

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta El Chorolque 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 El Chorolque R.L. (CCR) es una pequeña entidad con presencia urbana y rural en dos departamentos del país (Potosí y Tarija). Su participación en los depósitos del sector cooperativo asciende a 3,5% y 0,1% a nivel del sistema financiero. Debido a su naturaleza jurídica presenta, como todas las cooperativas, una mayor exposición a riesgos estructurales de gobierno corporativo.

Marco Estratégico Social y gestión de RSE – Fuerte: CCR tiene una Política de RSE que define las actividades e indicadores para cumplir con cada área de desempeño identificada por la Cooperativa. Los indicadores son de cumplimiento y aún no se encuentran sistematizados ni institucionalizados al interior de la cooperativa; sin embargo, se trabaja de manera conjunta con las principales áreas para la definición de dichos indicadores. Los objetivos sociales estratégicos están orientados al modelo de negocios de la Cooperativa y el plan de RSE articulado a su estrategia institucional. Cuenta con una política medioambiental para medir esta dimensión por separado. La misión refleja intenciones sociales, existe formalización de objetivos sociales estratégicos y áreas de actuación claramente identificadas.

CCR comunica los patrones de comportamiento que influencian sus valores, conducta e integridad, verifica sistemáticamente la adopción de principios de conducta e integridad. CCR tiene lineamientos para prácticas anti – corrupción, lavado de dinero y legitimación de ganancias ilícitas

Relación con el Cliente – Fuerte: CCR muestra resultados sólidos de inclusión financiera acordes a su modelo de negocios. Promueve productos de crédito, ahorro y servicios auxiliares que fomentan la inclusión financiera, e incluye en sus créditos la opción de trabajar con otro tipo de garantías accesibles al nicho de mercado con el que trabaja. CCR desarrolla programas de asistencia técnica que acompañen la gestión crediticia a fin de mitigar riesgos ambientales de sus clientes. Por otro lado, CCR aún no ha iniciado la migración de servicios a canales electrónicos para gestionar sus transacciones.

CCR muestra fuertes prácticas de transparencia, precios responsables, cobranza de deuda, privacidad de los datos del cliente y prácticas en mecanismos de resolución de reclamos. Las prácticas de prevención del sobreendeudamiento están afectadas actualmente por la reprogramación de operaciones por aspectos regulatorios.

Relación con otros grupos de interés – Fuerte: CCR implementa políticas adecuadas de recursos humanos y gestión de talento, cuenta con una planilla acorde a su sector y desarrolla programas de capacitación para todo el personal, incluyendo a sus directivos, realiza la evaluación de desempeño de acuerdo con las condiciones establecidas en su normativa y para 2020 realiza una medición de clima laboral.

CCR implementa mecanismos de interacción con la comunidad y muestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado, pero aún no cuenta con mediciones de impacto. Implementa sólidas acciones con la comunidad, programas de educación financiera concretos y muestra resultados consistentes en acciones filantrópicas.

Medio Ambiente – Fuerte CCR logra formalizar los programas medio ambientales a través de una Política Medio Ambiental y 4 programas claramente constituidos, se establecen indicadores y el alcance de cada proyecto. Por otro lado, CCR incluye dentro de su política de otorgación de créditos, lineamientos para otorgar créditos que protejan al medio ambiente, a través del ahorro de energía, agua y medidas específicas de protección ambiental, cumpliendo los objetivos trazados para la gestión 2020. Finalmente, la Cooperativa aún no realiza la medición de su huella de carbono.

Sensibilidad de las Calificaciones

La sistematización de indicadores, la inclusión de indicadores de impacto, la definición de una matriz de materialidad, el diálogo con grupos de interés priorizados, la medición de huella de carbono, entre otros, mejorarían la calificación. El deterioro en alcance y focalización en áreas rurales y en la implementación de productos verdes, presionaría la calificación a la baja.

Calificación DRSE - Nive	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel1	R2	8,0
SCORECARD - NIVEL 1		
Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Adecuado	6,0
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Fuerte	8,4
Relación con Cliente	Fuerte	8,2
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	7,8
Medio Ambiente	Fuerte	8,3
Fuente: AESA Ratings 2012 - 2018		
Historial de Calificación		
Gestión 2014:	R4+	4,7
Gestión 2015:	R3-	5,4
Gestión 2016:	R3	5,9
Gestión 2017	R3+	6,7
Gestión 2018	R2-	7,2
Gestión 2019	R2	7,7

R2 : CCR mantiene alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados

Fabiola Yáñez 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

Antecedentes

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta El Chorolque (CCR) fue constituida al amparo de la Ley General de Sociedades Cooperativas y opera como Cooperativa abierta y regulada desde el año 2000. Sin embargo, sus operaciones se remontan a 1965 como una agrupación del movimiento familiar cristiano, fundada en el respeto, solidaridad, confianza y la ayuda mutua entre las personas.

La principal actividad de CCR está relacionada con el negocio crediticio, enfocado principalmente en crédito de consumo y, en menor proporción, en microcrédito y vivienda destinados principalmente al comercio, servicios inmobiliarios y construcción. Concentra sus operaciones en las áreas rurales del departamento de Potosí y en la ciudad de Tarija. En materia de captaciones, ofrece cuentas de ahorro al público y depósitos a plazo fijo (en moneda local y USD), las que se constituyen en la principal fuente de captación de ingresos. También ofrece servicios no financieros como giros y pago de servicios públicos y renta dignidad.

A dic-20, CCR opera en el área periurbana y rural del departamento de Potosí y en la ciudad de Tarija, con una red de una oficina central y 4 puntos de atención y 59 funcionarios para el desarrollo de sus operaciones. En términos de activos, con USD 42,0 millones, CCR se sitúa con una participación de mercado de 3,3% en relación con el sistema cooperativo.

Por determinación regulatoria, la cooperativa y el sistema financiero dispusieron una parte importante de su red de puntos de atención al servicio de la comunidad, viabilizando el pago de bonos y rentas en el periodo de emergencia sanitaria determinado en el país en lo que va de la gestión 2020.

Información base de análisis

El siguiente análisis se basa en i) Estados Financieros auditados a dic-20, ii) Documentos de Gestión de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (GRSE), iii) Informe de Calificación de Riesgo de AESA Ratings a dic-19 y iv) Entrevistas en profundidad a personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo. La Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial se basa en información con corte al 31 de diciembre de 2020.

Perfil de CCR

Servicios Financieros

Crédito

- 4.848 clientes prestatarios
- Monto promedio de crédito: USD 6.932
- Rendimiento de cartera vigente: 13,4%.

Ahorro

- 27.919 clientes depositantes a dic-20

Composición de la cartera

- Distribución de cartera por destino del crédito: Construcción 27,4%; Ventas al por Mayor y Menor 27,5%; Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones 9,0%; Servicios Inmobiliarios 26,9%; Agricultura y Ganadería 1,2%; Industria Manufacturera 2,4% y otros rubros 5,6%.
- Distribución de la cartera por tipo de crédito: Microcrédito 25,7%; Crédito Pyme 0,6%; Consumo 41,2%; Hipotecario de Vivienda 32,5%.
- Distribución de cartera por tipo de garantía: Garantía Hipotecaria 38,1%; Depósitos en la Entidad Financiera 1,9%; Otras Garantías 18,1%; Garantía Personal 41,9%.
- Distribución de cartera por monto: créditos menores a USD 5.000, 19,9%; créditos entre USD 5.001 y USD 10.000, 20,0%; créditos entre USD 10.001 y USD 50.000, 49,8%; créditos entre USD 50.001 y USD 100.000, 6,0% y créditos mayores a USD 100.000, 4,3%.
- Distribución de cartera por número de prestatarios: créditos menores a USD 5.000, 60,8%; créditos entre USD 5.001 y USD 10.000, 19,9%; créditos entre USD 10.001 y USD 50.000, 18,5%; créditos entre USD 50.001 y USD 100.000, 0,7% y créditos mayores a USD 100.000, 0,2%.

Informes Relacionados

- Metodología para la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial
- Informe de Calificación de Riesgo de AESA Ratings al 30 de diciembre 2020
- Informe de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial de AESA Ratings al 31 de diciembre 2019

Evaluación Marco

Sistema Financiero

Desde 2014, el crecimiento de la economía presenta síntomas de desaceleración; y se registran déficits gemelos en balanza comercial y en cuentas fiscales. Acorde con los desequilibrios comercial y fiscal, las reservas internacionales muestran una tendencia a la baja en los últimos años, tendencia que se estabilizó en parte del año 2020 debido a una menor dinámica de importaciones y valorización del oro. Se mantiene la orientación expansiva de la política monetaria en un contexto de inflación moderada con base en un tipo de cambio fijo. La crisis sanitaria por la pandemia del Covid-19 profundiza la desaceleración. Se espera que la contracción de la economía sea cercana al 8,4% en 2020. En un entorno desafiante, hacia adelante se esperarían políticas de reactivación, incluyendo una posible emisión de deuda y mayor dinámica de la inversión pública.

La relación de activos del sistema financiero a PIB es mayor al 100%, donde los bancos universales concentran la mayor proporción del mercado (72,2% del total de los activos). El sistema cuenta con barreras de entrada importantes; sin embargo, actualmente operan 60 entidades de intermediación reguladas y 16 en proceso de regulación (todas ellas Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias con Certificado de Adecuación). Ante un entorno competitivo y regulatorio exigente, los bancos más grandes y/o flexibles han mostrado un mejor desempeño relativo al resto de entidades del sistema.

El entorno regulatorio está desarrollado y muestra un nivel importante de transparencia. La aplicación de la legislación y la regulación es razonablemente efectiva. El sistema financiero de intermediación se encuentra normado por la Ley de Servicios Financieros promulgada en 2013 que, entre otros aspectos, define asignaciones mínimas de cartera y techos de tasas de interés para los sectores productivo y de vivienda social; así como mínimos de tasas para los depósitos. Además, el enfoque del nuevo marco regulatorio genera una mayor participación estatal en la intermediación y, en general, una mayor regulación para el sistema. La Ley toma en cuenta los avances del Comité de Basilea en lo referente a capital y un enfoque basado en riesgos. El sólido marco de salida de entidades de la normativa anterior se complementó con un seguro de depósitos. Este marco regulatorio genera una mayor presión para competir, por lo que, en opinión de AESA RATINGS, las entidades de mayor tamaño o flexibilidad son las que mejor se adaptan a este nuevo contexto, aspecto que se refleja en la creciente participación de mercado de los bancos universales de mayor tamaño. Adicionalmente, se observa un crédito promedio mayor y un elevado crecimiento de cartera en sectores productivos.

A raíz de la crisis sanitaria por el Covid-19, el gobierno emitió la Ley N°1294 Excepcional de Diferimiento de Pago de Créditos y ASFI estableció las condiciones bajo las cuales las entidades de intermediación financiera (EIF) deben implementar el mecanismo de diferimiento automático de las cuotas correspondientes al pago de las amortizaciones de créditos a capital e intereses y otro tipo de gravámenes. Mediante D.S. 4248 de mayo de 2020, el gobierno amplió el diferimiento de cuotas de créditos del sistema de intermediación financiera por tres meses más, excluyendo a los asalariados y las deudas mayores a un millón de bolivianos. En agosto se promulgó la Ley N°720, la cual establece que las entidades intermediación financiera deben realizar el diferimiento automático del pago de créditos (capital e intereses) hasta el 31 de diciembre de 2020. Finalmente, en ene-21 se estableció un periodo de gracia (sin pago de interés ni capital) de 6 meses para reprogramación y/o refinanciamiento de operaciones crediticias que hubieran sido diferidas en la gestión 2020.

Perfil Financiero y de Riesgo

Cooperativa de Ahorro y Crédito El Chorolque R.L. (CCR) es una pequeña entidad con presencia urbana y rural en dos departamentos del país (Potosí y Tarija). Su participación en los depósitos del sector cooperativo asciende a 3,5% y 0,1% a nivel del sistema financiero. Debido a su naturaleza jurídica presenta, como todas las cooperativas, una mayor exposición a riesgos estructurales de gobierno corporativo. Su calificación de riesgo de emisor de BBB con Perspectiva Negativa se fundamenta en:

- Entidad de perfil prudente
- Menor dinamismo de la cartera
- Razonables indicadores de capital
- Indicadores de liquidez razonables, pero a la baja

Resumen Financiero (USD millones)	dic-20	dic-19
Total Activos	42,0	40,3
Total Patrimonio	5,6	5,2
Resultado Neto	0,3	0,2
Resultado Operativo	0,4	0,5
ROAA (%)	0,8	0,5
ROAE (%)	6,0	3,5
Patrimonio / Activos (%)	13,3	12,9
Endeudamiento (veces)	6,5	6,8

- Presión en el margen financiero
- Efectos de salud pública podrían afectar las calificaciones

En resumen, la calificación de riesgo de emisor asignada de BBB con Perspectiva Negativa se traduce en una SUFICIENTE capacidad de pago de sus obligaciones.

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE

Misión y Formulación del Marco Estratégico Social

El análisis del Marco Estratégico Social parte con el análisis de la misión formulada en la última planificación estratégica de CCR que comprende el periodo 2020, donde se plantea la siguiente misión

"Promover el ahorro y crédito con responsabilidad social, basado en los principios de equidad, inclusión y accesibilidad"

CCR adopta, dentro de su misión, el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de manera explícita. De igual forma, establece su compromiso con socios, clientes y la comunidad a través de sus principios de equidad, inclusión y accesibilidad.

En el marco de su Planificación Estratégica y su Política de RSE, se identifica los siguientes objetivos estratégicos:

- La Cooperativa ha expandido sus servicios financieros en forma eficiente y competitiva, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de los socios, clientes y comunidad.
- Se cuenta con infraestructura e instrumentos orientados a mejoras en eficiencia, seguridad y exposición de riesgos.
- La Cooperativa cuenta con instrumentos de gestión de gobierno corporativo orientados al fortalecimiento institucional.

Valores de CCR

- Solidez
- Equidad
- Inclusión
- Accesibilidad
- Transparencia
- Solidaridad
- Compromiso y Lealtad
- Liderazgo y Trabajo en Equipo
- Justicia
- Responsabilidad

El Marco Estratégico Social está constituido por la Política de RSE, el plan de RSE, el Reglamento Interno del Comité de RSE, la Política Medio Ambiente y el Plan Operativo Anual, todos actualizados para la gestión 2020. En estos documentos, se define el grado y alcance de la RSE y las acciones a realizarse en el futuro.

En síntesis, CCR tiene fuerte grado de madurez de los objetivos sociales estratégicos, orientados a su modelo de negocios, una política integral y coherente y un plan de RSE articulado a su estrategia institucional. Además, cuenta con una política medioambiental para medir esta dimensión por separado.

Institucionalización de RSE

El Plan de RSE, prioriza e incorpora los siguientes grupos de interés:

- Socios, Clientes y Usuarios de productos financieros
- Consejeros
- Trabajadores
- Comunidad
- Proveedores
- Autoridades o Reguladores
- Estado

CCR materializa las necesidades y las expectativas identificadas a través de acciones clave para cada grupo de interés.

La RSE se encuentra formalizada a través de la Política de RSE, donde se define el marco de actuación y los grupos de interés. El Plan de RSE permite operativizar la política y define acciones específicas e indicadores de cumplimiento, así como la asignación de recursos para cada actividad.

La Gerencia Financiera y Administrativa se encarga de la implementación y cumplimiento del plan de RSE.

En síntesis, la Política de RSE define las actividades e indicadores para cumplir con cada área de desempeño identificada por CCR. Los indicadores son de cumplimiento y aún no se encuentran sistematizados ni institucionalizados al interior de la cooperativa; sin embargo, se trabaja de manera conjunta con las principales áreas para la definición de dichos indicadores. Por consiguiente, se considera que CCR tiene atributos adecuados en institucionalización de RSE.

Sistemas de Gestión y Herramientas Utilizadas

CCR implementa su Plan de RSE, definido en la Estrategia diseñada para aplicarse en el periodo 2020. Este incluye un programa estructurado de educación financiera orientado a sus socios, clientes y a la comunidad de las localidades donde desarrolla sus actividades.

El objetivo del programa es que los ciudadanos, consumidores y demandantes, actuales y potenciales mejoren su cultura financiera y estén en condiciones de afrontar el nuevo contexto financiero con suficiente confianza.

El plan de RSE está basado en acciones puntuales y cuenta con las siguientes estrategias clave de desempeño, en las que se espera que CCR tenga un impacto positivo en torno a los grupos de interés identificados:

- Desarrollo económico integral
- Inclusión Financiera
- Educación Financiera
- Comunidad
- Cliente interno
- Monitoreo y comunicación
- Medio Ambiente

Para cada una de las áreas de trabajo identificadas, se cuenta con objetivos y metas específicas. Sin embargo, aún no se logra una sistematización de estas, ni se identifica indicadores de impacto. Por consiguiente, no se cuenta con el desarrollo integrado de gestión de RSE. En 2019, CCR realizó un diagnóstico con la herramienta Worldcob CSR: 2011.3.

CCR desarrolla su propia matriz de indicadores en función a las Áreas de Desempeño identificadas. Elabora anualmente su informe de RSE que permite transparentar la rendición de cuentas. Por consiguiente, AESA considera que tiene una combinación adecuada en sistemas de RSE.

En síntesis, la misión refleja intenciones sociales, existe formalización de objetivos sociales estratégicos y áreas de actuación claramente identificadas. Se cuenta con una batería de indicadores que miden cumplimiento. Se elabora anualmente el informe de RSE. Sin embargo, no se cuenta con un sistema integral que soporte estas acciones. Consiguientemente, AESA Ratings considera que la Gestión de RSE tiene atributos Fuertes.

Comportamiento Socialmente Responsable

CCR cuenta con un Código de Ética que adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de sus empleados. Este código reúne las normas de comportamiento adoptadas por CCR ante clientes y usuarios, funcionarios y otras instituciones, donde CCR se responsabiliza también por formalizarlas y difundirlas. El Código de Ética fue diseñado alineándose a la normativa vigente. Actualmente, CCR posee prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos e implementa una capacitación permanente y sistemática en ética y transparencia.

CCR cumple con la norma establecida para identificar prácticas sospechosas de lavado de dinero y legitimación de ganancias ilícitas. CCR cuenta con las herramientas necesarias para identificar este tipo de prácticas, las que se canalizan a través de la unidad de cumplimiento.

CCR adopta la transparencia como valor institucional y realiza esfuerzos sistemáticos para consolidar un posicionamiento ético y transparente entre todos los funcionarios de CCR.

En síntesis, CCR comunica los patrones de comportamiento que influencian sus valores, conducta e integridad y verifica sistemáticamente la adopción de principios de conducta e integridad y la adopción de principios de conducta. CCR tiene

Grupos de Interés

- Socios, Clientes y Usuarios.
- Consejeros
- Trabajadores
- Comunidad
- Proveedores
- Auditores o Reguladores
- Estado

lineamientos para prácticas anti – corrupción, lavado de dinero y legitimación de ganancias ilícitas. Por consiguiente, AESA Ratings considera que cuenta con atributos muy fuertes en comportamiento socialmente responsable.

Rol de Gobierno Corporativo

La Asamblea General de Socios, la autoridad máxima de las Cooperativas es la instancia que elige a los Consejos de Administración y Vigilancia.

El Consejo de Administración es la instancia encargada de la aprobación del marco estratégico social y de la supervisión del cumplimiento de metas sociales. En consecuencia, se cuenta con un Comité de RSE para controlar y supervisar las acciones relacionadas al cumplimiento del Manual, la Política y el Plan Estratégico de RSE.

Actualmente, el Consejo de Administración muestra un fuerte compromiso con el cumplimiento de objetivos sociales estratégicos y realiza un seguimiento continuo al Plan de RSE a través de un comité, pero su arquitectura de control aún no es sólida. Por consiguiente, AESA Ratings valora el rol del Gobierno Corporativo en RSE como Fuerte.

- La Asamblea de Socios es la máxima autoridad y elige a los Consejos de Administración y Vigilancia

Relación con el cliente

Alcance y Focalización

A dic-20, el número de prestatarios de CCR asciende a 4.848, con una participación de 3,5% en relación con el sistema cooperativo. CCR opera en zonas urbanas, periurbanas y rurales de los departamentos de Potosí y Tarija, con una red de puntos de atención compuesta por una oficina central y 4 agencias. En términos de activos, con USD 42,0 millones, CCR tiene una participación del sector cooperativo de 3,3% (0,1% del sistema financiero), mostrando un ligero crecimiento en comparación a la gestión pasada.

En términos de cartera por tipo de crédito, CCR muestra un alcance suficiente para el nivel de focalización al cual se orienta, con 41,2% de su cartera en crédito de consumo, sector al que dirige sus mayores esfuerzos. También cuenta con una cartera de microcrédito (25,7%) ligeramente disminuida con relación a su participación en la gestión 2019 (27,3%). Y la cartera hipotecaria con una participación de 32,5%.

En términos de destino de crédito, muestra una amplia diversificación, siendo los sectores más atendidos el comercio (27,5%); el transporte (9,0%); la construcción (27,4%) y servicios inmobiliarios (26,9%).

CCR opera en localidades de alta, media y baja bancarización. Cabe mencionar que las cooperativas no tienen que cumplir metas de bancarización.

A dic-20, el número de cuentas de ahorro y DPF's en CCR asciende a 27.919, monto que se encuentra en disminución los últimos años. La participación de mercado respecto a las captaciones es de 3,5% respecto al sistema cooperativo, con un ahorro promedio de USD 1.204.

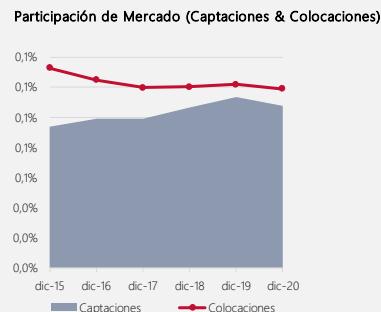
En síntesis, CCR tiene una clientela meta claramente definida, demuestra una segmentación de mercado y conocimiento del perfil del cliente sólido y cuenta con una red de servicios de puntos de atención a nivel regional. Por consiguiente, AESA considera que tiene atributos fuertes en alcance y focalización.

Profundización de Servicios Financieros

CCR se especializa en la otorgación de créditos de consumo, además de colocar cartera de microcrédito y vivienda hipotecaria, ofrece productos que promueven la inclusión financiera de manera ágil e incentiva el acceso a servicios financieros a sectores marginados de la población.

CCR mantiene los criterios de focalización de sus clientes de manera clara y explícita, orientándose a sectores de la pirámide con dificultad de acceso al crédito, como estudiantes, amas de casa y jubilados, sin descuidar la atención a comerciantes, educadores, mineros, empleados públicos, transportistas, agricultores y constructores.

A fin de contar con las alternativas suficientes para cubrir los segmentos de la población sin posibilidades de otorgar garantías convencionales, CCR cuenta con una tecnología crediticia adecuada para el cumplimiento de sus objetivos en los sectores con los que trabaja y realiza esfuerzos por incluir dentro de su cartera garantías no convencionales (18,1% de sus garantías corresponden a otro tipo de garantías).



En síntesis, CCR muestra resultados sólidos de inclusión financiera acordes a su modelo de negocios. Promueve productos de crédito, ahorro y servicios auxiliares que fomentan la inclusión financiera, e incluye en sus créditos la opción de trabajar con otro tipo de garantías accesibles al nicho de mercado con el que trabaja. Por lo que AESA califica como fuerte la profundización de servicios financieros en CCR.

Calidad y Orientación al Cliente

La cultura y los valores se encuentran instaurados al interior de la cooperativa y el personal tiene una orientación al cliente, reforzada a través de talleres y cursos de retroalimentación de las políticas, manuales y procedimientos de la cooperativa. Cuenta con estudios de mercado a profundidad que permiten la identificación de nuevas necesidades de los clientes y el diseño de nuevos productos. La variedad de servicios financieros y no financieros permiten satisfacer las necesidades de sus clientes de manera oportuna.

CCR realiza cada año la medición de la Satisfacción de sus clientes, con un nivel de satisfacción por encima al 90% a dic-20 y una tasa de deserción del 0,1%, sin embargo, no están identificadas las causas de deserción.

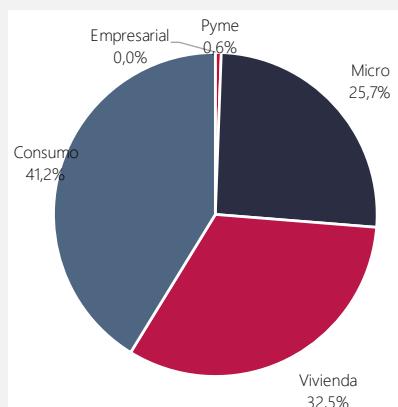
CCR desarrolla programas de asistencia técnica que acompañen la gestión crediticia a fin de mitigar riesgos ambientales de sus clientes. Por otro lado, CCR aún no ha iniciado la migración de servicios a canales electrónicos para gestionar sus transacciones.

CCR cuenta con una infraestructura adecuada para la atención de clientes con calidad y calidez y genera beneficios adicionales a sus clientes con la atención de servicios auxiliares. El monitoreo y resultados de proyectos implementados recaen sobre el área de negocios y, por su importancia, esta área debe ser reforzada ya que se evidencia la recarga de funciones.

Para 2020 se establecen protocolos de atención al cliente bajo condiciones de bioseguridad a consecuencia de la pandemia del COVID-19, se mantiene la Política de Atención al Cliente y se realiza cursos de capacitación específicos en la medida de las posibilidades antes y después de la cuarentena rígida.

En síntesis, AESA Ratings considera que CCR tiene atributos adecuados en atención con calidad en productos financieros y muestra una gestión orientada a la mejora continua.

Cartera por Tipo de Crédito



Protección al Cliente

Prevención del sobr endeudamiento

CCR cuenta con una adecuada tecnología crediticia, reflejada en su Política y Procedimientos de Gestión de Riesgo de Crédito, los Reglamentos de los Productos Crediticios El Chorolque Agropecuario, El Chorolque Transporte, El Chorolque Productivo, El Chorolque Salud, El Chorolque Educación, El Chorolque sueldo, Crediaguinaldo, El Chorolque Consumo, El Chorolque Empresarial y El Chorolque Vivienda y la actualización de su Política de Créditos y Recuperaciones. Con el objetivo de prevenir el sobreendeudamiento de los clientes, estas normas describen exhaustivamente los procedimientos a seguir para la otorgación de crédito. Como resultado del análisis de la capacidad de pago y del seguimiento más estrecho al cumplimiento de sus obligaciones en un entorno económico en desaceleración, a dic-20, CCR muestra una mora de 1,4%. Los Oficiales de Negocios realizan visitas de campo para la valoración precisa de la capacidad de pago. Para créditos nuevos o reprogramados, la institución cuenta con una herramienta en Excel para el análisis de la capacidad de pago del cliente, realiza una valoración inicial de las garantías otorgadas y, en todos los casos, realiza la consulta en las centrales de riesgo ASFI, Infocred y SEGIP.

CCR tiene procedimientos específicos en caso de reprogramación, que incluyen realizar una nueva evaluación del crédito. Se establece que el Responsable de Créditos y la Unidad de Riesgos verifiquen la colocación y reprogramación de todas las carpetas de manera mensual y el departamento de Auditoría Interna realiza una revisión de la colocación crediticia y de la capacidad de pago en función a su cronograma general de auditoría.

En conclusión, AESA evalúa como muy fuerte a la Prevención del Sobreendeudamiento.

Transparencia

Tras determinar el tipo de crédito que mejor se adapta a las necesidades del cliente, durante el diálogo entre el oficial de créditos y el cliente, se explica de forma oportuna las condiciones financieras de los productos y se comunican los requisitos de estos. La explicación se enfoca en secciones específicas del contrato para evitar confusiones, se hace énfasis en lo que puede pasar si el socio deja de pagar sus cuotas y se establece un trato amigable en todo el proceso.

Además de la información verbal sobre las condiciones de crédito que reciben los clientes, CCR difunde esta información vía tarifarios en los puntos de atención financiera, página web, en ferias presenciales y virtuales, en redes sociales y en medios de comunicación locales. En la fase de desembolso, los clientes reciben un plan de pagos detallado y una carta de aceptación de la póliza de desgravamen y copia del contrato.

El personal de CCR internalizó los principios del cooperativismo, por lo que los valores de transparencia y trato respetuoso a socios son robustos. Por consiguiente, AESA Ratings considera que CCR tiene atributos fuertes en Transparencia.

Precios Responsables

En relación con las Cooperativas, CCR muestra tasas de interés por debajo del promedio. Empleando el rendimiento de cartera vigente como un proxy de tasa de interés activa, a dic-20, CCR presenta un indicador de 13,4%. Las cooperativas no mantienen metas de colocación en el sector productivo y vivienda social en el marco de la Ley de Servicios Financieros. Por consiguiente, el mayor énfasis de colocación de cartera se realiza en segmentos de construcción y ventas al por mayor y menor.

A dic-20, CCR muestra un indicador de eficiencia, medido por costos sobre ingresos, de 69,9%, favorable en relación con el promedio de sus pares (81,9%). Esto se explica en parte por la actividad semipresencial que se implementó fruto de la pandemia del COVID-19.

En conclusión, AESA Ratings considera que CCR muestra atributos fuertes en Precios Responsables

Cobranza de Deuda

En su Política de Créditos y Recuperaciones, CCR establece los procedimientos para recuperación de créditos, acciones judiciales, prórrogas, castigo de créditos y condonaciones. En dichos procesos, se formalizan los procedimientos de cobranzas y se define el proceso de seguimiento de mora y de normalización de cartera. Dicha Política describe también las actividades necesarias en todas las modalidades de cobranza e identifica al personal responsable y los procedimientos necesarios para la coordinación con el Departamento Legal.

A dic-20, no se utilizan prácticas prohibidas ni se realiza cobranza intimidatoria y se observa una implementación diferenciada de prácticas de parte de los oficiales de negocios. AESA Ratings considera que las prácticas de cobranza de deuda son fuertes.

Mecanismos para Resolución de Quejas y Reclamos

CCR cuenta con un procedimiento formal en la atención de reclamos basado en el cumplimiento de la normativa. Este procedimiento se encuentra integrado en la Red NetBank, y mediante el cual se puede hacer seguimiento a las quejas, de esta manera el proceso de atención de reclamos se encuentra sistematizado.

Las alternativas adicionales para la recepción y registro de reclamos son el buzón de reclamos, página web y la central de llamadas. En la gestión 2020, se atendieron 7 reclamos, de los cuales ninguno fue derivado a segunda instancia. El sistema de resolución de quejas y reclamos de CCR cumple con la normativa ASFI. Para mejorar los servicios financieros identificados en el Punto de Reclamo, las acciones correctivas y de retroalimentación se dirigen directamente al personal involucrado mediante notas de recomendación y llamadas de atención correspondientes.

En conclusión, AESA considera que los atributos de resolución de quejas y reclamos son fuertes.

Privacidad de los Datos del Cliente

CCR cuenta con una Política de Privacidad de la Información para garantizar la seguridad de la información física y electrónica. Los Oficiales de Negocios arman sus carpetas operativas y, una vez que se ha concluido con todo el proceso, estas son archivadas por los oficiales de negocios en gavetas individuales.

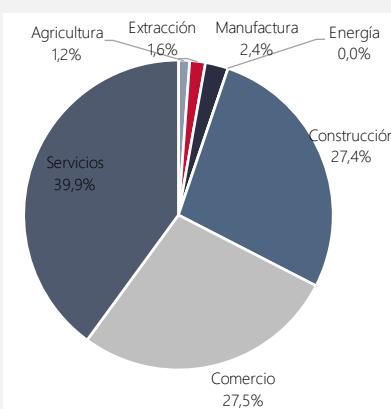
Los sistemas informáticos cuentan con perfiles de acceso específicos para cada cargo. En el caso de los Oficiales de Negocios, se restringe su acceso informático y se aplican limitaciones, tales como restricción de documentos impresos, correo electrónico exclusivamente interno, restricción a acceso a internet, restricción para bajar e instalar programas y puertos USB desactivados, entre otros.

En el proceso crediticio, el cliente firma un formulario de autorización de consulta a la central de riesgo que autoriza a CCR a solicitar información sobre sus antecedentes crediticios y otras cuentas por pagar.

Por lo tanto, AESA Ratings considera que la evaluación de privacidad de datos del cliente es fuerte.

Rendimiento de Cartera Vigente	Dic-20
CCR	13,4%

Cartera por Destino de Crédito



En términos globales, CCR muestra fuertes prácticas de transparencia, precios responsables, cobranza de deuda, privacidad de los datos del cliente y prácticas en mecanismos de resolución de reclamos. Las prácticas de prevención del sobreendeudamiento están afectadas actualmente por la reprogramación de operaciones por aspectos regulatorios.

Consecuentemente, AESA Ratings valora en forma integral la Protección al Cliente como fuerte.

Relación con Otros Grupos de Interés

Gestión de Derechos Humanos

CCR tiene lineamientos específicos para el respeto a derechos humanos y establece en su Política de RSE el apoyo y respeto a los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, Carta Universal de Derechos Humanos y Ley General para Personas con Discapacidad. Cumple con la legislación laboral vigente y cuenta con parámetros específicos en el proceso de selección y reclutamiento para asegurar la prohibición de la contratación de trabajo infantil y trabajo forzoso.

La Cooperativa cuenta con un código de conducta actualizado en 2020 que establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar la entidad, Consejeros, Ejecutivos y demás trabajadores, en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos.

El trabajo en derechos humanos se concentra en demostrar respeto y atención a todos los usuarios y crear un ambiente laboral que promueve la diversidad y equidad de género. Complementariamente, se cumple con la adecuación de la infraestructura para la atención de personas con discapacidad. Se cuenta con los canales correspondientes para la atención de reclamos en derechos humanos. Por lo tanto, AESA Ratings considera que muestra atributos muy fuertes en derechos humanos.

Gestión de Recursos Humanos y Prácticas Laborales

CCR cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión de Talento Humano, (actualizada en abril 2020), el propósito de este manual es establecer los procedimientos para la gestión del Talento Humano, con el propósito de vincular al personal calificado de manera oportuna para desempeñar las funciones de los puestos vacantes, verificando su perfil e intereses a los requerimientos y necesidades institucionales. Asimismo, determinar las características y el procedimiento de los procesos de administración de recursos humanos, minimizar el efecto negativo de las vacancias en las operaciones de la Cooperativa, determinar las características y el procedimiento de Evaluación de Desempeño, establecer los canales de comunicación apropiados, implementar mecanismos de superación y efectividad en el trabajo, definir una escala salarial adecuada con las garantías necesarias.

La gestión de recursos humanos tiene un enfoque tradicional. Con la finalidad de dinamizar y centralizar las actividades concernientes a los recursos humanos dentro de la cooperativa, en la gestión 2015, se crea el cargo de Responsable de Recursos Humanos, con dependencia directa de la Gerencia Financiera y Administrativa.

A dic-20, CCR realiza una medición de clima laboral de manera interna, para el efecto se utilizó la herramienta Escala CL-SPC, que define la percepción del funcionario con respecto a su ambiente laboral y en función a factores de evaluación como: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales. La conclusión general del estudio es que CCR tiene una fuerte tendencia a desarrollar un clima laboral favorable.

El programa de capacitación tiene como objetivo promover y propiciar de forma integral la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades y destrezas del personal en todos los puestos con el objetivo de: (i) alcanzar un desempeño eficiente de tareas, (ii) mejorar el relacionamiento al interior de la Cooperativa y (iii) mejorar el bienestar de los funcionarios.

Para 2020, se llevaron capacitaciones presenciales y virtuales con 240,7 horas promedio de capacitación, donde participó todo el personal de CCR.

A dic-20, trabajan 59 personas en CCR, donde el 44% son mujeres y 3,4% ocupan cargos gerenciales, 64% es personal de *front office*. En relación con la antigüedad del personal, cabe mencionar que 64% del personal tiene una antigüedad mayor a 5 años, 10% entre 3 y 5 años y 25% menor a tres años, por lo que se considera que CCR tiene una planilla comprometida con personal involucrado en la misión y visión de la cooperativa. El índice de rotación es de 5,0% (0% en asesores de créditos), este indicador continúa mejorando en los últimos años.

Alcance y Focalización		
	dic-20	dic-19
Total prestatarios	4.848	5.006
Monto promedio de crédito (USD)	6.932	6.598
Clientes ahorristas	27.919	30.591
Monto promedio de ahorro	1.204	1.009
Nro. PAFs	5	5
% PAFs rurales	80%	80%
Clientes rurales	84,0%	83,6%
ATMs	0	0
Cartera sector productivo	12,2%	12,2%

Fuente: Información remitida por CCR y AESA Ratings

Equidad de género	Dic-20
Mujeres	44,0%
Hombres	56,0%

La escala salarial cuenta con 9 niveles y la brecha salarial se define en 284,21. Por otra parte, los Oficiales de Negocios no perciben comisión sobre colocaciones y existe rotación interna con el propósito de capacitar al personal en todas las áreas de la Cooperativa.

En síntesis, CCR implementa políticas adecuadas de recursos humanos y gestión de talento, cuenta con una planilla acorde a su sector y desarrolla programas de capacitación para todo el personal, incluyendo a sus directivos, realiza la evaluación de desempeño de acuerdo con las condiciones establecidas en su normativa y para 2020 realiza una medición de clima laboral. Por consiguiente, AESA Ratings considera que la gestión de recursos humanos es fuerte.

Aún no incluye dentro de sus funcionarios, personas con capacidades diferentes.

Cuenta con programas especializados de capacitación.

Participación y desarrollo con la sociedad

El informe de RSE, con corte a dic-20, comunica las acciones realizadas y la situación en la que se encuentra CCR dentro de la implementación de su programa de RSE. Así mismo, establece las acciones clave enfocadas al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Reglamento de RSE emitido por ASFI. Se logra identificar esfuerzos orientados a la atención de sus diferentes grupos de interés, incluyendo una arquitectura de comunicación con los mismos.

Desde la gestión 2020, formaliza la interacción con grupos de interés a través de la Política de Interacción y Cooperación entre los diferentes Grupos de Interés. Este documento es creado en cumplimiento a la normativa vigente.

Para CCR el 2020 fue un año que no ha permitido avanzar con la mejora de su modelo de gestión de RSE, debido a la Pandemia del COVID – 19 que afectó las actividades normales en todo el mundo. Dentro de las actividades alcanzadas están:

- Desarrollo económico integral con la otorgación de créditos con calidad y calidez y accesibilidad a 991 prestatarios.
- Inclusión financiera, vinculando a la Cooperativa a 786 nuevos socios con posibilidades limitadas de acceso al sistema financiero convencional.
- Educación financiera, con la implementación de capacitaciones presenciales y virtuales tanto a socios como a usuarios financieros, haciendo énfasis en sobre las características principales de los servicios de intermediación y servicios financieros complementarios entre otros.
- Participación activa en la comunidad, con inversiones y actividades de voluntariado y solidaridad corporativa tales como la dotación de equipos médicos (Respiradores y Concentradores de Oxígeno) a hospitales públicos de Tupiza, Atocha y Cotagaita.
- Otros aportes individuales a la comunidad en general.

Colaboradores	Dic-20
Total Trabajadores	59
Personal con antigüedad mayor a 5 años	64.0%

CCR puede brindar atención a personas con discapacidad en todas sus oficinas y capacita a su personal para la atención al cliente y buen trato a personas con discapacidad. CCR establece las acciones clave enfocadas al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Reglamento de RSE emitido por ASFI.

En conclusión, CCR implementa mecanismos de interacción con la comunidad y muestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado, pero aún no cuenta con mediciones de impacto. Implementa sólidas acciones con la comunidad, programas de educación financiera concretos y muestra resultados consistentes en acciones filantrópicas. AESA Ratings califica como fuerte la participación y desarrollo con la comunidad.

Relación con Otros Grupos de Interés

Además de los programas ya descritos, que benefician también a los socios, CCR cuenta con su proyecto "Brazo Operativo" que trabaja a través del comité de RSE e incentiva a los socios para que se postulen a futuros directores. También realiza actividades como la contribución a centros de acogida creados por el padre fundador de la Cooperativa.

CCR promueve la buena relación con sus proveedores, basando sus relaciones comerciales en transparencia y cumplimiento de las obligaciones contraídas. En este sentido, supervisa la transparencia en el proceso de adquisiciones y el cumplimiento de pagos en los plazos establecidos, así como el cumplimiento de las obligaciones sociales de los proveedores frente al personal a su cargo.

CCR cumple con la normativa e instrucciones de ASFI y las disposiciones del Estado, en ese sentido, CCR implementa mecanismos adecuados de interacción con otros grupos de interés, principalmente con sus socios. Por consiguiente, AESA Ratings considera que tiene atributos fuertes en relación con otros grupos de interés.

Medio Ambiente

Para 2020, CCR mantiene su Política Medioambiental con el objeto de integrar la protección del medio ambiente en la gestión estratégica de la Cooperativa como parte de su Responsabilidad Social. Esta política se estructura básicamente en 4 programas:

- Programa de reciclaje y disminución del consumo de papel
- Programa de disminución del consumo de energía eléctrica
- Programa de disminución del consumo de agua
- Programa de Educación y Enseñanza ambiental

Para cada uno de los programas se elaboran indicadores de medición cuyos resultados se podrán evaluar en futuras gestiones.

El plan de RSE contempla el diseño de productos financieros o la concesión de créditos que protejan al medio ambiente, ahorro de energía, agua y medidas específicas de protección ambiental. Se evidencia que esta política fue alcanzada por CCR.

En síntesis, CCR logra formalizar los programas medio ambientales a través de una Política Medio Ambiental y 4 programas claramente constituidos, se establecen indicadores y el alcance de cada proyecto. Por otro lado, CCR incluye dentro de su política de otorgación de créditos, lineamientos para otorgar créditos que protejan al medio ambiente, a través del ahorro de energía, agua y medidas específicas de protección ambiental, cumpliendo los objetivos trazados para la gestión 2020. Finalmente, la Cooperativa aún no realiza la medición de su huella de carbono. AESA Ratings considera que CCR tiene atributos fuertes en medio ambiente.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RSE	dic-20	dic-19	dic-18	dic-17	dic-16
I. INDICADORES FINANCIEROS					
1. Participación de mercado respecto a sistema cooperativo	3,50%	3,30%	3,20%	3,00%	3,10%
2. Número de prestatarios	4.848	5.006	5.221	5.006	4.961
3. Colocaciones brutas (USD miles)	33,6	33,0	30,3	27	25
4. Monto promedio de crédito (USD)	6.932	6.598	6.316	5.841	7.652
5. Composición de cartera por destino de crédito (%)					
Transporte	9,00%	9,60%	10,00%	10,20%	9,70%
Industria Manufacturera	2,40%	2,60%	2,90%	3,10%	3,10%
Ventas al por mayor y menor	27,50%	28,70%	31,20%	32,50%	33,60%
Servicios inmobiliarios	26,90%	24,40%	23,60%	23,70%	23,50%
Construcción	27,40%	27,20%	24,30%	22,00%	22,60%
Otros destinos del crédito	7%	8%	8%	8%	7%
6. Composición de cartera por tipo de crédito (%)					
Empresarial	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Pyme	0,60%	0,70%	1,10%	1,10%	1,40%
Microcrédito	25,70%	27,30%	29,70%	31,20%	29,80%
Hipotecario de vivienda	32,50%	31,10%	27,30%	24,20%	23,30%
Consumo	41,20%	40,90%	41,90%	43,50%	45,50%
II. ALCANCE Y FOCALIZACIÓN					
1. Número de puntos de atención (sin contar cajeros)	5	5	5	5	5
2. % puntos de atención rurales	80%	80%	80%	80%	80%
3. Número de ATM's	0	0	0	0	0
4. Cobertura mujeres	36%	39%	39%	37%	37%
5. Cobertura áreas rurales	84%	84%	80%	84%	81%
6. Cobertura sector productivo - clientes	12,21%	12,56%	10,34%	7,70%	8,83%
III. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE					
7. Tasa de satisfacción de clientes	90%	90%	90%	95%	95%
8. Tasa de retención Schreiner	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
IV. PROTECCIÓN AL CLIENTE					
1. Prevención del sobre-endondeamiento	Muy fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Adecuado
2. Transparencia	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte
3. Precios responsables	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Adecuado
4. Prácticas de cobranza de deuda	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Adecuado	Adecuado
5. Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Fuerte	Fuerte	Adecuado	Adecuado	Débil
6. Privacidad de los datos del cliente	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte
V. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS					
V.1 Gestión de RRHH					
7. Número de empleados	59	62	64	61	57
8. Porcentaje de mujeres en el personal	44%	45%	45%	33%	35%
9. Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales	3%	2%	2%	2%	2%
10. Rotación del personal	5,00%	13,49%	3,20%	1,40%	1,60%
11. Rotación de asesores de crédito	0%	2%	3%	0%	0%
12. Brecha salarial	2,84	3,59	3,66	3,89	3,96
V.2 Sociedad y otros grupos de interés					
13. Reinvención de excedentes	5%	5%	5%	5%	5%
14. Inversión en la comunidad (USD)	23.562,32	10.370,48		38.754,83	15.774,54
V.3 Medioambiente					
15. Política de reducción impacto medioambiental	sí	sí	sí	sí	No
16. Estudio de medición de huellas de carbono	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
17. Medición de consumo desglosado por fuentes					
Consumo mensual de papel (Tonelada m/funcionario)	0,04	0,03	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo promedio de agua por empleado	10,47	8,13	8,5	12,86	14,1
Consumo promedio de energía eléctrica por empleado	1.559,00	1.588,00	1.363,48	1.293,38	1.089,11

Anexo No.2 Reglamento de Responsabilidad Social ASFI

COD	ASPECTOS	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN USD o %	MONTO
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Capacitación a la Alta Gerencia en la gestión de RSE por parte de WORLDCOB, mediante eventos virtuales.	USD	0
1B		Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	El individuo mejor pagado suma una remuneración total anual de Bs186,365.93 y la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de Bs88,244.68	%	47
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Debido a la crisis de salud mundial por la pandemia por el coronavirus Covid-19, que trajo consecuencias adversas para la economía de las empresas, en la gestión 2020 no hubo incremento salarial en la Cooperativa	%	0
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo de la Cooperativa Bs2,886.58 y Salario Mínimo Nacional Bs2,122.00	%	74
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Compra de Bienes y Servicios	USD	707.692
1T		Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Se cuenta con 59 empleados: Grupo Etario: 7 Empleados entre 18-30 años 24 Empleados entre 31-40 años 15 Empleados entre 41-50 años 13 Empleados mayores a 50 años Genero: 33 Empleados del genero masculino 26 Empleados del genero femenino Departamento: 49 Empleados en el Departamento de Potosí		
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Grupo Etario: 11.87% entre 18-30 años 40.68% entre 31-40 años 25.42% entre 41-50 años 22.09% mayores a 50 años Genero: 55.93% del genero masculino 44.06% del genero femenino Departamento: 83.05% en el Departamento de Potosí 16.95% en el Departamento de Tarija		
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Grupo Etario: 0.00% entre 18-30 años 75.00% entre 31-40 años 25.00% entre 41-50 años 0.00% mayores a 50 años Genero: 25.00% del genero masculino 75.00% del genero femenino Departamento: 6.67% en el Departamento de Potosí		
		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	No se ha contratado personas con dichas características	%	0

1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año desglosando por categoría de empleado	El promedio de horas de capacitación es de 240,75 Horas	USD	6.716
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Se dispone de un Plan de Capacitación para la Gestión, con diferente temática en función a las necesidades y requerimientos de las unidades, considerado el tipo de capacitación como de: formación, actualización o entrenamiento.	%	100
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Se realiza una evaluación de desempeño en la gestión, mismo que está a cargo de la Responsable de Recursos Humanos	%	100
1D	Diversidad e Igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Grupo Etario: 14,28% entre 18-30 años 0,00% entre 31-40 años 28,57% entre 41-50 años 57,14% mayores a 50 años Genero: 57,14% del genero masculino 42,85% del genero femenino		
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosando por categoría profesional	De acuerdo al grado académico, se ha identificado las siguientes categorías y relación de salario mínimo: Nivel Licenciatura: Hombres Bs3,210,11 y Mujeres Bs3,210,11 Nivel Técnico Superior: Hombres Bs4,775,20 y Mujeres Bs3,210,11 Nivel Técnico Medio: Hombres Bs5,504,91 y Mujeres Bs3,210,11 Bachilleres: Hombres Bs2,886,58 y Mujeres Bs2,886,58		
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Las contribuciones o aportes en la gestión 2020, alcanzaron el importe de Bs161,637,50.	%	7
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Los Manuales de Procesos y Procedimientos para la Colocación y Captación de Recursos Económicos		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	En la gestión 2020 no se ha implementado programas de desarrollo	%	0
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Política de Créditos y Recuperaciones, Política de Captaciones y Política Medio Ambiental.		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Están insertos en los Reglamentos de productos de Ahorro y Crédito en el marco de las Políticas de Créditos y Captaciones		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Política de Créditos y Recuperaciones y Política de Captaciones		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	Anualmente y producto de la experiencia recogida en los eventos de educación financiera se incorporan innovaciones en el Programa de Educación Financiera		

1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Implementado en el Plan de Estrategias de Marketing y Política de Captaciones.		
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Debido a la crisis de salud mundial por la pandemia por el coronavirus Covid-19, no se ha realizado las Encuestas para establecer el grado de Satisfacción de Socios, Clientes y Usuarios de la Cooperativa		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Se han presentado 7 reclamos, mismos que han sido resueltos en primera instancia. Las medidas correctivas fueron asumidas en función a la normativa interna.	%	100%
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Se tiene implementado la Política Medio Ambiente.		
		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Se clasifica la basura, separando el papel y el plástico, además los residuos contaminantes (barbijos, guantes de latex, cofias, pañuelos y papel desechables).		
2A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	1. Entrega en puntos de atención financiera con los que cuenta la Cooperativa, dípticos para cuidar el medio ambiente con consejos y recomendaciones para reducir el consumo de agua y energía eléctrica. 2. En oportunidad de la participación de la Cooperativa en la Feria Virtual ExpoBolivia 2020 en el webinar a cargo implicitamente se abordó temática ambiental. 3. En fecha 08/12/2020 la Cooperativa realizo la capacitación sobre "Manipulación y Disposición Final de Residuos en el Área de Sanidad Animal" a productores agropecuarios del Distrito III Módulo Caprino del Municipio de Tupiza, la actividad se realizó en la comunidad de Salo con la presencia de 32 productores.	USD	389
3A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	El Chorolque Consumo, El Chorolque Empresarial, El Chorolque Agropecuario, El Chorolque Transporte y el Chorolque Productivo.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Las multas pagadas han sido replicadas al personal responsable, por tanto, la Cooperativa no ha asumido ningún gasto al respecto.	USD	0

TODAS LAS CALIFICACIONES PÚBLICAS DE AESA RATINGS ESTAN DISPONIBLES EN [HTTP://WWW.AESA-RATINGS.BO](http://WWW.AESA-RATINGS.BO) LAS DEFINICIONES DE CALIFICACIÓN Y LAS CONDICIONES DE USO DE TALES CALIFICACIONES ESTÁN DISPONIBLES EN EL MISMO SITIO WEB AL IGUAL QUE LAS METODOLOGÍAS. EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE AESA RATINGS Y LAS POLÍTICAS SOBRE CONFIDENCIALIDAD, CONFLICTOS DE INTERESES, BARRERAS PARA LA INFORMACIÓN, CUMPLIMIENTO Y PROCEDIMIENTOS ESTÁN TAMBIÉN DISPONIBLES EN ESTE SITIO BAJO CÓDIGO DE CONDUCTA.

La reproducción o distribución total o parcial está prohibida, salvo con permiso. Todos los derechos reservados. En la asignación y el mantenimiento de sus calificaciones, AESA RATINGS se basa en información factual que recibe de los emisores y de otras fuentes que AESA RATINGS considera creíbles. AESA RATINGS lleva a cabo una investigación razonable de la información factual sobre la que se basa de acuerdo con sus metodologías de calificación, y obtiene verificación razonable de dicha información de fuentes independientes, en la medida de que dichas fuentes se encuentren disponibles para una emisión dada. La forma en que AESA RATINGS lleve a cabo la investigación factual y el alcance de la verificación por parte de terceros que se obtenga variará dependiendo de la naturaleza de la emisión calificada y el emisor, los requisitos y prácticas en que se ofrece y coloca la emisión, la disponibilidad y la naturaleza de la información pública relevante, el acceso a la administración del emisor, la disponibilidad de verificaciones preexistentes de terceros tales como los informes de auditoría, cartas de procedimientos acordadas, evaluaciones, informes actuariales, informes técnicos, dictámenes legales y otros informes proporcionados por terceros, la disponibilidad de fuentes de verificación independiente y competentes de terceros con respecto a la emisión en particular y una variedad de otros factores. Los usuarios de calificaciones de AESA RATINGS deben entender que ni una investigación mayor de hechos ni la verificación por terceros puede asegurar que toda la información en la que AESA RATINGS se basa en relación con una calificación será exacta y completa. En última instancia, el emisor es responsable de la exactitud de la información que proporciona a AESA RATINGS y al mercado en los documentos de oferta y otros informes. Al emitir sus calificaciones, AESA RATINGS debe confiar en la labor de los expertos, incluyendo los auditores independientes con respecto a los estados financieros y abogados con respecto a los aspectos legales y fiscales. Además, las calificaciones son intrínsecamente una visión hacia el futuro e incorporan las hipótesis y predicciones sobre acontecimientos futuros que por su naturaleza no se pueden comprobar cómo hechos. Como resultado, a pesar de la comprobación de los hechos actuales, las calificaciones pueden verse afectadas por eventos futuros o condiciones que no se previeron en el momento en que se emitió o afirmó una calificación.

La información contenida en este informe se proporciona "tal cual" sin ninguna representación o garantía de ningún tipo. Una calificación de AESA RATINGS es una opinión en cuanto a la calidad crediticia de una emisión. Esta opinión se basa en criterios establecidos y metodologías que AESA RATINGS evalúa y actualiza en forma continua. Por lo tanto, las calificaciones son un producto de trabajo colectivo de AESA RATINGS y ningún individuo, o grupo de individuos, es únicamente responsable por la calificación. La calificación no incorpora el riesgo de pérdida debido a los riesgos que no sean relacionados al riesgo de crédito, a menos que dichos riesgos sean mencionados específicamente. AESA RATINGS no está comprometido en la oferta o venta de ningún título. Todos los informes de AESA RATINGS son de autoría compartida. Los individuos identificados en un informe de AESA RATINGS estuvieron involucrados en, pero no son individualmente responsables por, las opiniones vertidas en él. Los individuos son nombrados solo con el propósito de ser contactos. Un informe con una calificación de AESA RATINGS no es un prospecto de emisión ni un substituto de la información elaborada, verificada y presentada a los inversores por el emisor y sus agentes en relación con la venta de los títulos. Las calificaciones pueden ser modificadas, suspendidas, o retiradas en cualquier momento por cualquier razón a sola discreción de AESA RATINGS. AESA RATINGS no proporciona asesoramiento de inversión de cualquier tipo. Las calificaciones no son una recomendación para comprar, vender o mantener cualquier título. Las calificaciones no hacen ningún comentario sobre la adecuación del precio de mercado, la conveniencia de cualquier título para un inversor particular, o la naturaleza impositiva o fiscal de los pagos efectuados con relación a los títulos. La asignación, publicación o diseminación de una calificación de AESA RATINGS no constituye el consentimiento de AESA RATINGS a usar su nombre como un experto en conexión con cualquier declaración de registro presentada bajo la normativa vigente. Esta Metodología o Informe está basado en información provista por Fitch[®], sin embargo, su uso y aplicación es de exclusiva responsabilidad de AESA RATINGS. Fitch[®] y Fitch Ratings[®] son marcas registradas de Fitch Ratings o sus afiliadas.