financieras. En líneas generales, el nivel de liquidez institucional que mantuvo la cooperativa durante la gestión 2019 le ha permitido contar con la cobertura necesaria de sus pasivos de corto plazo, lecturando un manejo adecuado de la liquidez, con un bajo nivel de exposición a riesgo de liquidez.

c. Riesgo de Mercado (Tipo de Cambio)

Como parte de la gestión del riesgo de mercado la cooperativa gestiona el riesgo por tipo de cambio, el mismo que basa su metodología de gestión en el Reglamento de Control de la Posición cambiaria y de Gestión del Riesgo por Tipo de Cambio emitido por ASFI, habiendo desarrollado para el efecto políticas y lineamientos para la gestión de dicho riesgo.

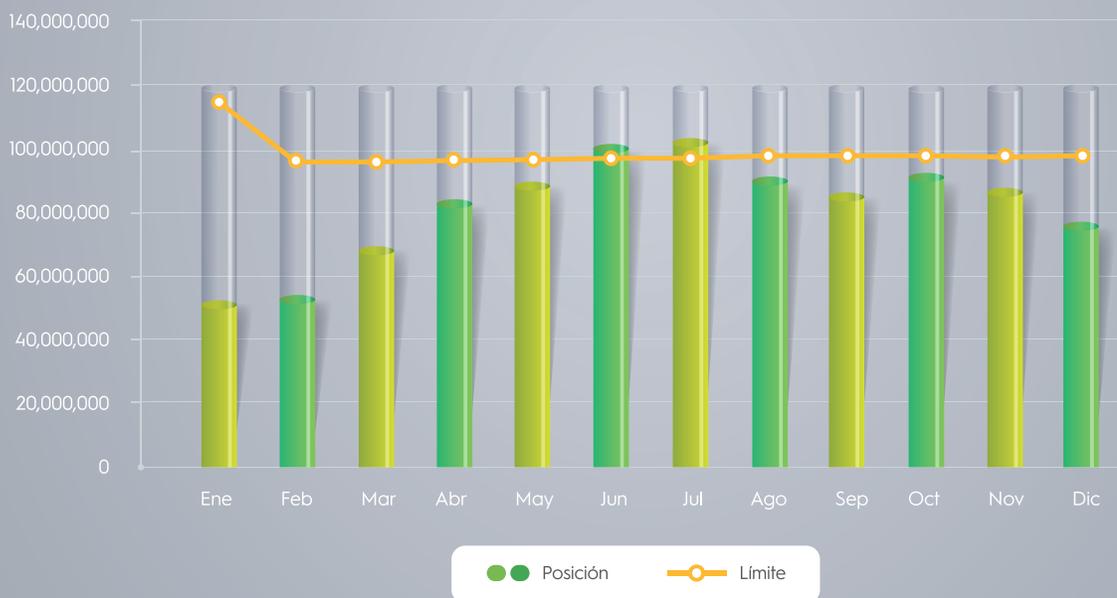
El proceso de gestión de riesgo por tipo de cambio comprende actividades como ser: El control de la posición cambiaria con sus respectivos límites máximos definidos y el monitoreo semanal de las ratios de sensibilidad de balance y de exposición al riesgo por tipo de cambio.

Asimismo, indicar que se efectuaron las pruebas de tensión a efecto de medir el impacto que podría causar una eventual apreciación o depreciación del boliviano respecto al dólar estadounidense, prueba que fue elaborada en base a escenarios adversos utilizando datos reales de las cuentas de balance.

Evolución mensual posición cambiaria ME y MNMV

Gestión 2019

Expresado en bolivianos.



En el gráfico que antecede podemos apreciar el comportamiento mensual de la posición cambiaria en moneda extranjera durante la gestión 2019, resaltando la posición larga en todo momento y el cumplimiento del límite máximo definido, con excepción de los meses de junio y julio que se registraron excesos temporales en la posición larga. Se observa un comportamiento dinámico de la posición, con una tendencia creciente durante el primer semestre y decreciente en el segundo semestre, producto de las políticas y controles adoptados orientados al cumplimiento del límite normativo.

d. Riesgo Operativo

La Cooperativa gestiona el Riesgo Operativo inherente a sus productos, actividades, procesos, personas,

sistemas y eventos externos, bajo un enfoque preventivo, el mismo que tiene un carácter cualitativo y semicuantitativo, a partir del cual, se han desarrollado diversas actividades para la gestión de dicho riesgo, entre las que mencionamos a continuación:

- Inventario de procesos para la gestión del riesgo Operativo.
- Identificación de líneas de negocios.
- Formulario de registro de Riesgo Operativo.
- Alimentación de la base de datos de eventos de Riesgo Operativo.
- Evaluación del riesgo Operativo en la introducción de nuevos productos o servicios.

Para la Gestión 2019 a objeto de mitigar futuras pérdidas económicas y prevenir que los eventos se materialicen, la Cooperativa mantiene la gestión de Riesgo Operativo siguiendo el proceso de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación, referente a sus procesos, personas, sistemas, eventos externos e infraestructura; en primera instancia de carácter cualitativo, asimismo, se continua alimentando la base de datos de eventos de riesgo operativo, para que a mediano plazo podamos contar con información histórica suficiente que permita la medición, a objeto de cuantificar los eventos de pérdida y asignar los recursos necesarios de la forma más adecuada posible.

e. Gestión para la prevención, detección, reporte y control de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes

En la Cooperativa el directo responsable de las actividades de prevención y monitoreo de la LGI, FT y/o DP, recaen en el Oficial de Cumplimiento, que mantiene dependencia directa del Consejo de Administración.

Asimismo, a pesar que el directo responsable de esta actividad es el Oficial de Cumplimiento, la misma exige la participación de los demás colaboradores de la Cooperativa, dado que, la aplicación de la debida diligencia en las etapas de identificación y verificación, son realizadas directamente por las áreas de atención al cliente, coadyuvando de esta manera al Oficial de Cumplimiento.

En la presente gestión, la Cooperativa, ha invertido en herramientas que apoyan a dichas actividades realizadas por el Oficial de Cumplimiento.

Es importante mencionar, que el trabajo que se realiza en lo referente a la LGI, FT y/o DP, considera una Metodología de Administración de Riesgo en base a 4 pilares fundamentales: Clientes, Productos, Canales de Distribución y Zonas Geográficas, obteniendo un modelo de Gestión de Riesgos que se ajusta a los estándares exigidos para el correcto cumplimiento de la prevención de LGI, FT y/o DP, mismo que se respalda en la política “conozca a su cliente” y la aplicación de procedimientos de Debida Diligencia.

La Cooperativa realiza la correcta identificación del cliente y no inicia una relación comercial, ni ejecuta una transacción a menos que entienda y esté de acuerdo con el objetivo que subyace en la relación de negocio, dando cumplimiento a los procedimientos establecidos en el instructivo de cumplimiento de la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF). Asimismo, se efectúan controles de debida diligencia a operaciones que son realizadas por Usuarios que no tienen una relación contractual con la institución.

La institución cumple con reportar cualquier transacción que despierte sospechas de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes.

Además, se cuenta con un programa de capacitación que permite dar a conocer la normativa legal vigente y prevenir al personal sobre los ilícitos que devienen del lavado de dinero que ponen en riesgo a nuestra institución, las sanciones impuestas y alertar sobre las nuevas amenazas relacionadas con LGI, FT y/o DP.

Por otra parte, las Unidades de Cumplimiento a nivel Bolivia, encaran un reto importante para la Gestión 2020, debido a que el país será evaluado por el Grupo de Acción Financiera Internacional

(GAFI), institución gubernamental que tiene como propósito es desarrollar políticas que ayuden a combatir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El resultado de esta evaluación impactará directamente en la economía del país, en la cual está inmersa también la Cooperativa.

Para concluir, es importante mencionar dos frases claves de la LGI, FT y/o DP:

1. El dinero y los bienes de procedencia ilícitas NUNCA serán legales, así hagan muchas transacciones con ellos.
2. Recuerde que a los “lavadores de dinero” no les importa perder dinero, es un costo que hace parte del negocio, pero si usted forma parte del mismo, está incurriendo en un delito penal y es cómplice de dicha actividad.

Gestión Administrativa

a. Organización

La Cooperativa realizó importantes cambios en su estructura organizacional para una mejor segregación de funciones, asignación de responsabilidades, equidad y distribución homogénea de las tareas.

Los cambios más significativos se dieron en la Gerencia de Asesoría Legal, Gerencia de Operaciones y Servicios, Subgerencia de Finanzas y Relaciones Institucionales, la Subgerencia Desarrollo Organizacional, la Unidad de Cumplimiento, la creación del Departamento de Imagen Institucional y RSE, la creación de una unidad especializada de Tarjetas de Crédito y Débito en apoyo al nuevo producto implementado. Así como la creación del cargo Seguridad de la Información.

b. Gestión humana

En cuanto a la gestión humana se refiere la Cooperativa orienta su esfuerzo hacia la satisfacción laboral, los colaboradores son el valor agregado para el cumplimiento de sus objetivos. Por eso cuida de las relaciones laborales.

Durante este año nos planteamos cuatro metas específicas: Fortalecer la gestión de los recursos; Mejorar la calidad de atención al cliente de los colaboradores mediante capacitaciones; Optimizar los procesos de Recursos Humanos para la mejora continua; Apoyar la estrategia de negocios de expansión geográfica mediante la provisión oportuna de los recursos humanos.

Para lograr estas metas se realizaron actividades para potenciar el aprendizaje y desarrollo del personal, mediante talleres de formación, la ejecución del Plan Anual de Capacitación y Plan de Carrera Profesional; control y seguimiento de servicio al cliente; Identificación de procesos claves para su automatización; medición del desempeño, ejecución del plan de vacación anual, entre otras.

En términos generales, la unidad ha logrado un satisfactorio grado de cumplimiento de plan operativo anual para la gestión.

Plan de carrera

Una de las políticas atractivas de retención que tiene la Cooperativa en cuanto a gestión humana se refiere es la carrera profesional, brindando oportunidades a los colaboradores su desarrollar, crecimiento profesional; priorizando las vacancias sean cubierta con ascensos internos, optando por selección externa

cuando al interior no se encuentran las competencias requeridas.

Para promover la competitividad y generar oportunidades de crecimiento se impartieron talleres de formación de los cargos con mayor oportunidad de crecimiento.

Equidad de género

La Cooperativa mantiene su diversidad e igualdad de oportunidades, la relación de mujeres/hombres representa un 49% y 51% respectivamente, manteniendo una proporción homogénea valorable en su equipo de trabajo. Por otra parte, se puede mencionar que el personal femenino representa un 24% en cargos ejecutivos con relación a un 76% de varones; significando que la Cooperativa no se basa en el género para promover o designar a sus ejecutivos, prevalece las capacidades de las personas.

Evaluación de desempeño

El modelo de evaluación por competencia que aplica la Cooperativa, es una herramienta de medición que combina objetivos y competencias, orientando el esfuerzo hacia el logro de las metas de cada puesto; considerada una de la más moderna, se aplica en organizaciones que realmente están comprometidas con el desarrollo de sus Recursos Humanos.

La evaluación de desempeño en la Cooperativa se gestiona anualmente; intervienen tanto el evaluado, evaluador, jefe inmediato superior, así como la participación de la Unidad Desarrollo Organizacional para validar que la evaluación sea objetiva, justa, además que exista la retro alimentación. Lo más importante que se toman acciones, como, por ejemplo;

cerrar brechas para mejorar las competencias, nivelación de salario, promoción de cargo, ratificación y mejoras de proceso.

Capacitación y desarrollo

Para facilitar el aprendizaje, los colaboradores estén apto para desarrollar sus tareas de forma eficiente, fortalecer los conocimientos y promover la competitividad; anualmente la Cooperativa elabora su plan anual de capacitación. En su construcción considera las brechas de las evaluaciones de desempeño, las necesidades de las diferentes unidades, los nuevos proyectos o nuevos procesos, así como las exigencias de ASFI y otros entes reguladores.

Vacaciones

La Cooperativa promueve como sanas practicas el uso de la vacación anual, misma que se viene ejecutando con buenos resultados.

En conclusión

Toda esa gestión de los recursos humanos sobre un equilibrio en las responsabilidades asignadas de acuerdo a la estructura organizacional, el plan de carrera, igualdad de oportunidades de género, la evaluación por competencias, la formación continua, plan de vacación, salarios competitivos, acompañado de la estabilidad laboral, el trato más humano con calidez y respeto, que brinda la Cooperativa, se traducen en la satisfacción e identificación del colaborador con su entidad.

c. Gestión de Finanzas

En apoyo a las necesidades de fondeo de la entidad para el cumplimiento de sus objetivos de

intermediación financiera, a nivel de captaciones de clientes institucionales y de otras entidades financieras, durante el año se negoció un monto total superior a los \$us.19 millones en la modalidad de depósitos a plazo fijo y \$us. 11.6 millones de dólares mediante emisión de Títulos Valores.

Se continuó con la política de diversificar las fuentes de fondeo mediante la emisión de Pagarés Sin Oferta Pública, estructurándose dos nuevas emisiones incorporando una nueva SAFI a nuestra cartera de financiadores bajo esta modalidad.

En lo que respecta a la línea de crédito con la Corporación Andina de Fomento – CAF, la misma se mantiene vigente, accedimos a dos nuevos desembolsos por el importe total de la misma, equivalente a \$us.4 millones. Mientras que, con el Banco de Desarrollo Productivo, obtuvimos un desembolso por un monto total cercano a los \$us.3 millones, correspondientes a la ventanilla MyPe Productiva, los mismos que fueron totalmente colocados en créditos en zonas productivas del departamento de Santa Cruz.

En cuanto a las calificaciones de riesgos, contamos con la calificación que nos asigna la Calificadora AESA Ratings, la misma que se mantuvo en el nivel de A2 como EMISOR.

d. Educación Financiera

Siguiendo los lineamientos de la Autoridad de Fiscalización del Sistema Financiero (ASFI), anualmente se diseña un programa de Educación Financiera, ejecutado en 2 matrices: Educación e Información.

En lo referente a la Matriz de Educación, se realizaron 6 talleres en las ciudades de Cobija y Cochabamba,

capacitando a más de 500 participantes, socios y no socios, abordando los siguientes temas: Derechos, Obligaciones del consumidor financiero y de los productos y servicios contratados. Los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia. Ahorro, Presupuesto, Créditos, CIC, Productos Financieros, características de sus usos. Sistema Financiero, Rol y función de ASFI. ¿Qué es, cómo y que tipo de garantías no convencionales existen? ¿Qué son y cuáles son las ventajas de uso de las transacciones electrónicas?, Medidas de seguridad de la anterior y nueva familia de billetes.

En cuanto a Información, se realizaron 6 actividades, que fueron difundidas mediante videos, publicaciones en Facebook y folletería educativa en las pantallas dentro de la Cooperativa, abordando los mismos temas que en la matriz de educación.

e. Responsabilidad Social Empresarial

Durante la gestión 2019 la Cooperativa alineo los objetivos de Función Social Empresarial a su Plan Estratégico Institucional basado en el compromiso de cuidar el medio ambiente y así contribuir al bienestar de la sociedad, constituyéndose en agente que apoya e incentiva el desarrollo sostenible que genera impactos positivos en los grupos de interés con que participa y el medio en que vive.

Se encararon acciones tendientes a: mantener debidamente informados a los miembros del cuerpo directivo y colaboradores sobre las actividades de RSE de la Cooperativa; promover la conciencia medio ambiental dentro de la institución; brindar servicios financieros con atención de calidad y calidez; mantener un buen ambiente de trabajo y comportamiento ético; promover la educación financiera en el consumidor financiero.

Productos de las actividades realizadas como parte del proyecto de ahorro de papel, se entregó a la Fundación Amigos y Familiares de Niños con Cáncer (AFANIC), más de 1.200 bolsas de papel reciclable.

En cuanto a actividades con fines sociales, durante la gestión 2019 se realizaron contribuciones mensuales a las Fundación de Damas Voluntarias de Santa Cruz (DAVOSAN), Fundación de Centros de Rehabilitación de Niños Quemados (CERNIQUEM), Fundación Síndrome de Down (FUSINDO) y a Siervas Ministras de los Enfermos.

También, se mantuvo activo nuestro servicio médico gratuito para socios, en el que se realizaron 35 campañas de salud, que beneficiaron a 868 socios y no socios.

Gestión Tecnológica y de Proyectos

La Cooperativa dio continuidad a su modernización en los ámbitos de Tecnología, Procesos y Recursos Humanos; entre ellos: Reducción de los costos de licenciamiento mediante la implementación de tecnología Linux en el área de negocios. Implementación de un nuevo servidor ODA especializado en base de datos ORACLE para la reducción a un 40% de los tiempos de procesos de cierre y copia de seguridad. Implementación del Instrumento Electrónico de Pago SIMPLE. Renovación del servicio de antivirus. Incorporación del Sistema de AMLC en la Unidad de Investigación Financiera (UIF) en concordancia a la normativa vigente.

Ampliación de los canales de comunicación de las sucursales. Compra de 18 ATM's dispensadores y 8

ATM's Receptores/Dispensadores; con la finalidad de sustituir y ampliar la red de cajeros automáticos con presencia en 5 departamentos del país;

Se atendieron exitosamente todos los requerimientos normativos de ASFI, BCB, EDV y otras instituciones de control y fiscalización. Implementación de un Firewall de Borde y un Firewall de Data Center para incrementar los niveles de seguridad en la red de datos; adecuado al tamaño y complejidad de nuestra estructura de sistemas y comunicaciones.

Gestión de Control Interno

De acuerdo al Marco Internacional para la práctica profesional, la gestión de la auditoría interna se define como una actividad de evaluación independiente y objetiva para agregar valor y mejorar la eficacia de los procesos en las operaciones contables, financieras y administrativas de la Institución, apoyando en el cumplimiento de sus objetivos por medio de las evaluaciones, proporcionando así un servicio efectivo a los más altos niveles de la administración.

Por consiguiente para cumplir su rol de ente de supervisión, la Unidad de Auditoría Interna, durante la gestión 2019 ejecutó su Plan de Trabajo en el marco de cumplimiento de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, así como las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, brindando certeza y confianza al Consejo de Vigilancia, al Consejo de Administración y a la Alta Gerencia, de que el trabajo y el resultado de este serán de valía contribución y aplicabilidad para el mejoramiento de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la Cooperativa.

Gestión Legal

Durante la gestión 2019, el Departamento de Procesos Legales, encaro sus esfuerzos en la efectividad del asesoramiento a las áreas comerciales y administrativas de la entidad en lo concerniente a la revisión, adecuación y modificación de los documentos contractuales relacionados al proceso de contratación de éstas áreas, además de coordinar y controlar los trámites de perfeccionamiento de derechos propietarios y constitución de garantías, precautelando en todos estos casos la seguridad jurídica de la entidad.

En lo referente a la cobranza judicial de la cartera crediticia, en forma progresiva se analizó el desenvolvimiento de nuestros abogados externos según la verificación in situ con relación a los informes presentados, en consecuencia, se redefinió la asignación de causas y se procedió a la contratación de nuevos profesionales, además de iniciar con la cobranza judicial de cartera castigada.

En la búsqueda constante de la eficiencia y efectividad en el control de los procesos judiciales por recuperación de cartera crediticia se inició las pruebas para la automatización del avance de estos procesos a implementarse inicialmente en las Agencias Urbanas, además de proponer la reestructuración de la escala de Honorarios Profesionales relacionados a la cartera en ejecución.



Lic. Rolando Domínguez S.
GERENTE GENERAL

CALIFICACIÓN

de Riesgo





Atardecer en Alta Vista, Municipio de Concepción, en el corazón de la Chiquitanía.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús Nazareno R.L.

Informe de Calificación

Calificaciones Escala Nacional	AESA Ratings	ASFI
Emisor	A	A2
Largo Plazo MN	A	A2
Corto Plazo ME	A	A2
Corto Plazo MN	F1	N-1
Corto Plazo ME	F1	N-1
Perspectiva	Estable	

Resumen Financiero

(USD millones)	sep-19	sep-18
Total Activos	255,5	266,2
Total Patrimonio	28,4	27,5
Resultado Neto	0,7	0,4
Resultado Operativo	1,4	1,3
ROA (%)	0,3	0,2
ROE (%)	3,3	2,0
Patrimonio / Activos (%)	11,1	10,3
Endeudamiento (veces)	8,0	8,7

Fuente: AESA Rating con información de ASFI y el Emisor

Oscar Díaz Quevedo
Director de Análisis
+(591) 2 277 4470
oscar.diaz@aesa-ratings.bo

Ana María Guachalla Fiori
Directora de Análisis
+(591) 2 277 4470
anamaria.guachalla@aesa-ratings.bo

Jaime Martínez Mariaca
Director General de Calificación
+(591) 2 277 4470
jaime.martinez@aesa-ratings.bo

Factores Clave de las Calificaciones

La cooperativa más grande del sistema: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús Nazareno R.L. (CJN) es la más grande del mercado con presencia en cinco departamentos del país y una amplia red de agencias, la cual se expandió en el primer semestre de 2019 e incluye cajeros automáticos; sin embargo, su participación en los depósitos del sistema de intermediación llega a sólo 0,6% (16,6% en el sector de cooperativas). Debido a su naturaleza jurídica presenta, como todas las cooperativas, una mayor exposición a riesgos estructurales de gobierno corporativo, los que en el caso de CJN no se han manifestado.

Calidad de cartera razonable, pero en deterioro: Acorde con el comportamiento de los depósitos, en los últimos períodos se observa un menor dinamismo de la cartera de créditos de CJN la cual, a sep-19, registró un crecimiento a doce meses de 2,5%, menor al nivel del sector de cooperativas y al nivel alcanzado en similar período en 2018 (5,3% y 4,4%, respectivamente). Su cartera está atomizada y diversificada con una mayor participación de crédito de consumo y microcrédito, principalmente en los sectores de comercio y servicios inmobiliarios. La entidad mantiene un nivel razonable de morosidad (2,8% a sep-19) menor a la de sus pares (3,3%), pero al igual que el sistema de intermediación se incrementó en los últimos años. La cartera reprogramada es elevada y muestra una tendencia creciente (6,9% con relación a la cartera bruta). Mantiene un nivel razonable de provisiones y el porcentaje de garantías hipotecarias (47,6%) es menor al de sus pares (53,9%). Un entorno operativo menos dinámico y los efectos de los conflictos sociales y políticos posteriores al periodo electoral de octubre de 2019 podrían presionar la calidad de la cartera del sistema y del emisor.

Razonable patrimonio, pero sin soporte oportuno: La naturaleza legal de CJN dificulta el apoyo oportuno de sus socios en caso de ser necesario, este factor de riesgo es mitigado parcialmente por su nivel de patrimonio, con un CAP de 18,1% y un ratio de patrimonio sobre activos de 11,1%. Al igual que el sector, la generación de utilidades se constituye en la principal fuente de capitalización la cual podría verse afectada considerando un entorno operativo menos favorable.

Liquidez razonable, pero con tendencia a la baja: Mantiene niveles de liquidez razonables que permiten una mayor cobertura de pasivos de corto plazo (64,4%) que los observados en el sector de cooperativas y en el sistema financiero (58,4% y 44,4%, respectivamente), pero que en los últimos períodos tienden a disminuir. Los descaldes en plazo, al igual que en el sector de cooperativas, se constituyen en factores de riesgo (mitigados por prepagos de cartera y renovación de depósitos). Desde 2016 los depósitos registran un menor dinamismo e incluso a sep-19 se contrajeron en 7,1% con relación a similar período en 2018, principalmente los depósitos a plazo de clientes institucionales, lo cual se refleja en el menor dinamismo de la cartera y la reducción de las disponibilidades e inversiones temporarias. A sep-19 se registró un incremento de valores en circulación correspondientes a pagarés bursátiles, lo cual permite compensar en cierta medida la reducción de depósitos. El nivel de dolarización de los depósitos es descendente, pero aún importante. Se observa una importante presión en las captaciones en el periodo post-electoral.

Desempeño ajustado: Los resultados son ajustados en una coyuntura de alta competencia en todos los segmentos de mercado. A sep-19, pese a la reducción de los gastos financieros, el resultado financiero bruto registró un menor dinamismo con relación a similar período en 2018 debido a un menor crecimiento de los ingresos por este concepto. CJN presenta mayores ingresos no financieros que sus pares; sin embargo, la dependencia de los ingresos por intereses correspondientes a cartera es alta, lo que la expone a riesgos ante variaciones en las tasas de interés y en el comportamiento de su cartera. Los mayores cargos por provisiones netos tuvieron efectos sobre la rentabilidad. En 2019 se observa un mayor control de los gastos administrativos. A sep-19, CJN registró un ROA de 0,3%, mayor al de similar período en 2018, pero menor al de sus pares (0,2% y 0,7%, respectivamente).

Sensibilidades de las calificaciones

La perspectiva es estable. Mayores presiones en la calidad de la cartera o los niveles de liquidez afectarían negativamente las calificaciones de CJN. Adicionalmente, las calificaciones podrían ajustarse por un entorno operativo adverso que afecte el desempeño del emisor.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús Nazareno R.L.

Informe de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial

Calificación	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R2+	8,3

SCORECARD - NIVEL 1

Coop. Jesús Nazareno R.L.

Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Fuerte	7,5
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Fuerte	9,1
Relación con el Cliente	Fuerte	9,0
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	8,0
Medio Ambiente	Fuerte	7,6

Fuente: AESA Ratings 2012 - 2015

Historial de Calificación

Gestión 2014	R4+	5,1
Gestión 2015	R3	5,9
Gestión 2016	R3+	6,4
Gestión 2017	R2-	7,2
Gestión 2018	R2	8,0

R2: CJNI mantiene un Alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados (en el rango más alto de la calificación)

Fabiola Yañez Padilla
Directora de Análisis
+(591) 2 277 4470
fabiola.yanez@aesa-ratings.bo

Cecilia Pérez Ordoñez
Asesor Técnico
+(591) 2 277 4470
cecilia.perez@aesa-ratings.bo

Factores Clave de Evaluación

Evaluación Marco - Fuerte: AESA Ratings considera que la Evaluación Marco de CJNI se sitúa en un rango "fuerte", reflejo de la calificación de riesgo de Emisor de A con Perspectiva Estable.

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE - Muy Fuerte: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L. (CJNI) muestra un alto grado de madurez de la estrategia social, claramente definida y ejecutada en forma consistente y prioriza aspectos materiales de sostenibilidad orientados a sus colaboradores y medioambiente. A dic-19, CJNI cuenta con un programa de RSE consolidado, con identidad institucional y lineamientos estratégicos claros de inclusión financiera que promueve una gestión transversal de valores, integridad y transparencia. CJNI tiene lineamientos para prácticas anti - corrupción, lavado de dinero y legitimación de ganancias ilícitas. CJNI cuenta con un proceso de monitoreo frecuente y formalizado con una supervisión adecuada. Existe un proceso sólido de rendición de cuentas de los resultados económicos - sociales y ambientales. Sin embargo, aún no se evidencia indicadores de impacto.

Relación con el Cliente - Fuerte: CJNI mantiene los criterios de focalización de sus clientes de manera clara y explícita, orientándose al sector de consumo, microcrédito y áreas rurales, urbanas y periurbanas en cinco departamentos de Bolivia. CJNI tiene una clientela meta claramente definida y muestra una robusta segmentación de mercado y un conocimiento profundo del perfil del cliente. Promueve productos de crédito, ahorro y servicios auxiliares que incentivan la inclusión financiera y trabaja con garantías no convencionales dentro de su cartera productiva. CJNI cuenta con una infraestructura adecuada para la atención de clientes con calidad y calidez y genera beneficios adicionales a través de la rapidez y agilidad en la prestación de sus servicios, reforzada por la autonomía con la que cuentan las agencias en el proceso de otorgación de créditos. Finalmente, CJNI implementa consistentemente muy fuertes prácticas de prevención del sobreendeudamiento, privacidad de los datos del cliente y transparencia; fuertes prácticas en precios razonables, cobranza de deudas, y mecanismos de resolución de reclamos.

Relación con otros grupos de interés - Fuerte: CJNI implementa sólidas políticas de recursos humanos y gestión del talento, cuenta con una escala salarial acorde a su sector y que es transparentada a través de una política, un sólido sistema de evaluación de desempeño, un seguimiento al clima laboral, programas de capacitación para todas las áreas de actuación, Además, su personal recibe beneficios adicionales a los establecidos por ley. Por otra parte, CJNI implementa mecanismos de interacción sólidos con la comunidad y muestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado, pero aún no cuenta con mediciones de impacto. Implementa programas de educación financiera en función a la normativa y muestra resultados sólidos en acciones hacia la sociedad. CJNI mantiene un exitoso centro para atención médica gratuita a socios en una agencia urbana central de Santa Cruz. Este servicio se extiende a los colaboradores de la Cooperativa y en ocasiones se realiza campañas en beneficio de sectores menos favorecidos de la sociedad. Se realizan campañas de salud y se atiende anualmente a 6.000 socios, aproximadamente.

Medio Ambiente - Fuerte: CJNI cuenta con lineamientos medioambientales sólidos y un sistema satisfactorio de monitoreo de resultados medioambientales. Realiza la medición de su primera huella de carbono. Se muestran avances en términos de ahorro energético a través de la implementación de acciones concretas y actividades de reciclaje de papel. Se realizan actividades de concientización medioambiental externa con el apoyo de voluntarios de la cooperativa. Sin embargo, aún no se implementan créditos verdes.

Sensibilidad de las calificación

La sistematización de indicadores, la inclusión de indicadores de impacto mejorarían la calificación. El deterioro de la calidad y atención al cliente y la discontinuidad de los programas medioambientales, presionarían la calificación a la baja.

DICTAMEN

de los Auditores Independientes



Alto Espejo, muy cerquita de la ciudad de Santa Cruz, en el Municipio El Torno.



Informe del Auditor Independiente

A los señores:

Consejo de Administración de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Jesús Nazareno R.L.”

Santa Cruz - Bolivia

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Jesús Nazareno” R.L.** (La Cooperativa), que comprenden el estado de situación patrimonial a diciembre 31, 2019, y los correspondientes estados de ganancias y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Jesús Nazareno R.L.”**,

a diciembre 31, 2019, así como sus resultados de sus operaciones y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) para entidades financieras en Bolivia.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoria de conformidad con Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas en Bolivia y con el reglamento para la realización de auditorías externas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación

con la auditoría de estados financieros de este informe. Somos independientes de la Sociedad en conformidad con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en Bolivia y hemos cumplido con nuestras responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para emitir nuestra opinión.

Cuestiones Clave de auditoría

Las cuestiones clave de auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Transacciones significativas - Emisión de pagarés sin oferta pública

(Ver Nota 1. f y 8n)

Cuestión Clave de la Auditoría

La Cooperativa, mantiene saldos por obligaciones relacionadas con financiamientos, obtenidos a través de la emisión de pagarés sin oferta pública. A diciembre 31, 2019 la Cooperativa tiene contabilizado Bs84.950.000.-

La emisión denominada Pagarés Sin Oferta Pública "Jesús Nazareno III" por un monto total de Bs45.000.000.- (Cuarenta y Cinco Millones 00/100 Bolivianos), el Pagaré Sin Oferta Pública "Jesús

Nazareno IV", por la suma de Bs34.950.000.- (Treinta y cuatro millones novecientos cincuenta mil 00/100 Bolivianos). En total se colocaron seis (6), valores, que fueron emitidos en los meses de septiembre y noviembre de 2019, a una tasa promedio de 5.4%, a plazos desde 360 hasta 1.081 días.

El riesgo principal está relacionado con el cumplimiento de los compromisos financieros por la emisión de Pagarés Sin Oferta Pública.

De qué manera se trató las Cuestiones Clave en nuestra auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron:

- a) La evaluación del cumplimiento de los compromisos financieros asumidos por la Cooperativa durante la gestión 2019, en relación con la emisión de Pagarés Sin Oferta Pública y su respectiva presentación a la Bolsa Boliviana de Valores S.A., considerando los parámetros establecidos para la Cooperativa.
- b) La inspección de la documentación de soporte relacionada al efectivo recibido, su destino, cálculos de intereses de las obligaciones financieras, correspondientes a la emisión de pagarés sin oferta pública.
- c) La inspección de la correspondencia recibida y enviada con la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y la Bolsa Boliviana de Valores S. A.
- d) La evaluación de la presentación y revelación de los saldos por obligaciones financieras correspondientes a la emisión de Pagarés Sin Oferta Pública en los estados financieros de la Cooperativa a diciembre 31, 2019.

Basados en la evidencia obtenida, encontramos que la información revelada por la Gerencia es razonable.

Párrafo de énfasis - Bases de contabilidad y restricción de la distribución y el uso

Llamamos la atención sobre la Nota 2 a los estados financieros, en la que se describen las bases contables utilizadas. Los estados financieros han sido preparados para que la Cooperativa cumpla con la Ley de Servicios Financieros y las normas regulatorias emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). En consecuencia, los estados financieros pueden no ser apropiados para otra finalidad. Nuestra opinión no está modificada en relación con este aspecto.

Responsabilidades de la Gerencia de la Cooperativa en relación con los estados financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la Cooperativa de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio

contable de empresa en funcionamiento excepto si la administración tiene intención de liquidar la Cooperativa o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la Cooperativa son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Cooperativa.

Responsabilidades del Auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable en un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría, también:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos

procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones, deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Gerencia.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración del principio contable de empresa en marcha, y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no la incertidumbre material relacionado con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Cooperativa para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión no calificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la Cooperativa deje de ser una empresa en marcha.

- Evaluamos la presentación global la estructura y el contenido de los estados financieros, incluido la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunicamos con los responsables del gobierno de la Cooperativa en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier diferencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno de la Cooperativa una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar a nuestra independencia y cuando fuera necesario las salvaguardas relacionadas.

Delta Consult Ltda.



(Socio)
Lic. Edgardo Vásquez Durán
MAT. PROF. CAOB. No. 6033

Santa Cruz, Bolivia
Enero 24, 2020

ESTADOS

Financieros

Río Suruquizu, al norte de San Javier de Velásco.



ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL

Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

(Expresado en Bolivianos)

ACTIVO	NOTA	2019	2018
Disponibilidades	8.a	397.055.496	447.194.011
Inversiones Temporarias	8.c	83.683.169	122.396.584
Cartera	8.b	1.208.896.355	1.223.253.621
Cartera Vigente		1.163.997.096	1.182.465.186
Cartera Vencida		6.299.718	4.994.820
Cartera en Ejecución		18.593.659	13.983.026
Cartera Reprogramada o Reestructurada Vigente		79.472.675	72.835.341
Cartera Reprogramada o Reestructurada Vencida		2.025.213	2.976.996
Cartera Reprogramada o Reestructurada en Ejecución		18.714.083	11.023.325
Productos Devengados por Cobrar Cartera [Previsión para Cartera Incobrable]		12.466.501 (92.672.590)	11.937.406 (76.962.479)
Otras Cuentas por Cobrar	8.d	17.415.893	11.178.586
Bienes Realizables	8.e	1.660.278	1.948.060
Inversiones Permanentes	8.c	51.876.315	37.437.894
Bienes de Uso	8.f	59.874.039	61.001.615
Otros Activos	8.g	3.818.771	6.086.458
Fideicomisos Constituidos	8.h	-	-
Total Activo		1.824.280.316	1.910.496.829
PASIVO			
Obligaciones con el Público	8.i	1.082.110.891	1.248.449.252
Obligaciones con Instituciones Fiscales	8.j	109	24.692
Obligaciones con Bancos y Entidades de Financiamiento	8.k	251.881.072	238.918.026
Otras Cuentas por Pagar	8.l	145.186.365	150.292.217
Previsiones	8.m	63.007.035	53.815.055
Valores en Circulación	8.n	86.561.832	28.007.489
Total Pasivo		1.628.747.304	1.719.506.731
PATRIMONIO			
Capital Social	9.a	115.874.640	114.041.020
Aportes no Capitalizados	9.b	691.505	691.505
Ajustes al Patrimonio		-	-
Reservas	9.d	73.248.516	71.958.919
Resultados Acumulados	9.e	5.718.351	4.298.654
Total Patrimonio		195.533.012	190.990.098
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1.824.280.316	1.910.496.829
Cuentas Contingentes	8.w	11.803.844	6.578.021
Cuentas de Orden	8.x	2.870.743.034	2.997.342.024

Las Notas 1 a 13 que se acompañan, son parte integrante de estos Estados Financieros

Cr. A. Roberto Serrano C.
Administrador Contable

Lic. Juan Carlos Balcazar E.
Sub Gerente General

Lic. Rolando Domínguez S.
Gerente General

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

(Expresado en Bolivianos)

	NOTA	2019	2018
Ingresos Financieros	8.q	196.826.443	193.176.035
Gastos Financieros	8.q	(43.677.082)	(44.212.934)
Resultado Financiero Bruto		153.149.361	148.963.101
Otros Ingresos Operativos	8.t	10.908.660	10.046.194
Otros Gastos Operativos	8.t	(5.137.099)	(7.226.066)
Resultado de Operación Bruto		158.920.922	151.783.229
Recuperación de Activos Financieros	8.r	17.580.322	18.046.368
Cargos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	8.s	(49.699.848)	(30.394.023)
Resultado de Operación despues de Incobrables		126.801.396	139.435.574
Gastos de Administración	8.v	(116.706.255)	(132.272.683)
Resultado de Operación Neto		10.095.141	7.162.891
Ajuste por Diferencia de Cambio y Mantenimiento de Valor		38.203	31.798
Resultado despues de ajuste por Inflación		10.133.344	7.194.689
Ingresos Extraordinarios	8.u	-	-
Gastos Extraordinarios	8.u	-	-
Resultado neto del ejercicio antes de ajustes de Gestiones Anteriores		10.133.344	7.194.689
Ingresos de Gestiones Anteriores	8.u	625.561	-
Gastos de Gestiones Anteriores	8.u	-	-
Resultado antes de Impuestos y ajuste Contable por efecto de la Inflación		10.758.905	7.194.689
Ajuste Contable por Efecto de la Inflación		-	-
Resultado antes de Impuestos		10.758.905	7.194.689
Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE)		(5.040.554)	(2.896.035)
RESULTADO NETA DEL EJERCICIO	9.e	5.718.351	4.298.654

Las Notas 1 a 13 adjuntas son parte integrante de estos Estados Financieros

Cr. A. Roberto Serrano C.
Administrador Contable

Lic. Juan Carlos Balcazar E.
Sub Gerente General

Lic. Rolando Domínguez S.
Gerente General

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

[Expresado en Bolivianos]

DETALLE DE OPERACIONES	TOTAL PATRIMONIO	CAPITAL SOCIAL	APORTES NO CAPITALIZADOS	AJUSTE AL PATRIMONIO	RESERVAS	RESULTADOS ACUMULADOS
SALDOS A ENERO 1, 2018	184.028.796	110.178.868	691.505	-	71.444.847	1.713.576
Resultado del ejercicio	4.298.654	-	-	-	-	4.298.654
Distribución de Utilidades	-	680.844	-	-	514.072	(1.194.916)
Capitalización de aportes, Ajuste al Patrimonio y Utilidades Acumuladas	-	-	-	-	-	-
Aportes a capitalizar	-	-	-	-	-	-
Donaciones no capitalizables	-	-	-	-	-	-
Reversión de Certificados de Aportación	-	-	-	-	-	-
Certificados de Aportaciones	-	-	-	-	-	-
Traspaso a Provisiones	2.662.648	3.181.308	-	-	-	(518.660)
Capitalización de Provisión para Fondo de Educación, Asistencia y Previsión Social	-	-	-	-	-	-
SALDOS A DICIEMBRE 31, 2018	190.990.098	114.041.020	691.505	-	71.958.919	4.298.654
Resultados del ejercicio	5.718.351	-	-	-	-	5.718.351
Distribución de Utilidades	-	1.142.260	571.298	-	1.289.597	(3.003.155)
Capitalización de aportes, Ajuste al Patrimonio y Utilidades Acumuladas	-	-	-	-	-	-
Patrimonio y Utilidades Aumuladas	-	-	-	-	-	-
Traspaso de certifiiccados de Aportación	-	158.308	(158.308)	-	-	-
Traspaso de certifiiccados de Aportación Incompletos	(412.990)	-	(412.990)	-	-	-
Certificados de Aportación	533.052	533.052	-	-	-	-
Traspasos a Provisiones	(1.295.499)	-	-	-	-	(1.295.499)
Capitalización de Provisión para Fondo de Educación, Asistencia y Previsión Social	-	-	-	-	-	-
SALDO A DICIEMBRE 31, 2019	195.533.012	115.874.640	691.505	-	73.248.516	5.718.351

Las Notas son parte integrante de estos Estados Financieros

Cr. A. Roberto Serrano C.
Administrador Contable

Lic. Juan Carlos Balazar E.
Sub Gerente General

Lic. Rolando Domínguez S.
Gerente General

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

(Expresado en Bolivianos)

FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	NOTA	2019	2018
Resultado neto del Ejercicio		5.718.351	4.298.654
Partidas que han afectado el resultado neto del ejercicio, que no han generado movimiento de fondos:			
Productos devengados no cobrados		(12.466.501)	(11.937.406)
Cargos devengados no pagados		30.764.359	40.398.960
Productos devengados cobrados en ejercicios anteriores		48.812	(32.718)
Previsiones para incobrables y activos contingentes (neto)		32.788.586	13.211.045
Previsiones para desvalorización		1.053.506	1.242.451
Provisiones o provisiones para beneficios sociales		7.098.033	7.047.873
Provisiones para impuestos y otras cuentas por pagar		30.071.944	29.300.684
Depreciaciones y amortizaciones		5.529.912	5.530.947
Otros		259	584
Fondos obtenidos en (aplicados a) la utilidad (pérdida) del ejercicio		100.607.261	89.061.072
Productos cobrados (cargos pagados) en el ejercicio devengados en ejercicios anteriores sobre:			
Cartera de préstamos	8.b	11.937.406	10.470.309
Disponibilidades, inversiones temporarias y permanentes	8.c	-	-
Obligaciones con el público y empresas con participación estatal	8.i	(30.024.843)	(29.213.425)
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	8.k	(7.366.627)	(4.139.640)
Otras Cuentas por Pagar		(3.007.489)	(2.801.445)
Incremento (disminución) neto de otros activos y pasivos			
Otras cuentas por cobrar-pagos anticipados, diversas	8.d	(7.922.900)	(2.674.288)
Bienes realizables-vendidos	8.e	4	426
Otros activos-partidas pendientes de imputación	8.g	1.846.145	2.289.334
Otras cuentas por pagar- diversas y provisiones		(44.092.919)	60.023.993
Previsiones		-	(495)
Flujo neto en actividades de operación - excepto actividades de intermediación		21.976.038	123.015.840
Flujo de fondos en actividades de intermediación:			
Incremento (disminución) de captaciones y obligaciones por intermediación			
Obligaciones con el público			
Depósitos a la vista y en caja de ahorros	8.i	(82.966.890)	60.197.386
Depósitos a plazo hasta 360 días	8.i	23.210.144	(34.381.550)
Depósitos a plazo por más de 360 días	8.i	(96.216.270)	(36.140.638)
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento			
A corto plazo		27.440.000	(20.580.000)
A mediano y largo plazo	8.k	1.396.351	64.860.841
Otras operaciones de intermediación			
Obligaciones con instituciones fiscales		(24.582)	(7.423)
Otras cuentas por pagar por intermediación financiera		59.788	77.576
Incremento (disminución) de colocaciones			
Créditos colocados en el ejercicio a mediano y largo plazos - más de 1 año		(679.716.119)	(642.329.838)
Créditos recuperados en el ejercicio		671.985.689	603.175.840
Otras cuentas por cobrar por intermediación financiera		-	-
Flujo neto en actividades de intermediación		(134.831.889)	(5.127.806)
Flujo de fondos en actividades de financiamiento:			
Incremento (disminución) de préstamos:			
Obligaciones con el BCB-excepto financiamientos para créditos		(18.000.000)	(23.160.000)
Títulos valores en circulación		59.950.000	(16.065.806)
Cuentas de los accionistas:			
Aportes de socios		533.052	3.181.308
Flujo neto en actividades de financiamiento		(42.483.052)	(36.044.497)
Flujo de fondos en actividades de inversión			
Incremento (disminución) neto del Flujo en:			
Inversiones temporarias	8.c	38.653.498	59.670.946
Inversiones permanentes	8.c	(14.438.420)	12.925.797
Bienes de uso	8.f	(3.468.605)	(3.371.835)
Bienes diversos		24.786	278.787
Cargos diferidos		(536.975)	(1.598.195)
Flujo en actividades de inversión		20.234.284	67.905.499
Incremento (disminución) de fondos durante el ejercicio		(50.138.515)	149.749.037
Disponibilidades al inicio del ejercicio	8.a	447.194.011	297.444.974
Disponibilidades al cierre del ejercicio	8.a	397.055.496	447.194.011

Las Notas 1 a 13 que se acompañan, son parte integrante de estos Estados Financieros

Cr. A. Roberto Serrano C.
Administrador Contable

Lic. Juan Carlos Balcazar E.
Sub Gerente General

Lic. Rolando Domínguez S.
Gerente General

NOTAS

a los Estados Financieros



Catarata La Pajcha en el Municipio de Samaipata.



Notas a los Estados Financieros

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

NOTA 1.

Organización

a) Organización de la Cooperativa (naturaleza y objeto)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Jesús Nazareno" R.L. es una asociación económica y social de responsabilidad limitada, de capital variable y número de socios ilimitado, de duración indefinida, constituida como Sociedad Cooperativa el 16 de enero de 1964, con personería jurídica reconocida N° 00340 del 31 de diciembre de 1964 e inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas con el N° 317 de la misma fecha.

Mediante Resolución SB N° 221/93 del 29 de octubre de 1993, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero autorizó el funcionamiento de la Cooperativa, destinada a atender actividades propias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, autorizadas por la entonces Ley de Bancos y Entidades Financieras, sus Estatutos y otras que le

permita la Ley General de Sociedades Cooperativas (vigente hasta el año 2014), concediéndole la licencia de funcionamiento para operar como Cooperativa de Ahorro y Crédito mediante Resolución SB N° IAJ/040/94 del 8 de junio de 1994.

En cumplimiento de lo dispuesto en las leyes 1488 del 14 de abril de 1993, 1670 del 31 de octubre de 1995 y el Decreto Supremo N° 24439 del 13 de diciembre de 1996, la Cooperativa, mediante Asamblea Extraordinaria de fecha 31 de marzo de 1998, aprobó la modificación de sus Estatutos. Por su nivel patrimonial y sus antecedentes como entidad financiera no bancaria autorizada, se adecuó en la Categoría 4, definida en el decreto supremo 24439, cuyo capital mínimo es el mismo que se exige a una entidad financiera bancaria. Esta adecuación fue aprobada por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero mediante Resolución SB/078/98 del 3 de agosto de 1998.

La Cooperativa mediante Asamblea de Socios de fecha 27 de marzo de 2009, aprobó las

modificaciones realizadas a los Estatutos, el mismo que fue debidamente aprobado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero mediante resolución N° 049/2009 de fecha 9 de julio de 2009 y mediante resolución administrativa de Dirección General de Cooperativas N° 433/09 de fecha 20 de agosto del 2009.

En cuanto al marco normativo legal que rige el accionar de la Cooperativa es importante mencionar que en abril 11 de 2013, fue promulgada la Ley General de Cooperativas (Ley N° 356), que regula la constitución, organización, funcionamiento, supervisión, fiscalización, fomento y protección del Sistema Cooperativo en el Estado Plurinacional de Bolivia, habiéndose emitido su Reglamento mediante Decreto Supremo N° 1995, en fecha mayo 13 de 2014. Asimismo, en fecha agosto 21 de 2013, se promulgó la Ley N° 393 de Servicios Financieros que regula las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero.

A efectos de su adecuación a las últimas disposiciones legales emitidas, aplicables al sistema financiero nacional en general y en particular a las cooperativas, la Cooperativa aprobó la modificación de su Estatuto Orgánico en Asamblea General Extraordinaria de fecha mayo 05 de 2018, el mismo que fue presentado ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI solicitando su revisión y no objeción, de acuerdo a la normativa establecida para tal efecto. El ente de supervisión dispuso su

No Objeción mediante Resolución ASFI/700/2018, de f.10.05.2018, resolviendo además que la entidad debe proceder a la homologación de dicho Estatuto ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas (AFCOOP).

En fecha septiembre 18 de 2018, mediante Resolución Administrativa H-2ª FASE-N° 495/2018, la AFCOOP resuelve en primer lugar, registrar la denominación de COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA “JESUS NAZARENO” R.L., con su denominación corta COOPERATIVA JESUS NAZARENO o su abreviatura CJN como se tiene establecido en el artículo 2 del Estatuto Orgánico, con domicilio legal ubicado en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Provincia Andrés Báñez del Departamento de Santa Cruz. Asimismo, homologa el Estatuto Orgánico redactado en sus XIX Capítulos y 91 Artículos. Y por último, inscribe en el Registro Estatal de Cooperativas esta resolución con su documentación adjunta y el Estatuto Orgánico homologado.

Los objetivos generales de la Cooperativa, están fundamentados en el control democrático, la solidaridad, la neutralidad política, económica y religiosa, de manera que el objetivo específico es promover el desarrollo económico y social de sus socios y clientes, mediante la prestación de servicios de intermediación financiera, que le son permitidos como entidad especializada y de objeto único.

La Cooperativa opera en el país, con 433 empleados en total, a través de su Oficina Principal ubicada en la Calle La Paz N° 270. Cuenta con una sucursal en la ciudad de Cochabamba, además de agencias urbanas y otros puntos de atención financiera en las ciudades de Santa Cruz, Warnes, Montero, La Guardia, Puerto Suárez, Camiri, Roboré, Arroyo

Concepción, Mairana, Yapacaní, Cochabamba, Quillacollo, Guayaramerín, Riberalta, Chuquisaca y Cobija. Asimismo, es propietario de una amplia red de cajeros automáticos.

b) Hechos importantes sobre la situación económica durante la gestión 2019.

Contexto Internacional

Durante el último año, el crecimiento mundial disminuyó drásticamente. Entre las economías avanzadas, el debilitamiento ha sido generalizado y ha afectado a las grandes economías (Estados Unidos y, especialmente, la zona del euro) y a las economías avanzadas más pequeñas de Asia. El enfriamiento de la actividad ha sido más pronunciado entre las economías de mercados emergentes y en desarrollo, como Brasil, China, India, México y Rusia, así como en algunas economías aquejadas por tensiones macroeconómicas y financieras.

Para 2019 se prevé un crecimiento mundial de 3,0%, que representa el nivel más bajo desde 2008-09 y una rebaja de 0,3 puntos porcentuales de la proyección publicada en el informe de abril de 2019 de Perspectivas de la economía mundial (informe WEO). Se prevé que el crecimiento repunte a 3,4% en 2020 (una revisión a la baja de 0,2 puntos porcentuales respecto de abril), más que nada gracias a la mejora proyectada del desempeño económico de varios mercados emergentes de América Latina, Oriente Medio y economías emergentes y en desarrollo de Europa que se encuentran sometidas a tensiones macroeconómicas. Sin embargo, teniendo en cuenta la incertidumbre en torno a las perspectivas de varios de estos países, la desaceleración proyectada en China y Estados Unidos y los destacados riesgos

a la baja, el ritmo de la actividad mundial bien podría resultar ser más moderado. Una característica común del debilitamiento del ímpetu de crecimiento durante los últimos 12 meses ha sido un notable enfriamiento geográficamente generalizado de la producción industrial impulsado por múltiples factores interrelacionados.

Situación actual de la economía boliviana.

El Banco Mundial (BM) proyecta que el PIB de Bolivia crecerá el año 2019 en 3,9%, el Fondo Monetario Internacional (FMI) proyecta un crecimiento de 3,9% y La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) perfila un crecimiento de 3,0%.

Se destaca el incremento sostenido de los depósitos del sistema financiero, vinculado al aumento de los Depósitos a Plazo Fijo (DPF) y la estabilidad económica de los últimos años. Los depósitos del sistema financiero a noviembre de 2019 suman \$us 25.471 millones, los créditos llegan a \$us 26.495 millones y la mora se sitúa en 2,2%. Los créditos del sistema financiero en moneda nacional llegan a 99%, mientras que los depósitos llegan al 86%, es decir que la confianza de la población en la moneda nacional está fortalecida.

Al 22 de noviembre de 2019, las Reservas Internacionales Netas (RIN) se sitúan en \$us 6.518 millones y respecto al PIB alcanza a 16%.

A pesar de los conflictos sociales de octubre y noviembre las recaudaciones tributarias se incrementaron a Bs47.865 millones hasta octubre del presente año.

Al mes de agosto de 2019, la deuda externa se incrementó a \$us 10.747 millones y con relación al Producto Interno Bruto (PIB) alcanza a 24,9%.

La tasa de desempleo disminuyó a 4,3%, la pobreza extrema cayó a 15,2%, mientras que la pobreza moderada se redujo a 34,6% en 2018.

En octubre de 2019, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) registró una variación porcentual positiva de 0,45%, respecto al mes de septiembre. La variación acumulada de enero a octubre fue 1,92% y a doce meses 2,54%.

Para 2020, los organismos internacionales perfilan que Bolivia mantendrá un buen desempeño económico a nivel de la región, por ejemplo el FMI estima una expansión de 3,8%, el BM perfila 3,6% y la CEPAL pronostica un crecimiento de 3,0%. El FMI también proyecta que la inflación cerrará este año en el 1,7 por ciento y llegará al 3,1 por ciento el próximo.

c) Administración de riesgo de crédito y de mercado durante la gestión

Al 31 de Diciembre de 2019, la cartera de créditos registra un crecimiento de \$us.120.080 (0.06%) con relación al cierre del 31 de Diciembre de 2018. Asimismo, registra una mora de 3,54%, la misma que se incrementó en 0.98pp. con relación a la gestión anterior, encontrándose cobaturada con provisiones específicas en 137% y con total provisiones (Específicas + Genéricas) en un 341%.

d) Oficinas Abiertas y Cerradas

En el mes de Febrero del 2018 se apertura la Agencia Chuquisaca, ubicada en la calle España No.126, de la Ciudad de Sucre, en el mes de Junio del 2018 se apertura la Agencia Mercado Mayorista Abasto, ubicada en la ciudad de Santa Cruz, 8vo. Anillo doble vía a La Guardia en instalaciones del Centro

de abastecimiento mayorista abasto, En el mes de Septiembre del 2018, se apertura en la Ciudad de Santa Cruz, la Agencia Hipermaxi Norte, ubicada en Tercer Anillo Interno y Av. Cristo Redentor. En el mes de Diciembre del 2018 se apertura en la ciudad de Santa Cruz, la Agencia Mercado Minorista La Ramada ubicada en la Avenida San Martin de Porres entre Av. Mariscal Santa Cruz y Moscú, Zona Sud del Sexto Anillo. En el mes de Enero del 2019, en la ciudad de Santa Cruz se Apertura la Agencia Yapacaní ubicada en la Provincia Ichilo, Av. Epifanio Ríos esquina Melchor Pinto. En el mes de Mayo del 2019 en la Ciudad de Santa Cruz, se apertura la Agencia Shopping Fidalga ubicada en la Avenida Cristo Redentor y Tercer Anillo Externo. En el mes de Septiembre del 2019 se apertura en la Ciudad de Santa Cruz, la Agencia Mercado Minorista Los Pozos ubicada en la Avenida Alemania entre Séptimo y Octavo anillo.

e) Inspección de la Autoridad Supervisión del Sistema Financiero

En la gestión 2018 no recibimos ninguna visita de Inspección de la autoridad fiscalizadora. Por su parte, en el mes de abril del 2019 se llevó a cabo una Inspección Ordinaria para evaluar la Gestión de Riesgo de Lavado de Dinero y/o Financiamiento al Terrorismo y en el mes de agosto de 2019 el ente de supervisión realizó una Inspección de Seguimiento a la implementación de las acciones correctivas comprometidas como resultado de la visita realizada en el año 2016 referentes a Riesgo Operativo.

f) Emisión de Pagarés Sin Oferta Pública

En la gestión 2018 no se realizó ninguna emisión de valores, sin embargo, en el año 2019 se logró dos

nuevas emisiones. La emisión denominada Pagarés Sin Oferta Pública "Jesús Nazareno III" por un monto total de Bs45.000.000.- (Cuarenta y Cinco Millones 00/100 Bolivianos), el Pagaré Sin Oferta Pública "Jesús Nazareno IV", por la suma de Bs34.950.000.- (Treinta y cuatro millones novecientos cincuenta mil 00/100 Bolivianos). En total se colocaron seis (6), valores, que fueron emitidos en los meses de septiembre y noviembre de 2019, a una tasa promedio de 5.4%, a plazos desde 360 hasta 1.081 días.

g) Operaciones o Servicios Discontinuados

No se han presentado en el periodo operaciones o servicios discontinuados.

h) Planes de Fortalecimiento, Capitalización o Reestructuración

No se contemplan planes de fortalecimiento, capitalización o reestructuración.

NOTA 2.

Normas Contables

Los presentes estados financieros han sido preparados de acuerdo con el Manual de Cuentas para Entidades Financieras y otras normas y disposiciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. Estas normas requieren que la Gerencia de la Cooperativa realice estimaciones y suposiciones que afectan los montos de los activos y pasivos y la exposición de las cuentas contingentes a la fecha de los estados financieros, así como los montos de ingresos y gastos del ejercicio. Los resultados reales pueden diferir de las estimaciones realizadas, sin embargo, éstas cumplen estrictamente con el marco contable y normativo vigente.

Las prácticas contables más significativas aplicadas por la Cooperativa son las siguientes:

2.1. Base de presentación de los Estados Financieros

Al 31 de Diciembre de 2019 y 31 Diciembre de 2018, los estados financieros han sido preparados a valores históricos sin reconocer los efectos de la inflación, para ello se han seguido los lineamientos generales establecidos en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras vigente a la fecha de cierre, cuya última modificación se puso en vigencia mediante Circular ASFI/621/2019 de fecha diciembre 02, 2019, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y que es de uso obligatorio. Dado que estos lineamientos no permiten la re-expresión de los rubros no monetarios, según lo dispone la Norma de Contabilidad N° 3 y Resolución CTNAC 01/2008 de enero 11, 2008 del Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad, la Cooperativa al 31 de Diciembre del 2019 se ha omitido registrar en los resultados del ejercicio un cargo a gastos por la suma de Bs2.291.825.- (Dos millones doscientos noventa y un mil ochocientos veinticinco 00/100 Bolivianos), aproximadamente, por lo que los activos están subvaluados en Bs1.130.702.- (Un millón ciento treinta mil setecientos dos 00/100 Bolivianos) y el patrimonio en Bs3.380.209.- (Tres millones trescientos ochenta mil doscientos nueve 00/100 Bolivianos). Al 31 de Diciembre del 2018 se ha omitido registrar en los resultados del ejercicio un cargo a gastos por la suma de Bs4.526.136.- (Cuatro millones quinientos veintiséis mil ciento treinta y seis 00/100 Bolivianos), aproximadamente, por lo que los activos están subvaluados en Bs2.154.663.- (Dos millones ciento cincuenta y cuatro mil seiscientos

sesenta y tres 00/100 Bolivianos) y el patrimonio en Bs6.636.918.- (Seis millones seiscientos treinta y seis mil novecientos dieciocho 00/100 Bolivianos).

2.2. Presentación de los Estados Financieros

Los estados financieros adjuntos consolidan las operaciones de las oficinas de la Cooperativa, situadas en los Departamentos de Santa Cruz, Beni, Pando, Cochabamba y Chuquisaca.

Para efectos de exposición, las cifras de los estados financieros de gestiones anteriores, el estado de situación patrimonial, el estado de ganancias y pérdidas, el estado de flujo de efectivo y de cambios en el patrimonio neto se exponen a valores históricos, sin reconocer reexpresión. Asimismo, dichas cifras se presentan reclasificadas en función a los cambios de exposición que se han aplicado a los estados financieros de la última gestión.

2.3. Criterios de Valuación

a) Valuación de activos y pasivos en moneda extranjera y con mantenimiento de valor

La Cooperativa mantiene sus registros contables en bolivianos. Los activos y pasivos en moneda extranjera y en moneda nacional con mantenimiento de valor se valúan y se convierten a bolivianos, de acuerdo con el tipo de cambio vigente a la fecha de cierre de cada ejercicio, el mismo que no presenta variación entre el 31 de Diciembre de 2019 y el 31 de Diciembre de 2018, con su valor de Bs6.86 por cada dólar estadounidense.

Las diferencias de cambio y revalorizaciones, resultantes de este procedimiento de actualización se registran en los resultados de cada ejercicio, en la cuenta Ajuste por Diferencia de Cambio y Mantenimiento de Valor respectivamente.

b) Cartera

Al 31 de Diciembre de 2019, se realizó la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos, considerando las pautas establecidas en el Libro 3º, Título II, Capítulo IV, Sección 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

La previsión específica para cartera incobrable al 31 de Diciembre de 2018 y al 31 de Diciembre de 2019, es de Bs46.768.023.- y Bs62.447.254.- respectivamente, importe suficiente para cubrir las probables pérdidas que pudieran producirse en la cartera de créditos.

La previsión para créditos incobrables ha sido determinada para toda la cartera existente tomando en cuenta los parámetros establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI. Adicionalmente, por principio de prudencia y sanas prácticas, la cooperativa ha optado por constituir un importe adicional de previsión específica para algunas operaciones con mayor riesgo.

Con el propósito de no subestimar posibles riesgos en tiempos en los que el ciclo económico es creciente y contar con una cobertura para pérdidas no identificadas en aquellos préstamos en los que el deterioro no se ha materializado, la Cooperativa al 31 de Diciembre de 2019, ha constituido provisiones cíclicas por un importe de Bs21.222.371,42. Asimismo, mantenemos al cierre del 31-12-2019 una previsión genérica por factores de riesgo adicional por Bs10.581.918,11.

c) Inversiones temporarias y permanentes

Las Inversiones Temporarias incluyen todas las inversiones menores a 30 días respecto a la fecha de emisión o de su adquisición y se valúan de la siguiente manera:

- Las Cajas de Ahorro en moneda nacional se valúan a su valor nominal.
- Las Cajas de Ahorro en moneda extranjera se valúan a su valor nominal actualizado en función de la variación del tipo de cambio a la fecha de cierre.
- Las inversiones en Fondos Comunes de Inversión en moneda nacional se valúan a su valor de costo, más las ganancias correspondientes.
- Las inversiones en Fondos Comunes de Inversión en moneda extranjera se valúan a su valor de costo actualizado en función de la variación del tipo de cambio a la fecha de cierre, más las ganancias correspondientes.
- Las inversiones en Depósitos a Plazo fijo en M/N, se valúan en función a su valor de costo más las ganancias correspondiente.
- Las inversiones en Depósitos a Plazo Fijo en M/E, se valúan a su valor de costo actualizado en función de la variación del tipo de cambio a la fecha de cierre, más las ganancias correspondientes.
- Las inversiones en Fondos RAL del Encaje Legal en moneda nacional se valúan a su valor de costo, más las ganancias correspondientes.
- Las inversiones en Fondos RAL en moneda extranjera del encaje legal se valúan a su valor de

costo actualizado en función de la variación del tipo de cambio a la fecha de cierre, más las ganancias correspondientes.

- Las inversiones en Fondos RAL del encaje legal en UFV se valúan a su valor de costo actualizado en función de la variación del índice de la UFV a la fecha de cierre, más las ganancias correspondientes.

Las Inversiones Permanentes corresponden a las inversiones que tienen un vencimiento mayor a 30 días respecto a la fecha de emisión o de su adquisición y están valuadas sobre las siguientes bases:

- Las inversiones en Depósitos a Plazo Fijo en instituciones financieras del país, en moneda nacional se valúan a su valor nominal, más los correspondientes productos devengados.
- Las inversiones en Depósitos a Plazo Fijo en instituciones financieras del país, en moneda extranjera se valúan a su valor nominal, actualizado en función de la variación del tipo de cambio a la fecha de cierre, más los correspondientes productos devengados.
- Las inversiones en líneas telefónicas, se valúan a su valor de costo actualizado en función de las variaciones en la cotización del dólar estadounidense, respecto a la moneda nacional, menos la correspondiente previsión por desvalorización constituida.
- Las participaciones en otras entidades sin fines de lucro se valúan a valor de costo actualizado en función de la variación en la cotización del dólar estadounidense respecto a la moneda nacional al cierre del ejercicio.
- Las inversiones de disponibilidad restringida en instituciones financieras del País, en moneda

extranjera se valúan a su valor nominal, actualizado en función de la variación del tipo de cambio a la fecha de cierre, más los correspondientes productos devengados.

d) Bienes Realizables

Los bienes realizables recibidos en recuperación de créditos se registran al menor valor que resulte de la dación en pago o de la adjudicación por ejecución judicial, según corresponda, y el saldo de capital contable neto de la previsión por incobrabilidad del crédito que se cancela total o parcialmente.

Los bienes fuera de uso se encuentran valuados por su valor corriente neto de depreciaciones con que figuraban en la respectiva cuenta de Bienes de Uso.

El valor de los bienes realizables, considerado en su conjunto, no supera el valor de mercado.

En aplicación al Manual de Cuentas para Entidades Financieras, al artículo 461 de la Ley de Servicios Financieros de agosto, 2013, artículo 13 de la Ley FERE de mayo 4, 2001 y artículo 7 de la Ley de Fortalecimiento de la Normativa y Supervisión Financiera de diciembre 20, 2001, las entidades financieras deben provisionar al menos el veinticinco por ciento (25%) del valor en libros de los bienes realizables en el momento de su incorporación al rubro. Por lo menos el cincuenta por ciento (50%) del valor en libros una vez finalizado el plazo de un (1) año desde la fecha de adjudicación. El cien por cien (100%) del valor en libros antes de finalizado el segundo año desde la fecha de adjudicación. Los importes constituidos por previsión, por desvalorización están detallados en la Nota 8e.

Según lo dispuesto por la Norma de Contabilidad N° 3 y Resolución CTNAC 01/2008 de enero 11,

2008 del Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad y el DS N° 29387 de diciembre 19, 2007, estos activos deben re expresarse utilizando la variación del boliviano respecto al índice de la UFV. Debido a que la Cooperativa, en cumplimiento de normas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, no contabiliza dicha reexpresión, ha omitido registrar una ganancia no significativa en los resultados del ejercicio y en los resultados acumulados.

e) Bienes de Uso

A diciembre 31, 2019 y Diciembre 31, 2018, los bienes de uso, excepto el terreno y edificio de la Oficina Central, se encuentran registrados a valores históricos. Los valores asignados no superan su valor neto de recuperación.

Según lo dispuesto por la Norma de Contabilidad N° 3 y Resolución CTNAC 01/2008 de enero 11, 2008 del Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad, estos activos deben re expresarse utilizando la variación del boliviano respecto al índice de la UFV.

La Cooperativa, en cumplimiento de normas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, no contabiliza dicha re expresión.

El terreno y edificio de Oficina Central se encuentran valuados a valores resultantes del revalúo técnico practicado en diciembre 28, de 1995, por un perito independiente debidamente autorizado.

La depreciación de bienes de uso se calcula por el método de línea recta, sobre la base de

porcentajes de depreciación que se consideran suficientes para extinguir los valores de los bienes durante su vida útil estimada.

El costo de la depreciación acumulada de los bienes de uso vendidos o retirados, son eliminados de las respectivas cuentas y la utilidad o pérdida resultante, se afecta a los resultados del ejercicio en el que se incurre.

Los gastos de mantenimiento, reparación, renovaciones y mejoras que no extienden la vida útil estimada de los bienes, son cargados a los resultados del ejercicio en que se incurren.

f) Otros Activos

f.1.) Bienes Diversos

A Diciembre 31, 2019 y Diciembre 31, 2018, la papelería, útiles, materiales de servicios, materiales de computación y otros bienes, están registrados a valores históricos. Estos bienes son sujetos a castigo mensual en función de su utilización.

f.2.) Cargos Diferidos

Se contabilizan como gastos diferidos aquellos egresos que son atribuibles a gestiones futuras correspondientes a la constitución y organización de la Cooperativa, así como los derivados de la apertura de sucursales y agencias, instaladas en inmuebles alquilados.

También se incluye las mejoras e instalaciones incorporadas a inmuebles alquilados para uso de la institución.

Estos gastos son diferidos en función al plazo del contrato de alquiler correspondiente, siempre que

sea menor a 48 meses. En caso de que se trate de un contrato por plazo indefinido, se procede a su diferimiento en 48 cuotas mensuales iguales.

g) Fideicomisos Constituidos

Sin movimiento.

h) Provisiones y Previsiones

Las provisiones y previsiones constituidas se efectúan en cumplimiento a normas establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, establecidas en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras, circulares específicas y regulaciones legales vigentes

h.1.) Provisiones para indemnizaciones

La provisión para indemnizaciones del personal, se constituye para todo el personal en la proporción de un mes de sueldo por cada año de servicio. De acuerdo con la legislación vigente, transcurridos noventa y un días de antigüedad en su empleo, según D.S. N° 110 de mayo 01, 2009 el personal es acreedor a un mes de sueldo por cada año de servicio incluso en los casos de retiro voluntario. La provisión registrada a las fechas de cierre, cubre adecuadamente la contingencia.

i) Patrimonio Neto

Según lo dispuesto por la Norma de Contabilidad N° 3 y Resolución CTNAC 01/2008 de enero 11, 2008 del Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad, el Patrimonio debe re expresarse utilizando la variación del boliviano respecto al índice de la UFV.

En cumplimiento de normas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero,

la Cooperativa no contabiliza dicha reexpresión a partir del mes de septiembre de 2008. Los importes de reexpresión acumulados entre enero y agosto de 2008 se exponen en la cuenta contable 342.05 Otras Reservas no Distribuibles, en cumplimiento a la Circular SB/585/2008 de agosto 27, 2008.

j) Resultados del Ejercicio

La Cooperativa determina los resultados del ejercicio de acuerdo con lo establecido en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras, sin reconocer el ajuste por inflación del ejercicio.

Según lo dispuesto por la Norma de Contabilidad N° 3 y Resolución CTNAC 01/2008 de enero 11, 2008 del Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad y el DS N° 29387 de diciembre 19, 2007, éstos rubros deben re expresarse utilizando la variación del boliviano respecto al índice de la UFV. La Cooperativa, en cumplimiento de normas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, no contabiliza dicha reexpresión.

k) Tratamiento de los efectos contables de disposiciones legales

No se han presentado disposiciones legales que tengan un efecto contable, cuyo tratamiento no esté incluido en el manual de cuentas vigentes.

l) Absorciones o fusiones de otras entidades

No se han presentado en el periodo.

NOTA 3.

Cambio de políticas y prácticas contables

No se han presentado en el período cambios significativos en las políticas y prácticas contables que deban ser revelados.

NOTA 4.

Activos sujetos a restricciones

El detalle de estos activos es el siguiente:

Concepto		2019	2018
		Bs	Bs
Cuentas de encaje - entidades No bancarias	(1)	132.456.234	209.228.002
Cuotas de participación Fondo RAL afectados al encaje legal	(1)	81.881.166	120.814.781
Importes entregados en garantía		169.128	142.476
Cuotas de participación F. p/Cred Sector Prod y Vivienda Interés Social		51.876.315	19.437.894
Total activos sujetos a restricciones		266.382.843	349.623.153

(1) Corresponde al importe constituido en Títulos del encaje legal, que se muestra a continuación:

Descripción	2019		2018	
	Requerido Bs	Constituido Bs	Requerido Bs	Constituido Bs
Moneda Nacional				
Títulos	21.181.914	19.272.101	25.405.005	19.875.339
Efectivo	31.205.771	116.819.268	38.385.377	195.016.816
Total	52.387.685	136.091.369	63.790.382	214.892.155
Moneda Extranjera				
Títulos	62.536.968	62.608.809	101.256.771	100.937.584
Efectivo	26.908.604	81.629.809	20.170.413	58.340.178
Total	89.445.572	144.238.618	121.427.184	159.277.762
Mantenimiento de Valor				
Títulos	-	-	-	-
Efectivo	-	-	-	686
Total	-	-	-	686
Unidad Fomento Vivienda				
Títulos	109	256	812	1.858
Efectivo	131	13.975	975	65.040
Total	240	14.231	1.787	66.898

Los datos expuestos en esta nota representan los saldos al día Diciembre 31, 2019, sin embargo para efecto de cobertura de encaje requerido, el cálculo considera los promedios del periodo bisemanal, en este caso del 31/12/2019 al 13/01/2020.

Los datos expuestos en esta nota representan los saldos al día Diciembre 31, 2018, sin embargo para efecto de cobertura de encaje requerido, el cálculo considera los promedios del periodo bisemanal, en este caso del 25/12/2018 al 15/01/2019.

NOTA 5.

Activos y pasivos corrientes y no corrientes

La clasificación de activos y pasivos en corriente y no corriente es la siguiente:

A Diciembre 31, 2019	Corriente	No Corriente	Total
RUBRO	Bs	Bs	Bs
Disponibilidades	331.790.113	65.265.384	397.055.497
Inversiones Temporarias	37.516.984	46.166.185	83.683.169
Cartera Vigente	338.577.911	904.891.860	1.243.469.771
Otras cuentas por Cobrar	7.665.433	78.551	7.743.984
Inversiones Permanentes	-	52.709.599	52.709.599
Otras Operaciones Activas	8.811.235	30.807.061	39.618.296
Total Activos	724.361.676	1.099.918.640	1.824.280.316
Obligaciones con el público - Vista	1.930.432	-	1.930.432
Obligaciones con el público - Ahorro	128.250.550	344.920.015	473.170.565
Obligaciones con el público - A Plazo	329.014.715	200.421.408	529.436.123
Obligaciones Restringidas	33.933.736	23.980.828	57.914.564
Financiamiento BCB	-	-	-
Financiamiento Entidades Financieras del país	150.274.554	15.000.000	165.274.554
Financiamiento Entidades Financieras 2do Piso	14.923.196	34.750.000	49.673.196
Financiamiento Externos	27.440.000	-	27.440.000
Otras Cuentas por Pagar	96.103.308	-	96.103.308
Valores en Circulación	48.950.000	36.000.000	84.950.000
Otras Operaciones Pasivas	62.059.758	80.794.804	142.854.562
Total Pasivos	892.880.249	735.867.055	1.628.747.304
Cuentas Contingentes	-	11.803.844	11.803.844
A Diciembre 31, 2018	Corriente	No Corriente	Total
RUBRO	Bs	Bs	Bs
Disponibilidades	331.406.023	115.787.988	447.194.011
Inversiones Temporarias	35.057.146	87.339.437	122.396.583
Cartera Vigente	346.357.885	908.942.641	1.255.300.526
Otras cuentas por Cobrar	7.437.072	51.899	7.488.971
Inversiones Permanentes	37.437.894	833.284	38.271.178
Otras Operaciones Activas	8.434.149	31.411.410	39.845.559
Total Activos	766.130.169	1.144.366.659	1.910.496.828
Obligaciones con el público - Vista	3.909.945	-	3.909.945
Obligaciones con el público - Ahorro	124.141.160	429.527.306	553.668.466
Obligaciones con el público - A Plazo	348.999.406	249.551.756	598.551.162
Obligaciones Restringidas	38.461.594	23.833.242	62.294.836
Financiamiento BCB	18.000.000	-	18.000.000
Financiamiento Entidades Financieras del país	120.960.203	52.918.000	173.878.203
Financiamiento Entidades Financieras 2do Piso	10.923.196	28.750.000	39.673.196
Financiamiento Externos	-	-	-
Otras Cuentas por Pagar	102.934.797	-	102.934.797
Valores en Circulación	25.000.000	-	25.000.000
Otras Operaciones Pasivas	64.218.452	77.377.674	141.596.126
Total Pasivos	857.548.753	861.957.978	1.719.506.731
Cuetas Contingentes	-	6.578.021	6.578.021

Posición de Calce Financiero por Plazos

La Posición de calce Financiero por plazos, es la siguiente:

A Diciembre 31, 2019	Saldo	A 30 Días	A 60 Días	A 90 Días	A 180 Días	A 360 Días	A 720 Días	A más de 720 Días
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Disponibilidades	397.055.496	277.192.272	5.629.212	6.292.028	20.932.674	21.743.927	19.845.210	45.420.174
Inversiones Temporarias	83.683.169	9.753.123	3.536.777	3.775.701	8.218.647	12.232.736	15.456.304	30.709.881
Cartera Vigente	1.243.469.771	23.659.940	27.405.283	29.645.802	88.103.415	169.763.471	303.494.774	601.397.086
Otras Cuentas por Cobrar	7.743.984	698.970	5.717	-	18.522	6.942.224	-	78.551
Inversiones Permanentes	52.709.599	-	-	-	-	-	51.876.315	833.284
Otras Operaciones Activas	39.618.296	21.162.675	(758.178)	3.171.705	(2.576.042)	(12.188.925)	(14.315.670)	45.122.731
Cuentas Contingentes	11.803.844	-	-	-	-	-	-	11.803.844
Total Activos y Contingentes	1.836.084.159	332.466.980	35.818.811	42.885.236	114.697.216	198.493.433	376.356.933	735.365.551
Obligaciones con el Público - Vista [1]	1.930.432	1.930.432	-	-	-	-	-	-
Obligaciones con el Público - Ahorro (1)	473.170.565	37.015.645	15.339.154	11.752.185	26.564.487	37.579.079	53.128.973	291.791.042
Obligaciones con el Público - A Plazo [1]	529.436.123	70.562.770	28.141.071	35.439.101	61.841.589	133.030.184	143.838.937	56.582.471
Obligaciones Restringidas [1]	57.914.564	15.359.908	1.044.132	1.722.000	7.055.599	8.752.098	16.886.364	7.094.464
Financiamiento BCB	-	-	-	-	-	-	-	-
Financ. Ent. Financieras del País	165.274.554	429.407	8.000.000	16.860.000	84.067.148	40.918.000	15.000.000	-
Financ. Ent. Financieras 2do Piso	49.673.196	1.548.196	-	5.500.000	875.000	7.000.000	12.750.000	22.000.000
Financiamiento Externos	27.440.000	-	-	-	-	27.440.000	-	-
Otras Cuentas por Pagar	96.103.308	7.762.736	-	-	-	88.340.572	-	-
Títulos Valores	84.950.000	-	-	-	-	48.950.000	18.000.000	18.000.000
Obligaciones Subordinadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras Operaciones Pasivas	142.854.562	12.663.377	6.148.401	7.180.051	15.036.242	21.031.687	15.670.219	65.124.585
Total Pasivos	1.628.747.304	147.272.471	58.672.758	78.453.337	195.440.065	413.041.620	275.274.493	460.592.562
Brecha Simple		185.194.509	(22.853.947)	(35.568.101)	(80.742.849)	(214.548.187)	101.082.440	274.772.989
Brecha Acumulada		185.194.509	162.340.562	126.772.461	46.029.612	(168.518.575)	(67.436.135)	207.336.856

[1] Incluye las obligaciones de empresas con participación estatal.

A Diciembre 31, 2018	Saldo	A 30 Días	A 60 Días	A 90 Días	A 180 Días	A 360 Días	A 720 Días	A más de 720 Días
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Disponibilidades	447.194.011	254.515.473	8.984.822	5.276.273	23.557.517	39.071.938	35.452.008	80.335.980
Inversiones Temporarias	122.396.584	8.997.289	2.769.305	2.018.479	8.402.821	12.869.253	13.223.088	74.116.350
Cartera Vigente	1.255.300.526	23.833.435	28.783.749	29.072.001	87.431.363	177.237.337	308.335.881	600.606.760
Otras Cuentas por Cobrar	7.488.971	872.905	5.717	-	-	6.558.450	-	51.899
Inversiones Permanentes	38.271.178	-	-	-	37.437.894	-	-	833.284
Otras Operaciones Activas	39.845.559	17.927.617	(498.247)	(565.826)	1.160.208	(9.589.603)	(10.283.803)	41.695.213
Cuentas Contingentes	6.578.021	-	-	-	-	-	-	6.578.021
Total Activos y Contingentes	1.917.074.850	306.146.719	40.045.345	35.800.928	157.989.803	226.147.375	346.727.174	804.217.507
Obligaciones con el Público - Vista [1]	3.909.945	3.909.945	-	-	-	-	-	-
Obligaciones con el Público - Ahorro (1)	553.668,466	35.827,365	14.837,432	11.383,462	25.710,118	36.382,784	51.420,236	378.107,069
Obligaciones con el Público - A Plazo [1]	598.551,162	65.689,027	28.949,643	19.443,662	80.791,424	154.125,651	140.929,094	108.622,662
Obligaciones Restringidas [1]	62.294,836	15.377,474	2.495,931	2.678,519	5.464,011	12.445,659	7.855,699	15.977,543
Financiamiento BCB	18.000.000	-	-	-	18.000.000	-	-	-
Financ. Ent. Financieras del País	173.878.203	6.380.203	8.000.000	-	48.580.000	57.999.999	37.918.000	15.000.000
Financ. Ent. Financieras 2do Piso	39.673.196	1.548.196	-	3.500.000	875.000	5.000.000	10.000.000	18.750.000
Financiamiento Externos	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras Cuentas por Pagar	102.934.797	23.094.712	-	-	79.840.085	-	-	-
Títulos Valores	25.000.000	-	-	14.000.000	-	11.000.000	-	-
Obligaciones Subordinadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras Operaciones Pasivas	141.596.126	9.989.463	6.458.672	7.166.706	12.490.213	28.113.398	18.231.508	59.146.167
Total Pasivos	1.719.506.731	161.816.384	60.741.679	58.172.348	271.750.851	305.067.491	266.354.537	595.603.441
Brecha Simple		144.330.335	(20.696.333)	(22.371.420)	(113.761.048)	(78.920.116)	80.372.636	208.614.066
Brecha Acumulada		144.330.335	123.634.002	101.262.582	(12.498.466)	(91.418.583)	(11.045.947)	197.568.119

[1] Incluye las obligaciones de empresas con participación estatal.

NOTA 6.

Operaciones con partes relacionadas

En cumplimiento a la normativa vigente, la Entidad no tiene saldos con partes relacionadas.

NOTA 7.

Posición en moneda extranjera

Los estados financieros presentados en bolivianos, incluyen el equivalente de saldos en moneda extranjera (dólares estadounidenses), de acuerdo al siguiente detalle:

A Diciembre 31, 2019	Moneda Extranjera	CMV	UFV	Total Equivalente
	Bs	Bs	Bs	Bs
Disponibilidades	99.886.839	-	13.975	99.900.814
Inversiones Temporarias	62.608.809	-	256	62.609.065
Cartera	441.552.096	-	-	441.552.096
Otras cuentas por Cobrar	1.234.624	-	-	1.234.624
Inversiones Permanentes	51.876.315	-	-	51.876.315
Otros Activos	578.430	-	-	578.430
Total Activo	657.737.113	-	14.231	657.751.344
Obligaciones con el Público	403.819.777	-	2.184	403.821.961
Obligaciones con Instituciones Fiscales	51	-	-	51
Obligaciones con bancos y entidades Financieras	46.315.811	-	-	46.315.811
Otras cuentas por Pagar	77.932.896	-	-	77.932.896
Previsiones	52.622.240	-	-	52.622.240
Total Pasivo	580.690.775	-	2.184	580.692.959
Posición Larga (Corta)	77.046.338	-	12.047	77.058.385
Cotización o Tipo de Cambio	6,86	6,86	2,3318700	

A Diciembre 31, 2018	Moneda Extranjera	CMV	UFV	Total Equivalente
	Bs	Bs	Bs	Bs
Disponibilidades	70.380.777	686	65.040	70.446.503
Inversiones Temporarias	100.937.584	-	1.858	100.939.442
Cartera	330.938.237	-	-	330.938.237
Otras cuentas por Cobrar	4.740.631	-	-	4.740.631
Inversiones Permanentes	37.437.894	-	-	37.437.894
Otros Activos	894.458	-	-	894.458
Total Activo	545.329.581	686	66.898	545.397.165
Obligaciones con el Público	352.966.164	-	16.247	352.982.411
Obligaciones con Instituciones Fiscales	17.881	-	-	17.881
Obligaciones con bancos y entidades Financieras	31.816.694	-	-	31.816.694
Otras cuentas por Pagar	73.055.130	-	-	73.055.130
Previsiones	32.713.730	-	-	32.713.730
Total Pasivo	490.569.598	-	16.247	490.585.846
Posición Larga (Corta)	54.759.983	686	50.651	54.811.319
Cotización o Tipo de Cambio	6,86	6,86	2,2907600	

NOTA 8.

8. a) Disponibilidades

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Caja	146.430.407	90.799.051
Billetes y Monedas	134.517.577	80.936.001
Fondos asignados a Cajeros Automáticos	11.912.830	9.863.050
Banco Central de Bolivia	132.456.233	209.228.002
Cuenta de encaje-Entidades No Bancarias	132.456.233	209.228.002
Bancos y corresponsales del País	118.132.821	146.806.787
Bancos y corresponsales del País	118.132.821	146.806.787
Documentos de cobro Inmediato	36.035	360.171
Documentos para cobro directo en el País	36.035	360.171
Total Disponibilidades	<u>397.055.496</u>	<u>447.194.011</u>

8. b) Cartera y Contingente

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Cartera Directa	1.208.896.355	1.223.253.621
Cartera Vigente	1.163.997.096	1.182.465.186
Cartera Vencida	6.299.718	4.994.820
Cartera en Ejecución	18.593.659	13.983.026
Cartera reprogramada o reestructurada Vigente	79.472.675	72.835.341
Cartera reprogramada o reestructurada Vencida	2.025.213	2.976.996
Cartera reprogramada o reestructurada en Ejecución	18.714.083	11.023.325
Productos devengados por Cobrar	12.466.501	11.937.406
Previsión para Incobrables	(92.672.590)	(76.962.479)
Cartera Contingente	11.803.844	6.578.021
Boletas de Garantías	175.448	503.261
Garantías a primer Requerimiento	3.678.892	1.747.186
Líneas de crédito Comprometidas	7.949.504	4.327.574
Total Cartera y Contingente	<u>1.220.700.199</u>	<u>1.229.831.642</u>

1. Composición por clase de cartera y las provisiones para incobrabilidad, respectivamente

A Diciembre 31, 2019

Tipo de Crédito	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para Incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Empresarial	-	21.418.082	-	-	811.209
Pyme	-	62.572.201	-	8.280.503	6.223.166
Microcréditos DG	-	271.497.574	1.692.228	6.936.081	8.989.890
Microcréditos No DG	-	196.059.386	2.304.430	6.345.835	8.673.901
De consumo DG	-	125.076.454	1.008.158	5.684.946	7.758.583
De consumo No DG	11.803.844	419.337.625	3.037.198	8.131.871	26.591.849
De vivienda	-	139.668.804	282.916	1.898.443	3.090.689
De vivienda s/Gtia Hip.	-	7.839.646	-	30.064	307.961
Previsión Genérica	-	-	-	-	30.606.086
Totales	11.803.844	1.243.469.772	8.324.930	37.307.742	93.053.335

DG = Debidamente Garantizados

A Diciembre 31, 2018

Tipo de Crédito	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para Incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Empresarial	-	17.662.939	-	-	136.484
Pyme	-	91.363.729	2.256.790	6.421.987	7.152.783
Microcréditos DG	-	258.111.960	2.143.494	5.525.058	5.852.955
Microcréditos No DG	-	211.800.826	1.055.814	4.191.097	5.064.122
De consumo DG	-	131.753.981	430.988	2.716.584	6.763.704
De consumo No DG	6.578.021	389.006.548	2.084.731	5.566.690	18.807.352
De vivienda	-	150.076.894	-	566.231	2.821.176
De vivienda s/Gtia Hip.	-	5.523.651	-	18.703	169.450
Previsión Genérica	-	-	-	-	30.371.631
Totales	6.578.021	1.255.300.526	7.971.817	25.006.351	77.139.655

DG = Debidamente Garantizados

2. Clasificación de cartera por:

2.1. Clasificación de cartera por actividad económica del deudor

A Diciembre 31, 2019

Actividad Económica	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Agricultura y Ganadería	361.621	94.080.818	234.154	1.187.637	2.043.239
Caza, Silvicultura y Pesca	10.573	6.652.653	111.314	462.695	539.622
Extracción Petróleo Crudo y Gas Natural	47.744	6.013.068	172.897	69.277	300.413
Minerales metálicos y no Metálicos	2.141	3.754.762	4.906	23.373	62.105
Industria Manufacturera	459.005	102.698.089	605.659	6.744.830	6.935.260
Producción y Distribución de energía, gas y agua	34.583	6.699.753	45.309	187.148	420.357
Construcción	3.614.881	39.177.272	300.625	701.961	1.658.010
Venta al por mayor y menor	1.447.204	260.341.998	2.526.611	15.347.077	15.960.226
Hoteles y Restaurantes	346.527	72.607.721	793.612	1.996.171	4.507.436
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	670.518	131.940.905	1.388.019	4.555.551	7.270.531
Intermediación financiera	453.970	48.029.378	139.322	372.937	2.432.977
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	530.849	113.723.584	797.247	2.746.861	3.545.940
Administración pública, defensa y seguridad social	900.587	93.956.212	535.830	1.273.911	5.028.655
Educación	2.213.943	141.095.034	65.661	356.225	5.630.304
Servicios sociales, comunales y personales	549.485	110.801.199	603.763	1.216.192	5.739.704
Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico	-	361.766	-	-	9.076
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	-	432.686	-	-	8.230
Actividades atípicas	160.215	11.102.874	0	65.896	355.164
Previsión genérica	-	-	-	-	30.606.086
Totales	11.803.846	1.243.469.772	8.324.930	37.307.742	93.053.335

A Diciembre 31, 2018

Actividad Económica	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Agricultura y Ganadería	214.456	92.374.599	301.126	627.489	1.008.011
Caza, Silvicultura y Pesca	18.000	8.197.878	108.363	9.263	143.306
Extracción Petróleo Crudo y Gas Natural	68.699	7.784.408	22.511	10.412	213.440
Minerales metálicos y no Metálicos	-	2.069.720	155.222	27.328	63.214
Industria Manufacturera	218.033	105.073.808	1.001.212	5.324.841	5.440.103
Producción y Distribución de energía, gas y agua	16.726	7.511.484	17.851	197.710	368.810
Construcción	1.708.262	39.173.326	941.652	592.380	1.185.340
Venta al por mayor y menor	703.025	298.552.886	3.048.998	7.046.983	14.655.377
Hoteles y Restaurantes	120.305	79.097.102	277.759	1.749.621	2.397.006
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	322.774	143.461.006	624.745	3.748.850	5.286.534
Intermediación financiera	177.344	27.102.557	103.260	314.104	972.107
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	711.391	125.399.226	697.743	1.742.007	3.147.865
Administración pública, defensa y seguridad social	500.527	89.355.068	236.743	1.065.881	3.673.999
Educación	1.287.645	108.517.541	38.901	415.537	3.437.170
Servicios sociales, comunales y personales	376.964	108.173.119	395.730	2.093.422	4.448.173
Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico	-	474.814	-	-	8.243
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	-	292.303	-	-	8.769
Actividades atípicas	133.870	12.689.683	-	40.521	310.559
Previsión genérica	-	-	-	-	30.371.631
Totales	6.578.021	1.255.300.526	7.971.817	25.006.351	77.139.655

2.2. Clasificación de cartera por destino de crédito

A Diciembre 31, 2019

Destino del Crédito	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Agricultura y Ganadería	43.745	75.926.554	189.958	1.072.494	1.511.419
Caza, Silvicultura y Pesca	8.000	2.805.243	-	258.330	131.615
Extracción Petróleo Crudo y Gas Natural	547	20.453	-	-	630
Minerales metálicos y no Metálicos	-	1.980.830	-	-	4.874
Industria Manufacturera	24.762	54.551.744	284.579	5.404.518	4.178.128
Producción y Distribución de energía, gas y agua	-	535.389	-	-	-
Construcción	3.529.668	38.588.418	181.232	409.558	844.705
Venta al por mayor y menor	7.113.111	631.039.603	5.240.360	16.791.881	35.268.600
Hoteles y Restaurantes	64.994	14.036.646	161.557	241.800	497.028
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	359.706	43.067.952	89.885	696.436	1.224.841
Intermediación financiera	232.758	135.643.623	1.423.693	4.232.218	8.167.940
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	115.218	216.282.280	618.375	7.675.079	9.303.992
Administración pública, defensa y seguridad social	87.938	2.092.945	-	-	69.856
Educación	117.405	12.591.695	62.975	137.954	632.970
Servicios sociales, comunales y personales	105.994	14.300.788	72.316	387.474	610.483
Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico	-	-	-	-	-
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	-	-	-	-	-
Actividades atípicas	-	5.609	-	-	168
Previsión genérica	-	-	-	-	30.606.086
Totales	11.803.846	1.243.469.772	8.324.930	37.307.742	93.053.335

A Diciembre 31, 2018

Destino del Crédito	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Agricultura y Ganadería	39.508	72.118.088	2.235.673	598.428	1.406.324
Caza, Silvicultura y Pesca	-	2.930.321	79.586	-	9.047
Extracción Petróleo Crudo y Gas Natural	-	-	-	-	-
Minerales metálicos y no Metálicos	-	987.993	-	-	8.249
Industria Manufacturera	789	55.094.172	691.617	4.556.252	2.851.767
Producción y Distribución de energía, gas y agua	-	665.954	-	-	-
Construcción	1.648.786	45.848.693	130.082	357.284	1.004.676
Venta al por mayor y menor	4.022.794	646.943.605	3.154.129	12.595.422	25.311.288
Hoteles y Restaurantes	11.687	13.398.996	43.444	228.976	328.565
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	242.235	34.306.427	55.875	592.053	791.409
Intermediación financiera	179.459	120.343.864	1.109.669	2.766.212	5.097.377
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	162.331	231.139.147	389.175	2.802.429	8.694.976
Administración pública, defensa y seguridad social	99.556	2.457.452	-	6.285	97.737
Educación	5.577	13.197.094	78.801	143.476	576.997
Servicios sociales, comunales y personales	165.299	15.730.962	3.767	359.533	589.287
Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico	-	-	-	-	-
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	-	-	-	-	-
Actividades atípicas	-	137.758	-	-	325
Previsión genérica	-	-	-	-	30.371.631
Totales	6.578.021	1.255.300.526	7.971.817	25.006.351	77.139.655

3. Clasificación de cartera por tipo de garantía, estado del crédito y las respectivas provisiones

A Diciembre 31, 2019

Tipo de Garantía	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Autoliquidables	727.986	30.100.056	-	7.118	15.562
Hipotecaria	2.920.011	583.438.114	2.786.113	22.547.982	25.920.515
Prendaria	-	10.564.498	156.531	342.241	534.362
Personales	1.274.507	348.349.930	4.748.344	13.178.161	24.369.815
A sola Firma	6.881.340	233.866.937	633.943	1.232.240	11.007.616
No Convencional	-	8.269.580	-	-	219.520
Previsión Genérica	-	28.880.657	-	-	379.860
Previsión Genérica	-	-	-	-	30.606.086
Totales	11.803.844	1.243.469.772	8.324.931	37.307.742	93.053.335

A Diciembre 31, 2018

Tipo de Garantía	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Autoliquidables	672.163	30.021.529	22.063	17.918	203
Hipotecaria	1.516.301	613.375.374	4.666.432	13.822.783	21.357.001
Prendaria	-	7.629.907	228.339	352.250	504.343
Personales	596.798	409.287.509	2.832.465	9.840.742	19.233.209
A sola Firma	3.792.759	159.925.101	222.518	972.658	5.673.270
No Convencional	-	3.401.000	-	-	-
Previsión Genérica	-	31.660.106	-	-	30.371.631
Totales	6.578.021	1.255.300.526	7.971.817	25.006.351	77.139.655

4. Clasificación de cartera según la calificación de crédito, en montos y porcentajes

A Diciembre 31, 2019

Calificación	Cartera Contingente	%	Cartera Vigente	%	Cartera Vencida	%	Cartera en Ejecución	%	Previsión para incobrables	%
	Bs		Bs		Bs		Bs		Bs	
A	11.697.549	99%	1.219.982.793	98%	-	0%	-	0%	28.323.061	30%
B	47.560	0%	14.095.065	1%	282.916	3%	-	0%	1.059.250	1%
C	21.495	0%	6.861.012	1%	2.032.326	24%	933.476	3%	1.217.038	1%
D	1.923	0%	33.771	0%	1.362.531	16%	-	0%	561.194	1%
E	34.300	0%	1.363.781	0%	3.344.450	40%	398.121	1%	3.380.064	4%
F	1.017	0%	1.133.350	0%	1.302.707	16%	35.976.145	96%	27.906.643	30%
Prev. Genérica	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	30.606.086	33%
Totales	11.803.844	100%	1.243.469.772	100%	8.324.930	100%	37.307.742	100%	93.053.336	100%

A Diciembre 31, 2018

Calificación	Cartera Contingente	%	Cartera Vigente	%	Cartera Vencida	%	Cartera en Ejecución	%	Previsión para incobrables	%
	Bs		Bs		Bs		Bs		Bs	
A	6.578.021	100%	1.245.968.966	99%	-	0%	-	0%	23.839.764	31%
B	-	0%	7.741.027	1%	-	0%	-	0%	350.199	0%
C	-	0%	436.289	0%	2.900.175	36%	244.800	1%	495.476	1%
D	-	0%	26.577	0%	1.236.687	16%	-	0%	489.670	1%
E	-	0%	-	0%	3.103.371	39%	362.962	1%	1.798.284	2%
F	-	0%	1.127.668	0%	731.584	9%	24.398.588	98%	19.794.631	26%
Prev. Genérica	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	30.371.631	39%
Totales	6.578.021	100%	1.255.300.526	100%	7.971.817	100%	25.006.351	100%	77.139.655	100%

5. Concentración crediticia por número de clientes en montos y porcentajes

A Diciembre 31, 2019

Concentración	Cartera Contingente	%	Cartera Vigente	%	Cartera Vencida	%	Cartera en Ejecución	%	Previsión para incobrables	%
	Bs		Bs		Bs		Bs		Bs	
1º a 10 mayores	-	0%	33.032.355	3%	-	0%	3.079.194	8%	1.953.976	2%
11 a 50 mayores	-	0%	68.654.879	6%	-	0%	5.478.127	15%	6.768.244	7%
51 a 100 mayores	-	0%	52.676.313	4%	-	0%	-	0%	1.254.347	1%
Otros	11.803.844	100%	1.089.106.224	88%	8.324.930	100%	28.750.421	77%	52.470.681	56%
Prev. Genérica	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	30.606.086	33%
Totales	11.803.844	100%	1.243.469.771	100%	8.324.930	100%	37.307.742	100%	93.053.334	100%

A Diciembre 31, 2018

Concentración	Cartera Contingente	%	Cartera Vigente	%	Cartera Vencida	%	Cartera en Ejecución	%	Previsión para incobrables	%
	Bs		Bs		Bs		Bs		Bs	
1º a 10 mayores	-	0%	33.856.622	3%	-	0%	3.079.194	12%	1.888.914	2%
11 a 50 mayores	-	0%	76.395.933	6%	1.976.071	25%	-	0%	5.832.497	8%
51 a 100 mayores	-	0%	51.886.982	4%	-	0%	1.311.295	5%	1.210.180	2%
Otros	6.578.021	100%	1.093.160.989	87%	5.995.746	75%	20.615.861	82%	37.836.434	49%
Prev. Genérica	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	30.371.631	39%
Totales	6.578.021	100%	1.255.300.526	100%	7.971.817	100%	25.006.351	100%	77.139.655	100%

6. Evolución de cartera en los últimos tres periodos.

Concepto	2019	2018	2017
	Bs	Bs	Bs
Cartera Vigente	1.163.997.096	1.182.465.186	1.176.215.459
Cartera Vencida	6.299.718	4.994.821	5.256.286
Cartera en Ejecución	18.593.659	13.983.026	16.237.752
Cartera reprogramada o reestructurada Vigente	79.472.675	72.835.341	54.006.817
Cartera reprogramada o reestructurada Vencida	2.025.213	2.976.997	2.350.789
Cartera reprogramada o reestructurada en Ejecución	18.714.083	11.023.325	8.840.415
	1.289.102.444	1.288.278.696	1.262.907.518
Cartera Contingente	11.803.844	6.578.021	3.194.817
Previsión específica para Incobrabilidad	62.066.503	46.590.849	46.934.443
Previsión genérica para Incobrabilidad por Riesgo Adicional	10.581.918	10.581.918	10.489.180
Previsión genérica para Incobrabilidad por otros Riesgos	20.024.168	19.789.712	19.289.766
	92.672.589	76.962.479	76.713.389
Previsión para activos Contingentes	380.745	17.776	90.422
Previsión Cíclica	21.222.371	19.093.961	17.718.409
	21.603.116	19.111.737	17.808.831
Prevision por incobrabilidad de cartera por Constituir	-	-	-
Cargos por previsión específica para Incobrabilidad de cartera	32.783.857	23.112.657	54.753.639
Cargos por prev. genérica p/incob.de Cartera p/fact. de Riesgo	-	92.738	-
Cargos por prev. genérica p/incob.de Cartera p/otros Riesgos	1.311.103	1.001.816	2.866.367
Cargos por previsión para Activos Contingentes	330.440	173.702	214.965
Cargos por prevision Genérica Cíclica	4.006.697	2.388.200	-
	38.432.097	26.769.113	57.834.971
Disminución por previsión Específica para Incobrabilidad	11.107.300	12.260.353	29.390.125
Disminución por previsión Genérica p/incob.p/otros Riesgos	1.076.647	515.028	1.129.541
Disminución por previsión para Activos Contingentes	126.871	86.454	164.216
Disminución por previsión Genérica Cíclica	1.878.286	1.012.649	-
	14.189.104	13.874.484	30.683.882
Productos por cartera (Ingresos Financieros)	192.968.037	189.619.382	177.290.034
Productos en Suspenso	24.614.796	20.467.794	19.348.353
Líneas de Crédito Otorgadas	-	-	-
Líneas de Crédito otorgadas y no Utilizadas	54.703.502	39.315.991	36.287.217
Créditos Castigados por Insolvencia	77.803.987	73.860.349	67.932.264
Número de Prestatarios Cartera Directa	34.529	24.228	24.909
Número de Prestatarios Cartera Contingente	3.907	1.304	26

7. Reprogramaciones no han tenido un efecto significativo en la cartera y los resultados.

A Diciembre 31, 2019 la Cooperativa tiene un saldo en cartera reprogramada en Bs100.211.970 que representan el 7.77% de la cartera bruta, distribuida en 765 operaciones de créditos, con una mora del 20,70% y cubiertos en 72,47% con provisiones constituidas.

A Diciembre 31, 2018 la Cooperativa tiene un saldo en cartera reprogramada en Bs86.835.662 que representan el 6.74% de la cartera bruta, distribuida en 711 operaciones de créditos, con una mora del 16,12% y cubiertos en 90.25% con provisiones constituidas.

8. Los límites legales prestables de la Entidad que se establecen en la normativa vigente son los siguientes:

Concepto	%	2019	2018	2017
		Bs	Bs	Bs
Crédito a prestatario o grupo sin garantías reales	1 %	2.312.475	2.210.864	2.165.185
Crédito a prestatario o grupo con garantías reales	3 %	6.937.426	6.632.593	6.495.554
Crédito de Vivienda a prestatarios o grupos	5 %	11.562.376	11.054.321	10.825.923
Crédito a una entidad del sistema financiero	20 %	46.249.505	44.217.285	43.303.691

9. Evolución de las provisiones en las últimas tres gestiones.

Concepto	2019	2018	2017
	Bs	Bs	Bs
Provisión Inicial:	130.777.535	129.066.139	117.192.545
(-) Castigos, Bienes y Otros	(6.200.902)	(11.183.234)	(15.277.495)
(-) Recuperaciones	(14.189.104)	(13.874.484)	(30.683.882)
(+) Provisiones Constituidas	45.292.096	26.769.114	57.834.971
	<u>155.679.625</u>	<u>130.777.535</u>	<u>129.066.139</u>

8. c) Inversiones Temporarias y Permanentes

Inversiones Temporarias

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Inversiones en entidades financieras del país	1.802.003	1.581.803
Caja de ahorros	1.802.003	1.581.803
Inversiones de disponibilidades restringidas	81.881.166	120.814.781
Cuotas de participación Fondo RAL afectados al encaje legal	81.881.166	120.814.781
Total Inversiones Temporarias	<u>83.683.169</u>	<u>122.396.584</u>
(1) El rendimiento promedio obtenido fue de:		
Inversión Moneda Nacional	0.23 %	0.28 %
Inversión Moneda Extranjera	2.25 %	1.96 %
Inversión Temporaria Total	1.85 %	1.70 %

Inversiones Permanentes

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Inversiones en otras entidades no financieras del país	833.284	833.284
Participación en entidades de servicios públicos	833.284	833.284
Inversiones de disponibilidad restringida	51.876.315	37.437.894
Cuotas de particip. Fondos p/creditos destinados al sector productivo y vivienda	51.876.315	19.437.894
Cuotas de participación fondos p/creditos productivo y vivienda	-	18.000.000
(Previsión para inversiones permanentes)	(833.284)	(833.284)
Previsión inversiones en otras entidades no financieras	(833.284)	(833.284)
	<u>51.876.315</u>	<u>37.437.894</u>
(1) El rendimiento promedio obtenido fue de:		
Inversión Moneda Nacional	0,00 %	0,00 %
Inversión Moneda Extranjera	0,00 %	0,00 %
Inversión Temporal Total	0,00 %	0,00 %

8. d) Otras Cuentas por Cobrar

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Pagos anticipados	13.361.232	6.659.367
Pago anticipado del impuesto a las transacciones	5.040.554	2.896.035
Anticipos por compras de bienes y servicios	4.416.676	616.641
Alquileres pagados por anticipado	24.360	10.000
Seguros pagados por anticipados	3.367.198	3.101.061
Otros pagos anticipados	512.444	35.630
Diversas	7.743.984	7.488.971
Comisiones por cobrar	664.309	836.642
Gastos por recuperar	794.658	493.941
Crédito fiscal IVA	29.661	31.263
Importes entregados en garantía (A)	169.128	142.476
Otras partidas pendientes de cobro (B)	6.086.228	5.984.649
(Previsión para otras cuentas por cobrar)	(3.689.323)	(2.969.752)
(Previsión específica para pagos anticipados)	(209.212)	(189.728)
(Previsión específica para cuentas por cobrar diversas)	(3.480.111)	(2.780.024)
Total Otras Cuentas por Cobrar	<u>17.415.893</u>	<u>11.178.586</u>

(A) Corresponde a depósitos en garantías cobranzas de servicios de: Ruat, Comteco Cbba., Elfec Cbba., Cre, Telecel, YPFB, Servired.

(B) Las partidas más importantes son las siguientes:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Prima de seguros por cobrar	352.708	220.054
Conciliación de giros por cobrar MoneyGram y Servired	815.913	1.787.413
Liquidación 25% Prestamos de FONVI	959.113	959.113
Reclamo pendiente al seguro	-	635.694
Retención judiciales Banco Mercantil, FF-Fassil	1.164.013	915.522
Póliza tarjetas de Créditos	107.917	50.528
Depósito judicial p/adj. de inmuebles de Nery Villarroel Ptmo. 42045,31191	989.347	989.347
Dotación de uniformes adicionales a colaboradores	-	12.855
Trámite de inscripción Bs adjudicado	-	199.713
Nacional Seguros de Vida y Salud desgravamen	-	9.533
Daniel Tórrez Arimoza	143.845	34.300
Siniestro por cobrar al seguro	1.223.330	-
Bajas medicas pendientes de reembolso	49.740	-
Varios	280.302	170.577
Total	6.086.228	5.984.649

8. e) Bienes Realizables

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Bienes recibidos en recuperación de créditos	3.582.284	2.876.510
Bienes muebles recibidos en recuperación de créditos	4	2
Bienes inmuebles recibidos en recuperación de créditos	3.582.280	2.876.508
Bienes fuera de uso	1.970.537	1.970.537
Inmuebles	1.970.537	1.970.537
(Previsión por desvalorización)	(3.892.543)	(2.898.987)
(Previsión bienes recibidos en recuperación de créditos)	(1.922.007)	(928.450)
(Previsión bienes fuera de uso)	(1.970.536)	(1.970.537)
Total Bienes Realizables	1.660.278	1.948.060

8. f) Bienes de Uso

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Terrenos	13.540.962	13.540.962
Terrenos	13.540.962	13.540.962
Edificios	36.313.397	37.632.507
Edificios	51.475.061	51.475.061
(Depreciación Acumulada Edificios)	(15.161.664)	(13.842.554)
Mobiliario y Enseres	3.977.355	4.271.818
Mobiliario y Enseres	12.466.859	11.981.013
(Depreciación Acumulada Mobiliario y Enseres)	(8.489.504)	(7.709.195)
Equipos e Instalaciones	2.310.109	2.415.466
Equipos e Instalaciones	9.981.272	9.361.779
(Depreciación Acumulada Equipos e Instalaciones)	(7.671.163)	(6.946.313)
Equipos de Computación	3.732.201	3.139.723
Equipos de Computación	35.561.430	33.372.590
(Depreciación Acumulada Equipos de Computación)	(31.829.229)	(30.232.867)
Vehículos	15	1.139
Vehículos	1.622.718	1.622.718
(Depreciación Acumulada Vehículos)	(1.622.703)	(1.621.579)
Total Bienes de Uso	59.874.039	61.001.615
Gastos de Depreciación	(4.596.182)	(4.856.573)

8. g) Otros Activos

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Bienes Diversos	312.909	337.695
Papelería, útiles y materiales de servicios	306.631	288.230
Otros Bienes	6.278	49.465
Cargos Diferidos	1.655.242	1.803.170
Mejoras e instalaciones inmuebles alquilados	1.655.242	1.803.170
Partidas pendientes de Imputación	1.288.490	3.134.636
Fallas de Caja	16.191	5.570
Partidas pendientes de tarjetas de crédito nominativo	389.403	307.734
Otras partidas pendientes de imputación (A)	882.896	2.821.332
Activos Intangibles	562.130	810.957
Programas y aplicaciones informáticas	562.130	810.957
Total Otros Activos	3.818.771	6.086.459
Gastos de Amortización	(933.731)	(674.374)

(A) Las partidas más importantes son la siguientes:

Concepto	2019	2018
Seguro social obligatorio	393.913	1.385.755
Renta Dignidad Gestora	-	1.317.550
Partidas Pendientes ATM	326.463	15.310
Transferencia ACH	150.393	34.300
Otras partidas varias	12.127	68.417
	882.896	2.821.332

8. h) Fideicomisos Constituidos

En cumplimiento a la normativa vigente, la entidad no registra fideicomisos.

8. i) Obligaciones con el Público

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Obligaciones con el público a la vista	1.930.432	3.909.945
Obligaciones con el público por cuentas de ahorro	473.170.565	553.668.466
Obligaciones con el público a plazo	5.539.943	14.629.050
Obligaciones con el público restringidas	57.914.564	62.294.836
Obligaciones con el público a plazo fijo con anotación en cuenta	523.896.181	583.922.112
Cargos devengados por pagar	19.659.206	30.024.843
Total Obligaciones con el Público	1.082.110.891	1.248.449.252

8. j) Obligaciones Fiscales

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
Obligaciones con instituciones fiscales	109	24.692
Obligaciones a traspasar al TGN por cuentas inactivas	109	24.692
Total Obligaciones con instituciones fiscales	109	24.692

8. k) Obligaciones con Bancos y entidades de Financiamiento

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
BCB a plazo (A)	-	18.000.000
Entidades Financieras de segundo piso a plazo (B)	49.673.196	39.673.196
Bancos y otras entidades financieras del país a plazo (C)	165.274.555	173.878.203
Entidades del Exterior a plazo (D)	27.440.000	-
Cargos devengados por pagar (E)	9.493.321	7.366.627
Total Obligaciones con Bancos y Entidades de Financiamiento	251.881.072	238.918.026

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
(A) Las partidas más importantes son las siguientes:		
Bco. Central de Bolivia Ptmo. Liquidez, Fondo de Crédito Productivo y Vivienda de Interés Social (CPVIS)	-	18.000.000
	-	18.000.000
(B) Las partidas más importantes son las siguientes:		
Banco de Desarrollo Productivo SAM-BDR- PTMOS	48.750.000	38.750.000
Ex- Fonvis con destino para la construcción de viviendas	923.196	923.196
	49.673.196	39.673.196
(C) Las partidas más importantes son las siguientes:		
Cooperativa Fatima Ltda.	10.429.407	10.108.200
Banco BISA S.A.	8.000.000	8.000.000
Banco Ganadero S.A.	30.000.000	33.000.000
Banco Nacional de Bolivia S.A.	31.000.000	31.000.000
Banco de Desarrollo Productivo	60.918.000	54.190.004
Banco Nacional de Bolivia S.A.	10.000.000	20.580.000
Banco Pyme de la Comunidad	-	5.000.000
Cooperativa de ahorro y credito Progreso R.L.	-	2.000.000
Banco Fortaleza S.A.	-	10.000.000
Coop. de Ahorro y Credito San Mateo	2.620.000	-
Coop. San Joaquin Ltda.	1.247.148	-
Coop. San Martin de Porres	6.860.000	-
Coop. San Roque	4.200.000	-
	165.274.555	173.878.204
(D) Las partidas más importantes son las siguientes:		
Corporación Andina de Fomento CAF	27.440.000	-
La Línea de crédito de la CAF al 31/12/2019 es de US\$4.000.000.- y esta totalmente utilizada	-	-
	27.440.000	-
(E) Las partidas más importantes son las siguientes:		
Cgo. Deveng.ob.c/entidades de segundo piso a plazo BDP PTMO	621.229	1.740.718
Cgo. Deveng.ob.c/entidades financieras	8.461.828	5.625.909
Cgo. Deveng.ob.c/entidades financieras Corp.Andina de Fomento	410.264	-
	9.493.321	7.366.627

8. I) Otras Cuentas por Pagar

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Por intermediación financiera	137.363	77.576
Establecimientos acreedores por tarjetas de crédito	95.590	75.786
Cobros anticipados a clientes de tarjeta de crédito	41.773	1.790
Diversas	95.965.945	102.857.221
Acreedores fiscales por retenciones a terceros	377.072	264.437
Acreedores fiscales por impuestos a cargos de la entidad	5.702.423	3.574.648
Acreedores por cargas sociales retenidas a terceros	369.255	357.444
Acreedores por cargas sociales a cargo de la entidad	556.103	506.719
Comisiones por pagar	99.803	453.159
Acreedores por compra de bienes y servicios	15.879	46.002
Ingresos diferidos	504.838	456.026
Acreedores varios (A)	88.340.572	97.198.786
Provisiones	47.831.675	45.865.836
Provisión para primas	3.722.252	3.321.911
Provisión para aguinaldo	22.536	246.483
Provisión para vacaciones	-	-
Provisión para indemnizaciones	8.545.450	8.285.193
Provisión impuesto a la propiedad bienes inmuebles y vehículos	134.903	458.887
Provisión para fondos de educación, asistencia y previsión social	5.469.493	4.711.565
Otras provisiones (B)	29.937.041	28.841.797
Partidas pendientes de imputación	1.251.382	1.491.584
Fallas de caja	606.018	459.130
Otras partidas pendientes de imputación	645.364	1.032.454
Total Otras Cuentas por Pagar	145.186.365	150.292.217

(A) Las partidas más importantes son las siguientes:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Honorarios profesionales	274.950	306.673
Cuentas por pagar por reprogramación	9.089	86.249
Pago seguro social obligatorio	393.913	1.385.755
Acreedores Cooperativa Trapetrol	28.585	28.585
Cuentas por pagar BUSA ATM	144.359	87.176
Cuentas por pagar proveedores varios	-	444.465
Cuentas por pagar renta dignidad	-	1.317.550
Giros emisión y recepción	176.079	137.045
Cobranzas por servicio seguro rastreador	90.361	87.535
Prima de seguros por pagar	5.712.210	5.146.135
Fideicomiso Cooperativa San Luis	1.005.919	6.831.979
Fideicomiso Mutual Guapay	208.371	211.411
Fideicomiso Cooperativa San Jose Obrero	477.176	370.616
Fideicomiso BIDESA	9.081.069	10.709.329
Fideicomiso Banco Cochabamba	67.559.133	69.130.756
Fideicomiso Cooperativa Nuestra Señora de Cotoca	1.245.840	-
Póliza seguros de tarjetas de débito	171.274	225.195
Ventas de bienes adjudicados	442.690	-
Certificados de Aportación Fraccionado	418.084	-
Varios	901.470	692.332
Total	88.340.572	97.198.786

(B) Las partidas más importantes son las siguientes:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Provisión acuotamiento ASFI	3.078.225	2.866.560
Provisión pago de patentes	-	150.560
Provisión pago de impuestos bienes adjudicados	265.518	285.800
Provisión memorias anuales	-	34.004
Provisión transporte y viáticos de directores	-	12.676
Provisión mantenimientos de vehículos	313.079	233.840
Provisión mantenimientos de inmuebles	1.340.324	1.011.227
Provisión para uniformes	535.332	590.971
Provisión franquicia pólizas de seguros	3.753.796	3.753.796
Provisión gastos de apertura nueva sucursal	343.000	-
Provisión campaña publicitarias	1.005.602	1.341.052
Provisión para proyecto de seguridad	3.794.186	3.807.687
Provisión fondo de reestructuración financiera	4.491.178	4.438.871
Provisión para futuras contingencias tributarias	2.077.477	2.077.477
Provisión servicios de auditoría y consultoría	75.782	313.139
Provisión para incremento salarial de policías	116.545	118.097
Provisión para estructura de instalación de generadores electricos AG.	205.800	-
Provisión siniestros de garajes	686.000	686.000
Provisión para póliza de seguros	123.629	246.300
Provisión para agasajo al personal	-	102.004
Provisión Implementación de tarjetas de Créditos	411.600	411.600
Provisión membresía Master Card	150.760	164.640
Provisión memorias anuales	-	49.500
Provisión consultoría y comisión p/emisión de Bonos	1.114.750	703.150
Provisión para sistema operativo y ofimática	686.000	686.000
Provisión para gastos trámites en Bienes Adjudicados	205.800	205.800
Provisión mantenimiento bienes alquilados	1.093.739	1.337.674
Provisión contingencias judiciales	411.600	329.280
Provisión para software ATM Billetes Nuevos	-	102.900
Provisión proyecto de Climatización de Archivos del CIC	123.480	123.480
Provisión para contingencia de la caja petrolera	300.000	300.000
Provisión para mantenimiento de ATM (obras civiles, equipos e instalaciones)	1.124.160	205.800
Provisión para proyecto de seguridad informática	404.290	205.800
Provisión para mantenimiento-renovación de licencias y soportes	105.252	281.260
Provisión para proyecto inteligencia de negocio	343.000	-
Provisión para incremento salarial	1.257.137	1.664.852
	29.937.041	28.841.797

8. m) Previsiones

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Activos contingentes	380.745	177.176
Genéricas voluntarias pérdidas aún no identificadas	41.403.919	34.543.918
Genéricas cíclica	21.222.371	19.093.961
Total Previsiones	63.007.035	53.815.055

8. n) Valores en Circulación

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Pagares bursátiles	84.950.000	25.000.000
Cargos devengados por pagar valores en circulación	1.611.832	3.007.489
Total Provisiones	86.561.832	28.007.489

Está conformado por 7 (siete) Pagares Sin Oferta Pública, con plazos entre 360 y 1.081 días, con una tasa promedio de 5.4%, por un valor nominal

total de Bs84,950,000.- (Ochenta y cuatro millones novecientos cincuenta mil 00/100 Bolivianos), emitidos en las gestiones 2017 y 2019.

8. o) Obligaciones Subordinadas

La entidad no registra movimientos.

8. p) Obligaciones con Empresas con Participación Estatal

La entidad no registra movimientos.

8. q) Ingresos y Gastos Financieros

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Ingresos Financieros	196.826.443	193.176.035
Productos por Disponibilidades	1.838.956	801.182
Productos por Inversiones temporarias	1.908.628	2.587.749
Productos por Cartera Vigente	187.232.605	182.919.800
Productos por Cartera Vencida	3.378.230	3.620.169
Productos por Cartera en Ejecución	2.357.203	3.079.413
Comisiones por cartera y contingente	110.821	167.722
Gastos Financieros	43.677.082	44.212.934
Cargos por Obligaciones con el público	29.949.033	32.694.453
Cargos por Obligaciones con Bancos y Entidades de Financiamiento	9.421.433	8.630.950
Cargos por Otras cuentas por pagar y Comisiones Financieras	2.424.118	1.146.876
Cargos por valores en Circulación	1.882.498	1.740.655
Resultado Financiero Bruto	153.149.361	148.963.101
El promedio de las tasas fue de:		
Cartera de créditos MN	15,44 %	16,01 %
Cartera de créditos ME	14,10 %	11,32 %
Cartera Consolidada	14,99 %	14,72 %
Costos de los depósitos MN	2,94 %	3,01 %
Costos de los depósitos ME	1,98 %	1,86 %

8. r) Recuperaciones de Activos Financieros

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Recuperaciones de activos financieros castigados	3.237.539	4.124.718
Recuperaciones de capital	1.437.992	2.380.349
Recuperaciones de interés	1.628.521	1.465.074
Recuperaciones de otros conceptos	171.026	279.295
Dismin. De Prev. P/Incob. de cartera y otras Ctas. por cobrar	14.342.783	13.921.650
Específica para incobrabilidad de cartera	11.107.300	12.260.353
Genérica para incobrabilidad de cartera por otros riesgos	1.076.647	515.028
Otras cuentas por cobrar	153.679	47.166
Activos contingentes	126.871	86.454
Genérica cíclica	1.878.286	1.012.649
Total recuperación de Activos Financieros	17.580.322	18.046.368

8. s) Cargos por incobrabilidad y desvalorización de Activos

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Pérdidas por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	47.131.369	27.132.694
Específica para incobrabilidad de cartera	32.783.857	23.112.657
Genérica para incobrabilidad de cartera por factores de riesgo adicional	-	92.738
Genérica para incobrabilidad de cartera por otros riesgos	1.311.102	1.001.816
Otras cuentas por cobrar	1.839.273	363.581
Activos contingentes	330.440	173.702
Genérica	6.860.000	-
Genérica cíclica	4.006.697	2.388.200
Pérdidas por inversiones temporarias	59.950	155.381
Pérdidas por inversiones temporarias	59.950	155.381
Castigos de Productos Financieros	2.508.529	3.105.948
Castigo de productos por cartera	2.508.529	3.105.948
Total cargos por incobrabilidad y desvalorización de Activos	49.699.848	30.394.023

8. t) Ingresos y Gastos Operativos

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Otros ingresos operativos	10.908.660	10.046.194
Comisiones por servicios	6.365.433	5.646.958
Ganancia por operaciones de cambio y arbitraje	2.164.624	1.374.195
Ingresos por bienes realizables	721.648	1.816.270
Ingresos operativos diversos (A)	1.656.955	1.208.771
Otros gastos operativos	5.137.099	7.226.066
Comisiones por servicios	506.464	830.953
Costo de bienes realizables	1.252.482	719.646
Perdidas por inversiones permanentes no financieras	-	435.473
Gastos operativos diversos (B)	3.378.153	5.239.994
Resultado neto ingresos y gastos operativos	5.771.561	2.820.128

(A) Corresponde por: Formularios, gastos recuperados varios e ingresos por crédito fiscal.

(B) Corresponde por: Pérdidas por operaciones de cambio, gastos por seguros de desgravamen de créditos.

8. u) Ingresos y gastos extraordinarios y de gestiones anteriores

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Ingresos de gestiones anteriores (A)	625.561	-
Total ingresos de gestiones anteriores	625.561	-

(A) Recuperación de los Certificados de aportación incompletos, cargados a gastos en julio/2018 Bs229.529.- y regulaciones de las comisiones de tarjetas de crédito Bs396.032.

8. v) Gastos de Administración

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Gastos de personal	56.203.687	59.753.392
Servicios contratados	10.672.924	12.862.787
Seguros	6.575.126	7.460.111
Comunicaciones y traslados	5.900.230	6.280.587
Impuestos	1.895.824	4.544.414
Mantenimiento y reparaciones	6.940.664	7.643.008
Depreciación y desvalorización de bienes de uso	4.596.182	4.856.573
Amortización de cargos diferidos	933.731	674.374
Otros gastos de administración (A)	22.987.887	28.197.437
Total Gastos de Administración	116.706.255	132.272.683

(A) Otros Gastos de Administración:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Gastos notariales y judiciales	1.931.525	2.313.682
Alquileres	3.859.471	3.587.310
Energía eléctrica, agua y calefacción	2.296.451	2.472.934
Papelería, útiles y material de servicio	2.006.324	2.562.087
Suscripciones y afiliaciones	4.460	265.154
Propaganda y publicidad	2.823.455	3.847.853
Gastos de representación	8.105	-
Aportes Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras	1.980.071	2.700.000
Aportes otras entidades	129.840	152.903
Donaciones	2.367	6.961
Multas Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras	82.100	812
Aportes al Fondo de reestructuración Financiera (FRF)	5.508.580	7.751.800
Gastos de asamblea y rifas	74.594	132.708
Actos sociales deportivos y culturales	538.426	647.911
Atención a socios	44.674	43.991
Bienes en proceso de adjudicación	12.759	-
Bolsa Boliviana de Valores	260.800	264.005
Responsabilidad social empresarial	41.937	89.176
Apertura nueva sucursal	171.500	-
Gastos en refaccion de archivos y destrucción de Dctos vencidos	110.580	-
Gastos derechos de reserva de espacio nueva agencia	16.548	-
Diversos	1.083.320	1.358.150
Total	22.987.887	28.197.437

8. w) Cuentas Contingentes

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Garantías otorgadas	3.854.340	2.250.447
Boletas de Garantías	175.448	503.261
Garantías a primer Requerimiento	3.678.892	1.747.186
Líneas de crédito comprometidas	7.949.504	4.327.574
Total cuentas Contingentes	11.803.844	6.578.021

8. x) Cuentas de Orden

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Valores y bienes recibidos en custodia	47	47
Otros valores y bienes recibidos en custodia	47	47
Garantías recibidas	2.431.235.718	2.577.157.855
Garantías hipotecarias	1.816.758.440	1.810.058.592
Otras garantías prendarias	298.553.822	401.077.717
Depósitos en la entidad financiera	50.640.815	55.021.643
Garantías de otras entidades financieras	120.000	120.000
Otras garantías	265.162.641	310.879.903
Cuentas de registro	359.361.342	332.361.610
Líneas de crédito otorgadas y no utilizadas	54.703.502	39.315.991
Líneas de crédito obtenidas y no utilizadas	244.000	244.000
Documentos y valores de la entidad	143.170.344	143.170.344
Cuentas incobrables castigadas y condonadas	80.484.367	76.379.868
Productos en suspenso	24.614.796	20.467.794
Otras cuentas de registro	56.144.333	52.783.613
Cuentas deudoras de los fideicomisos	80.145.927	87.822.512
Total Cuentas de Orden	2.870.743.034	2.997.342.024

8. y) Fideicomisos

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Coop. Intercoop	568.420	568.420
Coop. San Luis	1.005.918	6.831.979
Mutual Guapay	208.371	211.411
Banco Bidesa	9.081.069	10.709.329
Banco de CBBA	67.559.133	69.130.756
Coop. San jose Obrero	477.176	370.617
Coop. Nuestra Señora de Cotoca	1.245.840	-
Total cuentas Deudoras	80.145.927	87.822.512
Coop. Intercoop	568.420	568.420
Coop. San Luis	1.005.918	6.831.979
Mutual Guapay	208.371	211.411
Banco Bidesa	9.081.069	10.709.329
Banco de CBBA	67.559.133	69.130.756
Coop. San jose Obrero	477.176	370.617
Coop. Nuestra Señora de Cotoca	1.245.840	-
Total cuentas Acreedoras	80.145.927	87.822.512

NOTA 9.

Patrimonio Neto

En el Estado de Cambios del Patrimonio Neto, se muestra los movimientos que tuvieron las cuentas patrimoniales.

9. a) Capital Social

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Certificados de aportación	115.874.640	114.041.020
Total Capital Social	115.874.640	114.041.020

El Capital Social de la Cooperativa está integrado por los certificados de aportación que los socios constituyen uno por cada año de antigüedad. Hasta marzo 30, 2005, tenían un valor nominal de US\$ 20,00 (Veinte 00/100 Dólares Americanos), cada uno.

En Asamblea General Ordinaria de fecha marzo 2, 2005, a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el Código de Comercio, se aprobó y puso en vigencia el valor de los Certificados de Aportación en moneda nacional, establecido en Bs200.00 (Doscientos 00/100 Bolivianos), a ser constituidos a partir de abril 1, 2005.

En Asamblea General Ordinaria de fecha marzo 7, 2008, se aprobó la conversión de los certificados de aportación constituidos en dólares americanos al 31/12/2007 a Bolivianos, al tipo de cambio de Bs7,57 por US\$ 1. Esta conversión se realizó con efecto en los estados financieros al 31/03/2008.

En Asamblea General Ordinaria de fecha marzo 23, 2018, se aprobó el nuevo valor de los Certificados de Aportación, establecido en Bs10.- (Diez 00/100 Bolivianos), a ser constituidos a partir de julio 1, 2018.

9. b) Aportes no Capitalizados

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Donaciones no capitalizables	691.505	691.505
Total Aportes no Capitalizables	691.505	691.505

9. c) Ajuste al Patrimonio

La entidad no registra movimientos.

9. d) Reservas

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Reserva legal	46.607.699	45.318.102
Reserva no distribuible por ajustes por inflación del patrimonio	18.862.279	18.862.279
Otras reservas no distribuibles	7.778.538	7.778.538
Total Reservas	73.248.516	71.958.919

De acuerdo con lo establecido por el artículo 17 de los estatutos y el artículo 42 de la Ley General de Cooperativas deben asignarse a reserva los siguientes porcentajes de los excedentes de percepción obtenidos anualmente:

a) Reserva Legal

Servirá para afrontar todas las pérdidas y quebrantos, que hubieran como resultado de la gestión y se constituirá de acuerdo al porcentaje definido en la Asamblea General, el mismo que no podrá ser menor al diez por ciento (10%) establecido por la norma legal vigente.

b) Fondo de Educación Cooperativa

5% Se destinara para fines de educación cooperativa.

c) Fondo de Previsión y Asistencia Social

5% Constituye un soporte patrimonial con el objeto de aumentar la capacidad de servicio de la Cooperativa en beneficio de sus socios, sujeta a reglamentación.

d) Fondo de servicios

Estará destinado a generar beneficios sin costo alguno, a sus socios a través de sus centros médicos, y otros productos o servicios que ofrezca la cooperativa.

Se constituirá de acuerdo al porcentaje definido en la Asamblea General de Socios, el mismo que no podrá ser menor al diez por ciento (10%).

e) Distribución a los socios

Una vez hechas las deducciones para la constitución de reservas y fondos establecidos con carácter obligatorio en el estatuto, con el remanente de los excedentes de percepción, se distribuirá a las Socios de acuerdo a Ley, normativas legales vigentes y el mismo estatuto. El derecho de cobro de los excedentes, prescribirá en el plazo de cinco (5) años, computables a partir de la fecha de celebración de la Asamblea General Ordinaria que aprobó la distribución de excedentes. El valor de los excedentes prescritos serán revertidos en favor del Patrimonio de la entidad. Se efectuarán a prorrata, según el monto y el tiempo de permanencia de los certificados de aportación de cada socio en la gestión anual, debiendo utilizarse la fórmula de numerales sobre la base de trescientos sesenta (360) días, de forma tal que, en ningún caso favorezca, directa o indirectamente a algún socio de la Cooperativa. Para proceder con dicha distribución se deberá contar con un informe de Auditoría Externa sin salvedades.

9. e) Resultados Acumulados

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	2019	2018
	Bs	Bs
Utilidad del periodo o gestión	5.718.351	4.298.654
Total Resultados Acumulados	5.718.351	4.298.654

NOTA 10.

Ponderación de activos y suficiencia patrimonial

La composición del grupo a diciembre 31, 2019 y 2018 es la siguiente:

A Diciembre 31, 2019

Código	Nombre	Activos de Riesgo	Coefficiente de Riesgo	Activo Computable
		Bs		Bs
Categoría I	Activos con riesgo de 0 %	513.467.775	-	-
Categoría II	Activos con riesgo de 10 %	-	0,10	-
Categoría III	Activos con riesgo de 20 %	120.539.279	0,20	24.107.856
Categoría IV	Activos con riesgo de 50 %	137.003.123	0,50	68.501.562
Categoría V	Activos con riesgo de 75 %	66.835.961	0,75	50.126.971
Categoría VI	Activos con riesgo de 100 %	1.078.383.948	1,00	1.078.383.948
	Totales	1.916.230.086		1.221.120.336
	10% sobre activo computable			122.112.034
	Patrimonio neto (10a)			231.247.525
	Excedente patrimonial			109.135.491
	Coefficiente de adecuación patrimonial			18,94 %

A Diciembre 31, 2018

Código	Nombre	Activos de Riesgo	Coefficiente de Riesgo	Activo Computable
		Bs		Bs
Categoría I	Activos con riesgo de 0 %	568.539.061	-	-
Categoría II	Activos con riesgo de 10 %	-	0,10	-
Categoría III	Activos con riesgo de 20 %	149.317.181	0,20	29.863.436
Categoría IV	Activos con riesgo de 50 %	146.869.044	0,50	73.434.522
Categoría V	Activos con riesgo de 75 %	67.190.664	0,75	50.392.998
Categoría VI	Activos con riesgo de 100 %	1.072.981.412	1,00	1.072.981.412
	Totales	2.004.897.362		1.226.672.368
	10% sobre activo computable			122.667.237
	Patrimonio neto (10a)			221.086.424
	Excedente patrimonial			98.419.187
	Coefficiente de adecuación patrimonial			18,02 %

(10.a) Corresponde al patrimonio neto autorizado y enviado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

NOTA 11.

Contingencias

A la fecha, la Entidad no presenta contingencias no registradas o no estimadas y no tiene compromisos asumidos, excepto, los normales emergentes de operaciones y acciones propias de la actividad.

NOTA 12.

Hechos posteriores

Con posterioridad al periodo de información, no se han producido hechos o circunstancias que afecten en forma significativa los presentes estados financieros.

NOTA 13.

Consolidación de estados financieros

En cumplimiento a la normativa vigente, la Entidad no registra filiales.



Cr. A. Roberto Serrano C.
Administrador Contable



Lic. Juan Carlos Balazar E.
Sub Gerente General



Lic. Rolando Domínguez S.
Gerente General

GRÁFICOS

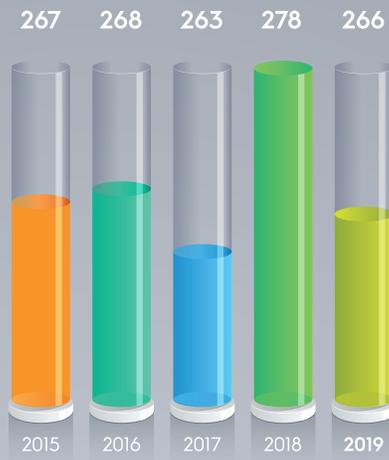
Estadísticos

Atardecer de fuego en las Pampas de Moxos, uno de los humedales más grandes del mundo. Beni.



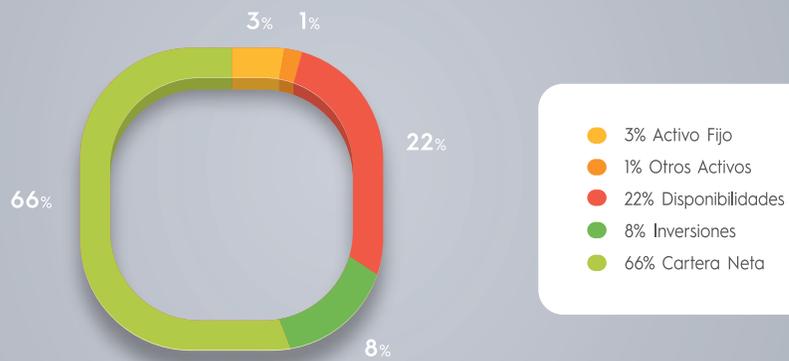
Evolución de los Activos

Período del 2015 - 2019
Expresado en millones de \$us.



Composición del Activo

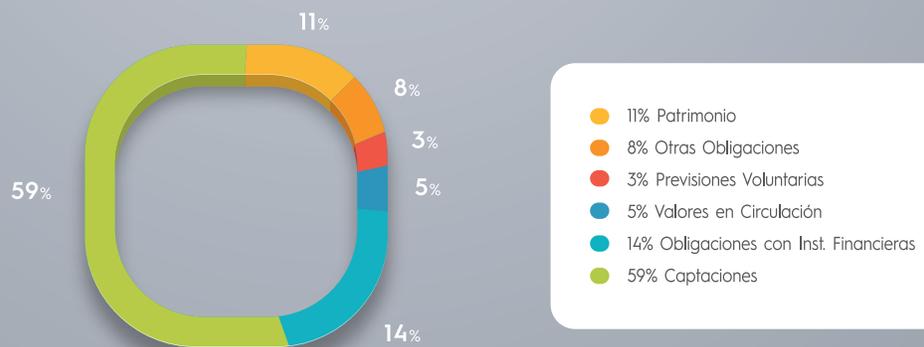
Al 31 de diciembre 2019



- 3% Activo Fijo
- 1% Otros Activos
- 22% Disponibilidades
- 8% Inversiones
- 66% Cartera Neta

Composición del Pasivo y Patrimonio

Al 31 de diciembre 2019

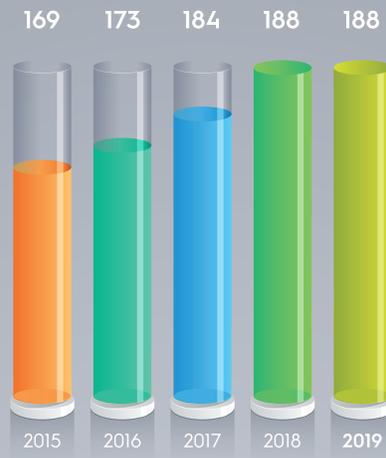


- 11% Patrimonio
- 8% Otras Obligaciones
- 3% Previsiones Voluntarias
- 5% Valores en Circulación
- 14% Obligaciones con Inst. Financieras
- 59% Captaciones

Evolución de la Cartera Bruta

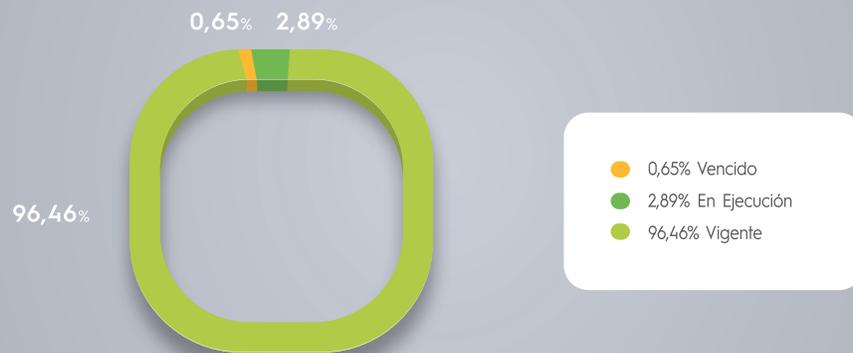
Período del 2015 - 2019

En Millones de \$us.



Composición de la Cartera por Estado

Al 31 de diciembre 2019



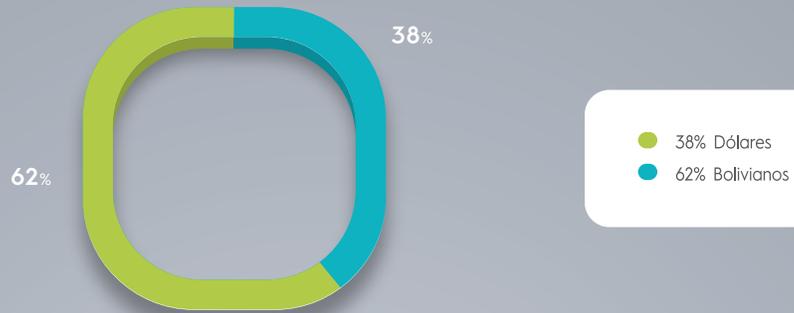
Composición de la Cartera por Tipo de Crédito

Al 31 de diciembre 2019



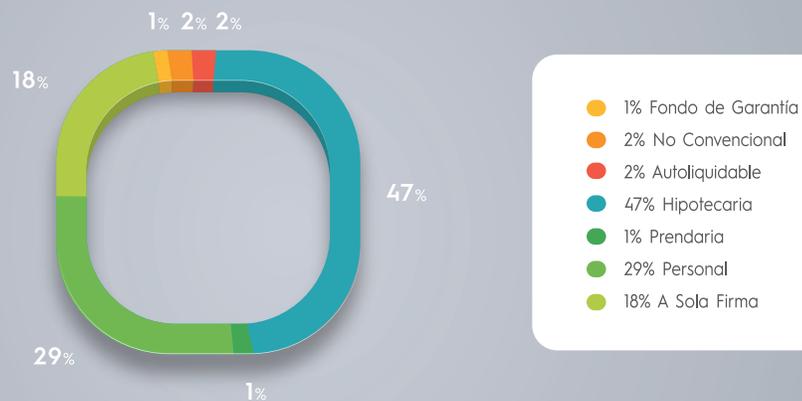
Composición de la Cartera por Moneda

Al 31 de diciembre 2019



Composición de la Cartera según su Garantía

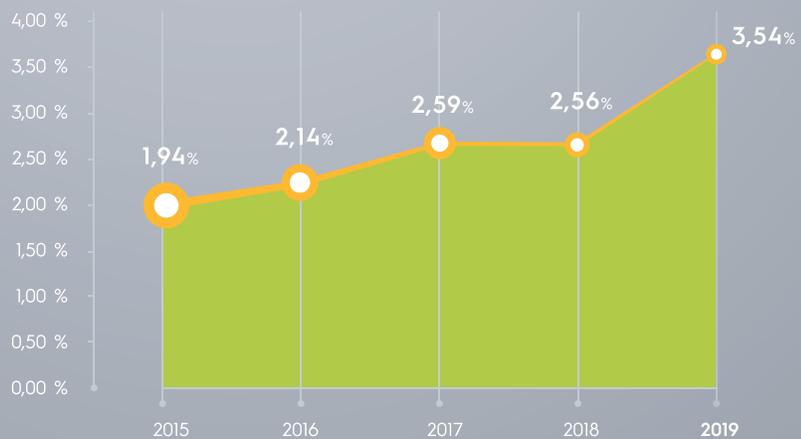
Al 31 de diciembre 2019



Evolución de Índice de Morosidad

Período del 2015 - 2019

En Porcentajes.



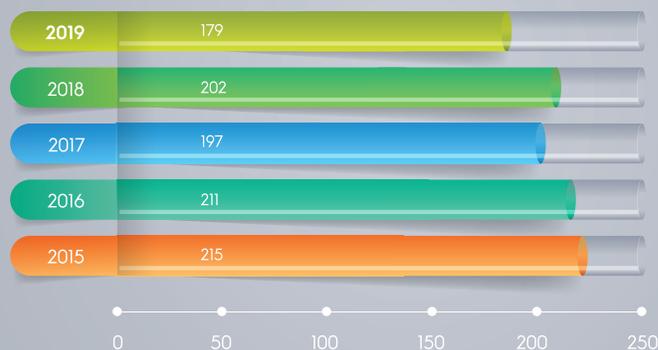
Evolución de las Previsiones

Período del 2015 - 2019
En Miles de \$us.



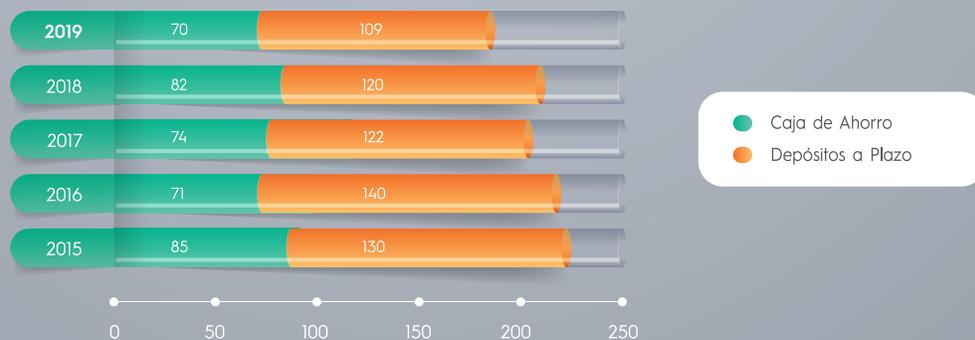
Evolución de las Captaciones

Período del 2015 - 2019
En Millones de \$us.



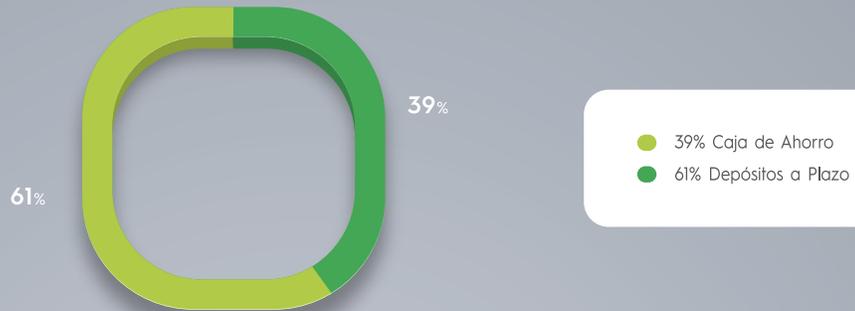
Evolución de las Captaciones por Tipo de Depósito

Período del 2015 - 2019
En Millones de \$us.



Composición de las Captaciones

Al 31 de diciembre 2019



Evolución de las Captaciones por Moneda

Período del 2015 - 2019

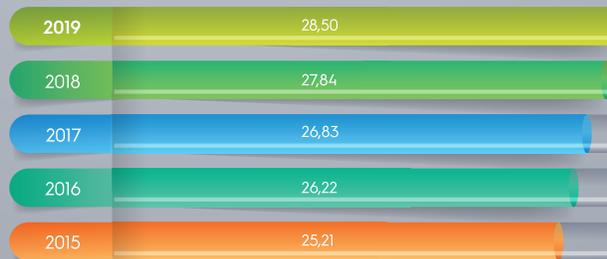
En Miles de \$us.



Evolución del Patrimonio Neto

Período del 2015 - 2019

En Millones de \$us



Evolución del Capital Social

Período del 2015 - 2019

Expresado en miles de \$us.



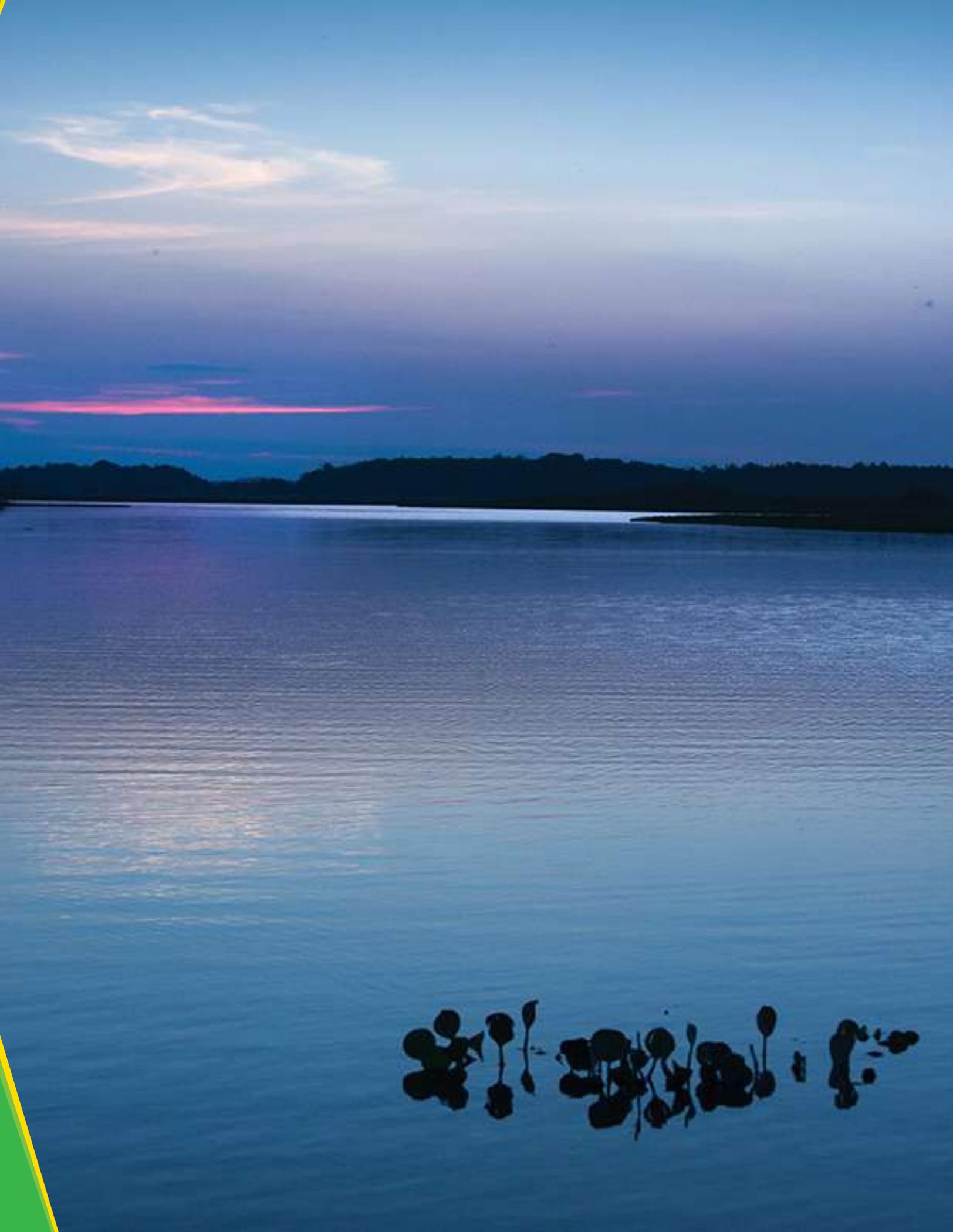
Número de Operaciones





INFORME

de Responsabilidad Social Empresarial
y Función Social



Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA GESTIÓN 2019

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno RL. en la ejecución de su plan anual empresarial contempla un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, desarrollado durante la gestión 2019 considerando las leyes emitidas por el Estado Plurinacional de Bolivia referidas al tema, la normativa emitida por la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI) y normas internas de la Institución.

Los Pilares de la Responsabilidad Social Empresarial

Busca equilibrio en el largo plazo:

- Encontrar la verdadera dimensión económica institucional y sus opciones de desarrollo y crecimiento.
- Mantener una cultura medio ambiental a través del progreso económico y la capacidad emprendedora para fomentar un crecimiento responsable.

- Protección del medio ambiente con políticas orientadas a que los recursos utilizados protejan el patrimonio ambiental.
- Dimensión social mejorando el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, de la comunidad, así como de los grupos de interés.

Marco Normativo de referencia

- Ley de Servicios Financieros N° 393.
- Ley General de Cooperativas No. 356.
- La Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitidas por ASFI.
- Estatuto Orgánico y Normas Internas de la Cooperativa.

Lineamientos de ASFI en la Gestión de RSE

- Rendición de cuentas ante la sociedad en general.
- Transparencia.

- Comportamiento ético.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Cumplimiento de las leyes y normas.
- Respeto a los derechos humanos.
- Contar con una calificadora de Desempeño Social.
- Incluir en el Plan Estratégico Institucional el Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Lineamientos de ASFI en la Gestión de la Función Social

- Brindar servicios financieros con calidad y calidez.
- Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos, optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.
- Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.
- Establecer objetivos para el cumplimiento de la función social de los servicios financieros.
- Adecuar el PEI con los objetivos establecidos de la función social.

Rol de Gobierno Corporativo

Impulsa a todos los niveles de la Cooperativa a la conciencia y alineamiento bajo los principios cooperativos a ser una Institución más responsable y sostenible, no solo por nuestros socios, sino para la comunidad en su conjunto, bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad.

Políticas estratégicas que guiarán nuestra gestión de RSE

- Respeto a los derechos humanos.
- Inclusión de sectores desatendidos.
- Comportamiento ético y transparente.
- Condiciones laborales saludables.
- Impulsar la educación financiera.
- Fortalecer el aparato productivo.
- Compromiso de apego a la ley y lucha contra la corrupción.
- Promover acciones de preservación del medio ambiente.
- Políticas coherentes de contratación de proveedores.
- Contribuir al desarrollo sostenible de la Sociedad.
- Inculcar los principios de la RSE en su estructura organizacional.
- Establecer mecanismos de control y herramientas de Gestión de la RSE.

Durante la gestión 2019 la Cooperativa alineó los objetivos de Función Social Empresarial a su Plan Estratégico Institucional también basado en el compromiso de cuidar el medio ambiente y así contribuir al bienestar de la sociedad, constituyéndose en agente que apoyen e incentiven el desarrollo sostenible generando impactos positivos en los grupos de interés con que participa y el medio en que vive.

La Cooperativa en su accionar de Responsabilidad Social ha obtenido los siguientes resultados en la ejecución de Plan Institucional:

Se ha mantenido debidamente informados de la Responsabilidad Social Empresarial en la Institución a todos los miembros que forman parte de la estructura organizacional, incluyendo el cuerpo directivo.

Para llevar adelante este objetivo se realizaron capacitaciones orientadas a fortalecer la gestión de Responsabilidad Social y Función Social en la Cooperativa, a través de un plan dirigido a mantener actualizados a los directivos y los colaboradores mediante cursos presenciales y a través de nuestra página Web en la Red por Intranet.

- Directores del Consejo de Administración y Vigilancia,
- Gerentes y Sub Gerentes de todas las áreas,
- Jefes de Negocios y Jefes Operativos,
- Gerentes de Agencias,
- Colaboradores operativos,
- Colaboradores en periodo de prueba y que se encuentran en entrenamiento.

Los temas tratados se relacionaron con la concientización de:

- La Responsabilidad Social Empresarial.
- La Función Social en las Empresas de Servicios Financieros.
- El marco normativo de referencia.

- Cómo mantener a todos los colaboradores y directivos de la Cooperativa debidamente informados con esta normativa.
- Como mantener un comportamiento ético en la organización.

Otros aspectos gestionados:

- Concienciación de la Responsabilidad Social en la organización.
- Como debe generarse la Responsabilidad Social en todos los niveles de la organización.
- Concienciación de cómo se comporta una empresa cuando es responsable con la sociedad y la confianza que genera.
- Concienciación sobre el deber que tenemos para cumplir el mandato de las leyes y toda la normativa emitida por las Autoridades responsables de la fiscalización del Sistema Financiero.
- Cómo debemos administrar adecuadamente los recursos y cómo debemos generar negocios para que la Institución sea rentable en el tiempo con Responsabilidad Social.
- Cómo mantener la ética y la transparencia en todo el accionar de la organización.
- Cómo trasladar el mayor beneficio para la comunidad.

Los Beneficios de ser Socialmente Responsable

- La disminución de conflictos que pueden presentarse (internos y externos).

- La valorización de la imagen institucional.
- Obtener mayor lealtad de nuestros socios y clientes.
- Poder desarrollar mayor capacidad para obtener y mantener talentos.
- Flexibilidad y capacidad de adaptación.
- Que el negocio sea sostenible en el largo plazo.
- Un mayor acceso a mercados.

Promoviendo la Conciencia Medio Ambiental dentro de la Institución

Como medida de prevención sobre el cuidado del medio ambiente dentro de su programa de Responsabilidad Social y Función Social, la Cooperativa Jesús Nazareno, promueve la concienciación sobre el cuidado del Medio Ambiente, las medidas impartidas fueron las siguientes:

- Se elaboró un plan de evaluación y modificación de procedimientos para disminuir el uso de papel.
- Se comenzó a ejecutar el plan para la sustitución de bombillas eléctricas en las oficinas de mayor consumo.
- Se modificaron procedimientos y funciones en el aplicativo financiero orientado a la no impresión de formularios que podrían ser omitidos.
- Se desarrollaron funciones en el aplicativo virtual facilitando su funcionalidad e incorporando nuevos servicios.
- Concientización a los colaboradores a través de nuestra red Intranet, con mensajes sobre ahorro de papel, agua, energía eléctrica, y el reciclaje de papel.

Cuidado del Medio Ambiente entre los Colaboradores

Proyecto de Ahorro de Papel

En la gestión 2019, el proyecto se concentró en la reutilización de papel en las oficinas urbanas, provinciales y sucursales de la Cooperativa. Para reforzar el objetivo se realizaron mensajes de concientización sobre el cuidado del medio ambiente, resaltando el ahorro de papel y energía eléctrica.

La Cooperativa durante la gestión 2019 entregó más de 1200 bolsas de papel reciclable a la Fundación Amigos y Familiares de Niños con Cáncer (AFANIC).

Proyecto de Ahorro de Energía Eléctrica

El proyecto de ahorro de energía se concentra en reducir el consumo de energía eléctrica durante la jornada laboral de la Cooperativa. En la gestión 2019, se cambiaron las bombillas de alto consumo por los sensores en los pasillos de la Oficina Central para controlar el encendido y apagado automático de los focos, también en baños y cocinas. Para la gestión 2020 se pretende continuar en otras oficinas de la Cooperativa.

Acciones Medio Ambientales

Dentro de las acciones medio ambientales se ha llevado adelante la campaña de arborización denominada "Plantando un Bosque", con la participación de los miembros de los Consejo de Administración y Vigilancia, colaboradores de las distintas oficinas en la ciudad de Santa Cruz, colaboradores de las

oficinas de Warnes y Montero en coordinación con la Honorable Alcaldía Municipal de Santa Cruz de la Sierra.

En esta actividad se logró sembrar más de 400 plantines de diferentes especies nativas de la región proporcionadas por la Honorable Alcaldía Municipal de Santa Cruz. En esta oportunidad se definió como lugar de la actividad el “CAMBODROMO” ubicado sobre el 4to anillo y Avenida Mutualista, los resultados fueron del 100% de efectividad.

Señalética Cuidado del Medio Ambiente

Otra medida efectuada por la Cooperativa está centrada en las señaléticas y anuncios en los medios audiovisuales en el interior de sus oficinas, bajo el lema “El cuidado del medio ambiente es nuestro compromiso” se han socializado una serie de mensajes en diferentes espacios y ambientes de la Cooperativa donde se ha considerado necesario reforzar la conciencia en los colaboradores y personal de servicio de apoyo.

Protocolo de Atención al Cliente y Socialización a los Colaboradores

Durante la gestión 2019 se dio cumplimiento al protocolo de atención al cliente, realizando diseño de los mensajes para su difusión a través de la red Intranet con pantallas para facilitar el recordatorio a los colaboradores sobre como contestar de manera correcta cuando ingresa una llamada telefónica interna como externa a la Cooperativa.

Se realizó la socialización del protocolo de atención al cliente y se verificó si efectivamente se cumplía el mismo mediante llamadas telefónicas.

Servicio Financiero con Atención de Calidad y Calidez

Durante la gestión 2019 se realizaron capacitaciones de “Atención al Cliente con Calidad” y “Atención al Cliente con Calidez” con el objetivo de fidelizar, reforzar y mejorar la atención a nuestros socios y clientes. Participaron 172 colaboradores del front office en dichas capacitaciones.

Derechos Humanos – Atención con Calidez

Durante la gestión 2019 se realizaron 6 capacitaciones relacionadas a:

- Protocolo de atención en los procesos críticos.
- Ejemplos de protocolo de atención al cliente.
- El poder de la base de datos aprendiendo a pedir referidos.
- Aprendiendo a generar una excelente impresión con el cliente.
- Mi compromiso en excelencia al servicio al cliente.

De estas capacitaciones se beneficiaron un total de 206 colaboradores, el objetivo era priorizar la atención al cliente con calidez.

Mantener un buen Ambiente de Trabajo y Comportamiento Ético

• Ambiente de trabajo

La Cooperativa orienta su esfuerzo hacia la satisfacción laboral. Los colaboradores son el valor agregado para el cumplimiento de sus objetivos,

por eso nuestra Institución cuida de las relaciones laborales, considerando los siguientes aspectos:

- **Estructura organizacional**

La Cooperativa realizó importantes cambios en su estructura organizacional para una mejor segregación de funciones, mayor equidad y distribución de tareas.

- **Plan de carrera**

Una de las políticas atractivas de retención que tiene la Cooperativa en cuanto a gestión humana es

la carrera profesional, brindando oportunidades a los colaboradores para desarrollar su crecimiento profesional; priorizando que las vacancias sean cubiertas con ascensos internos, optando por selección externa cuando al interior no se encuentran las competencias requeridas.

Para promover la competitividad y generar oportunidades de crecimiento se impartieron talleres de formación de los cargos con mayor oportunidad de crecimiento.

Taller de formación	Nº participantes	Personal promovido - talleres
Ejecutivo de Cuentas	15	3
Ejecutivo de Negocio	17	2
Jefe Operativo	17	2
Gerente de Agencia	16	1
	65	8

- **Equidad de género**

La Cooperativa mantiene su diversidad e igualdad de oportunidades. La relación de mujeres/hombres representa un 49% y 51% respectivamente, manteniendo una proporción homogénea valorable en su equipo de trabajo. Por otra parte, se puede mencionar que el personal femenino representa un 24% en cargos ejecutivos con relación a un 76% de varones; significando que la Cooperativa no se basa en el género para promover o designar a sus ejecutivos sino que prevalecen las capacidades de las personas.

- **Evaluación de desempeño**

El modelo de evaluación por competencias que aplica la Cooperativa, es una herramienta de medición que combina objetivos y competencias, orientando el esfuerzo hacia el logro de las metas de cada puesto; considerada una de las más modernas, se aplica en organizaciones que realmente están comprometidas con el desarrollo de sus Recursos Humanos.

- **La evaluación de desempeño**

La evaluación se gestiona anualmente; intervienen el evaluado y evaluador, jefe inmediato superior,

así como la participación de la Unidad Desarrollo Organizacional para validar que la evaluación sea objetiva, justa, además que exista la retroalimentación. Lo más importante es que se toman acciones, como por ejemplo; cerrar brechas para mejorar las competencias, nivelación de salario, promoción de cargo, ratificación y mejoras de proceso.

• Capacitación y desarrollo

Para facilitar el aprendizaje, los colaboradores estén aptos para desarrollar sus tareas de forma eficiente, fortalecer los conocimientos y promover la competitividad; anualmente la Cooperativa elabora su plan anual de capacitación. En su construcción considera las brechas de las evaluaciones de desempeño, las necesidades de las diferentes unidades, los nuevos proyectos o nuevos procesos, así como las exigencias de ASFI y otros entes reguladores.

• Vacaciones

La Cooperativa promueve como sanas prácticas el uso de la vacación anual, misma que se viene ejecutando con buenos resultados.

• Salarios

La política de compensación tiene en cuenta la rentabilidad de la Cooperativa, responsabilidades del cargo, rendimiento individual y las prácticas de mercado. La Cooperativa promueve e incentiva la productividad a través de bonos por cumplimiento de metas. De acuerdo a evaluación de desempeño que contempla el nivel productividad se han nivelados los salarios, más que todo en promoción de cargos. Se mantiene una práctica de pagos puntuales de salarios, aguinaldo y primas.

• En conclusión

Toda esa gestión con los recursos humanos, equilibrio en las responsabilidades asignadas de acuerdo a la estructura organizacional, el plan de carrera, igualdad de oportunidades de género, la evaluación por competencias, la formación continua, plan de vacación, salarios competitivos, acompañado de la estabilidad laboral y el trato humano y respetuoso que brinda la Cooperativa, generan la satisfacción de nuestro personal, como se muestra en los resultados positivos de las evaluaciones de los últimos 4 años.

Detalle	2016	2017	2018	2019
Capacitación	85%	85%	76%	161%
Plan de carrera – colaboradores promovidos	75	75	71	33
Evaluación de desempeño	90%	90%	87%	86%
Vacaciones	95%	95%	90%	86%
Índice de rotación	26%	26%	37%	25%

Comportamiento Ético

En la Cooperativa, durante la gestión 2019, se realizaron 16 capacitaciones sobre “Comportamiento Ético” cuyos contenidos fueron temas relacionados con nuestro Código de Ética y Código de Conducta y bajo estos parámetros se logró capacitar a 151 colaboradores.

Encuesta de Satisfacción a los Consumidores Financieros

- La Cooperativa Jesús Nazareno en la gestión 2019 llevó a cabo la 3ra Encuesta de Satisfacción a los Consumidores Financieros, con el objetivo de conocer los siguientes resultados:
- La valoración de los Productos y Servicios.
- Reputación Financiera.
- Lealtad de los socios a la Cooperativa.

Se realizó la encuesta en 6 agencias de Santa Cruz (Oficina Central, Agencia 24 de Septiembre, Agencia Mutualista, Agencia Sur, Agencia Andrés Ibáñez y Agencia La Ramada), haciendo un total de 500 encuestados. La herramienta utilizada fue un cuestionario estructurado con preguntas destinadas a evaluar las necesidades de los Consumidores Financieros, bajo estos objetivos específicos:

- Determinar la percepción de la imagen corporativa entre sus socios.
- Medir la calidad con que se brinda la atención a los socios y clientes por los colaboradores.
- Medir el nivel de satisfacción de los socios y clientes respecto al desempeño de los servicios

financieros, presentados por nuestra plataforma virtual.

- Identificar las expectativas de los socios para con los servicios financieros de la CJN.

Los resultados del estudio obtuvieron una puntuación del 90% del objetivo alcanzado.

Promover un Programa de Educación Financiera

Para dar cumplimiento a la Normativa de la Autoridad de Fiscalización del Sistema Financiero (ASFI) se diseñó un programa de Educación Financiera, ejecutado en 2 matrices “Educación e Información”

Matriz de Educación

Se realizaron 6 talleres en las ciudades de Cobija y Cochabamba, capacitando a más de 500 participantes socios y no socios. Dichos talleres fueron ejecutados en los periodos de marzo a diciembre de 2019, abordando los siguientes temas:

- Derechos, obligaciones del Consumidor Financiero y de los productos y servicios contratados. Los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia.
- Ahorro, presupuesto, créditos, CIC, productos financieros características de sus usos.
- Sistema Financiero, rol y función de ASFI.
- ¿Qué es, cómo y qué tipo de garantías no convencionales existen?
- ¿Qué son y cuáles son las ventajas de uso de las transacciones electrónicas?
- Medidas de seguridad de la anterior familia y nueva familia de billetes.

Matriz de Información

Dentro de la matriz de Información se realizaron 6 actividades, que fueron difundidas mediante videos, publicaciones en Facebook y folletería educativa en las pantallas dentro de la Cooperativa, bajo el siguiente temario:

- Derechos, obligaciones del consumidor financiero y de los productos y servicios contratados. Los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia.
- Ahorro, presupuesto, créditos, CIC, productos financieros características de sus usos.
- Sistema Financiero, rol y función de ASFI.
- ¿Qué es, cómo y qué tipo de garantías no convencionales existen?
- ¿Qué son y cuáles son las ventajas de uso de las transacciones electrónicas?
- Medidas de seguridad de la anterior familia y nueva familia de billetes.

Organizaciones con Fines Sociales

Durante la gestión 2019 se realizaron contribuciones mensuales a las Fundación de Damas Voluntarias de Santa Cruz (DAVOSAN), Fundación de Centros de Rehabilitación de Niños Quemados (CERNIQUEM), Fundación Síndrome de Down (FUSINDO) y a Siervas Ministras de los Enfermos.

Crédito Productivo

Lo planificado para la gestión 2019 con relación a los créditos productivos en la Cooperativa ha superado

las metas establecidas. Los créditos fueron otorgados en su mayoría a ganaderos orientando a fomentar la inversión y operaciones sobre todo con garantías no convencionales. Estos créditos fueron destinados a los siguientes sectores:

- Avícola.
- Porcino.
- Caprino.
- Bovino.
- Manufacturas.
- Turismo.

Policonsultorio Médico

La Cooperativa cuenta con un Policonsultorio Médico, brindando atención a todos sus socios activos en las especialidades de:

- Medicina General.
- Pediatría.
- Ginecología.
- Odontología.
- Enfermería.

Se realizaron campañas periódicas de salud orientadas al beneficio común de los socios, como ser:

- Campaña de Limpieza y Fluorización Dental (Dirigida a todos los socios)
- Toma de Papanicolau (Prevención del Cáncer Cervicouterino)

- Desparasitación y Control de Peso (Niños y adultos)
- Densitometría Ósea (Mujeres a partir de los 35 años)
- Campaña de Gastritis (Para Adultos)
- Ecografía ginecológica
- Colesterol – Triglicéridos (Adultos)
- Prevención de Caries (Niños y adultos)
- Control de Glicemia (Niños y Adultos)
- Evaluación General Odontológica (Niños y adultos)
- Prueba de Funcionamiento Hepático (Adultos)

Durante la gestión 2019 se desarrollaron 35 campañas beneficiando a 868 socios y no socios.



Sra. María Cristina Rojas Hurtado
JEFE DPTO. DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y RSE

PUNTOS

de Atención y Atm





Río Omi, dentro de la Reserva de la Parícuta Barba Azul, en el corazón mismo del Beni.

AGENCIAS

Puntos de Atención

Agencias Urbanas - Santa Cruz

Oficina Central

Calle La Paz N° 270, Telf.: 363-8000

Agencia Sucre

Calle Sucre N° 384, Telf.: 363-8351

Agencia 24 de Septiembre

Calle 24 de Septiembre N° 689, Telf.: 363-8301

Agencia Plaza 24 de Septiembre

Plaza 24 de Septiembre, calle Junín esq. calle Libertad, Telf.: 363-8361

Agencia Mercado Mutualista

Av. Japón N° 3557, Barrio San Juan Macías, Telf.: 363-8465

Agencia La Ramada

Av. Isabel la Católica N° 374, Telf.: 363-8431

Agencia Abasto

Av. Roque Aguilera casi esq. Av. Pirai, Oficina N° 5 Telf.: 363-8401

Agencia Alto San Pedro

Zona Alto San Pedro, calle Entre Ríos esquina 3er Anillo Interno N° 365, Telf.: 363-8381

Agencia Hipermaxi Norte

3er. Anillo Interno y Av. Cristo Redentor, en instalaciones del Supermercado Hipermaxi Norte, Telf.: 363-8405

Agencia Shopping Fidalga

Av. Cristo Redentor y 3er. Anillo Interno, en instalaciones del Supermercado Shopping Fidalga, Telf.: 363-8482

Agencia Santos Dumont

Av. Santos Dumont N° 3295, entre 3er. y 4to. Anillo Telf.: 363-8411

Agencia Sur

Av. Santa Cruz (2do. Anillo), entre Av. San Aurelio y Av. 3 Pasos al Frente, Telf.: 363-8240

Agencia Villa 1° de Mayo

Av. 1° de Mayo N° 509, casi esq. Calle 12 Oeste, Telf.: 363-8421

Agencia 7 Calles

Calle Vallegrande N° 239, Mercado 7 Calles Telf.: 363-8371

Agencia Pampa de la Isla

Carretera a Cotoca entre 6to. y 7mo. Anillo, Telf.: 363-8347

Agencia Andrés Ibañez

Av. Paurito, Telf.: 3-638045

Agencia Mercado Mayorista Abasto

Instalaciones del Centro de Abastecimiento Mayorista Abasto, 8vo. Anillo Doble Vía La Guardia, Telf.: 3-638472

Agencia Mercado Minorista La Ramada

Módulo Administrativo del Mercado Minorista Municipal La Ramada Av. San Martín de Porres, entre Av. Mariscal Santa Cruz y Moscú, 6to. Anillo, Telf.: 363-8440

Agencia Mercado Minorista Los Pozos

Av. Alemana, entre 7mo. y 8vo. Anillo, frente al nuevo Mercado Minorista Los Pozos, Telf.: 3-638368

Oficina Externa

Pampa de la Isla

Carretera a Cotoca esq. 5to. Anillo, predios del Matadero Municipal Pampa de la Isla, Telf.: 363-8428

Ser

2do. Anillo Av. Cristobal de Mendoza entre calles Manuripi y Orton, (Secretaría de Recaudaciones HAM), Telf.: 363-8441

Sempla

Av. Doble Vía La Guardia, entre 5to. y 6to. Anillo, en instalaciones de Sempla, Telf.: 363-8442

Prefectura de Santa Cruz

Av. Omar Chávez Ortiz, entre 1er. y 2do. Anillo, en el Edificio de la Prefectura, Telf.: 359-8085

Oficina Externa Cotoca

Plaza Principal 8 de Diciembre acera Norte, en predios de la Alcaldía Municipal, Telf.: 363-8429

Seguridad Ciudadana

Calle La Riva, esquina Cañoto, Telf.: 363-8470

Distritos

Distrito 5

Av. Alemana Calle Urano s/n, 2 cuadras antes del 6to. Anillo, Telf.: 363-8233

Distrito 9

Calle 1, entre las calles San Miguel y San Antonio, Barrio 26 de Febrero, a 1 cuadra de la Av. Radial 13 y 5to. Anillo Telf.: 363-8386

Santa Cruz - Municipios y Provincias

Agencia La Guardia

Carretera Doble Vía La Guardia (Antigua Carretera Scz- Cbba), al lado del Mercado Central, Telf.: 363-8448

Agencia Warnes

Calle Recaredo Roda N° 161, Telf.: 363-8461

Agencia Montero

Calle 24 de Septiembre N° 121, Telf.: 363-8452

Agencia Camiri

Plaza principal 12 de Julio Acera Este N° 10, Telf.: 952-2542

Agencia Mairana

Av. Abaroa esq. Av. Miltón Nuñez, Telf.: 948-2375

Agencia Arroyo Concepción

Av. Luis Salazar de la Vega N° 1000, casi esquina calle 21 de Septiembre, Telf.: 978-3198

Agencia Puerto Suárez

Av. Bolívar N° 100, Telf.: 97-62277

Agencia Roboré

Calle Gabriel René Moreno, Telf.: 974-2558

Agencia Yapacaní

Av. Epifanio Ríos, esquina Av. Melchor Pinto, S/N Junta Vecinal "Heroínas", Telf.: 363-8338

Otros Departamentos

Pando

Agencia Cobija

Calle Bruno Racua S/N esq. calle La Paz, Telf.: 842-2126

Beni

Agencia Riberalta

Av. Dr. Antonio Vaca Díez esquina Av. Dr. Juan de Dios Martínez s/n, Telf.: 852-2431

Oficina Externa Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta

Calle Nicolás Suárez N° 37, instalaciones de la Honorable Alcaldía Municipal, Telf.: 852-2431

Agencia Guayaramerín

Calle Mariscal Santa Cruz esquina Av. 24 de Septiembre, Telf.: 855-3039

Cochabamba

Sucursal Cochabamba

Calle 25 de Mayo N° 265, Entre Bolívar y Sucre, Telf.: 442-59247, Fax.: 442-59251

Agencia La Cancha

Calle Honduras N° 517, esquina Av. San Martín, Telf.: 442-59251

Agencia Quillacollo

Calle Ballivián esq. calle Pando, Telf.: 442-5927071

Agencia Panamericana

Av. Panamericana s/n casi esquina calle Santa Cristina, Telf.: 442-59247

Sucre

Agencia Chuquisaca

Calle España N° 126, Telf.: 46447157

RED

Cajeros Automáticos

Santa Cruz - Ciudad

Oficina Central

Calle La Paz N° 270

Oficina Central 1

Calle La Paz N° 270

Agencia Sucre

Calle Sucre N° 384

Agencia 24 de Septiembre

Calle 24 de Septiembre N° 689

Agencia Plaza Principal

Calle Junín, esquina Libertad

Agencia Mercado Mutualista 1

Av. Japón N° 3557, 3er. Anillo Externo

Agencia Mercado Mutualista 2

Av. Japón N° 3557, 3er. Anillo Externo

Agencia La Ramada

Calle Isabel la Católica N° 374

Agencia Abasto

Av. Roque Aguilera casi esquina Av. Piraf Of. N° 5

Agencia Mayorista Abasto

Instalaciones del Centro de Abastecimiento Mayorista Abasto, 8vo. Anillo Doble Vía La Guardia

Agencia Mercado Mayorista Abasto 1

Instalaciones del Centro de Abastecimiento Mayorista Abasto, 8vo. Anillo Doble Vía La Guardia

Mercado Mercado Minorista La Ramada

Av. San Martín de Porres, entre Av. Mariscal Santa Cruz y Moscú

Agencia Mercado Minorista Los Pozos

Av. Alemana entre 7mo. y 8vo. Anillo

Mercado Mutualista

Av. Japon N° 3557, 3er. Anillo Externo

Agencia Alto San Pedro

Calle Entre Ríos N° 365, esq. 3er. Anillo Interno
Zona Mercado Alto San Pedro

Agencia Santos Dumont

Av. Santos Dumont, entre 3er. y 4to. Anillo

Agencia Villa 1° de Mayo

Av. 1° de Mayo N° 509, casi esquina Calle 12 Oeste

Agencia 7 Calles

Calle Vallegrande N° 239

Agencia Pampa de la Isla

Carretera a Cotoca entre 6to. y 7mo. Anillo

Agencia Sur

Av. Santa Cruz N° 1279 entre Av. San Aurelio y Av. 3 Pasos al Frente

Agencia Andrés Ibañez

Av. Paurito

Agencia Hipermaxi Norte

Av. Cristo Redentor, entre 3er. Anillo Interno, en instalaciones del supermercado Hipermaxi Norte

Agencia Shopping Fidalga

Av. Cristo Redentor y 3er. Anillo Interno, en Instalaciones del Supermercado Fidalga

Pampa de la Isla

Carretera a Cotoca 5to. Anillo, predios del Matadero Municipal Pampa de la Isla

Intendencia Municipal

Calle Isozo esquina Irala

Prefectura de Santa Cruz

Av. Omar Chávez Ortiz, entre 1er. y 2do. Anillo

Doble Vía La Guardia 6to. Anillo

Av. Doble Vía La Guardia, entre 5to. y 6to. Anillo

Km6 Doble Vía La Guardia

Av. Doble Vía La Guardia km6, zona El Bajío

Universidad Autónoma Gabriel René Moreno

Av. Centenario entre 1er. y 2do. Anillo

Avenida Bush

Av. Busch entre 2do. y 3er. Anillo, en los predios de la U.A.G.R.M.

Caja Nacional de Salud 1

Av. Irala, en instalaciones de la Caja Nacional de Salud

Caja Nacional de Salud 2

Av. Cañoto, en instalaciones de la Caja Nacional de Salud

Avenida Virgen de Cotoca

Av. Virgen de Cotoca esquina Pasillo 1 a 2 cuadras del 2do. Anillo

Edificio Hot Burger

Av. Alemana, esq. Calle 6, edificio Hot Burger, entre 3er. y 4to. Anillo, zona Norte

Avenida Beni

Av. Beni entre 3er. y 4to. Anillo

Terminal Bimodal

3er. Anillo Interno entre Av. 3 Pasos al Frente y Av. Brasil

4to. Anillo casi Av. 3 Pasos al Frente

4to. Anillo esq. calle Julio Verne casi

Avenida 3 Pasos al Frente

4to. Anillo entre Av. Beni y Alemana, Limco II

4to. Anillo entre Av. Beni y Alemana

Avenida Cristóbal de Mendoza

Av. Cristóbal de Mendoza N° 624 sobre el 2do. Anillo entre Av. Beni y Alemana

Avenida Roca y Coronado

Av. Roca y Coronado esq. Calle Postrer Valle entre 2do. y 3er. Anillo

Hipermaxi Equipetrol

Supermercado Hipermaxi Equipetrol, Av. San Matín, esquina 4to. Anillo

Las Brisas

Av. Cristo Redentor y 4to. Anillo, en el Centro Comercial Las Brisas

Makro Parke

Centro Comercial Macro Parke, Av. Paragua 4to. Anillo

Canal Isuto

Av. Noel Kempff Mercado (3er. Anillo Interno), y Av. La Salle

Hipermaxi Mutualista

Av. Mutualista y 3er. Anillo Interno, en instalaciones del Hipermaxi Mutualista

Santa Cruz - Municipios y Provincias

Agencia La Guardia

Carretera Doble Vía La Guardia (Antigua Carretera Scz-Cbba), al lado del Mercado Central

GAM Cotoca

Plaza principal 8 de Diciembre

Agencia Camiri

Frente a Plaza principal 12 de Julio, Acera Este N° 10

U. A. G. R. M. Camiri

Av. Humberto Suárez Roca, en los predios de la Facultad Integral del chaco (U. A. G. R. M.)

Agencia Montero

Calle 24 de Septiembre N° 121

Agencia Warnes

Calle Recaredo Roda N° 161

Agencia Mairana

Av. Abaroa esquina Av. Miltón Nuñez

Agencia Roboré

Calle Gabriel René Moreno, entre calles Ingavi y La Paz

Agencia Yapacaní

Av. Epifanio Ríos, esquina Av. Melchor Pinto

Agencia Puerto Suárez

Avenida Bolívar N° 100

Agencia Arroyo Concepción

Av. Luis Salazar de la Vega N° 1000

Otros Departamentos

Pando

Agencia Cobija

Calle Bruno Racua N° 76 esq. calle La Paz

Beni

Agencia Riberalta

Av. Dr. Antonio Vaca Díez esq. Av. Dr. Juan de Dios Martínez N° s/n

Agencia Guayaramerin

Calle Mariscal Santa Cruz esq. Av. 24 de Septiembre

Cochabamba

Sucursal Cochabamba

Calle 25 de Mayo N° 265, entre calles Sucre y Bolívar

Agencia La Cancha

Calle Honduras N° 517, esq. Av. San Martín

Agencia Quillacollo

Calle General Pando, esq. Calle Ballivián

Agencia Panamericana

Av. Panamericana s/n casi esquina calle Santa Cristina

Plaza Sucre

Calle Bolívar esq. Pasteur frente plazuela Sucre

Sucre

Agencia Chuquisaca

Calle España N° 126

Esta entidad es supervisada por ASFI, calificada por AESA Ratings
www.jesus-nazareno.coop

