



# 2020

Memoria Anual



2020

Memoria Anual



# CONTENIDO

1

---

Página 7  
Directorio, Personal Ejecutivo y  
Administrativo

2

---

Página 11  
Informe de Actividades del Consejo de  
Administración

3

---

Página 19  
Informe Anual del Inspector de Vigilancia

4

---

Página 23  
Informe del Consejo de Vigilancia

5

---

Página 27  
Informe de Gestión 2020

6

---

Página 41  
Calificación de Riesgo

7

---

Página 45  
Dictamen de los Auditores Independientes

8

---

Página 53  
Estados Financieros

9

---

Página 59  
Notas a los Estados Financieros

10

---

Página 101  
Gráficos Estadísticos

11

---

Página 111  
Informe de Responsabilidad Social  
Empresarial y Función Social

12

---

Página 119  
Puntos de Atención y Red de Cajeros  
Automáticos



# 1

Directorio, Personal Ejecutivo  
y Administrativo

## Directorio, Personal Ejecutivo y Administrativo

GESTIÓN 2020

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Prof. Juana Raquel Yavari de Rojas  
Lic. Hugo Evaldo Montes Vannuci  
Dra. Marcia Elena Baldivieso Müller  
Ing. Miguel Angel Herrera Westermann  
Dr. Luis Fernando Vaca Pereira Porras  
Lic. Elizabeth Keuchguerian de Benavides  
Sra. Rosa Souza Vaca de Alvarez  
Sra. Sandra Siles Velásquez  
Ing. Bayguel Baldivieso Plaza

### CONSEJO DE VIGILANCIA

Sr. Julio César Fiorilo Baya  
Sra. Nancy Menacho Aguilera  
Sra. Delia Rosales de Forteza  
Sra. María del Carmen Torrico de Téllez  
Dra. Nery Edith Valverde de Vaca

### COMITE ELECTORAL Y DE NOMINACIONES

Sr. Julio Aramayo Ríos  
Sra. Carmen Sonia Moreno de Velasco  
Sra. Celia Ingrid Encinas Vda. de Bejarano  
Sra. Yosmy Rosio Lino Paniagua

### EJECUTIVOS

Lic. Rolando Domínguez Soletó  
Lic. Juan Carlos Balcázar Espinoza  
Lic. Herland Serrano Mansilla  
Dr. Ruly Arteaga Chávez  
Lic. Javier Rueda Peralta  
Lic. Julio Cesar Miranda Franco  
Lic. Lorena Aguilera Franco  
Lic. Betty Gonzáles Gutiérrez  
Lic. Ericka Natshu Ramos Shimokawa  
Lic. Olvis Erick Saucedo Ortega

### CARGO

Presidenta  
Vicepresidente  
Secretaria  
Director Titular  
Director Titular  
Directora Titular  
Directora Titular  
Directora Suplente  
Director Suplente

### CARGO

Presidente  
Secretaria  
Directora Titular  
Directora Suplente  
Directora Suplente

### CARGO

Titular  
Titular  
Titular  
Suplente

### CARGO

Gerente General  
Sub-Gerente General  
Coordinador Gerencial  
Gerente de Asesoría Legal  
Gerente de Auditoría Interna  
Gerente de Operaciones  
Gerente de Negocios  
Gerente de Desarrollo Organizacional  
Subgerente Finanzas  
Gerente Sucursal Cochabamba

### ADMINISTRATIVOS

Lic. Rosita Jeanine Justiniano Paredes  
 Lic. Verónica Galvez Gil  
 Sr. Daniel Ignacio Vargas Da Silva  
 Lic. Johanns Enzo Arduz Sequeiros  
 Dr. Osman Vaca Montero  
 Lic. Carlos Paniagua Vélez  
 Lic. María Cristina Rojas Hurtado  
 Sr. Marco Aurelio Hurtado Ortiz

### GERENTES DE AGENCIAS URBANAS - SANTA CRUZ

Lic. Ronald Ricardo Blanco Sánchez  
 Lic. Melissa Forest Lara  
 Lic. Juan Luis Granier Romero  
 Lic. Lilian Telma Sosa Pedraza

Lic. Darwin Tellez Gutierrez  
 Ing. Karen Gabriela Montaña  
 Lic. Claudia Vaca Sansute  
 Lic. Alcides Montenegro Quiroz  
 Sr. Wilder Luizaga Beltran  
 Lic. Bianca Rivera Medina de Seas  
 Lic. Peter López Max  
 Lic. Ximena Zankis Saucedo  
 Lic. Oscar Acebey Ramos  
 Lic. Esmeralda García Flores  
 Lic. Selva Rosales Paniagua

### GERENTES DE AGENCIAS PROVINCIALES - SANTA CRUZ

Lic. Walter Penini Paz  
 Lic. Jhon Antony Corrales Chávez  
 Lic. Carlos Alberto Rojas Dorado  
 Lic. Shirley Amanda Flores Flores  
 Lic. José Luis Callejas Gálvez  
 Lic. Carlos Javier Campos Negrete  
 Lic. Sonia Denice Castedo Hurtado

### OTROS DEPARTAMENTOS

#### Beni

Lic. Bismark Jose Mendez Vaca  
 Sr. Enrique Alfonzo Mojica Berton

#### Cobija

Cr. Carla Alejandra Divico Oliveira

#### Cochabamba

Lic. Olvis Erik Saucedo Ortega  
 Lic. Feber Cristhian Chavez Parra  
 Lic. Carmen Rosario Quiroz Arauz  
 Lic. Israel Arcienega Ferrada

#### Chuquisaca

Lic. Juan Carlos Zapata Bilbao La Vieja

### CARGO

Jefe Dpto. de Administración  
 Jefe Dpto. de Desarrollo en TI  
 Jefe Dpto. de Infraestructura en TI  
 Jefe Dpto. de Operaciones  
 Jefe Dpto. de Procesos Legales  
 Jefe Dpto. de Prodepa Crédito  
 Jefe Dpto. de Imagen Institucional  
 Tesorería

### CARGO

Gerente de Agencia Central Santa Cruz  
 Gerente de Agencia 24 de Septiembre  
 Gerente de Agencia Andrés Ibáñez  
 Gerente de Agencia Mercado Mayorista Abasto y  
 Agencia Mercado Minorista Ramada  
 Gerente de Agencia Mercado Mayorista Los Pozos  
 Gerente de Agencia Mutualista  
 Gerente de Agencia Sucre  
 Gerente de Agencia Ramada  
 Gerente de Agencia Villa 1ero de Mayo  
 Gerente de Agencia Santos Dumont  
 Gerente de Agencia Abasto  
 Gerente de Agencia Shopping Fidalga  
 Gerente de Agencia Pampa de la Isla  
 Gerente de Agencia Sur  
 Gerente de Agencia La Guardia

### CARGO

Gerente de Agencia Montero  
 Gerente de Agencia Warnes  
 Gerente de Agencia Yapacaní  
 Gerente de Agencia Camiri  
 Gerente de Agencia Mairana  
 Gerente de Agencia Arroyo Concepción  
 Gerente de Agencia Roboré

### CARGO

Gerente de Agencia Ríberalta  
 Gerente de Agencia Guayaramerín

Gerente de Agencia Cobija

Gerente de Sucursal Cochabamba  
 Gerente de Agencia La Cancha  
 Gerente de Agencia Quillacollo  
 Gerente de Agencia Panamericana

Gerente de Agencia Chuquisaca



# 2

Informe de Actividades  
del Consejo de Administración

## Informe de Actividades del Consejo de Administración

### GESTIÓN 2020

Distinguidos Socios:

En mi condición de Presidente del Consejo de Administración, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Jesús Nazareno" RL, tengo el alto honor de presentar ante ustedes el informe de actividades correspondiente a la Gestión 2020.

Un evento impensable hace un año atrás ha marcado el paso del 2020 para el mundo entero, la Pandemia por COVID-19. En nuestro país se declaró la Emergencia Sanitaria en el mes de marzo, vivimos dos meses en cuarentena rígida, que luego se fue flexibilizando. A nivel mundial, los países han experimentado el colapso de sus sistemas de salud y se ha lamentado el deceso de más de 2 millones de personas. La actividad económica se vio disminuida a su mínima expresión y al concluir el año intenta recuperar su dinamismo, a pesar de que la propagación del virus aún no ha sido controlada, incluso en algunos países de Europa se vuelve a declarar cuarentenas

parciales por el rebrote de contagios y nuestro país experimenta el inicio de una nueva ola.

De acuerdo a datos del Banco Mundial, América Latina y el Caribe es la región más castigada por la pandemia, por lo que "se prevé que el Producto Interno Bruto (PIB) en la región retroceda un 7,9 por ciento en 2020", aunque advierte un crecimiento de 4 por ciento para 2021. Por su parte, este organismo internacional proyecta para Bolivia un panorama de crisis para el 2020, con una contracción del PIB de hasta -7,3 por ciento. Sin embargo, avizora mejores números para los siguientes años en Bolivia. Así, para 2021, la proyección de crecimiento es de 4 por ciento, y para 2022, de 3,8 por ciento.

Sumado a este escenario sanitario, nuestro País nuevamente vivió un período eleccionario, producto de las luchas ciudadanas experimentadas en el 2019,

que también se vio alargado por la pandemia y que concluyó en el mes de Octubre, con las Elecciones Generales.

En este contexto, el sistema financiero ha sido un pilar importante para la aplicación de las medidas económicas dictadas por el Gobierno transitorio que tuvo la dura tarea de contener la expansión de la pandemia y atender al mismo tiempo las necesidades básicas de la población en general, pero particularmente de los sectores de bajos ingresos que se vieron fuertemente impactados. Una de las medidas financieras que tiene directa repercusión en el funcionamiento del sistema financiero y puede afectar en el corto plazo a su estabilidad, es el diferimiento de pagos de créditos. No obstante, nuestra entidad, al 31 de diciembre de 2020, presenta resultados positivos con una utilidad de \$us.531.161.-, que se considera aceptable considerando las circunstancias. Mantenemos adecuada solvencia con un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP), superior al 19% y buenos niveles de cobertura de cartera en mora con provisiones totales por un 589%, para un Índice de Mora del 2.18%, siendo necesario mencionar que, debido a las disposiciones legales, un 12.8% del saldo de nuestra cartera se ha beneficiado con el diferimiento en su pago.

### 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.

Producto de la declaratoria de Emergencia Sanitaria y cuarentena, a partir del 20/03/2020 hasta el 24/04/2020, se suspendieron las reuniones presenciales del Consejo de Administración, para luego ser retomadas bajo la modalidad virtual. En ese sentido, durante el año 2020 se han realizado 41 reuniones en total.

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; el Informe de Productos y Servicios orientados a la Función 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: modificaciones a la estructura organizacional, aprobación del manual de organización, designación de gerencias interinas, designación y ratificación de ejecutivos, otorgación de poderes, implementación y actualizaciones de manuales y reglamentos administrativos, campañas promocionales de créditos y captaciones, tarifarios de tasas activas y pasivas, modificaciones a la política crediticia, 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; contratos de administración de fideicomisos y el estado de los mismos; apertura y cierre de agencias y cajeros automáticos; 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. Hemos considerado y aprobado en primera instancia los Estados Financieros y el Informe de Auditoría Externa de la Gestión 2019 que posteriormente fueron informados a la Asamblea de Socios para su aprobación definitiva, al igual que la Memoria Anual del mismo año. Hemos tomado conocimiento de las sanciones impuestas a la entidad por los entes reguladores. Se tomó conocimiento y se aprobó las medidas propuestas por la Gerencia, para dar cumplimiento a las disposiciones legales sobre diferimiento de créditos, así como también, para prevenir el impacto de una crisis económica como consecuencia de la Emergencia Sanitaria.

De igual manera, este Consejo aprobó el Presupuesto para la gestión 2020 y sus modificaciones, habiendo sido informado regularmente sobre los avances en su cumplimiento, así como también se aprobó la ampliación de la vigencia del Plan Estratégico Institucional para el período 2015-2020, toda vez que las condiciones del entorno no permitían realizar proyecciones de mediano y largo plazo. Asimismo, se ha considerado y aprobado el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 y el Presupuesto 2021.

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 extraordinaria. Asimismo, hemos tomado conocimiento de que en el mes de octubre 2020 se concluyó satisfactoriamente la inscripción en los registros correspondientes, de un Programa de Emisión de Bonos y que estamos en condiciones de realizar la primera emisión de Bonos que una Cooperativa de Ahorro y Crédito pondrá a la venta en el Mercado de Valores.

## 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.

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 2019 y los informes de rendición de cuentas de los consejeros, que posteriormente fueron aprobados en definitiva por la magna asamblea realizada en f.20.03.2020.

Se consideraron y aprobaron en primera instancia, las convocatorias para las Asambleas Generales Extraordinarias realizadas en fechas 20.03.2020 y 07.09.2020 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

En el mes de enero/2020 recibimos una primera visita de Inspección Especial de Riesgo Operativo, concentrada en evaluar los controles internos, sistemas tecnológicos y seguridad física de la Cooperativa, que derivó en la instrucción de implementación de medidas correctivas para mejorar y fortalecer los procesos y controles observados.

En el mes de marzo/2020, recibimos la visita del ente fiscalizador con el objetivo de evaluar los

principales aspectos relacionados con la Gestión de Crédito, con corte al 31.01.2020, la misma que fue interrumpida por la declaratoria de Emergencia Sanitaria y la cuarentena rígida, para luego en el mes de noviembre/2020 ser concluida con la emisión del respectivo informe y la elaboración de un Plan de Acción para subsanar las observaciones determinadas.

En el mes de Octubre/2020, recibimos una segunda visita de Inspección Ordinaria, con el objeto de evaluar la Gestión del Riesgo de Liquidez, con corte al 30 de septiembre de 2020. Como consecuencia del trabajo realizado, surgió la respectiva Matriz de Observaciones y su Plan de Acción para superar las observaciones determinadas.

En el mes de Diciembre/2020, el ente fiscalizador realizó una visita de Inspección Especial de Riesgo de Crédito, con corte al 31/10/2020, con el objeto de evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas emitidas relacionadas con la Ley N°1294 LEY EXCEPCIONAL DE DIFERIMIENTO DE PAGOS DE CRÉDITOS Y REDUCCIÓN TEMPORAL DEL PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS y el DS N°4409 que establece el refinanciamiento y/o reprogramación de operaciones de crédito cuyas cuotas fueron diferidas. Esta revisión también concluyó con la emisión de una matriz de observaciones que deberán ser subsanadas en un corto plazo.

#### 4. Calificaciones

Al 31 de Diciembre de 2020, la empresa calificadora reconocida a nivel internacional, AESA Ratings nos asignó una calificación de "A", que se mantiene vigente desde la gestión pasada. Sin embargo,

anticipando un posible impacto de la Emergencia Sanitaria en la economía del País, que pueda afectar la salud del sistema financiero nacional en general y en particular a nuestra entidad, a partir de la calificación emitida en el mes de junio/2020, la firma calificadora nos asignó una Perspectiva Negativa.

Por su parte, nuestra calificación de Responsabilidad Social Empresarial nos asignó un puntaje de 8.3, ubicándonos en el Nivel 1 del rango R2+ de la escala, siendo éste el más alto de la calificación, que significa que la entidad mantiene un Alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

#### 5. Cierre de Agencias

Con la finalidad de redistribuir nuestra presencia física en la ciudad de Santa Cruz optimizando, toda vez que contábamos con agencias próximas con condiciones de infraestructura física, tecnológica y recursos humanos adecuados para la atención a los consumidores financieros, durante la Gestión 2020 se consideró y aprobó el cierre de las Agencias 7 Calles, Alto San Pedro, Plaza 24 de Septiembre.

Asimismo, considerando la reducida actividad económica en la localidad de Puerto Suárez y su baja demanda de servicios financieros; y además, tomando en cuenta que nuestra Agencia Arroyo Concepción se encuentra muy próxima y cuenta con las condiciones adecuadas para prestar sus servicios financieros a ambas poblaciones, se aprobó el cierre de la Agencia Puerto Suárez.

El compromiso del equipo ejecutivo y de los colaboradores, durante esta gestión, ha sido

fundamental para mantener en alto el nombre de nuestra institución, apoyando a nuestros socios y clientes en el tiempo difícil que se nos ha presentado, para todos ellos nuestro reconocimiento y gratitud.

En nombre mío y de todos los miembros del Consejo de Administración con los que hemos compartido la responsabilidad de dirigir a nuestra Cooperativa, quiero manifestar mis agradecimientos a todos

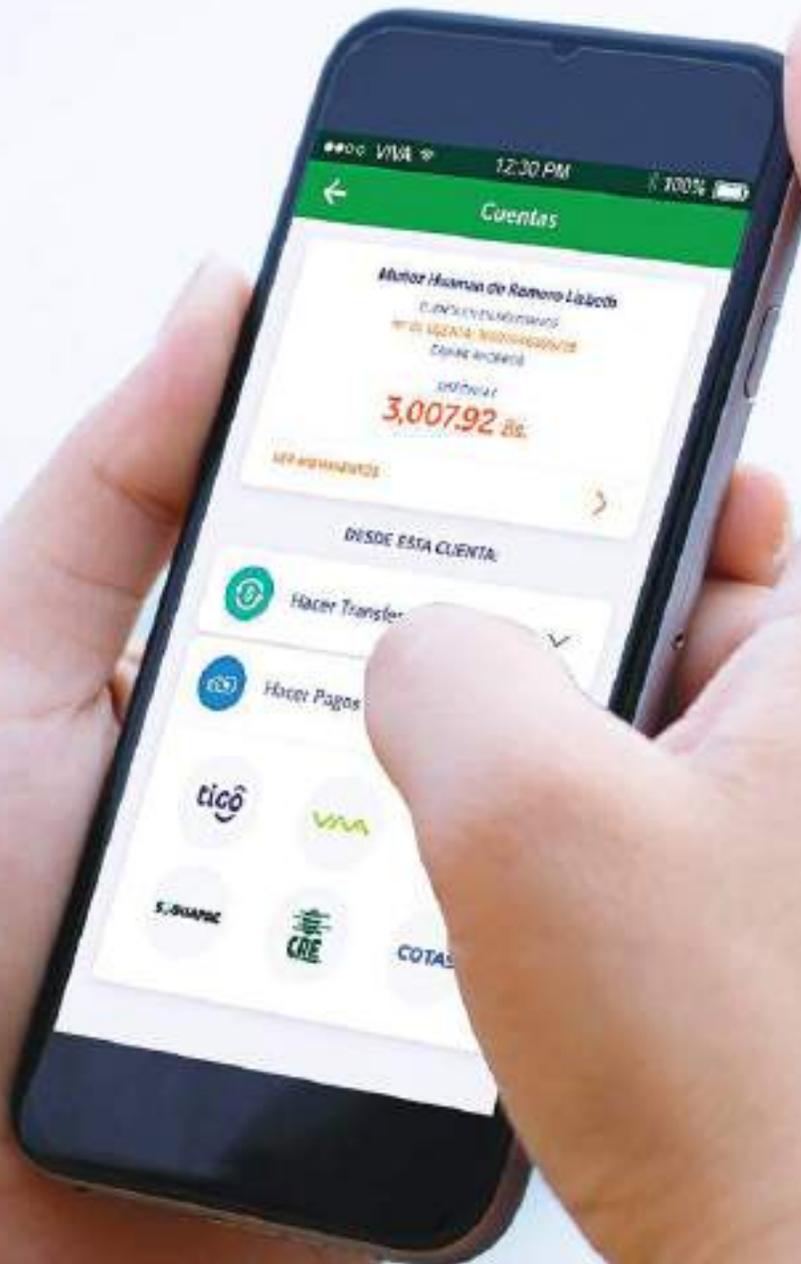
ustedes por la confianza depositada en nuestras manos.

Muchas gracias.



**Prof. Juana Raquel Yavarí de Rojas**  
Presidenta Consejo de Administración

Paga servicios desde nuestra App Móvil



# 3

Informe Anual del  
Inspector de Vigilancia

## Informe Anual del inspector de Vigilancia

### GESTIÓN 2020

A los Señores:

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

Distinguidos Socios:

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 1º y 2º, Sección 3, Capítulo I, Título IX, Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, Ley 393 de Servicios Financieros y el Artículo 335º del Código de Comercio, en mi calidad de Inspector de Vigilancia de la Cooperativa, cumpla en informar los siguientes aspectos:

- 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.
- En reuniones ordinarias del Consejo de Vigilancia consideramos 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, así como de 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 2020 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 2019. El resultado del control efectuado por Auditoría Interna, arrojó un cumplimiento por parte de la administración de aproximadamente el 77%.
- 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 2020.
- 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 20 de marzo de 2020, 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



**Julio Cesar Fiorilo Baya**  
Inspector de Vigilancia

Dispone de efectivo o realiza compras con nuestra tarjeta de Crédito



# 4

## Informe del Consejo de Vigilancia

## Informe del Consejo de Vigilancia

### GESTIÓN 2020

Distinguidos:

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

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Servicios Financieros, la Ley General de Cooperativas, el Estatuto Orgánico de la Cooperativa y al Reglamento de Control Interno y Auditores Internos, establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, presentamos a esta Asamblea de Socios el informe de las actividades más relevantes desarrolladas por el Consejo de Vigilancia en la gestión 2020.

### 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, el resumen de las actividades desarrolladas es el siguiente:

- 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.
- Aprobamos el Plan Anual de Trabajo gestión 2020 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 2020.
- 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, Riesgo de Mercado 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 septiembre de 2020, tomamos conocimiento de un hecho delictivo, donde supuestos antisociales, pretendían

presumiblemente mediante la introducción no autorizada de un dispositivo electrónico tecnológico en tres (3) ATM instalados en la Ciudad de Santa Cruz, suplantar identidad de nuestros usuarios financieros, delito que no fue consumado.

- También en el mes de septiembre de 2020, conocimos de un hecho delictivo, donde antisociales lograron manipular y sustraer de manera fraudulenta dinero en efectivo de los ATM – Quillacollo y ATM – Plaza Sucre, ambos ubicados en el Departamento de Cochabamba, delito que fue consumado a través de retiros de efectivo en los ATM, mediante varias transacciones alteradas.
- En el mes de noviembre de 2020, tomamos conocimiento de un supuesto hecho delictivo, suscitado en la Agencia Fija La Cancha, ciudad de Cochabamba, relacionado a operaciones crediticias con demostración de fuente generadora de ingreso y respaldo patrimonial fraudulenta.
- Tomamos conocimiento de la nota “Ratificación de la Empresa Consultora Berthin Amengual y Asociados para la Auditoría Externa – gestión 2021”, la misma que incluye los aspectos para poder ratificar a la Empresa Consultora Berthin Amengual y Asociados, para que lleve a cabo la Auditoría Externa por el periodo finalizado al 31 de diciembre de 2021.

### **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 2020, 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 ocurridos en la Cooperativa.

### **Conclusiones**

En la gestión 2020, la Cooperativa mantiene un aceptable 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.



**Julio Cesar Fiorilo Baya**  
Presidente del Consejo de Vigilancia

Deposita dinero en nuestros cajeros automáticos  
habilitados



# 5

Informe de Gestión 2020

## Informe de Gestión 2020

### Gestión Comercial

La Emergencia Sanitaria ocasionada por el Covid-19 desde comienzos del 2020 generó un impacto enorme sobre la economía mundial y en particular, el sector financiero fue afectado significativamente, debiendo alivianar la presión financiera y asumiendo las medidas económicas dispuestas por el Gobierno Nacional.

Con el diferimiento de las cuotas de créditos desde el mes de marzo hasta diciembre del 2020 la cooperativa enfrentó un comportamiento de disminución de la cartera de créditos. Esta tendencia se reflejó hasta el cierre de la gestión 2020; sin embargo, en el último trimestre y ante una leve mejoría en la curva de contagios, pudimos atender a los sectores que buscaron reactivar sus actividades económicas.

#### a. Mora

Las medidas económicas para el sector financiero dictadas por el gobierno nacional permitieron mantener controlada la mora, llegando a cerrar el mes de diciembre con un índice de 2.18%. Durante este periodo, se logró disminuir la cartera en "Ejecución" por la gestión y negociación con prestatarios que buscaron soluciones a la situación en la que se encontraron antes de esta pandemia.

### b. Servicios

Durante el tiempo de cuarentena rígida en el país y luego con los horarios restringidos, la cooperativa ha cumplido con atender a sus socios y prestatarios de las distintas zonas de influencia. El servicio comprometido de nuestros colaboradores ha logrado que el público en general se sienta satisfecho de encontrar las puertas abiertas con las medidas de bioseguridad necesarias y además, un trato gentil durante esta difícil situación.

Los canales digitales marcaron un notable incremento de usuarios dado que otorgan la confianza y la disponibilidad inmediata y continua para realizar transacciones. Para promover la digitalización se realizó campaña de educación a través de redes sociales y así incentivar a su utilización bajo el slogan #QuedateEnCasa.

También el pago de los bonos que el Gobierno Nacional otorgó a lo largo de la gestión 2020 fue un servicio más que la cooperativa logró hacer llegar en todas sus agencias para socios y clientes.

### c. Captaciones

La atención a los socios y clientes ahorristas se tornó una prioridad, tanto en cajas de ahorro como en

Depósitos a Plazo Fijo, quienes debido a la pandemia vieron disminuidos los ingresos en la mayoría de las actividades económicas y debieron hacer uso de sus ahorros para atender sus necesidades básicas y también de atención médica en muchos casos.

Este factor generó que el nivel de captaciones del público se viera afectado, cerrando la gestión con un decrecimiento de 3.6%. Para paliar esta situación la cooperativa gestionó recursos con fuentes alternativas de fondeo como ser: préstamos con el BDP y CAF, emisión de pagarés sin oferta pública, préstamo de liquidez del BCB con garantía del Fondo CPVIS III.

#### **d. Apertura de Puntos de Atención**

En este año iniciaron operaciones cinco (5) nuevos cajeros automáticos independientes, ubicados en distintos puntos de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, facilitando de esta manera a nuestros socios y clientes el acceso a sus ahorros sin necesidad de desplazarse hasta alguna oficina, en tiempos en que las restricciones sanitarias obligaron a adoptar una cultura de distanciamiento social en todos los aspectos.

Asimismo, en el mes de septiembre se procedió al cierre de la Agencia Plaza 24 de Septiembre y en el mes de octubre dejaron de funcionar las agencias Alto San Pedro, 7 Calles y Puerto Suárez.

#### **Gestión de Riesgos**

Durante la gestión 2020 los cambios en el entorno político, social y económico demandaron ajustes en las políticas de gestión integral de riesgos y la implementación de acciones, acordes con la coyuntura que atravesó el país. Entre estas acciones se destacan las medidas desarrolladas para la mitigación del riesgo de liquidez y riesgo crediticio. Asimismo, es importante mencionar la continuidad en la implementación de nuevos controles y mecanismos

de seguridad de la información y prevención de lavado de dinero y la ejecución de nuevos monitoreos de riesgo de crédito y riesgo de liquidez enfocados en la detección de alertas en función a la incertidumbre política, social y económica, considerando la crisis económica nacional a causa de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, que a la fecha continúa impactando en el desarrollo de la intermediación financiera.

En el marco de la gestión integral de riesgos, destacamos algunos resultados logrados durante la gestión 2020:

- La política de diferimiento de préstamos mitigó el riesgo de crédito y evitó el deterioro de la calificación de gran parte de la cartera que habría sido afectada por los efectos negativos de la pandemia COVID-19.
- Buena calidad de cartera traducida en un bajo índice de morosidad.
- 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 de 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 de del uso de diferentes herramientas.
- Rentabilidad moderada 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.

La cooperativa cuenta con previsiones Específicas y Genéricas establecidas por ASFI (Normativas) y según políticas internas (voluntarias), coberturando la cartera en mora en 216% con previsiones específicas y en 589% con previsiones específicas y genéricas al cierre de la gestión 2020.

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.
- Desviaciones en el Análisis previo al otorgamiento de créditos.
- Seguimiento a Desembolsos con Excepciones y/o Autorizaciones.
- Monitoreo a límites internos de concentración crediticia.
- Cumplimiento de metas de cartera destinada al sector productivo.
- Análisis y control de previsiones específicas.

- Seguimiento a la cartera reprogramada.
- Informe de cartera ejecutada.
- Análisis de riesgo adicional a la morosidad.
- Simulación de Escenarios de estrés para Riesgo de Crédito.

Como consecuencia de las medidas aplicadas para contener la pandemia del COVID-19, al cierre del ejercicio, la cartera de créditos muestra un decrecimiento del 9.09%, inferior en \$us. 17.077.810 respecto al saldo registrado al cierre del 31/12/2019. La mora registra un indicador del 2.18% y la cartera reprogramada representa el 8.93% respecto al total cartera. La cartera de créditos está concentrada con una mayor participación en Consumo (43%) y Microcrédito (38%), habiendo reducido su cartera en \$us. 8.609.123 y \$us. 6.035.916 respectivamente con relación a Diciembre de 2019.

Por tipo de garantía, el 47% de los créditos otorgados, se encuentran coberturados con garantías hipotecarias, seguido por las garantías personales con un 27%, estructura que la Cooperativa considera razonable, dadas las características que representan las garantías hipotecarias como elemento mitigante ante situaciones de riesgo crediticio. Durante la gestión 2020, la cartera con garantía hipotecaria reporta un decrecimiento del 8.74%, equivalente a \$us 7.754.419 en saldos de cartera, por su parte, la cartera con garantía personal reporta una disminución del 12.61% equivalente a \$us 6.732.444 en saldos de cartera.

## **b. Riesgo de Liquidez**

Durante la gestión 2020 la liquidez del sistema financiero nacional se vio tensionada, producto de la situación de emergencia sanitaria nacional por la pandemia COVID-19. La gestión del riesgo de liquidez en la cooperativa, está basada en las Directrices

Básicas para la Gestión del Riesgo de Liquidez emitidas por ASFI, habiendo establecido políticas y procedimientos para cumplir el proceso de gestión de dicho riesgo.

La metodología de gestión del riesgo de liquidez de la Cooperativa 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 2020, debido a la coyuntura por la pandemia COVID-19, incumplimientos que no representaron una alta exposición a riesgo de liquidez, considerando el proceso de mitigación aplicado a los mismos.

En líneas generales, el nivel de liquidez institucional que mantuvo la cooperativa durante la gestión 2020, le ha permitido contar con la cobertura necesaria de sus pasivos de corto plazo, lecturando un manejo adecuado de la liquidez, con un aceptable 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 para la Gestión del Riesgo Cambiario y el Control de la Posición cambiaria emitidos por ASFI, habiendo desarrollado para el efecto políticas y procedimientos 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.

Respecto al monitoreo de las ratios de sensibilidad de balance y ratio de exposición al riesgo por tipo de cambio, mencionar que ambos indicadores se encuentran dentro de los límites máximos establecidos, habiendo presentado a lo largo de la gestión 2020, una posición larga con tendencia decreciente.

Asimismo, se efectuaron pruebas de tensión, a efecto de medir el impacto que podría causar una eventual apreciación o depreciación del boliviano respecto al dólar estadounidense, pruebas que fueron elaboradas en base a escenarios adversos utilizando información histórica y datos de las cuentas de balance.

Considerando el comportamiento estable del tipo de cambio, el control de la posición cambiaria y el grado de bolivianización de las posiciones activas y pasivas registradas durante la gestión 2020, podemos concluir que la cooperativa mantiene una baja exposición a riesgo por tipo de cambio

#### **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.
- 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 2020 la Cooperativa mantiene la gestión de Riesgo Operativo siguiendo el proceso de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación, referente a los procesos, personas, sistemas, eventos externos e infraestructura.

Asimismo, se continúa alimentando la base de datos de eventos de riesgo operativo, para que a futuro, podamos contar con información suficiente que permita desarrollar el proceso de medición del riesgo operativo, a objeto de cuantificar los eventos de pérdida y asignar los recursos necesarios de la forma más adecuada posible.

Finalmente, informamos que la cooperativa da cumplimiento al envío del reporte trimestral a la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO) de ASFI.

#### **Gestión de Lavado de Dinero**

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

Si bien, el directo responsable de esta actividad es el Oficial de Cumplimiento, este cuenta con un equipo

de trabajo, con el que conjuntamente conforman la Unidad de Cumplimiento; adicionalmente, la prevención es tarea de todos, 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 a la Unidad de Cumplimiento.

La herramienta de prevención de lavado en la que invirtió la Cooperativa, ha permitido la identificación de operaciones inusuales, las cuales son atendidas en su totalidad por la Unidad de Cumplimiento.

Es importante mencionar, que el trabajo que se realiza en lo referente a la LGI, FT y 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 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, en la presente gestión se adicionó el monitoreo al cliente interno.

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

La cultura de prevención se imparte a través de 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 DP.

Por otra parte, la evaluación que estaba programada para la presente gestión por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) a Bolivia, fue pospuesta para la Gestión 2022, reto importante, ya que 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 una frase clave de la LGI, FT y/o DP: El dinero y los bienes de procedencia ilícitas **NUNCA** serán legales, así hagan muchas transacciones con ellos.

## Gestión Administrativa

### a. Organización

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

Los cambios importantes se dieron en la Gerencia de Negocios, Gerencia de Operaciones, implementación de un puesto ejecutivo de Coordinador Gerencial como soporte a la Gerencia General, estandarización de nombres de puestos sobre todo en los mandos medios, reformulación de los niveles jerárquicos y modificación en la estructura de los manuales de funciones para definir con mayor claridad las funciones y responsabilidades del personal en la realización de las labores que le son encomendadas.

### 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; capacitación de atención al cliente con calidad y calidez, 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 en su desarrollo, 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 48% y 52% respectivamente, manteniendo una proporción homogénea valorable en su equipo de trabajo. Por otra parte, se puede mencionar que el personal femenino representa un 36% en cargos ejecutivos con relación a un 64% 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 e inmediato superior, así como la participación de la Unidad de Desarrollo Organizacional para validar que la evaluación sea objetiva, justa, además que exista la retroalimentación. 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 humana manteniendo 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 un trato más humano con calidez y respeto, que brinda la Cooperativa, se traducen en la satisfacción y compromiso de los colaboradores con su Cooperativa.

### **c. Gestión de Finanzas**

En un escenario complicado, la gestión de las Finanzas de la Cooperativa, durante el año 2020 estuvo centrada en la administración de los recursos líquidos disponibles y en gestionar las fuentes de recursos a las que tenemos acceso con la finalidad de cubrir los requerimientos de nuestros socios y clientes ahorristas, ante la determinación del gobierno nacional de otorgar plazos de diferimiento a los pagos de los créditos que tenían vencimiento durante el período de Emergencia Sanitaria por COVID-19, que inició en el mes de Marzo 2020 y que se ha extendido hasta la siguiente gestión. Al mismo tiempo, nuestra entidad realizó gestiones de representación ante las instancias de gobierno, de supervisión y el Banco Central de Bolivia, tanto a nivel individual como en conjunto con otras cooperativas principalmente de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, a efectos de que se considere los impactos de las disposiciones gubernamentales, relacionadas con la Emergencia Sanitaria, sobre nuestra situación de liquidez y se prevean mecanismos de provisión de recursos adecuados a la naturaleza de las operaciones de nuestro tipo de entidad.

En términos de situación de liquidez, nuestros recursos líquidos disponibles, al cierre de la gestión 2020 respecto al 2019, presentan un incremento de \$us.7.8 millones, de los cuales \$us.5 millones provienen de la disminución de los saldos en cuentas de encaje, tanto en efectivo como en títulos, sin considerar el importe total de \$us.3.8 millones que fueron inmovilizados por la creación de un nuevo Fondo para Créditos para la Adquisición de Productos y Servicios Nacionales, constituido en el ente emisor. La disminución de los saldos de encaje se origina, por una parte, en la reducción de las tasas de encaje legal dispuesta por el Banco Central de Bolivia como medida de alivio a las necesidades de liquidez del sistema financiero y, por otra parte, como consecuencia de la disminución de las captaciones del público en general. Esta evolución de la liquidez en términos netos, ha significado una variación negativa de 36pp en nuestro Ratio de Liquidez Mínima, entre la última semana de diciembre 2019 y el mismo período del 2020.

A nivel de captaciones de clientes institucionales y de otras entidades financieras, hemos cerrado el año con recursos negociados por un monto total superior a los \$us.30 millones en la modalidad de depósitos a plazo fijo y \$us. 12.5 millones mediante emisión de Títulos Valores.

En lo que respecta al fondeo mediante operaciones de crédito, la línea de crédito con la Corporación Andina de Fomento – CAF fue ampliada a un monto total de \$us.6millones, de los cuales, mantenemos un saldo utilizado al cierre de la gestión de \$us.5 millones. Mientras que, con el Banco de Desarrollo Productivo, obtuvimos un desembolso por un monto aproximado a los \$us.1.5 millones, correspondientes a la ventanilla MyPe Productiva, los mismos que fueron utilizados bajo la modalidad de reembolso para créditos colocados en zonas productivas del departamento de Santa Cruz.

Adicionalmente, en línea con nuestro propósito de contar con nuevas fuentes de fondeo, alternativas pero al mismo tiempo complementarias, a las tradicionales captaciones de ahorro del público, se concluyó satisfactoriamente con la autorización e inscripción, de un Programa para el Emisión de Bonos Corporativos, por la suma total de Bs200.000.000.- (Doscientos millones 00/100 Bolivianos), que permitirá a la Cooperativa acceder a recursos del Mercado de Valores para financiar sus operaciones a partir del 2021.

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 capacitaciones virtuales mediante plantillas difundidas por correo electrónico sobre los siguientes temas: Cómo funciona el sistema financiero nacional y cuál es el rol y función de ASFI; Que son los Servicios de Intermediación Financiera Complementaria; Infórmate cuáles son tus derechos y obligaciones como consumidor financiero y los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia; ¿Cansado que te engañen con billetes falsos? Te enseñamos a reconocer las falsificaciones.

En cuanto a Información, se realizaron actividades de difusión mediante videos proyectados en las pantallas de TV dentro de la Cooperativa, Publicaciones en Facebook y folletería educativa, abordando los mismos temas que en la matriz de educación.

#### **e. Responsabilidad Social Empresarial**

Durante la gestión 2020 la Cooperativa alinea 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 2020 se realizaron contribuciones mensuales a las Fundación de Damas Voluntarias de Santa Cruz (DAVOSAN), Fundación de Centros de Rehabilitación de Niños Quemados (CERNIQUEN), Fundación Síndrome de Down (FUSINDO) y a Siervas Ministras de los Enfermos.

#### **Gestión Tecnológica y de Proyectos**

Durante la gestión 2020, el área de Desarrollo e implementación de aplicativos logró con éxito llevar adelante los siguientes proyectos:

- a. Atender exitosamente todos los requerimientos normativos de ASFI, BCB, EDV y otras instituciones de control y fiscalización.

- b. Implementación de un nuevo aplicativo móvil con nuevas funcionalidades que permiten al usuario contar con nuevos servicios como ser habilitación de compras por internet, modificación de límite para compras por internet, listado de pagos de créditos, visualización de recibos, pagos de tarjetas de créditos, detalle de las transacciones realizadas con la tarjetas de créditos, implementación de código de seguridad a las transacciones realizadas por nuestra página web o nuestro aplicativo móvil para mayor seguridad de nuestros usuarios,
- c. Optimización en los controles de seguridad del sistema de transacciones interbancarias (ACH) con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a nuestros socios.
- d. Incorporación de nuevas funcionalidades en el servicio de cajeros automáticos, dirigidas a mejorar la seguridad transaccional y ofrecer nuevas y novedosas transacciones como compras por internet, transacciones contactless y surcharge.
- e. Por instrucciones de las autoridades financieras, se implementaron funcionalidades orientadas al diferimiento de las cuotas de cartera de préstamos y tarjetas de crédito
- f. Se desarrollaron novedosas iniciativas en los sistemas de plazo fijo y cartera de préstamos. En plazo fijo se implementó el pago de tasas de interés preferenciales al momento de la cancelación de un plazo fijo, y en préstamos se aplicaron descuentos de hasta 20% en el interés de la cuota que pagaba nuestro prestatario.
- g. Se optimizaron los procesos de cierre diario y mensual mediante el almacenamiento de la información histórica en una base de datos diferenciada a la de uso diario.
- h. En cuanto a la gestión del área de Desarrollo, se dio inicio a la modificación de la tecnología de desarrollo documentando las órdenes de solicitudes en formulario de control con el objetivo de definir el alcance de la tarea a ser desarrollada. Esta metodología mejora la administración de la Mesa de Ayuda, clasificando las solicitudes en proyectos nuevos, mejoras y correctivos.
- En el área de Tecnología y Operación de Sistemas, destacamos los siguientes proyectos:
- Dimos continuidad a los proyectos de modernización en la infraestructura Tecnología y los Procesos del Centro de Cómputo.
  - Reducción de los gastos por licenciamiento de sistemas operativos.
  - Regulación y renovación del servicio de seguridad dirigida al uso de sistemas antivirus en todos nuestros terminales.
  - Se dio inicio al plan de renovación del parque de Cajeros Automáticos, sustituyendo aquellos cajeros automáticos que según normas internacionales han cumplido su ciclo de vida seguro.
  - Se implementaron por recomendaciones de los proveedores, autoridades y experiencias internacionales, novedosas medidas de seguridad en los Cajeros Automáticos.
  - Se continuó con el plan de remodelación del Centro de Procesamiento de Datos, ordenando la distribución de los servidores y equipos de comunicación en nuevos y más seguras estructuras de rack.
  - Se implementaron medidas de optimización de los procesos de Cierre Diario y Mensual mediante la revisión y suspensión de procesos de impresión masiva de información.
  - Desde el inicio de la pandemia del Covid19, se habilitó la posibilidad de realizar “Home Office”

y se prestó constantemente el soporte técnico necesario, lo cual permitió a la Cooperativa seguir operando y prestando todos sus servicios con normalidad.

### **Gestión de Control Interno**

De acuerdo al Marco Internacional para la práctica profesional, la gestión de 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 2020 ejecutó su Plan de Trabajo en el marco de cumplimiento de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, así como el Código de Ética del Auditor, 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.

Hacemos referencia a los aspectos fundamentales que consideró el Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna:

#### **a. Administración de las Disponibilidades**

Auditoría Interna difícilmente puede excluir de su programación la revisión de este importante rubro cuyo alcance comprendió la verificación de la existencia física del material monetario, efectividad de los controles, prácticas adecuadas y una apropiada gestión de sus riesgos, enmarcados en

el cumplimiento de las disposiciones y normativas establecidas por la Cooperativa y las sanas prácticas, que aseguren un manejo responsable, ejecutando arquezos sorpresas mensuales, seguridad física, arquezos programados semestrales y evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos operativos, entre otros.

#### **b. Riesgo inherente a la Cartera de Créditos**

La Cartera de Créditos es el activo más importante y tiene asociado especialmente el riesgo crediticio y operativo, por ello el Plan de Trabajo ha encarado tareas orientadas a evaluar la consistencia, confiabilidad e integridad de la información y documentación contenida en las carpetas de las operaciones crediticias mediante visitas in-situ que confirme la veracidad de la operación y que represente un derecho exigible de la deuda. Dicho procedimiento es aplicado a aquellos prestatarios que presenten un riesgo alto dentro del proceso de la revisión crediticia.

#### **c. Seguridad de la Información**

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros, establece que la Unidad de Auditoría Interna deberá verificar el cumplimiento del Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información; en consecuencia se ha desarrollado actividades específicas para determinar las acciones que la Cooperativa ha ejecutado al respecto, incluyendo la verificación a la ejecución de las pruebas de Vulnerabilidades Técnicas, pruebas del Plan de Contingencias Tecnológicas y pruebas del Plan de Continuidad del Negocio.

#### **d. Lavado de Dinero o Legitimación de Ganancias Ilícitas**

La Cooperativa ha implementado políticas y procedimientos en materia de Prevención de Lavado de Activos, alineadas a las normas nacionales y

recomendaciones internacionales en la lucha contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI/FT y/o DP).

La Unidad de Auditoría Interna ha realizado revisiones semestrales, en las cuales se ha verificado el cumplimiento, efectividad y eficacia de la Gestión de LGI/FT y/o DP y el cumplimiento de las obligaciones respecto de los sistemas de detección, prevención y control implantados en la Cooperativa.

#### **e. Requerimientos del ente regulador**

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros, establece ciertas actividades que debe realizar la Unidad de Auditoría Interna, en la que se incluye la revisión y evaluación de los procedimientos y la información que se genera para el ente regulador, así como los mecanismos de control interno adoptados en relación a la integridad, consistencia y veracidad de la información; en virtud a ello, se dio cumplimiento a todos los requerimientos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero incluyendo el seguimiento a Planes de Acciones originados en sus Inspecciones.

#### **Gestión Legal**

Dentro del Asesoramiento Jurídica Comercial y Administrativo realizada a las unidades de negocios y administración durante la gestión 2020, el Departamento de Procesos Legales encaro sus

esfuerzos en la legalidad y celeridad en el procesos de contratación y constitución de garantías, incluyendo la elaboración y sistematización de las minutas de cancelación de gravámenes, además de gestionar y controlar la finalización de los trámites para el perfeccionamiento de derechos propietarios y posesión de bienes adjudicados.

En lo referente a la cobranza judicial, se realizaron las gestiones de seguimiento a los procesos judiciales coordinando acciones con los abogados externos referente a la normativa emitida en tiempos del Covid-19, habiendo llegado a iniciar la cobranza judicial de la cartera castigada, para lo cual se realizaron la contratación de profesionales y asignación de causas.

En la búsqueda constante de precautelar la seguridad jurídica de la entidad se realiza el registro, control y emisión de informes de Declaratoria de Herederos para validar derechos sucesorios sobre fondos de cuentas de ahorro y DPF's en los que el (los) titular(es) hubieran fallecido(s).



**Lic. Rolando Domínguez S.**

Gerente General

Desde nuestra Aplicación Móvil realiza transferencias de dinero



# 6

## Calificación de Riesgo

## Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús Nazareno R.L.

Informe de Calificación de Riesgo | Marzo, 2021

### Factores Clave de la(s) Calificación(es)

**Cooperativa líder del sector:** 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; sin embargo, su participación en los depósitos del sistema de intermediación alcanza a sólo 0,5% (16,4% en el sector de cooperativas). Debido a su naturaleza jurídica presenta, como todas las cooperativas, mayor exposición a riesgos estructurales de gobierno corporativo, que en el caso de CJN no se han manifestado.

**Menor dinamismo del crédito y reducción de la mora:** Un entorno adverso afectó el dinamismo de las colocaciones, las cuales disminuyeron significativamente en 9,1% en 2020, la mayor incidencia correspondió a créditos de consumo y microcréditos. La cartera está atomizada y diversificada con mayor participación del crédito de consumo y microcrédito, principalmente en los sectores de comercio y servicios inmobiliarios. En 2020 se observa mayor control de la mora (2,2%); sin embargo, la cartera reprogramada (8,9%) es elevada y con tendencia creciente, mientras que la cartera castigada es mayor que la del sector. Las cuotas de cartera diferida representaron el 12,8% de la cartera bruta, la cobertura de provisiones es razonable y el porcentaje de garantías hipotecarias es menor al de pares. Debido al diferimiento y período de gracia regulatorios, el impacto del estrés provocado por la crisis sanitaria en las métricas crediticias no se reflejó en la calidad de activos; sin embargo, el mismo se hará visible cuando los pagos se reactiven plenamente.

**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 19,3% y un ratio de patrimonio sobre activos de 10,7%. 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 favorable, pero con presiones en el fondeo:** Acorde con el menor dinamismo de la cartera, los indicadores de liquidez se incrementaron en los últimos períodos, la cobertura de pasivos de corto plazo (86,2%) es mayor a la de pares y del sistema financiero. En 2020 los depósitos se contrajeron en 3,6%. En las últimas gestiones se observa una mayor participación de valores en circulación correspondientes a pagarés bursátiles, y obligaciones con bancos y entidades de financiamiento en la estructura de fondeo. El nivel de dolarización de los depósitos es relativamente importante. El flujo operativo se encuentra presionado debido al diferimiento de la cartera de créditos.

**Desempeño ajustado:** En 2020 el resultado financiero bruto disminuyó 15,3% con relación a 2019, los intereses por cartera diferida representaron 50,8% de los ingresos financieros. CJN genera otros ingresos operativos netos; sin embargo, la dependencia de los ingresos generados por cartera es alta, lo que la expone a riesgos ante variaciones en las tasas de interés y en el comportamiento de su cartera. La reducción de la mora se reflejó en menores cargos por provisiones. En los últimos doce meses los gastos administrativos se incrementaron en 2,0% y la relación de gastos administrativos a resultado operativos es mayor a sus pares. En 2020 el ROA alcanzó a 0,2%, menor al de sus pares (0,4%). Debido a los diferimientos, la rentabilidad incluye ingresos financieros contabilizados como tal, pero no cobrados como flujo efectivo.

**Efectos de salud pública podrían afectar las calificaciones:** La crisis sanitaria que generó paralización en la dinámica de la economía y del sistema financiero, podría afectar el perfil individual de los emisores, por un menor crecimiento de cartera y un potencial deterioro en la calidad crediticia de deudores. También existirían presiones en la liquidez por el menor flujo temporal de amortizaciones.

### Sensibilidades de las calificaciones

La perspectiva es negativa. Efectos en la calidad crediticia, liquidez, generación interna de capital y en general, el perfil financiero provocados por un entorno operativo adverso presionarían las calificaciones a la baja. Asimismo, desequilibrios o menor margen de maniobra en moneda extranjera afectarían las calificaciones en moneda extranjera y pondrían presión al perfil financiero del emisor.

Calificación(es) 31/03/21

Escala Nacional Boliviana

	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 **Negativa**

Resumen Financiero

(USD millones)	dic-20	dic-19
Total Activos	266,8	265,9
Total Patrimonio	28,6	28,5
Resultado Neto	0,5	0,8
Resultado Operativo	1,5	1,8
ROA (%)	0,2	0,3
ROE (%)	1,9	3,0
Patrimonio / Activos (%)	10,7	10,7
Endeudamiento (veces)	8,3	8,3

Fuente: AESA RATING con información de ASFI y del 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) 2774470  
anamaria.guachalla@aesa-ratings.bo

Jaime Martínez Mariaca  
Director General de Calificación  
+591 (2) 2774470  
jaime.martinez@aesa-ratings.bo

## Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús Nazareno R.L.

Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | Junio, 2021

### Factores Clave de la(s) Calificación(es)

**Evaluación Marco – Fuerte:** 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; sin embargo, su participación en los depósitos del sistema de intermediación alcanza a sólo 0,5% (16,4% en el sector de cooperativas). Debido a su naturaleza jurídica presenta, como todas las cooperativas, mayor exposición a riesgos estructurales de gobierno corporativo, que en el caso de CJN no se han manifestado. Su calificación de riesgo de emisor de A con Perspectiva Negativa.

**Marco Estratégico Social y Gestión de RSE – Muy Fuerte:** CJN cuenta con una Política de RSE actualizada en septiembre 2020, cuyo objetivo es establecer los lineamientos a seguir en la gestión de la RSE en la Cooperativa, en cumplimiento al reglamento de RSE establecido por ASFI; Se establece los lineamientos de una gestión socialmente responsable y se define directrices de actuación con cinco grupos de interés priorizados. CJN cuenta con un Plan de Acción Anual que permite el monitoreo y supervisión al cumplimiento de los objetivos sociales a través del establecimiento de indicadores de cumplimiento. CJN promueve una gestión transversal de valores, integridad y transparencia. Así mismo, focaliza sus esfuerzos en los colaboradores a través de una capacitación sistemática en valores de la cultura organizacional, RSE y en concientización medioambiental. Existe un proceso sólido de rendición de cuentas de los resultados económicos - sociales y ambientales. Sin embargo, aún no se evidencia indicadores de impacto. el Consejo de Administración y la Gerencia General muestran un sólido compromiso con el cumplimiento del objetivo social estratégico y realizan un seguimiento oportuno al cumplimiento de los indicadores y metas estratégicas.

**Relación con el Cliente - Fuerte:** CJN mantiene los criterios de focalización de sus clientes de manera clara y explícita, orientándose al sector de microcrédito en áreas rurales, urbanas y periurbanas en cinco departamentos de Bolivia. CJN ofrece productos que promueven la inclusión financiera de manera ágil e incentiva el acceso a servicios financieros a sectores marginados de la población. Cuenta con una tecnología crediticia adecuada para el cumplimiento de sus objetivos en los sectores con los que trabaja. La cultura y los valores se encuentran instaurados al interior de la cooperativa y el personal tiene una orientación al cliente, reforzada en las políticas, manuales y procedimientos de la Cooperativa. La Planificación Estratégica de la Cooperativa cuenta con indicadores relacionados con la retención y fidelización de clientes y socios, así como con la atención con calidad y la innovación en sus servicios.

Finalmente, CJN implementa consistentemente muy fuertes prácticas de transparencia, cobranza de deuda, prácticas de precios responsables y privacidad de los datos del cliente y Fuertes mecanismos de resolución de reclamos/quejas. Las prácticas de prevención del sobreendeudamiento están influenciadas por la reprogramación de operaciones por aspectos regulatorios.

**Relación con otros grupos de interés – Fuerte:** Para 2020, CJN realizó una importante reestructuración de personal con una disminución de su plantel en un 25%, CJN implementa sólidas políticas de recursos humanos y gestión del talento y cuenta con una escala salarial acorde a su sector y que está transparentada a través de una política, un sólido sistema de evaluación de desempeño y seguimiento al clima laboral y programas de capacitación para todas las áreas de actuación.

Por otra parte, CJN 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.

**Medio Ambiente – Fuerte:** ECJN cuenta con lineamientos medioambientales sólidos y un sistema satisfactorio de monitoreo de resultados medioambientales. Se muestran avances en términos de ahorro energético a través de la implementación de acciones concretas y continua con las actividades de reciclaje de papel. Se realiza actividades de concientización medioambiental externa a través de redes sociales. Sin embargo, aún no se han implementado créditos que minimicen el impacto medioambiental

### Sensibilidades de las calificaciones

La sistematización de indicadores, la inclusión de mediciones de impacto mejoraría la calificación. El deterioro de la calidad y atención al cliente y la discontinuidad de los programas medioambientales, así como una mayor reducción de personal, presionarían la calificación a la baja.

Calificación	Escala	Puntaje
--------------	--------	---------

Calificación DRSE - Nivel 1	R2	8,2
--------------------------------	----	-----

### Scorecard - Nivel 1

Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
---------------------	----------	---------

Evaluación Marco	Fuerte	7,5
------------------	--------	-----

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Fuerte	8,9
--	--------	-----

Relación con Cliente	Muy Fuerte	9,1
----------------------	------------	-----

Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	7,7
---	--------	-----

Medio Ambiente	Fuerte	7,6
----------------	--------	-----

FUENTES: 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
--------------	----	-----

Gestión 2019	R2+	8,3
--------------	-----	-----

**R2:** CJN mantiene un Alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados (en el rango medio de la calificación).

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

Cecilia Pérez O  
Asesor Técnico  
+591 (2) 2774470  
cecilia.perez@aesa-ratings.bo

Jaime Martínez Mariaca  
Director General de Calificación  
+591 (2) 2774470  
jaime.martinez@aesa-ratings.bo

Con nuestra tecnología puedes acceder a tu cooperativa desde donde estés



# 7

Dictamen de los  
Auditores Independientes

## Informe del Auditor Independiente

A los Señores del Consejo de Administración

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

Santa Cruz de la Sierra - 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 al 31 de diciembre de 2020, el estado de ganancias y pérdidas, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujo 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.”, al 31 de diciembre de 2020, así como sus resultados y flujo de efectivo correspondiente al ejercicio

terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

### Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia y normas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, referidos a Auditoría Externa. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Cooperativa de conformidad con el Código de Ética para Contadores Profesionales junto con los requerimientos de ética

que son aplicables, a nuestra auditoría de los estados financieros en Bolivia y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

### **Párrafos de énfasis**

Como se expone en la Nota 1 a los estados financieros, el Gobierno Nacional declaró “Emergencia Sanitaria Nacional y Cuarentena” el 17 de marzo de 2020; como consecuencia, de la propagación del COVID-19 en Bolivia, emitiendo una serie de disposiciones para contener su propagación; tales como: medidas restrictivas excepcionales de circulación, la reducción drástica de las actividades y la emisión de normas de carácter económico, entre las cuales se encuentran Ley N° 1319 del 25 de agosto de 2020, modificación al párrafo I del artículo 1 de la Ley N° 1294 de 1 de abril de 2020; disposiciones específicas para sector financiero referente al diferimiento de pago de créditos, enmarcado en la Ley No 1294 Ley Excepcional de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción Temporal de Pago de Servicios Básicos, reglamentado por el Decreto Supremo No 4206 de 1 de abril de 2020, y Decreto Supremo No 4318 de 31 de agosto de 2020, que establece la ampliación del periodo de diferimiento y el Decreto Supremo No 4409 de 2 de diciembre de 2020, que tiene el objeto de que las entidades de intermediación financiera realicen el refinanciamiento y/o reprogramación de las operaciones de crédito, cuyas cuotas fueron diferidas. Esta situación derivó en la evaluación del impacto financiero interno y externo de la Cooperativa y por consecuencia a la decisión de constituir una provisión destinada a cubrir cualquier gasto extraordinario que pueda surgir como consecuencia de la Pandemia de hasta un 1% del total del activo. La provisión

constituida será monitoreada continuamente para su aplicación y/o reversión. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Como se expone en la Nota 2.a a los estados financieros, en la que se describe la base de preparación de los estados financieros, establece que ha sido preparada para permitir a la Cooperativa cumplir con los requerimientos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). En consecuencia, los estados financieros pueden no ser apropiados para otra finalidad. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

### **Cuestiones clave de la auditoría**

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del ejercicio 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. Para cada uno de los aspectos a continuación, describimos la forma en la cual hemos tratado los mismos en el contexto de nuestra auditoría:

- **Gestión de Riesgo de crédito y constitución de provisiones**

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente, al cual la Cooperativa ha financiado o por el cual se ha asumido una obligación contractual. La Cooperativa mantiene provisiones de cartera, que corresponden a provisiones específicas y provisiones genéricas. Por otro lado, la Sociedad mantiene provisiones para activos contingentes,

previsiones genéricas voluntarias para pérdidas no identificadas y previsiones genéricas cíclicas. Las características de constitución de estas previsiones provienen de escenarios regulatorios y aquellas que son voluntarias provienen de decisiones de la Gerencia Nacional de Riesgo Integral, situaciones que determinan su selección como cuestión clave.

- **Como nuestra auditoria abordó esta cuestión**

Como parte de nuestros procedimientos, obtuvimos un entendimiento de las políticas crediticias, procedimientos y controles establecidos por la Cooperativa y realizamos pruebas de diseño, implementación y eficacia operativa de los controles en el proceso crediticio y en la determinación de la previsión para cartera. Seleccionamos una muestra de créditos y evaluamos la calificación y previsión a través del análisis efectuado por la Cooperativa considerando el "Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Cartera de Créditos". Aplicamos procedimientos de auditoría sobre los controles automatizados identificados en la cartera de créditos. Efectuamos una valoración y entendimiento de las disposiciones relacionadas a la cartera diferida y su aplicación por parte de la Cooperativa. Reprocesamos los cálculos hechos por la Administración de la Cooperativa, para el registro de la previsión para cartera incobrable y efectuamos la circularización de saldos y procedimientos alternativos de auditoría para aquellos casos en donde no recibimos respuestas de clientes. Evaluamos las revelaciones y presentación de los saldos de la cartera de créditos y previsión para cartera incobrable, en las notas a los estados financieros de la Cooperativa.

- **Gestión de Riesgo de liquidez**

El DS 4196 del 17 de marzo de 2020, fue decretada la declaración de Emergencia Sanitaria Nacional y Cuarentena en todo el territorio nacional contra el brote del COVID 19, habiendo determinado medidas de contención, prevención y protección (generales, laboral y transporte). Esta situación determinó la emisión de la Ley 1294 del 1 de abril de 2020 que establece el diferimiento de pago de capital e intereses y los DS 4206, 4248, 4318 y 4409. A raíz de esta situación, la Cooperativa continúa administrando el efecto de dichas disposiciones en sus estados financieros y su impacto en la liquidez y límites relacionados.

- **Como nuestra auditoria abordó esta cuestión**

Para la evaluación de esta cuestión clave verificamos pertinencia y consistencia entre los controles y medidas adoptadas por la Cooperativa y su planificación; asimismo, verificamos los procesos de monitoreo y seguimiento continuo aplicado por la Cooperativa al desarrollo de los efectos derivados de este asunto, así como el efecto en el monitoreo de los límites internos y su relación con la Gestión Integral de Riesgos.

- **Gestión de financiamiento**

Las fuentes de financiamiento de la Cooperativa se concentran principalmente en las obligaciones con el público, además de mantener operaciones en obligaciones con bancos y entidades de financiamiento. La administración de las fuentes de financiamiento son esenciales a efectos de su relación con la colocación crediticia y por ende a la Gestión de Liquidez. Esta situación determina su selección como cuestión clave en cuanto a las aseveraciones de presentación y valuación.

- **Como nuestra auditoria abordó esta cuestión**

Para la evaluación de esta cuestión clave aplicamos procedimientos de control relacionados al monitoreo y seguimiento al desarrollo de las obligaciones con el público en función a los Manuales respectivos, asimismo, aplicamos procedimientos de cumplimiento sobre una muestra de las captaciones del ejercicio auditado. Asimismo, aplicamos pruebas de cumplimiento a los contratos que respaldan las operaciones contabilizadas y efectuamos procedimientos sustantivos de recálculo de los intereses devengados tanto en las obligaciones con el público, así como para las obligaciones con bancos y entidades de financiamiento. En todos los casos apoyados en los resultados de la evaluación de los controles generales de Tecnología de Información.

#### **Otra cuestión**

Los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Jesús Nazareno R .L.” al 31 de diciembre de 2019, fueron examinados por otro auditor, cuyo informe emitido el 24 de enero de 2020, expresa una opinión no modificada sobre dichos estados financieros.

#### **Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno 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 las normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y del control interno que la administración considere necesaria para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la Cooperativa para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento 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 auditoria de los estados financieros**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debido a fraude o error y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es 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 auditoria de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoria, 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.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Cooperativa.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración del principio contable de empresa en funcionamiento 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 funcionamiento. 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 modificada. 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 funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida 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, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno de la Cooperativa, determinamos las que han sido

de mayor significatividad en la auditoria de los estados financieros del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoria. Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión o en situaciones extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

**UHY Berthin Amengual y Asociados S.R.L.**



[Socio]

**Lic. V. Hugo Berthin Amengual**

MAT. PROF. N° CAUB -0482

La Paz, Bolivia Enero 21, 2021



# 8

## Estados Financieros

## Estado de Situación Patrimonial

Al 31 de Diciembre de 2020 y 2019

[Expresado en Bolivianos]

ACTIVO	NOTA	2020	2019
Disponibilidades	8.a	355.318.534	397.055.496
Inversiones Temporarias	8.c	111.772.020	83.683.169
Cartera	8.b	1.188.835.140	1.208.896.355
Cartera Vigente		1.057.049.903	1.163.997.096
Cartera Vencida		-	6.299.718
Cartera en Ejecución		10.260.381	18.593.659
Cartera Reprogramada o Reestructurada Vigente		89.317.302	79.472.675
Cartera Reprogramada o Reestructurada Vencida		-	2.025.213
Cartera Reprogramada o Reestructurada en Ejecución		15.321.084	18.714.083
Productos Devengados por Cobrar		102.728.900	12.466.501
Previsión para Cartera Incobrable		(85.842.430)	(92.672.590)
Otras Cuentas por Cobrar	8.d	23.602.875	17.415.893
Bienes Realizables	8.e	1.367.719	1.660.278
Inversiones Permanentes	8.c	85.171.441	51.876.315
Bienes de Uso	8.f	59.059.167	59.874.038
Otros Activos	8.g	5.362.811	3.818.771
Fideicomisos Constituidos	8.h	-	-
<b>Total Activo</b>		<b>1.830.489.707</b>	<b>1.824.280.315</b>
<b>PASIVO</b>			
Obligaciones con el Público	8.i	1.043.231.146	1.082.110.891
Obligaciones con Instituciones Fiscales	8.j	474	109
Obligaciones con Bancos y Entidades de Financiamiento	8.k	276.112.715	251.881.072
Otras Cuentas por Pagar	8.l	161.347.240	145.186.365
Previsiones	8.m	64.950.469	63.007.035
Valores en Circulación	8.n	88.543.125	86.561.832
Obligaciones Subordinadas	8.o	-	-
Obligaciones con Empresas con Participación Estatal	8.p	365.036	-
<b>Total Pasivo</b>		<b>1.634.550.205</b>	<b>1.628.747.304</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital Social	9.a	116.640.210	115.874.640
Aportes no Capitalizados	9.b	691.505	691.505
Ajustes al Patrimonio	9.c	-	-
Reservas	9.d	74.964.021	73.248.515
Resultados Acumulados	9.e	3.643.766	5.718.351
<b>Total Patrimonio</b>		<b>195.939.502</b>	<b>195.533.011</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>1.830.489.707</b>	<b>1.824.280.315</b>
<b>Cuentas Contingentes</b>	8.w	<b>8.908.202</b>	<b>11.803.844</b>
<b>Cuentas de Orden</b>	8.x	<b>2.899.408.932</b>	<b>2.870.743.034</b>

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



Cr. A. Roberto Serrano C.  
Jefe Dpto. de Contabilidad



Lic. Juan Carlos Bajcazar E.  
Sub Gerente General



Lic. Rolando Domínguez S.  
Gerente General

## Estado de Ganancias y Pérdidas

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en Bolivianos)

	NOTA	2020	2019
Ingresos Financieros	8.q	180.046.496	196.826.443
Gastos Financieros	8.q	(50.370.248)	(43.677.082)
<b>Resultado Financiero Bruto</b>		<b>129.676.248</b>	<b>153.149.361</b>
Otros Ingresos Operativos	8.t	11.395.760	10.908.660
Otros Gastos Operativos	8.t	(5.949.371)	(5.137.099)
<b>Resultado de Operación Bruto</b>		<b>135.122.637</b>	<b>158.920.922</b>
Recuperación de Activos Financieros	8.r	22.963.305	17.580.322
Cargos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	8.s	(29.963.343)	(49.699.848)
<b>Resultado de Operación despues de Incobrables</b>		<b>128.122.599</b>	<b>126.801.396</b>
Gastos de Administración	8.v	(118.990.739)	(116.706.255)
<b>Resultado de Operación Neto</b>		<b>9.131.860</b>	<b>10.095.141</b>
Ajuste por Diferencia de Cambio y Mantenimiento de Valor		22.796	38.203
<b>Resultado despues de ajuste por Inflación</b>		<b>9.154.656</b>	<b>10.133.344</b>
Ingresos Extraordinarios	8.u	726.504	-
Gastos Extraordinarios	8.u	-	-
<b>Resultado neto del ejercicio antes de ajustes de Gestiones Anteriores</b>		<b>9.881.160</b>	<b>10.133.344</b>
Ingresos de Gestiones Anteriores	8.u	-	625.561
Gastos de Gestiones Anteriores	8.u	-	-
<b>Resultado antes de Impuestos y ajuste Contable por efecto de la Inflación</b>		<b>9.881.160</b>	<b>10.758.905</b>
Ajuste Contable por Efecto de la Inflación		-	-
<b>Resultado antes de Impuestos</b>		<b>9.881.160</b>	<b>10.758.905</b>
Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE)		(6.237.394)	(5.040.554)
<b>RESULTADO NETA DEL EJERCICIO</b>		<b>3.643.766</b>	<b>5.718.351</b>

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



Cr. A. Roberto Serrano C.  
Jefe Dpto. de Contabilidad



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 2020 y 2019

(Expresado en Bolivianos)

DETALLE DE OPERACIONES	TOTAL PATRIMONIO	CAPITAL SOCIAL	APORTES NO CAPITALIZADOS	AJUSTE AL PATRIMONIO	RESERVAS	RESULTADOS ACUMULADOS
<b>Saldos al 1 de Enero de 2019</b>	<b>190.990.097</b>	<b>114.041.020</b>	<b>691.505</b>	-	<b>71.958.918</b>	<b>4.298.654</b>
Resultado 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	-	-	-	-	-	-
Traspaso a Certificados de Aportación	-	158.308	(158.308)	-	-	-
Traspaso de Certific. Aport. Incompletos a Cuenta de Pasivo	(412.990)	-	(412.990)	-	-	-
Certificados de Aportaciones	533.052	533.052	-	-	-	-
Traspaso a Provisiones	(1.295.499)	-	-	-	-	(1.295.499)
Capitalización de Provisión para Fondo de Educación, Asistencia y Previsión Social	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo al 31 de Diciembre del 2019</b>	<b>195.533.011</b>	<b>115.874.640</b>	<b>691.505</b>	-	<b>73.248.515</b>	<b>5.718.351</b>
Resultado del Ejercicio	3.643.766	-	-	-	-	3.643.766
Distribución de Utilidades	-	1.600.110	645.298	-	1.715.506	(3.960.914)
Capitalización de aportes, Ajuste al Patrimonio y Utilidades Acumuladas	-	-	-	-	-	-
Traspaso a Certificados de Aportación	-	27.431	(27.431)	-	-	-
Traspaso de Certific. Aport. Incompletos a Cuenta de Pasivo	(659.799)	-	(617.867)	-	-	(41.932)
Certificados de Aportaciones	(861.971)	(861.971)	-	-	-	-
Traspaso a Provisiones	(1.715.505)	-	-	-	-	(1.715.505)
Capitalización de Provisión para Fondo de Educación, Asistencia y Previsión Social	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo al 31 de Diciembre del 2020</b>	<b>195.939.502</b>	<b>116.640.210</b>	<b>691.505</b>	-	<b>74.964.021</b>	<b>3.643.766</b>

Las Notas son parte integrante de estos Estados Financieros



Cr. A. Roberto Serrano C.  
Jefe Dpto. de Contabilidad



Lic. Juan Carlos Balcazar E.  
Sub Gerente General



Lic. Rolando Domínguez S.  
Gerente General

# Estado de Flujo de Efectivo

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en Bolivianos)

FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	NOTA	2020	2019
Resultado neto del Ejercicio		3.643.766	5.718.351
<b>Partidas que han afectado el resultado neto del ejercicio, que no han generado movimiento de fondos:</b>			
Productos devengados no cobrados		(102.789.567)	(12.466.501)
Cargos devengados no pagados		26.562.868	30.764.359
Productos devengados cobrados en ejercicios anteriores		(330.794)	48.812
Previsiones para incobrables y activos contingentes (neto)		4.188.063	32.788.586
Previsiones para desvalorización		1.746.572	1.053.506
Provisiones o provisiones para beneficios sociales		8.462.365	7.098.033
Provisiones para impuestos y otras cuentas por pagar		44.337.687	30.071.944
Depreciaciones y amortizaciones		5.990.518	5.529.912
Otros		22	259
<b>Fondos obtenidos en (aplicados a) la utilidad (pérdida) del ejercicio</b>		<b>(8.188.500)</b>	<b>100.607.261</b>
<b>Productos cobrados (cargos pagados) en el ejercicio devengados en ejercicios anteriores sobre:</b>			
Cartera de préstamos	8.b	12.466.501	11.937.406
Disponibilidades, inversiones temporarias y permanentes	8.c	-	-
Otras Cuentas por Cobrar	8.d	-	-
Obligaciones con el público y empresas con participación estatal	8.i	(19.659.206)	(30.024.843)
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	8.k	(9.493.321)	(7.366.627)
Otras Obligaciones		(1.611.832)	(3.007.489)
<b>Incremento (disminución) neto de otros activos y pasivos</b>			
Otras cuentas por cobrar-pagos anticipados, diversas	8.d	(7.088.025)	(7.922.900)
Bienes realizables-venidos	8.e	195.539	4
Otros activos-partidas pendientes de imputación	8.g	(1.872.014)	1.846.145
Otras cuentas por pagar- diversas y provisiones		(39.448.186)	(44.092.919)
Previsiones		2.058.000	-
<b>Flujo neto en actividades de operación - excepto actividades de intermediación</b>		<b>(72.641.044)</b>	<b>21.976.038</b>
<b>Flujo de fondos en actividades de intermediación:</b>			
<b>Incremento (disminución) de captaciones y obligaciones por intermediación</b>			
Obligaciones con el público			
Depósitos a la vista y en caja de ahorros	8.i	(28.440.732)	(82.966.890)
Depósitos a plazo hasta 360 días	8.i	8.278.636	23.210.144
Depósitos a plazo por más de 360 días	8.i	(16.767.873)	(96.216.270)
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento			
A corto plazo		6.860.000	27.440.000
A mediano y largo plazo	8.k	(30.530.337)	1.396.351
Otras operaciones de intermediación			
Obligaciones con instituciones fiscales		365	(24.582)
Depositos en Cuentas Corrientes de Traspaso		-	-
Cuotas de Participación Fondo RAL de traspaso		-	-
Otras cuentas por pagar por intermediación financiera		764.498	59.788
<b>Incremento (disminución) de colocaciones</b>			
Créditos colocados en el ejercicio a corto plazo y largo plazos - más de 1 año		(189.173.737)	(679.716.119)
Créditos recuperados en el ejercicio		294.500.319	671.985.689
Otras cuentas por cobrar por intermediación financiera		-	-
<b>Flujo neto en actividades de intermediación</b>		<b>45.491.139</b>	<b>(134.831.889)</b>
<b>Flujo de fondos en actividades de financiamiento:</b>			
Obligaciones con el FONDESIF			
Obligaciones con el BCB-excepto financiamientos para créditos		51.500.000	(18.000.000)
Títulos valores en circulación		1.000.000	59.950.000
Obligaciones Subordinadas		-	-
Cuentas de los accionistas:			
Aportes de socios		(861.971)	533.052
Pago de dividendos		-	-
<b>Flujo neto en actividades de financiamiento</b>		<b>51.638.029</b>	<b>42.483.052</b>
<b>Flujo de fondos en actividades de inversión</b>			
<b>Incremento (disminución) neto del Flujo en:</b>			
Inversiones temporarias	8.c	(28.142.954)	38.653.498
Inversiones permanentes	8.c	(33.234.460)	(14.438.420)
Bienes de uso	8.f	(4.141.626)	(3.468.605)
Bienes diversos		(473.194)	24.786
Cargos diferidos		(232.852)	(536.975)
<b>Flujo neto en actividades de inversión</b>		<b>(66.225.086)</b>	<b>20.234.284</b>
<b>Incremento (disminución) de fondos durante el ejercicio</b>		<b>(41.736.962)</b>	<b>(50.138.515)</b>
<b>Disponibilidades al inicio del ejercicio</b>	8.a	<b>397.055.496</b>	<b>447.194.011</b>
<b>Disponibilidades al cierre del ejercicio</b>	8.a	<b>355.318.534</b>	<b>397.055.496</b>

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

Cr. A. Roberto Serrano C.  
Jefe Dpto. de Contabilidad

Lic. Juan Carlos Baicazar E.  
Sub Gerente General

Lic. Rolando Domínguez S.  
Gerente General

Pago Simple



# 9

## Notas a los Estados Financieros

## Notas a los Estados Financieros

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 y 2019

### 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 del 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 del 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 del 9 de julio de 2009 y mediante resolución administrativa de Dirección General de Cooperativas N° 433/09 del 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 mayo 13 de 2014.

Asimismo, en 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 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 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 Ibáñez 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 327 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 2020.

### Contexto Internacional

Los meses transcurridos desde la Actualización de junio de 2020 de Perspectivas de la economía mundial (informe WEO) dan una idea de la dificultad de reavivar la actividad económica en medio de la escalada de la pandemia. En mayo y junio, a medida que muchos países reabrían sus actividades tras el Gran Confinamiento, la economía mundial comenzó a recuperarse de los mínimos en los que había caído en abril. No obstante, como la pandemia se propagaba y se aceleraba en algunos lugares, muchos países enlentecieron el ritmo de reapertura y algunos están instituyendo nuevamente cuarentenas parciales. Aunque la rápida recuperación de China representa una sorpresa positiva, para recuperar los niveles de actividad previos a la pandemia, la economía mundial tiene por delante un largo camino cuesta arriba que sigue estando expuesto a reveses.

A pesar del aumento de la volatilidad, el índice de precios de productos primarios que elabora el FMI se mantuvo estable en líneas generales entre febrero y agosto de 2020, los respectivos períodos de referencia para los informes WEO de abril y octubre de 2020. Esto refleja dos fases diferenciadas: entre febrero y abril el índice cayó 24% al intensificarse la pandemia de COVID 19; entre abril y agosto el índice se recuperó alrededor de 31%, al relajar muchos países sus medidas de confinamiento y reanudarse la actividad económica.

Las economías de la región se ven afectadas por una caída en la demanda externa, una mayor incertidumbre económica, un colapso del turismo y las consecuencias de meses de confinamiento con el fin de contener la propagación de la enfermedad.

A nivel de los países de la región, Argentina ocupa el primer lugar entre los países con mayor contracción económica con -12,3; le siguen Perú con -12, Brasil con -8, Ecuador -11% y Chile con -6,3 por ciento.

El BM confirma que América Latina y el Caribe es la región más castigada por la pandemia, por lo que “se prevé que el Producto Interno Bruto (PIB) en la región retroceda un 7,9 por ciento en 2020”, aunque advierte un crecimiento de 4 por ciento para 2021.

### Situación actual de la economía boliviana.

El Banco Mundial empeoró sus proyecciones de crecimiento para Bolivia en 2020, y si en junio de este año calculó un crecimiento de -5,9 por ciento (contracción), a octubre ahondó el panorama de crisis hasta -7,3 por ciento.

El informe semestral del BM, avizora, sin embargo, mejores números para los siguientes años en Bolivia. Así, para 2021, la proyección de crecimiento es de 4 por ciento, y para 2022, de 3,8 por ciento.

Con una pandemia que se prevé continúe por un tiempo prolongado, los sistemas de salud deberían contemplar reformas tendientes a mejorar la efectividad y reducir los costos que deben asumir gobiernos e individuos, de acuerdo con ‘El costo de mantenerse sano’.

### Deuda Externa

Los organismos multilaterales como el BID, Banco Mundial y el FMI recomiendan que el ratio Deuda/PIB no supere el 40%, la CAF marca el umbral en 50%.

Los 7.000 millones de dólares en créditos, que el Gobierno gestiona con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Mundial (BM), dispararán la deuda externa hasta un 46% del Producto

Interno Bruto (PIB). Según expertos, el umbral no debería pasar del 40% como tope, como calculan dos organismos internacionales, aunque la CAF recomienda hasta un máximo del 50%.

A junio de este año, de acuerdo con el Informe de Política Monetaria (IPM) 2020 del Banco Central de Bolivia (BCB), el saldo de la deuda externa pública de Bolivia sumó 11.300 millones de dólares, monto que significa el 28,4% del PIB.

El economista Jimmy Osorio explicó que, si los 11.300 millones de dólares representan 28,4%, de los 40.000 millones que es el PIB, entonces con los 7.000 millones, la deuda puede subir a 18.300 millones y el porcentaje del umbral llegar a 46%.

### Reservas Internacionales

En los últimos 11 meses, las Reservas Internacionales Netas (RIN) cayeron de 6.468 millones de dólares registrados al 31 de diciembre de 2019 a 5.152 millones al 13 de noviembre de 2020, según el último informe oficial de Banco Central de Bolivia (BCB).

Esta baja de las RIN es del 20,3 por ciento, lo que significa cifras por debajo de las previstas por el Fondo Monetario Internacional (FMI).

Esta caída, del 20,3 por ciento, es la tercera significativa que se registra en el lapso de cinco años. La primera se produjo en 2016, cuando las reservas internacionales cayeron un 22,8 por ciento, de 13.056 millones de dólares a 10.081 millones. La segunda, y la más preocupante, se registraron en 2019.

Según el informe del BCB que se ha publicado en la página web de la entidad, las RIN representan actualmente el 15,3 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) y llegan a cubrir siete meses de las importaciones del país.

### Índice de Precios al Consumidor.

En octubre de 2020, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) registró una variación positiva de 0,27% respecto al mes de septiembre. La variación acumulada fue positiva en 0,72% y a doce meses alcanzó 0,28%.

La variación acumulada positiva de 0,72% de enero a octubre 2020, se debió principalmente al aumento de los precios de los productos en las divisiones: Salud 7,46%; Transporte 2,95%; Educación 2,79%; Comunicaciones 1,93%; Recreación y Cultura 1,88%; Alimentos y Bebidas Consumidos Fuera del Hogar 0,81% y Muebles, Bienes y Servicios Domésticos 0,20%.

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

Al 31 de Diciembre de 2020, la cartera de créditos registra un decrecimiento de \$us.17.077.810 (-9.09%) con relación al cierre del 31 de Diciembre de 2019. Asimismo, reporta una mora de 2.18%, la misma que disminuyó en 1.36pp con relación a la gestión anterior, encontrándose cobaturada con provisiones específicas en 216% y con total provisiones (Específicas + Genéricas) en un 589%.

### d) Oficinas Abiertas y Cerradas

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.

En el mes de febrero del 2020 se cerró la Agencia Hipermaxi Norte, en el mes de septiembre del 2020 se cerró las agencias Plaza 24 de Septiembre, Alto San Pedro, 7 Calles y Puerto Suarez.

### e) Inspección de la Autoridad Supervisión del Sistema Financiero

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.

En el mes de marzo de 2020 se había iniciado una inspección Ordinaria de Riesgo de Crédito, la misma que se vio interrumpida por la declaratoria de Emergencia Sanitaria realizada por el Gobierno Nacional. Sin embargo, en el mes de octubre de 2020 el ente fiscalizador nos comunicó las observaciones surgidas del trabajo realizado y se procedió a la presentación del plan de acción correspondiente. Asimismo, en el mes de noviembre de 2020 recibimos la visita de Inspección Ordinaria de Riesgo de Liquidez, que concluyó con la emisión del plan de acción respectivo para subsanar las observaciones identificadas por la autoridad fiscalizadora.

### f) Emisión de Pagarés Sin Oferta Pública

En el año 2019 se realizaron las emisiones de Pagarés Sin Oferta Pública “Jesús Nazareno III” y “Jesús Nazareno IV”, por un monto total de Bs79.950.000.- (Setenta y nueve millones novecientos cincuenta mil 00/100 Bolivianos), constituidos en 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.

En la gestión 2020, se realizaron las emisiones de Pagarés Sin Oferta Pública “Jesús Nazareno V” y “Jesús Nazareno VI”, por un monto total de Bs49.950.000.- (Cuarenta y nueve millones

novecientos cincuenta mil 00/100 Bolivianos), compuestas por tres (3), valores, a 360 días plazo, a una tasa promedio de 5.5%.

### g) Emergencia Sanitaria Nacional y Cuarentena por COVID-19

El 17 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional emitió el D.S. No 4196, que declara emergencia sanitaria nacional y cuarentena en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el brote del Coronavirus (COVID-19), mediante el cual se determina diferentes medidas de aplicación general y también para los ámbitos laboral y del transporte, además, entre las disposiciones adicionales faculta al ente regulador del sistema financiero a establecer mecanismos de flexibilización y reprogramación de obligaciones.

El 1 de abril de 2020, se promulga la Ley N°1293 que tiene por objeto, declarar de interés y prioridad nacional, las actividades, acciones y medidas necesarias para la prevención, contención y tratamiento de la infección por el Coronavirus (COVID-19).

Al mismo tiempo, se promulga la Ley N°1294, Excepcional de Diferimiento de Pago de Créditos y Reducción Temporal del Pago de Servicios Básicos y su D.S. Reglamentario No4206, que establece el diferimiento de cuotas de créditos, inicialmente desde el 01 de marzo al 31 de mayo de 2020; sin embargo, posteriormente fue ampliado mediante D.S. No4248, 4318 y 4409 del 28 de mayo, 31 de agosto y 2 de diciembre de 2020, quedando establecida como fecha final del diferimiento el 31 de diciembre de 2020.

Así también, el Gobierno Nacional emitió numerosas disposiciones orientadas a prevenir la propagación del contagio, aliviar las obligaciones tributarias y

crediticias de la población, paliar las necesidades básicas de los sectores de menores recursos con el pago de diversos bonos, implementar la modalidad de teletrabajo, así como también, se crearon algunos programas de financiamiento dirigidos a impulsar la reactivación económica post-confinamiento.

En este contexto, ante las perspectivas inciertas en cuanto a la Emergencia Sanitaria y sus consecuencias a nivel económico y social, la Cooperativa ha adoptado y adoptará las medidas pertinentes para dar cumplimiento a las disposiciones legales y normativas emitidas por los entes de gobierno y de regulación, precautelando en todo momento los recursos de los socios y ahorristas, priorizando la solvencia y sostenibilidad de la entidad.

#### **h) Operaciones o Servicios Discontinuados**

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

#### **i) 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 del 2020 y 31 Diciembre de 2019, 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/657/2020 de octubre 16, 2020, 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 2020 ha omitido registrar en los resultados del ejercicio un cargo a gastos por la suma de Bs1.517.283.- (Un millón quinientos diecisiete mil doscientos noventa y tres 00/100 Bolivianos), aproximadamente, por lo que los activos están subvaluados en Bs742.624.- (Setecientos cuarenta y dos mil seiscientos veinticuatro 00/100 Bolivianos) y el patrimonio en Bs2.242.605.- (Dos millones doscientos cuarenta y dos mil seiscientos cinco 00/100 Bolivianos). 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).

## 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 re-expresión. 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 del 2020 y el 31 de Diciembre de 2019, con su valor de Bs. 6.86 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 2020, 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 2020 y al 31 de diciembre de 2019, es de Bs 55.277.277 y Bs 62.447.254 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 2020, ha constituido provisiones cíclicas por un importe de Bs21.222.371. Asimismo, mantenemos al cierre del 31-12-2020 una previsión genérica por factores de riesgo adicional a la morosidad por Bs.10.489.180.

### 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 correspondientes.
  - 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 inversiones de disponibilidad restringida por Cuotas de participación en: Fondo para Créditos destinados al Sector Productivo y a Vivienda de Interés Social; Fondo CPVIS cedidos en garantía de préstamos de liquidez del BCB y Cuotas de participación Fondo CAPROSEN, en moneda nacional, se valúan a su valor nominal.
  - Las inversiones de disponibilidad restringida por Cuotas de participación en Fondo CAPROSEN, 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.
  - Las inversiones de disponibilidad restringida por Cuotas de participación en Fondo CAPROSEN, 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.

#### **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, 2020 y diciembre 31, 2019, 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, 2020 y diciembre 31, 2019, 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 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, estos 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 ejercicio.

### NOTA 3

#### Cambio de Políticas y Prácticas Contables

No se han presentado en el ejercicio 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		2020	2019
		Bs	Bs
Cuentas de encaje - entidades No bancarias	(1)	88.088.107	132.456.234
Cuotas de participación Fondo RAL afectados al encaje legal	(1)	66.320.783	81.881.166
Importes entregados en garantía		156.780	169.128
Cuotas de participación Fondo para Créditos destinados al Sector		376.315	51.876.315
Cuotas de participación Fondo CPVIS cedidos y garantía de préstamos		51.500.000	-
Cuotas de participación fondo CAPROSEN		26.234.460	-
<b>Total activos sujetos a restricciones</b>		<b>232.676.445</b>	<b>266.382.843</b>

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

Descripción	2020		2019	
	Requerido Bs	Constituido Bs	Requerido Bs	Constituido Bs
<b>Moneda Nacional</b>				
Títulos	17.705.034	18.197.754	21.181.914	19.272.101
Efectivo	30.094.347	84.989.621	31.205.771	116.819.268
<b>Total</b>	<b>47.799.381</b>	<b>103.187.375</b>	<b>52.387.685</b>	<b>136.091.369</b>
<b>Moneda Extranjera</b>				
Títulos	49.879.685	48.122.913	62.536.968	62.608.809
Efectivo	22.316.310	93.006.986	26.908.604	81.629.809
<b>Total</b>	<b>72.195.995</b>	<b>141.129.899</b>	<b>89.445.572</b>	<b>144.238.618</b>
<b>Mantenimiento de Valor</b>				
Títulos	-	-	-	-
Efectivo	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Unidad Fomento Vivienda</b>				
Títulos	47	115	109	256
Efectivo	57	14.126	131	13.975
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>14.241</b>	<b>240</b>	<b>14.231</b>

Los datos expuestos en esta nota representan los saldos al día Diciembre 31, 2020, sin embargo para efectos de cobertura de encaje requerido, el cálculo considera los promedios del periodo bisemanal, en este caso del 28/12/2020 al 18/01/2021.

Los datos expuestos en esta nota representan los saldos al día Diciembre 31, 2019, sin embargo para efectos de cobertura de encaje requerido, el cálculo considera los promedios del periodo bisemanal, en este caso del 30/12/2019 al 12/01/2020.

## 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, 2020			
	Corriente	No Corriente	Total
Rubro	Bs	Bs	Bs
Disponibilidades	311.730.270	43.588.264	355.318.534
Inversiones Temporarias	77.728.231	34.043.789	111.772.020
Cartera	336.493.634	809.873.570	1.146.367.204
Otras Cuentas por Cobrar	15.919.832	78.551	15.998.383
Inversiones Permanentes	58.876.315	27.067.744	85.944.059
Otros Activos	4.668.313	110.421.194	115.089.507
<b>Total Activos</b>	<b>805.416.595</b>	<b>1.025.073.112</b>	<b>1.830.489.707</b>
Obligaciones con el público - Vista	4.544.577	-	4.544.577
Obligaciones con el público - Ahorro	105.075.196	336.357.259	441.432.455
Obligaciones con el público - A Plazo	364.748.872	161.209.875	525.958.747
Obligaciones con el público Restringidas	40.641.221	12.579.704	53.220.925
Obligaciones con el BCB A Plazo	51.500.000	-	51.500.000
Financiamiento Entidades Financieras 2do Piso	20.423.196	32.500.000	52.923.196
Financiamiento Entidades Financieras del país	131.494.218	-	131.494.218
Financiamiento Externos	34.300.000	-	34.300.000
Otras Cuentas por Pagar	94.449.091	-	94.449.091
Valores en Circulación	67.950.000	18.000.000	85.950.000
Obligaciones con Empresas Particulares y Estatales	365.036	-	365.036
Otras Operaciones Pasivas	76.717.606	81.694.354	158.411.960
<b>Total Pasivos</b>	<b>992.209.013</b>	<b>642.341.192</b>	<b>1.634.550.205</b>
<b>Cuentas Contingentes</b>	<b>-</b>	<b>8.908.202</b>	<b>8.908.202</b>
A Diciembre 31, 2019			
	Corriente	No Corriente	Total
Rubro	Bs	Bs	Bs
Disponibilidades	331.790.112	65.265.384	397.055.496
Inversiones Temporarias	37.516.984	46.166.185	83.683.169
Cartera	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
Otros Activos	8.811.235	30.807.061	39.618.296
<b>Total Activos</b>	<b>724.361.675</b>	<b>1.099.918.640</b>	<b>1.824.280.315</b>
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 con el público Restringidas	33.933.736	23.980.828	57.914.564
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
<b>Total Pasivos</b>	<b>892.880.249</b>	<b>735.867.055</b>	<b>1.628.747.304</b>
<b>Cuentas Contingentes</b>	<b>-</b>	<b>11.803.844</b>	<b>11.803.844</b>

## Posición de Calce Financiero por Plazos

La Posición del Calce Financiero por plazos, es la siguiente:

A Diciembre 31, 2020	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
<b>ACTIVOS</b>	<b>1.839.397.909</b>	<b>373.325.829</b>	<b>91.170.972</b>	<b>37.026.597</b>	<b>122.030.917</b>	<b>181.862.280</b>	<b>283.105.504</b>	<b>750.875.810</b>
Disponibilidades	355.318.534	276.270.149	4.031.114	2.078.816	13.970.331	15.379.859	9.509.404	34.078.861
Inversiones Temporarias	111.772.020	53.453.968	3.306.090	1.710.591	7.853.440	11.404.142	9.248.993	24.794.796
Cartera Vigente	1.146.367.204	26.317.235	33.160.117	34.536.377	89.100.342	153.379.563	252.943.520	556.930.050
Otras Cuentas por Cobrar	15.998.383	639.790	5.717	-	18.522	15.255.804	8.665	69.885
Inversiones Permanentes	85.944.059	-	51.876.315	-	7.000.000	-	26.234.460	833.284
Otras Operaciones Activas	115.089.507	16.644.687	(1.208.381)	(1.299.187)	4.088.282	(13.557.088)	(14.839.538)	125.260.732
Cuentas Contingentes	8.908.202	-	-	-	-	-	-	8.908.202
<b>PASIVOS</b>	<b>1.634.550.205</b>	<b>253.971.461</b>	<b>68.338.011</b>	<b>59.873.548</b>	<b>195.325.650</b>	<b>414.700.344</b>	<b>188.428.621</b>	<b>453.912.570</b>
Obligaciones con el Público - Vista (1)	4.544.577	4.544.577	-	-	-	-	-	-
Obligaciones con el Público - Ahorro (1)	441.432.455	30.326.507	12.557.631	9.658.108	21.753.395	30.779.556	43.506.791	292.850.467
Obligaciones con el Público - A Plazo (1)	525.958.747	88.227.380	23.215.918	13.555.023	64.600.396	175.150.156	88.789.683	72.420.191
Obligaciones Restringidas (1)	53.220.925	13.534.116	2.517.914	876.050	11.957.569	11.755.571	6.039.931	6.539.774
Oblig. con Empresas con Partic. Estatal (1)	365.036	365.036	-	-	-	-	-	-
Financiamiento BCB	51.500.000	51.500.000	-	-	-	-	-	-
Financiamiento Ent. Financieras del País	131.494.218	15.236.965	19.967.253	-	79.430.000	16.860.000	-	-
Financiamiento Ent. Financieras 2do Piso	52.923.196	923.196	1.250.000	5.500.000	2.125.000	10.625.000	17.500.000	15.000.000
Financiamiento Externos	34.300.000	20.580.000	-	13.720.000	-	-	-	-
Otras Cuentas por Pagar	94.449.091	9.514.601	-	-	-	84.934.490	-	-
Títulos Valores	85.950.000	-	-	9.000.000	-	58.950.000	18.000.000	-
Otras Operaciones Pasivas	158.411.960	19.219.083	8.829.295	7.564.367	15.459.290	25.645.571	14.592.216	67.102.138
<b>Brecha Simple</b>		<b>119.354.368</b>	<b>22.832.961</b>	<b>-22.846.951</b>	<b>-73.294.733</b>	<b>-232.838.063</b>	<b>94.676.883</b>	<b>296.963.240</b>
<b>Brecha Acumulada</b>		<b>119.354.368</b>	<b>142.187.329</b>	<b>119.340.378</b>	<b>46.045.645</b>	<b>-186.792.419</b>	<b>-92.115.536</b>	<b>204.847.704</b>

(1) Incluye las obligaciones de empresas con participación estatal.

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
<b>ACTIVOS</b>	<b>1.836.084.159</b>	<b>332.466.980</b>	<b>35.818.811</b>	<b>42.885.236</b>	<b>114.697.216</b>	<b>198.493.433</b>	<b>376.356.933</b>	<b>735.365.550</b>
Disponibilidades	397.055.496	277.192.272	5.629.212	6.292.028	20.932.674	21.743.927	19.845.210	45.420.173
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
<b>PASIVOS</b>	<b>1.628.747.304</b>	<b>147.272.471</b>	<b>58.672.758</b>	<b>78.453.337</b>	<b>195.440.065</b>	<b>413.041.620</b>	<b>275.274.493</b>	<b>460.592.560</b>
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	15.359.909	1.044.132	1.722.000	7.055.599	8.752.098	16.886.364	7.094.462
Financiamiento BCB	-	-	-	-	-	-	-	-
Financiamiento Ent. Financieras del País	165.274.554	429.406	8.000.000	16.860.000	84.067.148	40.918.000	15.000.000	-
Financiamiento 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
<b>Brecha Simple</b>		<b>185.194.509</b>	<b>-22.853.947</b>	<b>-35.568.101</b>	<b>-80.742.849</b>	<b>-214.548.187</b>	<b>101.082.440</b>	<b>274.772.990</b>
<b>Brecha Acumulada</b>		<b>185.194.509</b>	<b>162.340.562</b>	<b>126.772.461</b>	<b>46.029.612</b>	<b>-168.518.575</b>	<b>-67.436.135</b>	<b>207.336.855</b>

(1) Incluye las obligaciones de empresas con participación estatal.

## NOTA 6

### Operaciones con Partes Relacionadas

En cumplimiento a la normativa vigente, al 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, 2020	Moneda Extranjera	CMV	UFV	Total Equivalente
	Bs	Bs	Bs	Bs
Disponibilidades	147.897.543	-	14.126	147.911.669
Inversiones Temporarias	48.126.343	-	115	48.126.458
Cartera	416.342.414	-	-	416.342.414
Otras cuentas por Cobrar	7.472.795	-	-	7.472.795
Inversiones Permanentes	73.567.964	-	36	73.568.000
Otros Activos	561.696	-	-	561.696
<b>Total Activo</b>	<b>693.968.755</b>	<b>-</b>	<b>14.277</b>	<b>693.983.032</b>
Obligaciones con el Público	449.622.449	-	1.041	449.623.490
Obligaciones con Instituciones Fiscales	175	-	-	175
Obligaciones con bancos y entidades Financieras	53.745.808	-	-	53.745.808
Otras cuentas por Pagar	89.380.521	-	-	89.380.521
Previsiones	54.680.240	-	-	54.680.240
<b>Total Pasivo</b>	<b>647.429.193</b>	<b>-</b>	<b>1.041</b>	<b>647.430.234</b>
<b>Posición Larga (Corta)</b>	<b>46.539.562</b>	<b>-</b>	<b>13.236</b>	<b>46.552.798</b>
<b>Cotización o Tipo de Cambio</b>	<b>6,86</b>	<b>0,00</b>	<b>2,35851</b>	

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
<b>Total Activo</b>	<b>657.737.113</b>	<b>-</b>	<b>14.231</b>	<b>657.751.344</b>
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
<b>Total Pasivo</b>	<b>580.690.775</b>	<b>-</b>	<b>2.184</b>	<b>580.692.959</b>
<b>Posición Larga (Corta)</b>	<b>77.046.338</b>	<b>-</b>	<b>12.047</b>	<b>77.058.385</b>
<b>Cotización o Tipo de Cambio</b>	<b>6,86</b>	<b>0,00</b>	<b>2,33187</b>	

## NOTA 8

### Composición de Rubros de los Estados Financieros

#### a) Disponibilidades

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	2020	2019
<b>Concepto</b>	Bs	Bs
<b>Caja</b>	<b>148.418.383</b>	<b>146.430.407</b>
Billetes y Monedas	134.458.133	134.517.577
Fondos asignados a Cajeros Automáticos	13.960.250	11.912.830
<b>Banco Central de Bolivia</b>	<b>88.088.107</b>	<b>132.456.233</b>
Cuenta de encaje-Entidades No Bancarias	88.088.107	132.456.233
<b>Bancos y corresponsales del País</b>	<b>118.757.228</b>	<b>118.132.821</b>
Bancos y corresponsales del País	118.757.228	118.132.821
<b>Documentos de cobro Inmediato</b>	<b>54.816</b>	<b>36.035</b>
Documentos para cobro directo en el País	54.816	36.035
<b>Total Disponibilidades</b>	<b>355.318.534</b>	<b>397.055.496</b>

#### b) Cartera y Contingente

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	2020	2019
<b>Concepto</b>	Bs	Bs
<b>Cartera Directa</b>	<b>1.188.835.140</b>	<b>1.208.896.355</b>
Cartera Vigente	1.057.049.903	1.163.997.096
Cartera Vencida	-	6.299.718
Cartera en Ejecución	10.260.381	18.593.659
Cartera reprogramada o reestructurada Vigente	89.317.302	79.472.675
Cartera reprogramada o reestructurada Vencida	-	2.025.213
Cartera reprogramada o reestructurada en Ejecución	15.321.084	18.714.083
Productos devengados por Cobrar	102.728.900	12.466.501
Previsión para Incobrabilidad	(85.842.430)	(92.672.590)
<b>Cartera Contingente</b>	<b>8.908.202</b>	<b>11.803.844</b>
Boletas de Garantías	106.437	175.448
Garantías a primer Requerimiento	3.014.760	3.678.892
Líneas de crédito Comprometidas	5.787.005	7.949.504
<b>Total Cartera y Contingente</b>	<b>1.197.743.342</b>	<b>1.220.700.199</b>

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

A Diciembre 31, 2020

Tipo de Crédito	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para Incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Empresarial	-	24.844.212	-	-	1.677.887
Pyme	-	55.772.343	-	8.602.274	10.676.157
Microcréditos DG	-	253.505.424	-	3.541.944	8.770.150
Microcréditos No DG	-	182.308.428	-	4.073.353	4.571.797
De consumo DG	-	112.030.030	-	3.866.453	6.613.450
De consumo No DG	8.908.202	382.096.125	-	5.225.062	19.832.954
De vivienda	-	127.326.495	-	242.315	2.821.118
De vivienda s/Gtia Hip.	-	8.484.148	-	30.064	313.758
Previsión Genérica	-	-	-	-	30.831.338
<b>Totales</b>	<b>8.908.202</b>	<b>1.146.367.205</b>	<b>-</b>	<b>25.581.465</b>	<b>86.108.609</b>

DG = Debidamente Garantizados

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	419.337.624	3.037.199	8.131.870	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	307.962
Previsión Genérica	-	-	-	-	30.606.086
<b>Totales</b>	<b>11.803.844</b>	<b>1.243.469.771</b>	<b>8.324.931</b>	<b>37.307.742</b>	<b>93.053.335</b>

DG = Debidamente Garantizados

## 2. Clasificación de cartera por:

### 2.1 Clasificación de cartera por actividad económica del deudor

A Diciembre 31. 2020

Actividad Económica	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Agricultura y Ganadería	235.897	81.248.546	0	1.265.257	2.097.327
Caza, Silvicultura y Pesca	4.131	5.261.201	0	501.613	468.097
Extracción Petróleo Crudo y Gas Natural	49.222	5.269.755	0	59.539	192.062
Minerales metálicos y no Metálicos	3.619	3.441.559	0	21.828	58.873
Industria Manufacturera	347.515	96.824.880	0	4.773.141	5.871.757
Producción y Distribución de energía, gas y agua	31.877	5.949.751	0	172.662	368.699
Construcción	2.900.723	35.396.671	0	270.554	1.598.667
Venta al por mayor y menor	893.415	239.692.742	0	11.822.852	13.770.529
Hoteles y Restaurantes	107.567	67.035.033	0	1.422.384	3.732.359
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	522.489	127.074.649	0	2.147.590	6.434.298
Intermediación financiera	284.804	43.366.886	0	191.831	1.982.037
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	433.492	106.887.223	0	1.151.523	2.565.925
Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria	625.758	86.338.808	0	628.576	3.649.036
Educación	1.957.858	130.404.878	0	208.646	5.325.234
Servicios sociales, comunales y personales	358.553	101.726.832	0	915.193	6.876.109
Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico	0	303.275	0	0	7.292
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	0	390.183	0	0	7.430
Actividades atípicas	151.282	9.754.333	0	28.276	271.540
Previsión genérica	-	-	-	-	30.831.338
<b>Totales</b>	<b>8.908.202</b>	<b>1.146.367.205</b>	<b>0</b>	<b>25.581.465</b>	<b>86.108.609</b>

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	15.347.078	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 obligatoria	900.587	93.956.212	535.830	1.273.911	5.028.655
Educación	2.213.943	141.095.033	65.662	356.224	5.630.304
Servicios sociales, comunales y personales	549.483	110.801.199	603.763	1.216.192	5.739.704
Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico	0	361.766	0	0	9.076
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	0	432.686	0	0	8.230
Actividades atípicas	160.215	11.102.874	0	65.896	355.164
Previsión genérica	-	-	-	-	30.606.086
<b>Totales</b>	<b>11.803.844</b>	<b>1.243.469.771</b>	<b>8.324.931</b>	<b>37.307.742</b>	<b>93.053.335</b>

## 2.2 Clasificación de cartera por destino de crédito

A Diciembre 31, 2020

Actividad Económica	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Agricultura y Ganadería	35.204	66.465.690	0	1.239.901	1.773.349
Caza, Silvicultura y Pesca	642	2.004.154	0	258.330	130.781
Extracción Petróleo Crudo y Gas Natural	1.672	19.328	0	0	630
Minerales metálicos y no Metálicos	0	2.068.605	0	0	4.345
Industria Manufacturera	718	52.350.965	0	4.245.473	4.073.663
Producción y Distribución de energía, gas y agua	0	469.385	0	0	0
Construcción	2.864.001	34.483.820	0	363.114	851.517
Venta al por mayor y menor	5.191.743	581.211.069	0	11.640.338	31.085.068
Hoteles y Restaurantes	9.040	12.649.101	0	236.020	727.757
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	333.097	41.494.461	0	526.967	889.202
Intermediación financiera	212.750	129.029.522	0	1.622.725	6.865.593
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	60.430	198.764.772	0	5.278.803	7.469.349
Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria	69.572	1.673.760	0	0	573.956
Educación	87.262	11.260.120	0	96.951	479.550
Servicios sociales, comunales y personales	42.070	12.422.453	0	72.843	352.511
Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico	0	0	0	0	0
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	0	0	0	0	0
Actividades atípicas	0	0	0	0	0
Previsión genérica	-	-	-	-	30.831.338
<b>Totales</b>	<b>8.908.202</b>	<b>1.146.367.205</b>	<b>0</b>	<b>25.581.465</b>	<b>86.108.609</b>

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	0	258.330	131.615
Extracción Petróleo Crudo y Gas Natural	547	20.453	0	0	630
Minerales metálicos y no Metálicos	0	1.980.830	0	0	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	0	535.389	0	0	0
Construcción	3.529.668	38.588.418	181.232	409.558	844.705
Venta al por mayor y menor	7.113.109	631.039.603	5.240.360	16.791.881	35.268.600
Hoteles y Restaurantes	64.994	14.036.645	161.558	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 obligatoria	87.938	2.092.945	0	0	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	0	0	0	0	0
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	0	0	0	0	0
Actividades atípicas	0	5.609	0	0	168
Previsión genérica	-	-	-	-	30.606.086
<b>Totales</b>	<b>11.803.844</b>	<b>1.243.469.771</b>	<b>8.324.931</b>	<b>37.307.742</b>	<b>93.053.335</b>

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

A Diciembre 31, 2020

Tipo de Garantía	Cartera Contingente	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera en Ejecución	Previsión para incobrables
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Autoliquidables	145.039	26.462.770	-	-	911
Hipotecaria	2.996.434	538.729.126	-	16.847.766	30.952.310
Prendaria	-	10.053.695	-	55.567	222.284
Personales	751.445	312.411.946	-	7.679.927	14.635.447
A sola Firma	5.015.284	225.660.797	-	998.205	9.466.319
No Fondo de Garantía	-	6.042.863	-	-	-
No Convencional	-	27.006.008	-	-	-
Previsión Genérica	-	-	-	-	30.831.338
<b>Totales</b>	<b>8.908.202</b>	<b>1.146.367.205</b>	<b>-</b>	<b>25.581.465</b>	<b>86.108.609</b>

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	233.866.936	633.943	1.232.240	11.007.614
No Fondo de Garantía	-	8.269.580	-	-	219.520
No Convencional	-	28.880.657	-	-	379.861
Previsión Genérica	-	-	-	-	30.606.086
<b>Totales</b>	<b>11.803.844</b>	<b>1.243.469.771</b>	<b>8.324.931</b>	<b>37.307.742</b>	<b>93.053.335</b>

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

A Diciembre 31, 2020

Calificación	Cartera Contingente	%	Cartera Vigente	%	Cartera Vencida	%	Cartera en Ejecución	%	Previsión para incobrables	%
	Bs		Bs		Bs		Bs		Bs	
Categoría A	8.904.816	100 %	1.139.514.066	99 %	0	0 %	0	0 %	35.524.787	41 %
Categoría B	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1.666	0 %	1.666	0 %
Categoría C	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Categoría D	0	0 %	5.915.470	1 %	0	0 %	106.674	0 %	1.536.083	2 %
Categoría E	0	0 %	0	0 %	0	0 %	43.274	0 %	17.310	0 %
Categoría F	3.386	0 %	937.669	0 %	0	0 %	25.429.851	100 %	18.197.425	21 %
Prev. Genérica	-	-	-	-	-	-	-	-	30.831.338	36 %
<b>Totales</b>	<b>8.908.202</b>	<b>100 %</b>	<b>1.146.367.205</b>	<b>100 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>25.581.465</b>	<b>100 %</b>	<b>86.108.609</b>	<b>100 %</b>

A Diciembre 31, 2019

Calificación	Cartera Contingente	%	Cartera Vigente	%	Cartera Vencida	%	Cartera en Ejecución	%	Previsión para incobrables	%
	Bs		Bs		Bs		Bs		Bs	
Categoría A	11.697.549	99 %	1.219.982.793	98 %	0	0 %	0	0 %	28.323.061	30 %
Categoría B	47.560	1 %	14.095.065	1 %	282.916	4 %	0	0 %	1.059.250	1 %
Categoría C	21.495	0 %	6.861.012	1 %	2.032.326	24 %	933.476	3 %	1.217.038	1 %
Categoría D	1.923	0 %	33.771	0 %	1.362.531	16 %	0	0 %	561.194	1 %
Categoría E	34.300	0 %	1.363.780	0 %	3.344.451	40 %	398.121	1 %	3.380.064	4 %
Categoría 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 %
<b>Totales</b>	<b>11.803.844</b>	<b>100 %</b>	<b>1.243.469.771</b>	<b>100 %</b>	<b>8.324.931</b>	<b>100 %</b>	<b>37.307.742</b>	<b>100 %</b>	<b>93.053.335</b>	<b>100 %</b>

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

### A Diciembre 31, 2020

Concentración	Cartera Contingente		Cartera Vigente		Cartera Vencida		Cartera en Ejecución		Previsión para incobrables	
	Bs	%	Bs	%	Bs	%	Bs	%	Bs	%
1º a 10 mayores	0	0%	32.413.145	3%	0	0%	3.079.194	12%	3.432.744	4%
11 a 50 mayores	0	0%	68.361.222	6%	0	0%	5.478.127	21%	9.310.299	11%
51 a 100 mayores	0	0%	50.362.325	4%	0	0%	1.185.502	5%	3.255.007	4%
Otros	8.908.202	100%	995.230.513	87%	0	0%	15.838.642	62%	39.279.221	45%
Prev. Genérica	-	-	-	-	-	-	-	-	30.831.338	36%
<b>Totales</b>	<b>8.908.202</b>	<b>100%</b>	<b>1.146.367.205</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>25.581.465</b>	<b>100%</b>	<b>86.108.609</b>	<b>100%</b>

### 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	0%	33.032.355	3%	0	0%	3.079.194	8%	1.953.976	2%
11 a 50 mayores	0	0%	68.654.879	6%	0	0%	5.478.127	15%	6.768.244	7%
51 a 100 mayores	0	0%	52.676.313	4%	0	0%	0	0%	1.254.347	1%
Otros	11.803.844	100%	1.089.106.224	88%	8.324.931	100%	28.750.421	77%	52.470.682	56%
Prev. Genérica	-	-	-	0%	-	-	-	-	30.606.086	33%
<b>Totales</b>	<b>11.803.844</b>	<b>100%</b>	<b>1.243.469.771</b>	<b>100%</b>	<b>8.324.931</b>	<b>100%</b>	<b>37.307.742</b>	<b>100%</b>	<b>93.053.335</b>	<b>100%</b>

## 6. Evolución de cartera en los últimos tres ejercicios

Concepto	2020	2019	2018
	Bs	Bs	Bs
Cartera Vigente	1.057.049.903	1.163.997.096	1.182.465.186
Cartera Vencida	-	6.299.718	4.994.821
Cartera en Ejecución	10.260.381	18.593.659	13.983.026
Cartera reprogramada o reestructurada Vigente	89.317.302	79.472.675	72.835.341
Cartera reprogramada o reestructurada Vencida	-	2.025.213	2.976.997
Cartera reprogramada o reestructurada en Ejecución	15.321.084	18.714.083	11.023.325
	<b>1.171.948.670</b>	<b>1.289.102.444</b>	<b>1.288.278.696</b>
Cartera Contingente	<b>8.908.202</b>	<b>11.803.844</b>	<b>6.578.021</b>
Previsión específica para Incobrabilidad	(55.011.091)	(62.066.504)	(46.590.849)
Previsión genérica para Incobrabilidad	(10.489.180)	(10.581.918)	(10.581.918)
Previsión genérica para Incobrabilidad por otros Riesgos	(20.342.159)	(20.024.168)	(19.789.712)
	<b>(85.842.430)</b>	<b>(92.672.590)</b>	<b>(76.962.479)</b>
Previsión para activos Contingentes	266.179	380.745	177.176
Previsión Genérica Cíclica	21.222.371	21.222.371	19.093.961
	<b>21.488.550</b>	<b>21.603.116</b>	<b>19.271.137</b>
Prevision por incobrabilidad de cartera por Constituir	-	-	-
Cargos por previsión específica para Incobrabilidad	21.202.870	32.783.857	23.112.657
Cargos por previsión genérica por otros Factores de Riesgo	-	-	92.738
Cargos por previsión genérica para Incobrabilidad p/otros Riesgos	2.658.408	1.311.103	1.001.816
Cargos por previsión para Activos Contingentes	181.586	330.440	173.702
Cargos por prevision Genérica Cíclica	-	4.006.697	2.388.200
	<b>24.042.864</b>	<b>38.432.097</b>	<b>26.769.113</b>
Disminución por previsión Específica para Incobrabilidad	20.084.535	11.107.300	12.260.353
Disminución p/prev. Genérica p/incobrabilidad p/ otros Riesgos	375.156	1.076.647	515.028
Disminución por previsión para Activos Contingentes	296.152	126.871	86.454
Disminución por previsión Genérica Cíclica	-	1.878.286	1.012.649
	<b>20.755.843</b>	<b>14.189.104</b>	<b>13.874.484</b>
Productos por cartera (Ingresos Financieros)	<b>177.382.849</b>	<b>192.968.037</b>	<b>189.619.382</b>
Productos en Suspense	27.170.199	24.614.796	20.467.794
Líneas de Crédito Otorgadas	-	-	-
Líneas de Crédito otorgadas y no Utilizadas	54.143.112	54.703.502	39.315.991
Créditos Castigados por Insolvencia	83.964.789	77.803.987	73.860.349
Número de Prestatarios Cartera Directa	19.993	34.529	24.228
Número de Prestatarios Cartera Contingente	2.145	3.907	1.304

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

A Diciembre 31, 2020 la Cooperativa tiene un saldo de cartera reprogramada en Bs104.638.386 que representan el 8,93% de la cartera bruta, distribuida en 855 operaciones de créditos, con una mora del 14,64% y cubiertos en 137,45% con provisiones constituidas.

A Diciembre 31, 2019 la Cooperativa tiene un saldo en cartera reprogramada en Bs100.211.971 que representan el 7,77% de la cartera bruta, distribuida en 765 operaciones de crédito, con una mora del 20,70% y cubiertos en 72,47% con provisiones constituidas.

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

Concepto	%	2020	2019	2018
		Bs	Bs	Bs
Crédito a prestatario o grupo no DG	5 %	11.787.907	11.562.376	11.054.321
Crédito a prestatario o grupo	20 %	47.151.627	46.249.505	44.217.285
Crédito a entidad del sistema financiero	20 %	47.151.627	46.249.505	44.217.285

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

Concepto	2020	2019	2018
	Bs	Bs	Bs
<b>Previsión Inicial:</b>	<b>155.679.625</b>	<b>130.777.535</b>	<b>129.066.139</b>
( - ) Castigos, Bienes y Otros	(8.173.747)	(6.200.902)	(11.183.235)
( - ) Recuperaciones	(20.755.843)	(14.189.104)	(13.874.484)
( + ) Provisiones Constituidas	24.042.864	45.292.096	26.769.114
<b>Previsión Final:</b>	<b>150.792.899</b>	<b>155.679.625</b>	<b>130.777.534</b>

## c) Inversiones Temporarias y Permanentes

### Inversiones temporarias

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Inversiones en entidades no financieras del país</b>	<b>45.451.237</b>	<b>1.802.003</b>
Cajas de ahorro	45.451.237	1.802.003
<b>Inversiones de disponibilidad restringida</b>	<b>66.320.783</b>	<b>81.881.166</b>
Cuotas de participación Fondo RAL afectados al encaje legal	66.320.783	81.881.166
	<b>111.772.020</b>	<b>83.683.169</b>
<b>(1) El rendimiento promedio obtenido fue de:</b>		
Inversión Moneda Nacional	0.25 %	0.23 %
Inversión Moneda Extranjera	1.53 %	2.25 %
Inversión Temporaria Total	0.97 %	1.85 %

## Inversiones permanentes

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Inversiones en entidades financieras del país</b>		
Depósitos a plazo fijo	7.000.000	-
<b>Inversiones en entidades no financieras</b>		
Participación en entidades de servicios públicos	833.284	833.284
<b>Inversiones en disponibilidades restringidas</b>		
Cuotas de Partic. Fondo p/Créditos Destin. al Sector Produc. y Vivienda de Int. Socde Int. Social	376.315	51.876.315
Cuotas de Partic. Fondo CPVIS Cedidos en Gtía de Ptmos de Liquidez del BCB	51.500.000	-
Cuotas de Participación Fondo CAPROSEN	26.234.460	-
<b>Productos devengados por cobrar inversiones permanentes</b>		
Productos devengados por cobrar inversiones permanentes	60.666	-
<b>(Previsión para inversiones permanentes)</b>		
Productos devengados por cobrar inversiones en entidades financieras del país	(833.284)	(833.284)
<b>Total Inversiones Permanentes</b>	<b>85.171.441</b>	<b>51.876.315</b>
<b>(1) El rendimiento promedio obtenido fue de:</b>		
Inversión Moneda Nacional	2.90 %	0.00 %
Inversión Moneda Extranjera	0.00 %	0.00 %
Inversión Temporaria Total	0.39 %	0.00 %

## d) Otras Cuentas por Cobrar

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Pagos anticipados</b>	<b>11.982.516</b>	<b>13.361.232</b>
Pago anticipado del impuesto a las transacciones	6.901.460	5.040.554
Anticipos por compras de bienes y servicios	1.449.653	4.416.676
Alquileres pagados por anticipado	61.391	24.360
Seguros pagados por anticipados	3.486.492	3.367.198
Otros pagos anticipados	83.520	512.444
<b>Diversas</b>	<b>15.998.383</b>	<b>7.743.984</b>
Comisiones por cobrar	611.600	664.309
Gastos por recuperar	751.850	794.658
Crédito fiscal IVA	23.190	29.661
Importes entregados en garantía (A)	156.780	169.128
Otras partidas pendientes de cobro (B)	14.454.963	6.086.228
<b>(Previsión para otras cuentas por cobrar)</b>	<b>(4.378.024)</b>	<b>(3.689.323)</b>
(Previsión específica para pagos anticipados)	(394.887)	(209.212)
(Previsión específica para cuentas por cobrar diversas)	(3.983.137)	(3.480.111)
<b>Total Otras Cuentas por Cobrar</b>	<b>23.602.875</b>	<b>17.415.893</b>

(A) Corresponde a importes entregadas en garantía de:

Contratos, alquiler de inmuebles de puntos de atención y transferencia de fondos Servired.

(B) Las partidas más importantes son las siguientes:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Prima de seguros por cobrar	8.069.379	352.708
Conciliación de giros por cobrar MoneyGram y Servired	403.486	815.913
Liquidación 25% Prestamos de FONVI	959.113	959.113
Retención judiciales Banco Ganadero, Bisa, Económico, Fossil y Mercantil	1.164.013	1.164.013
Póliza tarjetas de Créditos	160.885	107.917
Depósito judicial para adjudicación de inmueble	989.347	989.347
Transacciones tarjetas de créditos atc-mastercard	1.835.925	-
Trámite de documentos de bienes adjudicados	17.882	143.845
Siniestros por cobrar al seguro	-	1.233.330
Bajas médicas pendientes de reembolso	60.608	49.740
Reposición fondo de tesorería	708.000	-
Varios	86.325	270.302
<b>Total</b>	<b>14.454.963</b>	<b>6.086.228</b>

### e) Bienes Realizables

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Bienes recibidos en recuperación de créditos</b>	<b>4.982.640</b>	<b>3.582.284</b>
Bienes muebles recibidos en recuperación de créditos	1	4
Bienes inmuebles recibidos en recuperación de créditos	4.982.639	3.582.280
<b>Bienes fuera de uso</b>	<b>1.970.537</b>	<b>1.970.537</b>
Inmuebles	1.970.537	1.970.537
<b>(Previsión por desvalorización)</b>	<b>(5.585.458)</b>	<b>(3.892.543)</b>
(Previsión bienes recibidos en recuperación de créditos)	(3.614.921)	(1.922.007)
(Previsión bienes fuera de uso)	(1.970.537)	(1.970.536)
<b>Total Bienes Realizables</b>	<b>1.367.719</b>	<b>1.660.278</b>

## f) Bienes de Uso

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Terrenos</b>	<b>13.540.962</b>	<b>13.540.962</b>
Terrenos	13.540.962	13.540.962
<b>Edificios</b>	<b>34.990.495</b>	<b>36.313.397</b>
Edificios	51.475.061	51.475.061
(Depreciación Acumulada Edificios)	(16.484.566)	(15.161.664)
<b>Mobiliario y Enseres</b>	<b>3.275.283</b>	<b>3.977.355</b>
Mobiliario y Enseres	12.510.379	12.466.859
(Depreciación Acumulada Mobiliario y Enseres)	(9.235.096)	(8.489.504)
<b>Equipos e Instalaciones</b>	<b>1.941.029</b>	<b>2.310.109</b>
Equipos e Instalaciones	10.243.457	9.981.272
(Depreciación Acumulada Equipos e Instalaciones)	(8.302.428)	(7.671.163)
<b>Equipos de Computación</b>	<b>5.311.387</b>	<b>3.732.201</b>
Equipos de Computación	37.435.996	35.561.430
(Depreciación Acumulada Equipos de Computación)	(32.124.609)	(31.829.229)
<b>Vehículos</b>	<b>11</b>	<b>14</b>
Vehículos	1.593.769	1.622.717
(Depreciación Acumulada Vehículos)	(1.593.758)	(1.622.703)
<b>Total Bienes de Uso</b>	<b>59.059.167</b>	<b>59.874.038</b>
<b>Gastos de Depreciación</b>	<b>(4.956.496)</b>	<b>(4.956.182)</b>

## g) Otros Activos

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Bienes Diversos</b>	<b>786.103</b>	<b>312.909</b>
Papelería, útiles y materiales de servicios	313.417	306.631
Otros Bienes	472.686	6.278
<b>Cargos Diferidos</b>	<b>1.107.997</b>	<b>1.655.242</b>
Mejoras e instalaciones inmuebles alquilados	1.107.997	1.655.242
<b>Partidas pendientes de Imputación</b>	<b>3.160.505</b>	<b>1.288.490</b>
Fallas de Caja	23.725	16.191
Partidas pendientes de tarjetas de crédito nominativo	205.742	389.403
Otras partidas pendientes de imputación (A)	2.931.038	882.896
<b>Activos Intangibles</b>	<b>308.206</b>	<b>562.130</b>
Programas y aplicaciones informáticas	308.206	562.130
<b>Total Otros Activos</b>	<b>5.362.811</b>	<b>3.818.771</b>
<b>Gastos de Amortización</b>	<b>(1.034.021)</b>	<b>(933.731)</b>

(A) Las partidas más importantes son la siguientes:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Seguro social obligatorio	495.243	393.913
Partidas pendientes ATM	1.293.317	326.463
Transferencias ACH	771.694	150.393
Renta dignidad Gestora	364.431	-
Otras partidas varias	6.353	12.127
	<b>2.931.038</b>	<b>882.896</b>

## h) Fideicomisos Constituidos

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

### i) Obligaciones con el Público

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019	2018
	Bs	Bs	Bs
Obligaciones con el público a la vista	4.544.577	1.930.432	3.909.945
Obligaciones con el público por cuentas de ahorro	441.432.455	473.170.565	553.668.466
Obligaciones con el público a plazo	13.899.425	5.539.943	14.629.050
Obligaciones con el público restringidas	53.220.925	57.914.564	62.294.836
Obligaciones con el público a plazo fijo con anotación en cuenta	512.059.322	523.896.181	583.922.112
Cargos devengados por pagar	18.074.442	19.659.206	30.024.843
<b>Total Obligaciones con el Público</b>	<b>1.043.231.146</b>	<b>1.082.110.891</b>	<b>1.248.449.252</b>

### j) Obligaciones fiscales

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Obligaciones fiscales a la vista	474	109
<b>Total Obligaciones Fiscales</b>	<b>474</b>	<b>109</b>

## k) obligaciones con Bancos y Entidades de Financiamiento

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto		2020	2019
		Bs	Bs
BCB a plazo	(A)	51.500.000	-
Entidades Financieras de segundo piso a plazo	(B)	52.923.196	49.673.196
Bancos y otras entidades financieras del país a plazo	(C)	131.494.218	165.274.555
Entidades del Exterior a plazo	(D)	34.300.000	27.440.000
Cargos devengados por pagar	(E)	5.895.301	9.493.321
<b>Total Obligaciones con Bancos y Entidades de Financiamiento</b>		<b>276.112.715</b>	<b>251.881.072</b>

Concepto		2020	2019
		Bs	Bs
<b>(A) Las partidas más importantes son las siguientes:</b>			
Seguro social obligatorio		51.500.000	-
		<b>51.500.000</b>	<b>-</b>
<b>(B) Las partidas más importantes son las siguientes:</b>			
Banco de Desarrollo Productivo SAM-BDR-Ptmos. Créditos entre 2 y 10 años, tasa promedio 5,06%		52.000.000	48.750.000
Ex - Fonvis con destino para la construcción de viviendas		923.196	923.196
		<b>52.923.196</b>	<b>49.673.196</b>
<b>(C) Las partidas más importantes son las siguientes:</b>			
Cooperativa Fatima Ltda.		236.966	10.429.407
Banco BISA S.A.		23.000.000	8.000.000
Banco Ganadero S.A.		36.860.000	30.000.000
Banco Nacional de Bolivia S.A.		31.000.000	31.000.000
Banco de Desarrollo Productivo		15.000.000	60.918.000
Banco Nacional de Bolivia S.A.		10.000.000	10.000.000
Coop. de Ahorro y Credito San Mateo		-	2.620.000
Coop. San Joaquin Ltda.		849.557	1.247.148
Coop. San Martin de Porres		10.290.000	6.860.000
Coop. San Roque		4.257.695	4.200.000
		<b>131.494.218</b>	<b>165.274.555</b>
<b>(D) Las partidas más importantes son las siguientes:</b>			
Corporación Andina de Fomento CAF la línea de crédito de la CAF al 31/12/2020 es de US\$6.000.000.- y el saldo no utilizado es de \$us. 1.000.000.-		34.300.000	27.440.000
		<b>34.300.000</b>	<b>27.440.000</b>
<b>(E) Las partidas más importantes son las siguientes:</b>			
Cgo. Deveng.ob.c/entidades de segundo piso a plazo BDP Ptmo.		360.196	621.229
Cgo. Deveng.ob.c/entidades financieras		5.233.252	8.461.828
Cgo. Deveng.ob.c/entidades financieras Corp.Andina de Fomento		301.853	410.264
		<b>5.895.301</b>	<b>9.493.321</b>

## I) Otras Cuentas por Pagar

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Por intermediación financiera</b>	<b>901.862</b>	<b>137.363</b>
Establecimientos acreedores por tarjetas de crédito	891.739	95.590
Cobros anticipados a clientes de tarjeta de crédito	10.123	41.773
<b>Diversas</b>	<b>93.547.229</b>	<b>95.965.945</b>
Acreedores fiscales por retenciones a terceros	284.677	377.072
Acreedores fiscales por impuestos a cargos de la entidad	6.801.936	5.702.423
Acreedores por cargas sociales retenidas a terceros	290.961	369.255
Acreedores por cargas sociales a cargo de la entidad	419.258	556.103
Comisiones por pagar	641.863	99.803
Acreedores por compra de bienes y servicios		15.879
Ingresos diferidos	174.044	504.838
Acreedores varios (A)	84.934.490	88.340.572
<b>Provisiones</b>	<b>64.809.228</b>	<b>47.831.675</b>
Provisión para primas	3.614.232	3.722.252
Provisión para aguinaldo	1.878.780	22.536
Provisión para indemnizaciones	8.199.166	8.545.450
Provisión impuesto a la propiedad bienes inmuebles y vehículos	428.901	134.903
Provisión para impuesto sobre las utilidades de las empresas	-	-
Provisión para fondos de educación, asistencia y previsión social	6.779.363	5.469.493
Otras provisiones (B)	43.908.786	29.937.041
<b>Partidas pendientes de imputación</b>	<b>2.088.921</b>	<b>1.251.382</b>
Fallas de caja	668.294	606.018
Otras partidas pendientes de imputación	1.420.627	645.364
<b>Total Otras Cuentas por Pagar</b>	<b>161.347.240</b>	<b>145.186.365</b>

(A) Las partidas más importantes son las siguientes:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Honorarios profesionales	245.255	274.950
Cuentas por pagar por reprogramación	2.000	9.089
Pago seguro social obligatorio	494.772	393.913
Acreedores Cooperativa Trapetrol	28.877	28.585
Cuentas por pagar BUSA ATM-Master Card	798.246	144.359
Cuentas por pagar Renta dignidad y bono	386.921	-
Giros emisión y recepción	44.526	176.079
Cobranzas por servicio seguro rastreador	-	90.361
Prima de seguros por pagar	4.807.063	5.883.484
Fideicomiso Cooperativa San Luis	1.005.918	1.005.919
Fideicomiso Mutual Guapay	1.477.886	208.371
Fideicomiso Cooperativa San Jose Obrero	476.635	477.176
Fideicomiso BIDESA	6.614.576	9.081.069
Fideicomiso Banco Cochabamba	66.329.499	67.559.133
Fideicomiso Cooperativa Nuestra Señora de Cotoca	371.037	1.245.840
Ventas de bienes adjudicados	125.963	442.690
Certificados de Aportación Fraccionado	860.449	418.084
Varios	864.867	901.470
<b>Total</b>	<b>84.934.490</b>	<b>88.340.572</b>

[B] Las partidas más importantes son las siguientes:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Provisión acuotamiento ASFI	2.922.030	3.078.225
Provisión pago de impuestos bienes adjudicados	255.018	265.518
Provisión mantenimientos de vehículos	312.724	313.079
Provisión mantenimientos de inmuebles	1.314.546	1.340.324
Provisión para uniformes	185.127	535.332
Provisión franquicia pólizas de seguros	3.650.896	3.753.796
Provisión gastos de apertura nueva sucursal	343.000	343.000
Provisión campaña publicitarias	755.125	1.005.602
Provisión para proyecto de seguridad	3.794.187	3.794.186
Provisión fondo de restructuración financiera	4.349.470	4.491.178
Provisión para futuras contingencias tributarias	1.786.163	2.077.477
Provisión servicios de auditoría y consultoría	216.090	75.782
Provisión para incremento salarial de policías	116.545	116.545
Provisión para estructura de instalación de generadores electricos AG.	205.800	205.800
Provisión siniestros de garajes	562.453	686.000
Provisión para póliza de seguros	894.583	123.629
Provisión Implementación de tarjetas de Créditos	411.600	411.600
Provisión membresía Master Card	150.760	150.760
Provisión consultoría y comisión p/emisión de Bonos	975.550	1.114.750
Provisión para sistema operativo y ofimática	686.000	686.000
Provisión gastos de bienes adjudicados	869.417	205.800
Provisión mantenimiento bienes alquilados	1.483.328	1.093.739
Provisión contingencias judiciales	234.009	411.600
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)	665.158	1.124.160
Provisión para proyecto de seguridad informática	404.290	404.290
Provisión para mantenimiento-renovación de licencias y soportes	95.252	105.252
Provisión para proyecto inteligencia de negocio	343.000	343.000
Provisión para incremento salarial	1.201.876	1.257.137
Provisión emergencia sanitaria covid-19	11.550.229	-
Provisión pago de intereses DPF renovados de forma automática	2.751.080	-
	<b>43.908.786</b>	<b>29.937.041</b>

## m) Previsiones

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Activos contingentes	266.179	380.745
Genéricas voluntarias pérdidas aún no identificadas	43.461.919	41.403.919
Genéricas cíclica	21.222.371	21.222.371
<b>Total Previsiones</b>	<b>64.950.469</b>	<b>63.007.035</b>

## n) Valores en Circulación

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Pagares bursátiles	85.950.000	84.950.000
Cargos devengados por pagar valores en circulación	2.593.125	1.611.832
<b>Total Valores en Circulación</b>	<b>88.543.125</b>	<b>86.561.832</b>

Está conformado por 7 (siete) Pagares Sin Oferta Pública, con plazos entre 360 y 1.081 días, con una tasa promedio de 5.5%, por un valor nominal total de

Bs85.950.000 (Ochenta y cinco millones novecientos cincuenta mil 00/100 Bolivianos), emitidos en las gestiones 2019 y 2020.

## o) Obligaciones Subordinadas

La Entidad no registra movimientos.

## p) Obligaciones con Empresas con Participación Estatal

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Obligaciones por cuentas de ahorros	365.036	-
<b>Total Obligaciones con Empresas con Participación Estatal</b>	<b>365.036</b>	<b>-</b>

## q) Ingresos y Gastos Financieros

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Ingresos Financieros</b>	<b>180.046.496</b>	<b>196.826.443</b>
Productos por Disponibilidades	1.438.939	1.838.956
Productos por Inversiones temporarias	949.856	1.908.628
Productos por Cartera Vigente	174.173.096	187.232.605
Productos por Cartera Vencida	1.113.746	3.378.230
Productos por Cartera en Ejecución	2.096.008	2.357.203
Productos por Inversiones permanentes	167.222	-
Comisiones por cartera y contingente	107.629	110.821
<b>Gastos Financieros</b>	<b>50.370.248</b>	<b>43.677.082</b>
Cargos por Obligaciones con el público	31.175.194	29.949.033
Cargos por Obligaciones con Bancos y Entidades de Financiamiento	11.080.064	9.421.433
Cargos por Otras cuentas por pagar y Comisiones Financieras	3.976.297	2.424.118
Cargos por valores en Circulación	4.138.693	1.882.498
<b>Resultado Financiero Bruto</b>	<b>129.676.248</b>	<b>153.149.361</b>
<b>El promedio de las tasas fue de:</b>		
Cartera de créditos MN	15,32 %	15,44 %
Cartera de créditos ME	13,35 %	14,10 %
Cartera Consolidada	14,58 %	14,99 %
Costos de los depósitos MN	2,73 %	2,94 %
Costos de los depósitos ME	3,37 %	1,98 %

## r) Recuperación de Activos Financieros

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Recuperaciones de activos financieros castigados</b>	<b>1.810.243</b>	<b>3.237.539</b>
Recuperaciones de capital	992.221	1.437.992
Recuperaciones de interés	547.033	1.628.521
Recuperaciones de otros conceptos	270.989	171.026
<b>Dismin. De Prev. P/Incob. de cartera y otras cuentas. por cobrar</b>	<b>21.153.062</b>	<b>14.342.783</b>
Específica para incobrabilidad de cartera	20.084.535	11.107.300
Genérica para incobrabilidad de cartera por otros riesgos	375.156	1.076.647
Otras cuentas por cobrar	397.219	153.679
Activos contingentes	296.152	126.871
Genérica cíclica	-	1.878.286
<b>Total recuperación de Activos Financieros</b>	<b>22.963.305</b>	<b>17.580.322</b>

## s) Cargos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Pérdidas por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar</b>	<b>25.341.125</b>	<b>47.131.369</b>
Específica para incobrabilidad de cartera	21.202.870	32.783.857
Genérica para incobrabilidad de cartera por otros riesgos	2.658.408	1.311.102
Otras cuentas por cobrar	1.298.261	1.839.273
Activos contingentes	181.586	330.440
Genérica voluntaria para pérdidas futuras aún no identificadas	-	6.860.000
Genérica cíclica	-	4.006.697
<b>Pérdidas por inversiones temporarias</b>	<b>54.107</b>	<b>59.950</b>
Pérdidas por inversiones temporarias	54.107	59.950
<b>Pérdidas por productos financieros</b>	<b>4.568.111</b>	<b>2.508.529</b>
Castigo de productos por cartera	4.568.111	2.508.529
<b>Total cargos por incobrabilidad y desvalorización de Activos</b>	<b>29.963.343</b>	<b>49.699.848</b>

### t) Ingresos y Gastos Operativos

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Otros ingresos operativos</b>	<b>11.395.760</b>	<b>10.908.660</b>
Comisiones por servicios	5.459.745	6.365.433
Ganancia por operaciones de cambio y arbitraje	1.493.812	2.164.624
Ingresos por bienes realizables	1.249.424	721.648
Ingresos operativos diversos (A)	3.192.779	1.656.955
<b>Otros gastos operativos</b>	<b>5.949.371</b>	<b>5.137.099</b>
Comisiones por servicios	1.144.122	506.464
Costo de bienes realizables	2.007.201	1.252.482
Gastos operativos diversos (B)	2.798.048	3.378.153
<b>Resultado neto ingresos y gastos operativos</b>	<b>5.446.389</b>	<b>5.771.561</b>

(A) Corresponde por: formularios, gastos recuperados varios, reposición de tarjetas de créditos e ingresos por crédito fiscal.

(B) Corresponde por: pérdida por operación de cambio, gastos de seguros desgravamen, cliente pago oportuno (CPOP).

### u) Ingresos y Gastos Extraordinarios y de Gestiones Anteriores

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Ingresos extraordinarios</b>		
Ingresos extraordinarios (A)	726.504	-
<b>Total ingresos y gastos extraordinarios</b>	<b>726.504</b>	<b>-</b>
<b>Ingresos de gestiones anteriores</b>		
Ingresos de gestiones anteriores (B)	-	625.561
<b>Total ingresos de gestiones anteriores</b>	<b>-</b>	<b>625.561</b>

(A) Corresponde a pago de impuesto IUE gestión - 2019.

(B) Recuperación de los Certificados de aportación incompletos cargados a gastos en julio del 2018 y regularización de comisiones de tarjetas de crédito.

## v) Gastos de Administración

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Gastos de personal	52.539.909	56.203.687
Servicios contratados	12.096.060	10.672.924
Seguros	8.276.651	6.575.126
Comunicaciones y traslados	4.915.526	5.900.230
Impuestos	834.125	1.895.824
Mantenimiento y reparaciones	3.894.284	6.940.664
Depreciación y desvalorización de bienes de uso	4.956.496	4.596.182
Amortización de cargos diferidos	1.034.021	933.731
Otros gastos de administración (A)	30.443.667	22.987.887
<b>Total Gastos de Administración</b>	<b>118.990.739</b>	<b>116.706.255</b>

(A) Otros Gastos de Administración:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Gastos notariales y judiciales	934.092	1.931.525
Alquileres	3.831.806	3.859.471
Energía eléctrica, agua y calefacción	2.072.701	2.296.451
Papelería, útiles y material de servicio	1.551.984	2.006.324
Suscripciones y afiliaciones	1.800	4.460
Propaganda y publicidad	1.040.253	2.823.455
Gastos de representación	-	8.105
Aportes Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras	1.641.255	1.980.071
Aportes otras entidades	106.052	129.840
Donaciones	6.509	2.367
Multas Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras	343	82.100
Aportes al Fondo de reestructuración Financiera (FRF)	5.007.800	5.508.580
Gastos de asamblea y rifas	12.268	74.594
Actos sociales deportivos y culturales	138.924	538.426
Atención a socios	44.035	44.674
Bienes en proceso de adjudicación	922.861	12.759
Bolsa Boliviana de Valores	228.965	260.800
Responsabilidad social empresarial	-	41.937
Apertura nueva sucursal	-	171.500
Gastos en refaccion de archivos y destrucción de docs vencidos	-	110.580
Gastos de emergencia sanitaria Covid-19 provisión	5.488.000	-
Gastos derechos de reserva de espacio nueva agencia	-	16.548
Insumo y materiales de bioseguridad	6.462.661	-
Diversos	951.358	1.083.320
<b>Total</b>	<b>30.443.667</b>	<b>22.987.887</b>

## w) Cuentas Contingentes

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Garantías otorgadas</b>	<b>3.121.198</b>	<b>3.854.340</b>
Boletas de Garantías	106.438	175.448
Garantías a primer Requerimiento	3.014.760	3.678.892
<b>Líneas de crédito comprometidas</b>	<b>5.787.005</b>	<b>7.949.504</b>
Tarjetas de Crédito	<b>5.787.005</b>	<b>7.949.504</b>
<b>Total cuentas Contingentes</b>	<b>8.908.203</b>	<b>11.803.844</b>

## x) Cuentas de Orden

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
<b>Valores y bienes recibidos en custodia</b>	<b>47</b>	<b>47</b>
Otros valores y bienes recibidos en custodia	47	47
<b>Garantías recibidas</b>	<b>2.234.789.509</b>	<b>2.431.235.718</b>
Garantías hipotecarias	1.713.398.133	1.816.758.440
Otras garantías prendarias	253.876.460	298.553.822
Depósitos en la entidad financiera	45.209.685	50.640.815
Garantías de otras entidades financieras	120.000	120.000
Otras garantías	222.185.231	265.162.641
<b>Cuentas de registro</b>	<b>587.776.002</b>	<b>359.361.342</b>
Líneas de crédito otorgadas y no utilizadas	54.143.112	54.703.502
Líneas de crédito obtenidas y no utilizadas	6.860.000	244.000
Documentos y valores de la entidad	382.024.002	143.170.344
Cuentas incobrables castigadas y condonadas	86.885.159	80.484.367
Productos en suspenso	27.170.199	24.614.796
Otras cuentas de registro	30.693.530	56.144.333
<b>Cuentas deudoras de los fideicomisos</b>	<b>76.843.374</b>	<b>80.145.927</b>
<b>Total Cuentas de Orden</b>	<b>2.899.408.932</b>	<b>2.870.743.034</b>

## y) Fideicomisos

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Coop. Intercoop	568.420	568.420
Coop. San Luis	1.005.918	1.005.918
Mutual Guapay	1.477.886	208.371
Banco Bidesa	6.614.577	9.081.069
Banco de CBBA	66.329.499	67.559.133
Coop. San José Obrero	476.037	477.176
Coop. Nuestra Señora de Cotoca	371.037	1.245.840
<b>Total cuentas Deudoras</b>	<b>76.843.374</b>	<b>80.145.927</b>
Coop. Intercoop	568.420	568.420
Coop. San Luis	1.005.918	1.005.918
Mutual Guapay	1.477.886	208.371
Banco Bidesa	6.614.577	9.081.069
Banco de CBBA	66.329.499	67.559.133
Coop. San José Obrero	476.037	477.176
Coop. Nuestra Señora de Cotoca	371.037	1.245.840
<b>Total cuentas Acreedoras</b>	<b>76.843.374</b>	<b>80.145.927</b>

## NOTA 9

### Patrimonio Neto

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

### a) Capital social

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Certificados de aportación (Cooperativa de Ahorro y Crédito)	116.640.210	115.874.640
<b>Total Capital Social</b>	<b>116.640.210</b>	<b>115.874.640</b>

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 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 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 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

## b) Aportes no Capitalizados

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Donaciones no capitalizados	691.505	691.505
<b>Total Donaciones no capitalizados</b>	<b>691.505</b>	<b>691.505</b>

## c) Ajustes al Patrimonio

La Entidad no registra movimiento

## d) Reservas

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Reserva legal	48.323.204	46.607.698
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
<b>Total Reservas</b>	<b>74.964.021</b>	<b>73.248.515</b>

Las Reservas Voluntarias corresponden a:

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 hubiera 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 destinará para fines de educación cooperativa.

**c. Fondo de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad.** - 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 será revertido 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.

## e) Resultados Acumulados

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	2020	2019
	Bs	Bs
Utilidad del periodo o gestión	3.643.766	5.718.351
<b>Total Resultados Acumulados</b>	<b>3.643.766</b>	<b>5.718.351</b>

## NOTA 10

### Ponderación de Activos y Suficiencia Patrimonial

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

#### A Diciembre 31, 2020

Código	Nombre	Activos de Riesgo	Coefficiente de Riesgo	Activo Computable
		Bs		Bs
Categoría I	Activos con riesgo de 0 %	475.289.677	0,00	-
Categoría II	Activos con riesgo de 10 %	-	0,10	-
Categoría III	Activos con riesgo de 20 %	171.892.368	0,20	34.378.474
Categoría IV	Activos con riesgo de 50 %	133.569.794	0,50	66.784.897
Categoría V	Activos con riesgo de 75 %	58.746.961	0,75	44.060.221
Categoría VI	Activos con riesgo de 100 %	1.076.742.484	1,00	1.076.742.484
	<b>Totales</b>	<b>1.916.241.284</b>		<b>1.221.966.076</b>
	10% sobre activo computable			122.196.608
	Capital Regulatorio (10a)			235.758.135
	Excedente patrimonial			113.561.527
	Coefficiente de adecuación patrimonial			<b>19,29%</b>

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	0,00	-
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
<b>Totales</b>		<b>1.916.230.086</b>		<b>1.221.120.337</b>
	10% sobre activo computable			122.112.034
	Capital Regulatorio (10a)			231.247.525
	Excedente patrimonial			109.135.491
	Coefficiente de adecuación patrimonial			<b>18,94 %</b>

[10ª] Corresponde al Capital Regulatorio vigente 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

En el mes de enero de 2021, mediante Resoluciones ASFI/3/2021 y ASFI/028/2021, del 05 y 14 de enero de 2021 respectivamente, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, resuelve aprobar y poner en vigencia las modificaciones al Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos, las mismas que incorporan en el Art. 18° de la Sección 10: Disposiciones Transitorias, definiciones y lineamientos para el tratamiento de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas que fueron diferidas, relacionados con período de gracia, período de prórroga, el refinanciamiento, la reprogramación, costos, intereses, etc.; estableciendo entre otros temas

que los nuevos planes de pago de las operaciones reprogramadas o refinanciadas deben contemplar un período de gracia de 6 (seis) meses y además, la entidad debe otorgar una prórroga, desde la fecha de recepción de la solicitud de refinanciamiento y/o reprogramación, hasta que se perfeccione la operación correspondiente.

En este contexto, ante las perspectivas inciertas en cuanto a la Emergencia Sanitaria y sus consecuencias a nivel económico y social, la Cooperativa ha adoptado y adoptará las medidas pertinentes para dar cumplimiento a las disposiciones legales y normativas emitidas por los entes de gobierno y de regulación, precautelando en todo momento los recursos de los socios y ahorristas, priorizando la solvencia y sostenibilidad de la entidad.

## NOTA 13

### Consolidación de Estados Financieros

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

Cr. A. Roberto Serrano C.  
Jefe Dpto. de Contabilidad

Lic. Juan Carlos Balcazar E.  
Sub Gerente General

Lic. Rolando Domínguez S.  
Gerente General



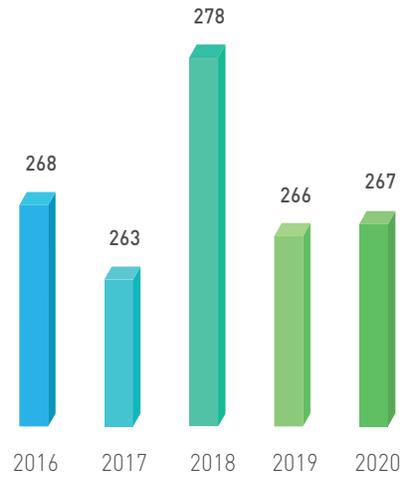
# 10

## Gráficos Estadísticos

## Evolución de los Activos

Período del 2016 - 2020

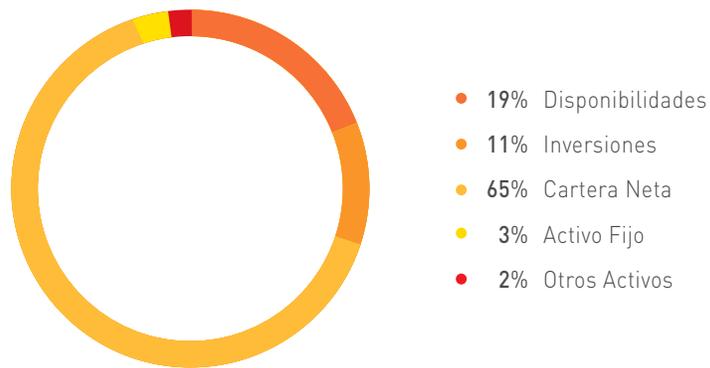
En millones de \$us.



## Composición del Activo

Al 31 de diciembre 2020

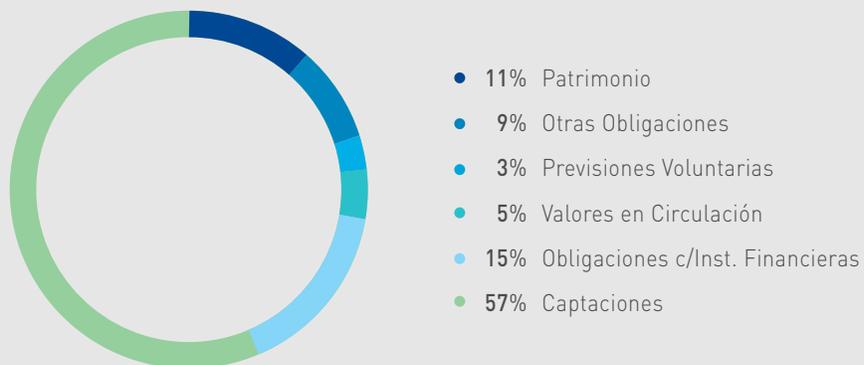
En Porcentajes



## Composición del Pasivo y Patrimonio

Al 31 de diciembre 2020

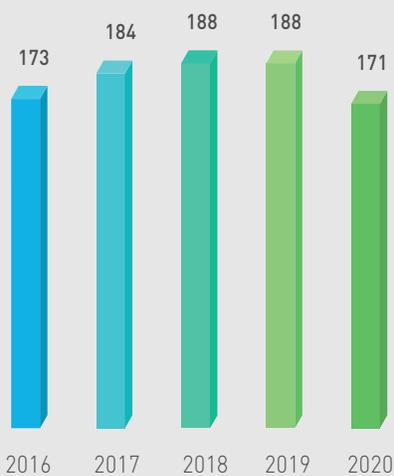
En Porcentajes



## Evolución de la Cartera Bruta

Período del 2016 - 2020

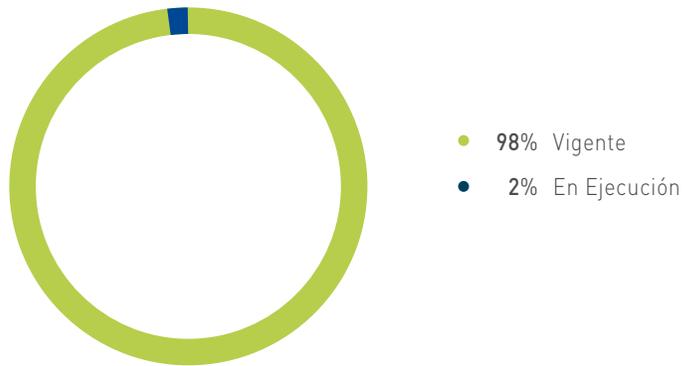
En Millones de \$us.



## Composición de la Cartera por Estado

Al 31 de diciembre 2020

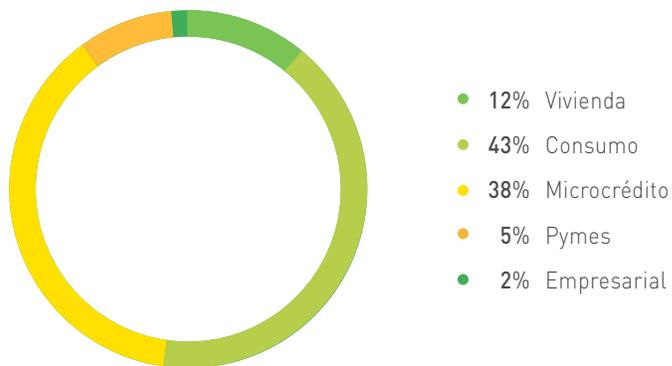
En Porcentajes



## Composición de la Cartera por Tipo de Crédito

Al 31 de diciembre 2020

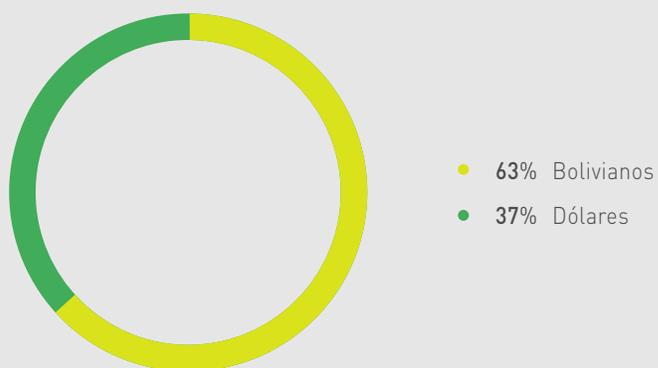
En Porcentajes



## Composición de la Cartera por Moneda

Al 31 de diciembre 2020

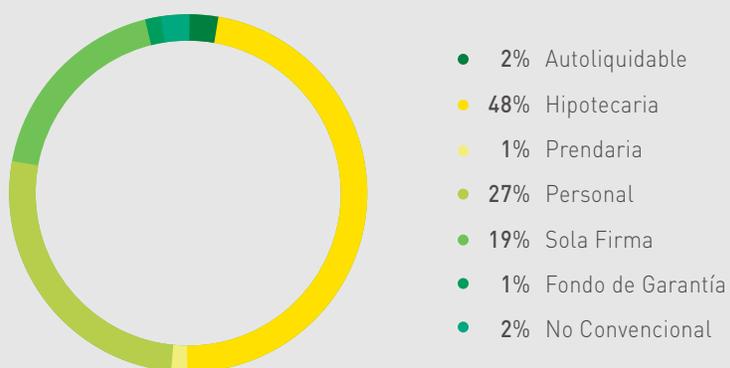
En Porcentajes



## Composición de la Cartera Según su Garantía

Al 31 de diciembre 2020

En Porcentajes



## Evolución del Índice de Morosidad

Período del 2016 - 2020

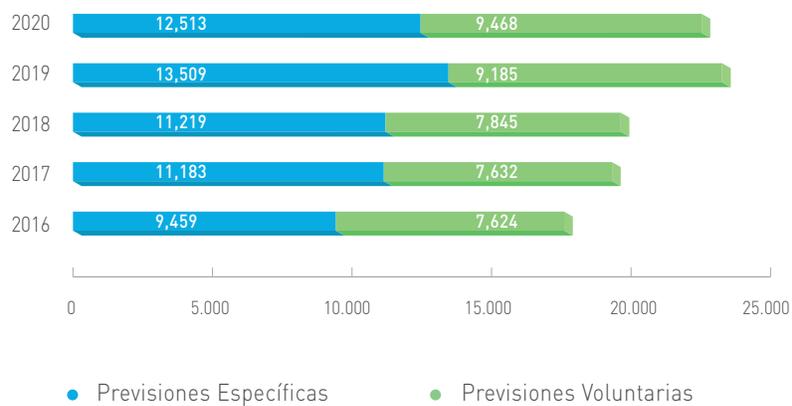
En Porcentajes



## Evolución de las Previsiones

Período del 2016 - 2020

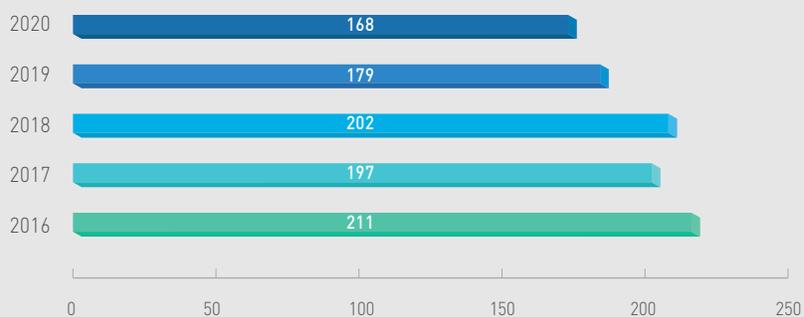
En miles de \$us.



## Evolución de las Captaciones

Período del 2016 - 2020

En millones de \$us.



## Evolución de las Captaciones por tipo de Depósito

Período del 2016 - 2020

En millones de \$us.

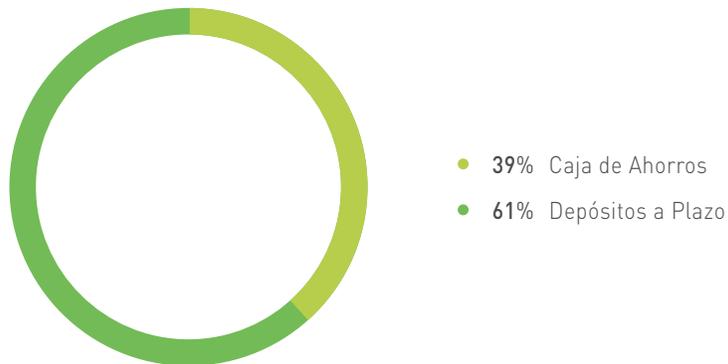


● Caja de Ahorros    ● Depósitos a Plazo

## Composición de las Captaciones

Al 31 de diciembre 2020

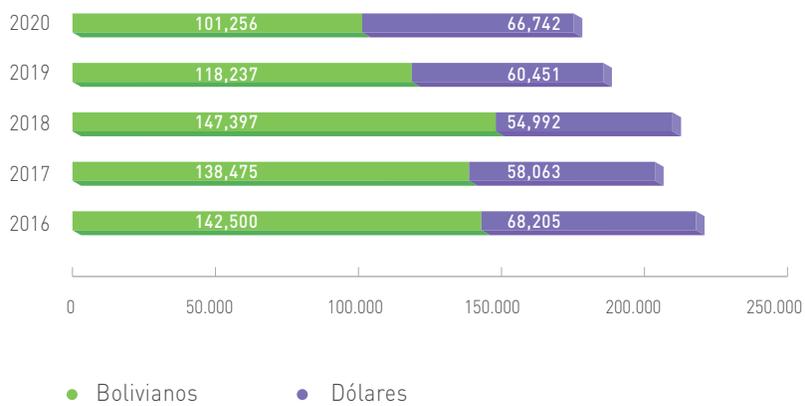
En Porcentajes



## Evolución de las Captaciones por Moneda

Período del 2016 - 2020

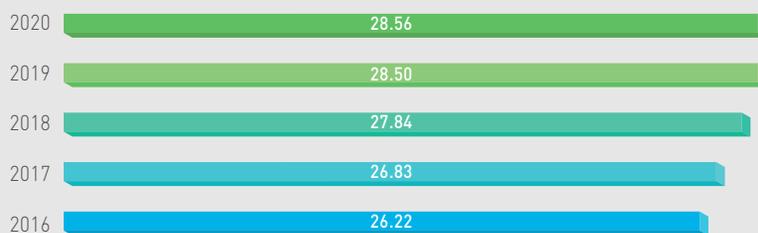
En miles de \$us.



## Evolución del Patrimonio Neto

Período del 2016 - 2020

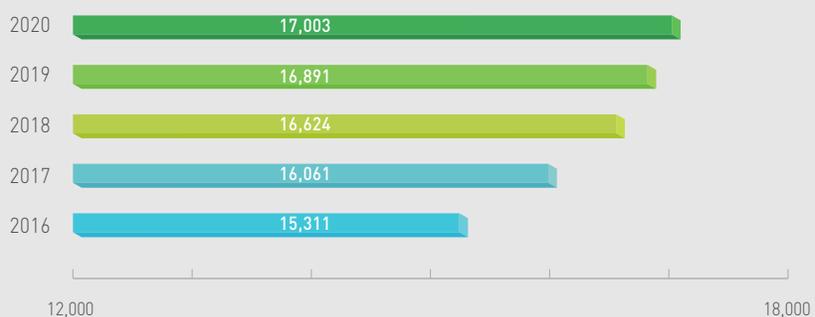
En millones de \$us.



## Evolución del Capital Social

Período del 2016 - 2020

En miles de \$us.





# 11

## Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social



## Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social

### Actividades Realizadas en la Gestión 2020

En el 2020, la Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta Jesús Nazareno R.L. encaró su gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) bajo los mismos postulados de cuidado para con el medio Ambiente, bienestar social y con un fuerte énfasis en el cuidado de la salud de colaboradores y consumidores financieros ante la crisis sanitaria global causada por la Pandemia del Covid-19.

### Acciones y resultados alcanzados

#### 1. Información permanente a los miembros del cuerpo directivo y colaboradores

Un aspecto determinante en la Gestión estratégica de la RSE es lograr primero un amplio conocimiento e implicación en los grupos internos de cualquier organización. Siguiendo esta línea en la Gestión 2020, se trabajó arduamente en la generación de información interna sobre los temas definidos y capacitaciones destinadas a fortalecer una cultura de trabajo socialmente responsable con nuestra actividad principal, nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

En este sentido se llevaron adelante un conjunto de Acciones de capacitación presentación y virtual referidos a temas relevantes de Responsabilidad Social y Función social de la Cooperativa desde el plano del cumplimiento de las normas y reglamentos que son los marcos de actuación hasta los valores postulados propios definidos como entidad.

Destinatarios de las Capacitaciones:

- Directores del Consejo de Administración y Vigilancia
- Gerentes y Sub Gerentes de todas las áreas
- Jefes de Negocios, y operativos
- Gerentes de Agencias
- Colaboradores operativos
- Nuevas Contrataciones

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 la Cooperativa debidamente informado con esta normativa
- Como mantener un comportamiento ético en la organización

### Marco Normativo de referencia

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

#### Lineamientos de ASFI en la Gestión de RSE

- Cumplimiento de las leyes
- Comportamiento ético, la Transparencia
- Respeto al medio ambiente
- Rendición de cuenta ante la sociedad
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto a los Derechos Humanos
- Contar con una calificadora de Desempeño Social
- Incluir al 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
- Establecer mecanismos de control y herramientas de Gestión de la RSE

### 1. Internalizando una Cultura Social y medio ambiental responsable

El Medio Ambiente y su cuidado son un eje fundamental dentro de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de la CJN y en gran medida dimensionan la Función Social que cumple nuestra Entidad. Llevar adelante acciones decididas de preservación del entorno es desde hace muchos años parte

del proyecto de gestión institucional de nuestra cooperativa a al mismo tiempo se ha convertido en un principio a gestionar dentro de la cultura de trabajo todos sus niveles de organización.

Bajo estos preceptos se llevaron adelante las siguientes acciones:

- Se elaboró un plan de evaluación y modificación de procedimientos para disminuir el uso de papel,
- 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.

### Señalética Cuidado del Medio Ambiente

Se ha continuado implementando al interior de todas las oficinas de la institución elementos gráficos y señaléticas orientadas a promover un cuidado responsable del medio ambiente a través del uso eficiente de la energía, el cuidado del agua y el ahorro de energía.

Asimismo, se han preparado mensajes referidos a estas temáticas, los cuales han sido emitidos a través de las pantallas de espera ubicadas en nuestras diferentes oficinas. Bajo el lema “El cuidado del medio Ambiente es nuestro compromiso” se han difundido mensajes de preservación del medio ambiente tanto a nivel interno como también a nivel externo de la organización.

### Protocolo de Atención al Cliente y Socialización a los Colaboradores

Se ha trabajado durante la Gestión 2020 para fortalecer los protocolos de atención al cliente, realizando tanto capacitaciones internas para todo el personal responsable de contactos y atención a los consumidores financieros así como también elaborando mensajes y soportes gráficos destinados a reforzar las políticas y procedimientos establecidos para asegurar la correcta atención y el seguimiento a los requerimientos y solicitudes .

Se ha reforzado a través de la Intranet los protocolos de atención telefónica tanto a nivel interno como externo, así como también se han desarrollado y socializado protocolos de atención al cliente en sala y gestión de las reclamaciones.

### 2. Mantener un buen ambiente de trabajo y Comportamiento ético

Dentro de las políticas de trabajo y gestión interna de la Cooperativa Jesús Nazareno, destacan los programas de gestión del clima laboral y la confortabilidad en el trabajo.

Dentro de estas políticas de gestión interna se llevan adelante programas de desarrollo de carrera profesional que tienen como finalidad motivar a los Colaboradores para esforzarse en el desempeño de sus funciones y poder así aspirar a escalar peldaños dentro de la estructura organizacional de nuestra entidad.

La Cooperativa desarrolla un Plan de Carrera Profesional, como parte de sus objetivos de impulsar el desarrollo de su equipo, durante la gestión 2020, se promovieron 7 colaboradores dentro de las agencias urbanas, y 7 colaboradores en las agencias

provinciales, con un total de 14 colaboradores dentro de la Cooperativa.

A la par de los programas de desarrollo de carrera también se han propiciado actividades de integración organizacional, confortabilidad laboral y permanente acondicionamiento de los ambientes laborales para asegurar prácticas laborales seguras y cómodas para todos los colaboradores.

Se mantienen programas de felicitación a los funcionarios que cumplen años mediante mensajes de salutación que se publican por correo electrónico y al interior de la intranet corporativa.

Finalmente se han mantenido los reconocimientos a Cajeros, Ejecutivos de Negocios, Ejecutivos de Cuenta que han logrado destacarse y cumplir con las metas asignadas mensualmente en sus diferentes funciones.

### **Promoción de cargos:**

Durante el 2020, se ha mantenido la política laboral de promoción de los recursos internos de acuerdo a como se han venido desarrollando la estructura organizacional y las acciones de expansión de las operaciones de la Cooperativa. Se ha promovido personal en las áreas Administrativa, Unidad de Riesgos, unidad Operativa y en el área de negocios

### **Capacitaciones sobre Comportamiento Ético**

En la Cooperativa durante la gestión 2020 se realizaron 20 capacitaciones sobre “**Comportamiento Ético**”, capacitando a 374 colaboradores.

debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, las capacitaciones se impartieron de manera virtual.

3 capacitaciones se dieron de manera presencial en la Agencia 24 de septiembre, 1 se realizó en Agencia Chuquisaca, 1 se realizó en Agencia Arroyo Concepción y 3 capacitaciones se realizaron de manera virtual.

Los participantes de las capacitaciones fueron: Gerente de la Sucursal, Gerentes de Agencia, Ejecutivos de Negocio, Ejecutivos de Cuenta, Jefes Operativos y Cajeros.

### **3. Servicio de Calidad y Calidez entre los colaboradores de la Cooperativa**

Durante la gestión 2020 se realizaron 10 capacitaciones, en las cuales se beneficiaron un total de 353 colaboradores, relacionadas a priorizar la atención al cliente con calidez.

debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, las capacitaciones se impartieron de manera virtual

### **Encuesta de Satisfacción a los Consumidores Financieros**

Durante la Gestión 2020, se llevó adelante la nueva versión de la Encuesta de Satisfacción a los Consumidores Financieros con la finalidad de evaluar las siguientes variables:

- 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 Ramada), haciendo un total de 500 encuestados.

Se planteó un Cuestionario estructurado que respondía a los siguientes objetivos específicos:

- Establecer las percepciones de los consumidores financieros sobre la imagen de la Cooperativa.
- Determinar el nivel de calidad de los servicios de atención a los socios y clientes por parte de los colaboradores.
- Identificar el nivel de satisfacción de los socios y clientes para con los medios de atención y transacciones digitales de la Cooperativa.
- Establecer las expectativas de los socios con los servicios financieros de la CJN

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

## 1. Promover un Programa de Educación Financiera

Cumpliendo la normativa vigente en el País durante el 2020 se llevó adelante el programa de Educación Financiera, para lo cual se ejecutaron las matrices de información y Educación Financiera.

### Matriz de Educación:

Se realizaron talleres de forma virtual, capacitando a más de 2000 participantes de los cuales eran socios y no socios, siendo ejecutado en los periodos de mayo a diciembre del 2020, abordando los siguientes temas:

- Derechos y Obligaciones como Consumidor Financiero
- Mecanismo de Reclamo en 1era y 2da instancia
- Como funciona el Sistema Financiero, cual es el rol de la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI)
- Que son los servicios de intermediación financiera complementaria
- Cuales son los requisitos para sacar un crédito
- Que son los billetes falsos

### Matriz de Información:

Dentro de la matriz de Información se realizaron actividades, que fueron difundidas, bajo el siguiente temario:

- Derechos y Obligaciones como Consumidor Financiero
- Mecanismo de Reclamo en 1era y 2da instancia
- Como funciona el Sistema Financiero, cual es el rol de la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI)
- Que son los servicios de intermediación financiera complementaria
- Cuáles son los requisitos para sacar un crédito
- Que son los billetes falsos

## 1. Cuidado del Medio Ambiente entre los Colaboradores

### Proyecto de Ahorro de Papel:

En la gestión 2020, siguió siendo la prioridad el reciclaje de papel en todas las sucursales urbanas y provinciales de la Cooperativa. Para fortalecer este cometido se realizaron mensajes de concientización sobre el cuidado del medio ambiente, resaltando el ahorro de papel y energía eléctrica.

### Proyecto de Ahorro de Energía Eléctrica

Buscando disminuir al mínimo posible el consumo de energía eléctrica durante la Gestión 2020, se continuó con el proyecto de ahorro de energía cambiando a tecnología LED las luminarias de alto consumo al mismo tiempo que se instalaron sensores de proximidad en los diferentes pasillos para optimizar el uso de la energía de forma automática.

## 2. Organizaciones con Fines Sociales

Como parte de las acciones de bien social y filantropía, la Cooperativa durante la gestión 2020, realizó

aportes económicos a instituciones comprometidas con el servicio a los más necesitados, tal es el caso de la Fundación de Damas Voluntarias de Santa Cruz (DAVOSAN) y a la Fundación de Centros de Rehabilitación de Niños Quemados (CERNIQUEN).

### 3. Crédito Productivo

En la presente gestión la otorgación de Créditos Productivos ha sido altamente positiva, superando incluso los parámetros establecidos en la planificación anual de nuestra Entidad.

Se otorgaron créditos destinados a fortalecer el sector agropecuario con la finalidad de fortalecer la inversión y operaciones sobre todo con garantías no convencionales, Estos créditos fueron destinados a los siguientes sectores:

- Avícola
- Porcino
- Caprino
- Vacuno

### 4. Derechos Humanos – Atención con Calidez

Durante la gestión 2020 se realizaron 18 capacitaciones Relacionadas a:

Atencion al cliente con calidad y calidez

- socializacion protocolo de atencion al cliente
- resolucion de conflictos.

Donde se beneficiaron un total de 323 colaboradores, el objetivo era priorizar la atención al cliente con calidez.



**Lic. María Cristina Rojas Hurtado**

Jefe Dpto. de Imagen Institucional y RSE

Infórmate sobre nuestras direcciones



# 12

Puntos de Atención y  
Red de Cajeros Automáticos

# AGENCIAS

## Puntos de Atención

### Agencias Urbanas - Santa Cruz

#### Oficina Central

Calle La Paz N° 270, Telf.: 363-8000

#### Agencia Urbana Sucre

Calle Sucre N° 384, Telf.: 363-8351

#### Agencia 24 de Septiembre

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

#### Agencia Mercado Mutualista

Av. Japón N° 3557, Barrio San Juan Macias, Telf.: 363-8390

#### Agencia La Ramada

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

#### Agencia Abasto

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

#### Agencia Shopping Fidalga

Av. Cristo Redentor y 3er. Anillo Interno, en instalaciones del 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 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

#### Oficina Externa Pampa de la Isla

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

#### Oficina Externa 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

#### Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz

Av. Omar Chávez Ortiz, entre 1er. y 2do. Anillo, en instalaciones del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, Telf.: 359-8085

#### Oficina Externa Cotoca

Plaza Principal 8 de Diciembre acera Norte, Telf.: 363-8429

### 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 Miguel y San Antonio, Barrio 26 de Febrero, UV 114, a una 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. Milton 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 Roboré

Calle Gabriel René Moreno, Telf.: 974-2557

### 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 esq. calle La Paz S/N, Telf.: 842-2126

#### Beni

#### Agencia Riberalta

Av. Dr. Antonio Vaca Diez esquina Av. Dr. Juan de Dios Martínez S/N, frente a la plaza Telf.: 852-2431

#### Oficina Externa Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta

Instalaciones del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, calle Nicolás Suárez N° 37, 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

#### Agencia La Cancha

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

#### Agencia Quillacollo

Calle Ballivián esquina calle Pando, Telf.: 442-9247

#### 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

### Plaza 24 de Septiembre

Calle Junín, esquina Libertad

### Agencia Mercado Mutualista 1

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

### Agencia La Ramada

Calle Isabel la Católica N° 374

### Agencia Abasto

Av. Roque Aguilera casi esquina Av. Piraí 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 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 Santos Dumont

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

### Agencia Villa 1° de Mayo

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

### 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 Shopping Fidalga

### Cajero Oficina Externa Pampa de la Isla

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

### Intendencia Municipal

Calle Isozo esquina Irala

### Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz

Av. Omar Chávez Ortiz, entre 1er. y 2do. Anillo, en instalaciones del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz

### 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 Autonoma Gabriel René Moreno

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

### Avenida Busch

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 cuerdas del 2do. Anillo

### Edificio Hot Burger

Av. Alemana, esq. Calle 6, edificio Hot Burguer, 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 acera norte Condominio Limco II

### 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

### Makro Parke

Centro Comercial Makro Parke, Av. Paraguay 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

### Cajero EL Vallecito U. A. G. R. M.

Carretera al Norte, en los predios de la Facultad de Ciencias Agrícolas de la U. A. G. R. M. EL Vallecito

### Hospital Japonés

3er. Anillo Externo, entre las Av. Paragua y Canal Cotoca, en los predios del Hospital Japonés

### Parques y Jardines

Av. El Palmar, entre 3er. y 4to. Anillo, entre las calles Pedro Suárez y Dr. Ricardo Arias en los predios de la

Secretaría Municipal del Parques y Jardines

### Luján

Av. Virgen de Luján entre 6to. y 7mo. Anillo

## 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 y calle 2, en los predios de la U.A.G.R.M. Camiri

### 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, Junta Vecinal Heroínas

### Agencia Puerto Suárez

Avenida Bolívar N° 100

### Agencia Arroyo Concepción

Av. Luis Salazar de la Vega N° 1000, casi esquina calle 21 de Septiembre

## 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 S/N, frente a La Plaza

#### Agencia Guayaramerín

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 esquina Pasteur

### Sucre

#### Agencia Chuquisaca

Calle España N° 126

# 2020

## Memoria Anual



Esta entidad es supervisada por ASFI, calificada por AESA Ratings

[www.jesus-nazareno.coop](http://www.jesus-nazareno.coop)