

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta El Chorolque R.L.

Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | Junio, 2022

Factores Clave de la(s) Calificación(es)

Evaluación Marco – Adecuado: 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 asciende a solo 3,5% y 0,1% del sector cooperativo y sistema financiero respectivamente. 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: 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. CCR tiene una Política de RSE que define las actividades e indicadores para cumplir con cada área de desempeño identificada por la Cooperativa. 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 está articulado a su estrategia institucional. Cuenta con una política medioambiental para medir esta dimensión por separado.

CCR comunica los patrones de comportamiento que influyen sus valores, conducta e integridad y 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 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. CCR mantiene programas de asistencia técnica que acompañan la gestión crediticia a fin de mitigar riesgos ambientales de sus clientes. Por otro lado, CCR se encuentra en proceso de adecuación de su tecnología a canales electrónicos y de digitalización de sus procesos.

CCR muestra muy fuertes prácticas de prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables; fuertes prácticas en cobranza de deuda, privacidad de los datos del cliente y prácticas muy fuertes en mecanismos de resolución de reclamos.

Relación con otros grupos de interés – Fuerte: CCR implementa políticas satisfactorias 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 2021, realiza una medición de clima laboral de manera interna.

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 que establecen indicadores 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. Finalmente, la Cooperativa realiza la primera medición de su huella de carbono, lo que le permite implementar un plan de acción para minimizar las emisiones de CO2.

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, entre otros, mejorarían la calificación. El deterioro en alcance y focalización en áreas rurales, del servicio de asistencia técnica agrícola y de la evaluación medioambiental, presionarían la calificación a la baja.

| Calificación | DRSE - Nivel | Escala | Puntaje |
|--------------|---------------|--------|---------|
| Calificación | DRSE - Nivel1 | R2 + | 8,3 |

SCORECARD - NIVEL 1

| Áreas de Evaluación | Atributo | Puntaje |
|---|----------|---------|
| Evaluación Marco | Adecuado | 6,0 |
| Marco Estratégico Social y Gestión de RSE | Fuerte | 9,0 |
| Relación con Cliente | Fuerte | 8,9 |
| Relación con Otros Grupos de Interés | Fuerte | 7,9 |
| Medio Ambiente | Fuerte | 8,8 |
| Fuente: AESA Ratings 2014 - 2021 | | |

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 |
| Gestión 2020 | R2 | 8,0 |

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

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 e hipotecario de vivienda y, en menor proporción, microcrédito destinado 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.

A dic-21, 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 44,9 millones, CCR tiene una participación de mercado de 3,3% en relación con el sistema cooperativo.

Información base de análisis

El siguiente análisis se basa en i) Estados Financieros auditados a dic-21, ii) Documentos de Gestión de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (GRSE), iii) Informe de Calificación de Riesgo de AESA Ratings a dic-20 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 2021.

Evaluación Marco

Sistema Financiero

Entorno Económico

En los últimos años, la economía presenta síntomas de desaceleración, los que se profundizaron con la emergencia sanitaria. Se registran déficits gemelos en cuentas fiscales y balanza comercial, aunque este último se revirtió en la gestión 2021. Acorde con la presión comercial y fiscal, las reservas internacionales muestran una tendencia a la baja en los últimos años, con un comportamiento más estable desde el año 2020, como consecuencia de una menor dinámica de importaciones, mejoras en los precios de materias primas, recuperación de las remesas, valorización del oro e ingreso de divisas a través de distintos mecanismos, principalmente. Se presenta un contexto de inflación moderada y tipo de cambio fijo. La crisis sanitaria, que generó medidas prudenciales de paralización de actividades, profundizó la desaceleración y, en 2020 la economía se contrajo. Para el año 2021, se estima un crecimiento de la economía en torno al 6% con relación al bajo nivel alcanzado el 2020. En un entorno desafiante, hacia adelante se esperarían políticas de reactivación vía inversión pública, financiamiento externo y mayor control fiscal.

Desarrollo del Mercado

La relación de activos del sistema a PIB es importante. Los bancos universales concentran la mayor proporción del mercado (72% del total de los activos). El sistema cuenta con barreras de entrada importantes; sin embargo, actualmente operan 65 entidades de intermediación reguladas, además de entidades 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.

Marco Regulatorio

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 temas, define asignaciones mínimas de cartera y techos de tasas de interés para los sectores productivo y de vivienda social; así como pisos de tasas para determinados 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 enfoque basado en riesgos. El sólido marco de salida de entidades de la normativa anterior se complementó con un seguro de depósitos.

Informes Relacionados

- Metodología para la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial
- Informe de Calificación de Riesgo de AESA Ratings al 31 de diciembre 2021
- Informe de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial de AESA Ratings al 31 de diciembre 2019

Este marco regulatorio genera una mayor presión para competir, por lo tanto, 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 una mayor participación de la cartera en sectores productivos en la cartera total del sistema.

Debido a la crisis sanitaria por el coronavirus, desde 2020 se implementaron medidas de diferimiento de cartera y períodos de gracia regulatorios, a los cuales las entidades de intermediación vienen adecuando su normativa interna y sistemas de información.

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 es acotada y 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:

- El dinamismo de la cartera se recupera
- Razonables indicadores de capital
- Indicadores de liquidez menores a los del sector de cooperativas
- Presión en el margen financiero

En resumen, la calificación de riesgo de emisor asignada, de BBB con Perspectiva Negativa, significa que CCR cuenta con 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 2021- 2023, donde se plantea la siguiente misión:

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

En el marco de su Planificación Estratégica y su Política de RSE, se identifica el siguiente objetivo estratégico social:

Contribuir al bienestar socioeconómico de los socios y la colectividad en el marco del desarrollo integral para el vivir bien, la disminución de la exclusión social y económica y la disminución de la pobreza.

Para este objetivo estratégico social, se establecen 5 líneas de acción, que se detallan a continuación:

- Facilitar el acceso a consumidores financieros y personas con capacidades diferentes, adultos mayores y embarazadas, a todos los productos y servicios, con trato equitativo y sin discriminación en todos los PAFs.
- Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros de la Cooperativa.
- Sostener altos niveles de satisfacción de los consumidores financieros.
- Mantener un Balance Social anual con indicadores que reflejen la efectividad de la función social de los servicios financieros de la Cooperativa.
- Ejecutar planes de RSE que redunden en sostenibilidad a largo plazo de la Cooperativa.

Adicionalmente, 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 Ambiental y el Plan Operativo Anual, todos actualizados para la gestión 2021. En estos documentos se define el grado y alcance de la RSE y las acciones a realizarse en el futuro.

En síntesis, CCR tiene muy fuerte grado de madurez de los lineamientos sociales estratégicos, orientados a su modelo de negocios, una política integral y coherente y un plan de RSE articulado a su estrategia institucional. Se incluye en su estrategia a grupos vulnerables de la sociedad y la disminución del nivel de pobreza de sus socios. Finalmente, cuenta con una política medioambiental para medir esta dimensión por separado.

Resumen Financiero (USD millones)

| | dic-21 |
|--------------------------|--------|
| Total Activos | 44,9 |
| Total Patrimonio | 5,7 |
| Resultado Neto | 0,2 |
| Resultado Operativo | 0,3 |
| ROAA (%) | 0,4 |
| ROAE (%) | 3,0 |
| Patrimonio / Activos (%) | 12,8 |
| Endeudamiento (veces) | 6,8 |

Misión de CCR

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

Visión de CCR

Cooperativa sólida y sostenible, reconocida por facilitar el acceso a productos y servicios financieros, con atención de calidad y calidez, eficiencia en la gestión de riesgos y comprometido con el entorno económico, social y ambiental

Institucionalización de RSE

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

- Socios, Clientes y Usuarios de productos financieros
- Consejeros
- Alta Gerencia
- 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 Administrativa y Financiera 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 y se trabaja de manera conjunta con las principales áreas para la definición de dichos indicadores. Por consiguiente, se considera que CCR tiene atributos fuertes en institucionalización de RSE.

Sistemas de Gestión y Herramientas Utilizadas

CCR implementa el Plan de RSE para 2021 definido en la Estrategia. 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 Plan 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, que se espera tendrán un impacto positivo en 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.

CCR desarrolla su propia matriz de indicadores en función a las Áreas de Desempeño identificadas. Elabora anualmente un 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

Valores de CCR

- Solidez
- Equidad
- Inclusión
- Accesibilidad
- Transparencia
- Solidaridad
- Compromiso y Lealtad
- Justicia
- Responsabilidad

Grupos de Interés

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

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 influyen sus valores, conducta e integridad y verifica sistemáticamente la adopción de principios de conducta e integridad y conducta. CCR tiene 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, su arquitectura de control está en proceso de consolidación. Por consiguiente, AESA Ratings valora el rol del Gobierno Corporativo en RSE como Fuerte.

Relación con el cliente

Alcance y Focalización

A dic-21, el número de prestatarios de CCR asciende a 4.845, 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 44,9 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 45,8% de su cartera en crédito de consumo, sector al que dirige sus mayores esfuerzos. También cuenta con una cartera de microcrédito (23,1%), ligeramente disminuida con relación a su participación en la gestión 2020 (25,7%), y cartera hipotecaria, con una participación de 30,6%.

En términos de destino de crédito, muestra una amplia diversificación, siendo los sectores más atendidos el comercio (27,9%), la construcción (25,5%) y los servicios inmobiliarios (29,9%).

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

A dic-21, el número de cuentas de ahorro y DPFs en CCR asciende a 30.666, monto con un importante incremento con relación a los últimos años. La participación de mercado es de 3,5% respecto al sistema cooperativo, con un ahorro promedio de USD 1.142.

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

Alcance y Focalización

| | dic-21 | dic-20 |
|---------------------------------|--------|--------|
| Total prestatarios | 4.845 | 4.848 |
| Monto promedio de crédito (USD) | 7.282 | 6.932 |
| Nro. PAFs | 5 | 5 |
| % PAFs rurales | 80,0% | 80,0% |
| Clientes rurales | 80,0% | 80,0% |
| ATM | 0 | 0 |
| Cartera sector productivo | 12,0% | 12,0% |

Fuente: Información remitida por CCR y AESA Ratings

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 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 diferentes tipos de garantía: hipotecaria 36,5%; depósitos en la entidad financiera 2,6%; otras garantías 20,7% y garantía personal 40,2%.

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 consiguiente, AESA RATINGS 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 permite 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 diciembre y una tasa de deserción del 0,1%. Sin embargo, no están identificadas las causas de deserción y el informe se realiza de forma interna, por lo cual podría perder objetividad.

CCR desarrolla programas de asistencia técnica en diferentes regiones donde opera CCR, mismos que acompañan la gestión crediticia a fin de mitigar los riesgos ambientales de sus clientes. Por otro lado, CCR se encuentra en proceso de incursión en canales electrónicos para gestionar sus transacciones y pagos de servicios.

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 tiene un tamaño inadecuado ya que se evidencia la recarga de funciones.

Para 2021, 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. Adicionalmente, se establecen canales digitales a través de la página web, WhatsApp Business y Facebook Business.

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

Protección al Cliente

Prevención del sobreendeudamiento

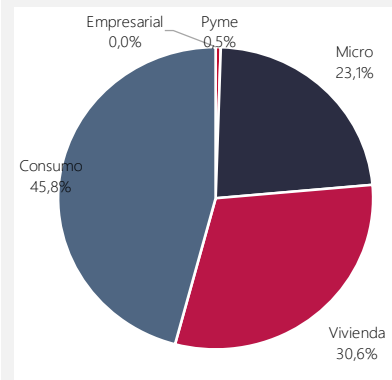
CCR cuenta con una adecuada tecnología crediticia, reflejada en su Política y Procedimientos de Gestión de Riesgo de Crédito, los Reglamentos de los Productos Crediticios El Chorolque Agropecuario, El Chorolque Consumo, El Chorolque Empresarial y El Chorolque Vivienda y la actualización de su Política 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

Los Oficiales de Créditos y Recuperaciones, 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

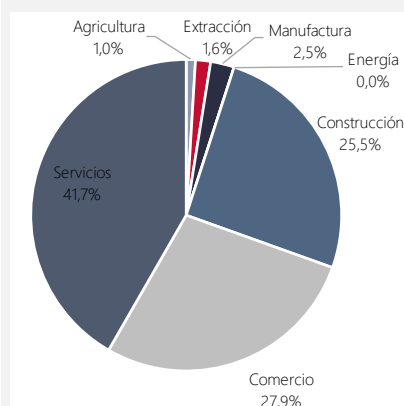
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta El Chorolque R.L.

Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | Junio, 2022

Cartera por Tipo de Crédito



Cartera por Destino de Crédito



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 realice 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 adecúa 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 comunica 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 las ferias semanales, 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 muy 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-21, CCR presenta un indicador de 12,5%. 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-21, CCR muestra un indicador de eficiencia, medido por gastos administrativos/resultado operativo bruto, de 78,6%, favorable en relación con el promedio de sus pares (89,7%). 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 muy 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-21, no se utilizan prácticas prohibidas ni se realiza cobranza intimidatoria y se observa una implementación diferenciada de prácticas de parte de los oficiales de crédito y recuperaciones. AESA Ratings considera que las prácticas de cobranza de deuda son muy fuertes.

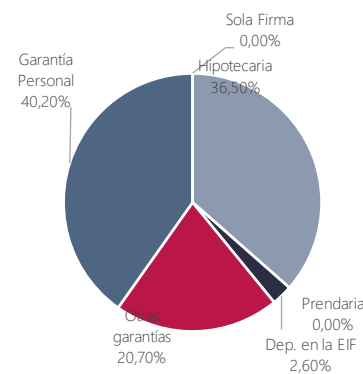
Mecanismos para Resolución de Quejas y Reclamos

CCR cuenta con un procedimiento formal en la atención de reclamos basado en el cumplimiento de la normativa. Este procedimiento se encuentra integrado en el sistema 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, central de llamadas y página Web. En la gestión 2021, se atendieron 11 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 capacitación correspondiente.

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

Cartera por tipo de Garantía



| | |
|--------------------------------|--------|
| Rendimiento de Cartera Vigente | Dic-21 |
| CCR | 12,5% |

| | |
|----------------------|--------|
| Cantidad de Reclamos | Dic-21 |
| Primera instancia | 11 |
| Segunda instancia | 0 |

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 Créditos y Recuperaciones 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 muy fuerte.

En términos globales, CCR muestra muy fuertes prácticas de prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables; fuertes prácticas en cobranza de deuda, privacidad de los datos del cliente y prácticas en mecanismos de resolución de reclamos. Consecuentemente, AESA Ratings valora en forma integral la Protección al Cliente como muy 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 2021, 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 los mismos.

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, una Política de Gestión de Talento Humano y un Reglamento Interno de Trabajo, (actualizados en 2021). El propósito de este manual es establecer las directrices 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, se determina las características y el procedimiento de los procesos de administración de recursos humanos, se minimiza el efecto negativo de las vacancias en las operaciones de la Cooperativa, se determina las características y el procedimiento de Evaluación de Desempeño, se establece los canales de comunicación apropiados, se implementan mecanismos de superación y efectividad en el trabajo y se define 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, cuenta con una Jefatura de Organización y Métodos, con dependencia directa de la Gerencia General.

Con el objetivo de identificar los siguientes aspectos, entre otros, la evaluación de desempeño se realiza de manera interna una vez al año:

- Mejorar el desempeño
- Determinar la conveniencia de una reubicación
- Establecer las necesidades de capacitación y desarrollo

- Planeación y desarrollo de la carrera profesional
- Errores del diseño del cargo
- Análisis de brechas de desempeño
- Particularidades de desempeño en cada funcionario

Esta evaluación alcanzó al 93% del personal y el rango de calificación está entre 61,0% y 80,9%. En el futuro, se espera mejorar esta calificación.

A dic-21, 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 en función a factores de evaluación como: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Las conclusiones generales del estudio identifican las siguientes áreas de mejora:

- Relaciones interpersonales
- Motivación, impidiendo que el funcionario se sienta auto realizado
- Comunicación

Sin embargo, al ser una medición interna, los resultados pueden tener algún sesgo e influir en las respuestas de los funcionarios, por lo que se espera en la próxima gestión se realice una evaluación externa y se implemente un sólido plan de acción para mejorar el clima laboral al interior de la cooperativa.

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, (ii) mejorar el relacionamiento al interior de la Cooperativa y (iii) mejorar el bienestar de los funcionarios.

Para 2021, se llevaron capacitaciones presenciales y virtuales, alcanzando un promedio de 311 horas por empleado de acuerdo al siguiente detalle:

- Prevención y legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo, bajo el enfoque riesgos-gestión de riesgos en lavado de activos, preparación para la cuarta ronda de evaluaciones del GAFI.
- Gestión de riesgo crediticio
- Construcción de formularios con recursos de Excel para auditoria y contabilidad
- Ley 393 Servicios Financieros
- Gestión del Riesgo Legal en Entidades Financieras
- Seguro de Desgravamen Hipotecario
- Actualización de Políticas Internas
- Riesgo de Liquidez
- Prevención y simulacro de evacuación en caso de incendios, manejo de extintores y primeros auxilios
- Gestión de riesgo de Gobierno Corporativo; Sistema de gestión integral de riesgos y sistema de gestión de control interno
- Manejo operativo y registro de errores operativos
- Sistema de gestión ambiental
- Ergonomía del trabajo

A dic-21, trabajan 59 personas en CCR, donde el 45,8% son mujeres y a nivel gerencial; 57,1% de los cargos son ocupados por mujeres, 49,2% es personal de *front office*. En relación con la antigüedad del personal, cabe mencionar que 66,1% del personal tiene una antigüedad mayor a 5 años, 15,2% entre 3 y 5 años y 18,4% 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 9,32% (7,14% en oficiales de créditos y recuperaciones). Este indicador se mantiene estable en las últimas gestiones.

| Colaboradores | Dic-21 |
|--|--------|
| Total Trabajadores | 59 |
| Personal con antigüedad mayor a 5 años | 66,1% |

La escala salarial cuenta con 9 niveles y la brecha salarial es de 3,6%. Por otra parte, los Oficiales de Créditos y recuperaciones, 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, desarrolla programas de capacitación para todo el personal, incluyendo a sus directivos, y realiza la evaluación de desempeño de acuerdo con las condiciones establecidas en su normativa y una medición de clima laboral de manera interna. Por consiguiente, AESA Ratings considera que la gestión de recursos humanos es Adecuada.

Participación y desarrollo con la sociedad

El informe de RSE, con corte a dic-21, 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 2021, 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 2021 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. Las actividades alcanzadas son:

- Educación financiera, con la implementación de capacitaciones especiales dirigidas a colegios, con talleres en las localidades de Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita.
- Programa de Educación Financiera para el consumidor financiero implementada en todos los puntos de atención de la cooperativa.
- También se desarrolló un programa intensivo de información al consumidor financiero, a través de material audiovisual por medios de comunicación y redes sociales, así como la participación en ferias organizadas por la Cooperativa.
- Otros aportes individuales a la comunidad en general.

CCR puede brindar atención a personas con discapacidad en todas sus oficinas y capacita a su personal para la atención al cliente y otorga 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 2021, 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

| Equidad de género | Dic-21 |
|-------------------|--------|
| Mujeres | 45,8% |
| Hombres | 54,2% |

| Equidad de género en rangos gerenciales | Dic-21 |
|---|--------|
| Mujeres | 57,1% |
| Hombres | 42,9% |

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

Cuenta con programas especializados de capacitación.

- 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 ese sentido, para 2021 la Cooperativa realizó un programa de capacitación técnica a productores de ajo en la comunidad de Tupiza.

Por otro lado, la cooperativa realizó la medición de su primera huella de carbono, tanto en oficina central como en todas sus agencias. La huella alcanza a 37,15 toneladas de CO₂, del cual el 91,1% corresponde a consumo de energía eléctrica, donde la oficina central es la de mayor consumo. Dentro de las recomendaciones, se encuentra la instalación de paneles solares; la reutilización del papel, la que se alcanza mediante la digitalización de documentos y reciclaje de papel. Hacia adelante, CCR tiene pendiente realizar el plan de acción para minimizar su huella de carbono, ofrecer créditos verdes y alinearse a los objetivos de desarrollo sostenible.

En síntesis, CCR logra formalizar los programas medio ambientales a través de una Política Medio Ambiental y 4 programas claramente constituidos, donde 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 2021. Finalmente, la Cooperativa 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-21 | dic-20 | dic-19 | dic-18 | dic-17 |
|--|------------|------------|-----------|----------|-----------|
| I. INDICADORES FINANCIEROS | | | | | |
| 1. Participación de mercado respecto a sistema cooperativo | 3,50% | 3,50% | 3,30% | 3,20% | 3,00% |
| 2. Número de prestatarios | 4.845 | 4.848 | 5.006 | 5.221 | 5.006 |
| 3. Colocaciones brutas (USD millones) | 35,3 | 33,6 | 33,0 | 30,3 | 27 |
| 4. Monto promedio de crédito (USD) | 7.282 | 6.932 | 6.598 | 6.316 | 5.841 |
| 5. Composición de cartera por destino de crédito (%) | | | | | |
| Transporte | 7,40% | 9,00% | 9,60% | 10,00% | 10,20% |
| Industria Manufacturera | 2,50% | 2,40% | 2,60% | 2,90% | 3,10% |
| Ventas al por mayor y menor | 27,90% | 27,50% | 28,70% | 31,20% | 32,50% |
| Servicios inmobiliarios | 29,90% | 26,90% | 24,40% | 23,60% | 23,70% |
| Construcción | 25,50% | 27,40% | 27,20% | 24,30% | 22,00% |
| Otros destinos del crédito | 6,8% | 7% | 8% | 8% | 8% |
| 6. Composición de cartera por tipo de crédito (%) | | | | | |
| Empresarial | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Pyme | 0,50% | 0,60% | 0,70% | 1,10% | 1,10% |
| Microcrédito | 23,10% | 25,70% | 27,30% | 29,70% | 31,20% |
| Hipotecario de vivienda | 30,60% | 32,50% | 31,10% | 27,30% | 24,20% |
| Consumo | 45,80% | 41,20% | 4090,00% | 41,90% | 43,50% |
| 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% | 36% | 39% | 39% | 37% |
| 5. Cobertura áreas rurales | 80% | 84% | 84% | 80% | 84% |
| 6. Cobertura sector productivo - clientes | 12,00% | 12,21% | 12,56% | 10,34% | 7,70% |
| III. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE | | | | | |
| 7. Tasa de satisfacción de clientes | 70% | 90% | 90% | 90% | 95% |
| 8. Tasa de retención | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. |
| IV. PROTECCIÓN AL CLIENTE | | | | | |
| 1. Prevención del sobre-endeudamiento | Muy Fuerte | Muy fuerte | Fuerte | Fuerte | Fuerte |
| 2. Transparencia | Muy Fuerte | Fuerte | Fuerte | Fuerte | Fuerte |
| 3. Precios responsables | Muy Fuerte | Fuerte | Fuerte | Fuerte | Fuerte |
| 4. Prácticas de cobranza de deuda | Muy Fuerte | Fuerte | Fuerte | Fuerte | Adecuado |
| 5. Mecanismos de resolución de quejas y reclamos | Muy Fuerte | Fuerte | Fuerte | Adecuado | Adecuado |
| 6. Privacidad de los datos del cliente | Muy Fuerte | Fuerte | Fuerte | Fuerte | Fuerte |
| V. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS | | | | | |
| V.1 Gestión de RRHH | | | | | |
| 7. Número de empleados | 59 | 59 | 62 | 64 | 61 |
| 8. Porcentaje de mujeres en el personal | 46% | 44% | 45% | 45% | 33% |
| 9. Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales | 57% | 3% | 2% | 2% | 2% |
| 10. Rotación del personal | 9,30% | 5,00% | 13,49% | 3,20% | 1,40% |
| 11. Rotación de asesores de crédito | 7% | 0% | 2% | 3% | 0% |
| 12. Brecha salarial | 3,6 | 2,84 | 3,59 | 3,66 | 3,89 |
| V.2 Sociedad y otros grupos de interés | | | | | |
| 13. Reinversión de excedentes | n.d. | n.d. | 5% | 5% | 5% |
| 14. Inversión en la comunidad (USD) | 10.962,00 | 25.927,44 | 10.370,48 | | 38.754,83 |
| V.3 Medioambiente | | | | | |
| 15. Política de reducción impacto medioambiental | si | si | si | Si | Si |
| 16. Estudio de medición de huellas de carbono | si | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. |
| 17. Medición de consumo desglosado por fuentes | | | | | |
| Consumo mensual de papel (Tonelada m/funcionario) | 0,04 | 0,04 | 0,03 | n.d. | n.d. |
| Consumo promedio de agua por empleado | 7,41 | 10,47 | 8,13 | 8,5 | 12,86 |
| Consumo promedio de energía eléctrica por empleado | 1.400,00 | 1.559,00 | 1.588,00 | 1.363,48 | 1.293,38 |

| 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 | Mediante eventos virtuales promovidos por WORLDCOB se ha capacitado a la Alta Gerencia en la gestión de RSE. | USD | 0 |
| 1B | Brecha Salarial | 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 Bs185,515.92 y la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de Bs89,881.02 | % | 48,45% |
| 2B | | 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) | En la gestión 2021, no hubo incremento salarial en la Cooperativa. | - | - |
| 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 Bs2,164.00 | % | 75% |
| 1P | Presencia en la comunidad | Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación | Compra de Bienes y Servicios | USD | 508,254 |
| 1T | Trabajo digno y no discriminación | Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento | Se cuenta con 59 empleados: Grupo Etario: 5 empleados entre 18-30 años, 26 empleados entre 31-40 años, 15 empleados entre 41-50 años y 13 empleados mayores a 50 años Género: 32 empleados del género masculino y 27 empleados del género femenino Departamento: 49 empleados en el Departamento de Potosí y 10 empleados en el Departamento de Tarija | % | 100% |
| 2T | | Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento | Grupo Etario: 8,47% entre 18-30 años, 44,07% entre 31-40 años, 25,42% entre 41-50 años y 22,04% mayores a 50 años Género: 54,24% del género masculino y 45,76% del género femenino Departamento: 83,05% en el Departamento de Potosí y 16,95% en el Departamento de Tarija | % | 100% |
| 3T | Trabajo digno y no discriminación | Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento | Grupo Etario: 40,00% entre 18-30 años, 40,00% entre 31-40 años, 20,00% entre 41-50 años y 0,00% mayores a 50 años Género: 40,00% del género masculino y 60,00% del género femenino Departamento: 8,47% en el Departamento de Potosí | % | 100% |
| | | 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 311 Horas | USD | 4,638 |
| 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 | | Composición de los órganos de gobierno y plantilla desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad | Grupo Etario: 25,00% entre 18-30 años, 12,50% entre 31-40 años, 12,50% entre 41-50 años y 50,00% mayores a 50 años Genero: 62,5% del genero masculino y 37,50% del genero femenino | % | 100% |
| 2D | Diversidad e igualdad de oportunidades | Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional | De acuerdo al grado académico de los empleados, 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 Bs5,504,91 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 | % | 100% |
| 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 económicos en la gestión 2021, alcanzaron el importe de Bs47,718,90 | % | 4,11% |
| 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 y Atención en Caja | % | 100% |
| 3H | | Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales | En la gestión 2021, no se ha implementado programas de desarrollo | - | - |
| 1E | Enfoque Social | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio | *Política de Créditos y Recuperaciones *Política de Captaciones *Política Medio Ambiental | % | 100% |
| 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 | % | 100% |
| 3E | | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos | *Política de Créditos y Recuperaciones *Política de Captaciones | % | 100% |
| 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 de la Cooperativa. | % | 100% |
| 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. | % | 100% |
| 2S | | Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada | Se ha realizado las Encuestas para establecer el grado de Satisfacción de Socios, Clientes y Usuarios de la Cooperativa, entre el 11 de mayo y el 30 de junio de 2021, para Oficina Central y Agencias de manera online por Google Forms, software de administración de encuestas que es parte del paquete gratuito de editores de documentos de Google basado en web que ofrece Google. | USD | 0 |
| 3S | | Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas | Se han presentado 11 reclamos, mismos que han sido resueltos en primera instancia. | % | 100% |
| 1A | Conciencia Ambiental | Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua | Se tiene implementado la Política Medio Ambiental. | USD | 0 |
| | | 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). | USD | 0 |
| 2A | | Desglose de los gastos e inversiones ambientales | *Entrega en los 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 potable y energía eléctrica. *Difusión de material audiovisual por los circuitos cerrados de televisión de la Cooperativa, por medios de comunicación social (radiales y televisivos) consejos básicos para la reducir el consumo de agua potable y energía eléctrica. *Capacitación virtual sobre educación ambiental "Manejo Adecuado de Residuos Sólidos Orgánicos e Inorgánicos" dirigido a la población estudiantil del nivel primario del Municipio de Tupiza. *Actividades de reforestación en la Ciclovia del Distrito Urbano VII del Municipio de Tupiza, con la plantación de casi un centenar de plantas de las especies forestales y ornamentales. *Dotación de 50 protectores metálicos para plantines para la reforestación de la Avenida los Álamos de la Zona de Villa Fátima de la ciudad de Tupiza. * Dotación de 25 protectores metálicos para plantines para la reforestación de la Avenida Barrientos de la Zona de Villa Florida de la ciudad de Tupiza. *Medición de la Huella de Carbono de la Cooperativa en todas sus operaciones y oficinas a nivel nacional, cuyo resultado asciende a 37,15 toneladas de Dióxido de Carbono (CO2e) Equivalente por año. De ese total, el 91,1% se debe al consumo de electricidad para oficinas (33.83 tCO2e). | USD | 2.592 |
| 3A | | Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente | El Chorolque Consumo, El Chorolque Suelido, 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 | La Cooperativa durante la gestión 2021 ha sido sancionada 39 veces de las cuales ha cancelado el importe de Bs4,000,00 por 8 sanciones. Las multas pagadas de 31 sanciones han sido replicadas al personal responsable. | USD | 583 |

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 sustituto 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.