

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

Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | Junio, 2024

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 es acotada y asciende a 3,1% y 0,1% en el 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. La calificación de riesgo de emisor asignada, de BBB con Perspectiva Negativa, considera una suficiente capacidad de pago de sus obligaciones.

Marco Estratégico Social y gestión de RSE – Muy Fuerte: 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. CCR implementa el Plan de RSE para 2023 definido en la Estrategia. Este incluye un programa estructurado de educación financiera orientado a sus socios, clientes y la comunidad de las localidades donde desarrolla sus actividades. El plan de RSE está basado en acciones puntuales y cuenta con 7 estrategias clave de desempeño, que se espera tendrán un impacto positivo en los grupos de interés identificados.

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 – Muy 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 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 e incentiva el acceso a servicios financieros a sectores marginados de la población. Adicionalmente, se establecen canales digitales a través de la página web, WhatsApp Business y Facebook Business y ya se encuentra en desarrollo la aplicación y página web para realizar transferencias y pagos de servicios.

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

Relación con otros grupos de interés – Fuerte: 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, CCR cuenta con un Responsable de Recursos Humanos, con dependencia directa de la Gerencia Administrativa Financiera. La evaluación de desempeño se realiza de manera interna una vez al año. Para 2023, se llevaron a cabo capacitaciones presenciales y virtuales, alcanzando un promedio de 361,5 horas en un total de 51 eventos, concentrados principalmente en actualización de la normativa interna y actualización de varias temáticas.

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 – Muy fuerte: Para 2023, 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. El plan de RSE contempla el diseño de productos financieros y la concesión de créditos que protejan al medio ambiente, ahorro de energía, agua y medidas específicas de protección ambiental. CCR continua con 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 capacitación y asistencia técnica entre otros, mejorarían la calificación. El deterioro en alcance y focalización en áreas rurales 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	Muy Fuerte	9,2	
Relación con Cliente	Muy Fuerte	9,1	
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	7,9	
Medio Ambiente	Muy Fuerte	9,1	
Fuente: AESA Ratings			
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	
Gestión 2021	R2+	8,3	
Gestión 2022	R2+	8,3	
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 y periurbanas 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 2023, 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 más 4 puntos de atención y 62 funcionarios para el desarrollo de sus operaciones. En términos de activos, con USD 47,7 millones, CCR tiene una participación de mercado de 3,1% en relación con el sistema cooperativo.

Evaluación Marco

Sistema Financiero

Entorno Económico

La economía presenta síntomas de reactivación después de una desaceleración profundizada por la emergencia sanitaria; sin embargo, los riesgos externos y los conflictos sociales internos podrían afectar el desempeño de la dinámica económica. En los últimos años, se registran déficits gemelos en cuentas fiscales y balanza comercial, aunque este último se revirtió desde la gestión 2021 en un entorno de alza en precios de commodities. Acorde a la economía presenta síntomas de reactivación después de una desaceleración profundizada por la emergencia sanitaria; sin embargo, el comportamiento de la balanza de pagos, los riesgos externos y los conflictos sociales internos afectan el desempeño de la dinámica económica, lo cual se refleja en un menor crecimiento en 2023 (3,48%) con relación a la gestión anterior y una proyección acotada para 2023. En los últimos años se registran déficits gemelos en cuentas fiscales y balanza comercial (aunque este último con comportamiento positivo cuando mejoran los términos de intercambio). Acorde con la presión comercial y fiscal, las reservas internacionales muestran presión y una tendencia a la baja en los últimos años. En el primer trimestre de 2023, se tuvo un escenario de tensión financiera (incluyendo la intervención de un banco sistémico) con efectos sobre la liquidez del sistema financiero. Se presenta una inflación ascendente, pero moderada, altamente relacionada a la estabilidad del tipo de cambio y las políticas de subsidio. En un entorno que presenta diversos desafíos, hacia adelante se esperaría una continuidad de políticas de reactivación vía inversión pública. Se espera mayor incentivo a las exportaciones, con la necesidad de mayor control fiscal y financiamiento externo. De acuerdo con el gobierno, para 2023 se esperaba un crecimiento de 4,9%; organismos internacionales, incluido Fitch Ratings, prevén un dinamismo más acotado comprendido entre 1,8% y 2,7%. Al segundo trimestre de 2023 se registró un crecimiento de 2,2%.

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 es acotada y asciende a 3,1% y 0,1% en el 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.

Su calificación de riesgo de emisor de BBB con Perspectiva Negativa se fundamenta en:

- Calidad de cartera con presiones
- Razonables indicadores de capital
- Mayores indicadores de liquidez
- Recuperación del 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.

Información base de análisis:

El siguiente análisis se basa en:

- Estados Financieros auditados a dic-23
- Documentos de Gestión de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (GRSE)
- Informe de Calificación de riesgo de AESA Ratings a dic-23
- Informe de Calificación de GRSE a dic-22
- Entrevistas en profundidad a personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo.
- La Calificación de Desempeño de RSE se basa en información con corte al 31 de diciembre de 2023

Metodología aplicada

Metodología para la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial

Resumen Financiero

(USD millones)	dic-23	dic-22
Total Activos	47,7	46,5
Total Patrimonio	6,4	5,9
Resultado Neto	0,3	0,2
Resultado Operativo	0,5	0,3
ROAA (%)	0,7	0,4
ROAE (%)	5,3	2,9
Patrimonio / Activos (%)	13,4	12,8
Endeudamiento (veces)	6,5	6,8

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. 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 identifican los siguientes objetivos estratégicos transversales a las perspectivas del cuadro de mando:

Perspectiva	Objetivo estratégico social
Social	Contribuir al bienestar socioeconómico de los socios y la colectividad en el marco del desarrollo integral para el vivir bien, la eliminación de la exclusión social y económica y la eliminación de la pobreza.
Procesos Internos	Mejora continua de los procesos y procedimientos que optimicen los tiempos en la atención de productos y servicios financieros, que faciliten el control y la generación oportuna de sistemas de información
Capacidades internas	Mantener recursos humanos calificados y motivados en productividad, asesoría, calidez y calidad e la atención de consumidores financieros

Misión de CCR

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

Visión de CCR

"Ser la Cooperativa de ahorro y crédito, 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 comprometida con el entorno económico, social y ambiental"

Con estas estrategias se diseña el plan anual de RSE que busca apoyar políticas económicas, sociales y medio ambientales, tomando en cuenta la prioridad con las partes interesadas, donde se mantienen los siguientes objetivos de RSE:

- 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.

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 2023. 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.

Institucionalización de RSE

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.

Valores de CCR

- Solidez
- Equidad
- Inclusión
- Accesibilidad
- Transparencia
- Solidaridad
- Compromiso y Lealtad
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Justicia
- Responsabilidad

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, 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 2023 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 7 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 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 y 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.

Grupos de Interés

- Socios y Clientes
- Consejeros
- Alta gerencia y demás funcionarios
- Comunidad
- Proveedores
- Autoridades y otras instancias de regulación y control
- Estado

Principios Corporativos

- Adhesión voluntaria y abierta
- Gestión democrática
- Participación Económica
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Compromiso con la comunidad

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

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, cuya 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 2023, el número de prestatarios de CCR asciende a 4.955, con una participación de 3,1% 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. El total de cartera bruta es de USD 35,3 millones, mostrando decrecimiento en comparación con 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 54,6% de su cartera en crédito de consumo, sector al que dirige sus mayores esfuerzos. También cuenta con una cartera de microcrédito, 17,3%, ligeramente disminuida con relación a su participación en la gestión; cartera Pyme, 0,6%; y cartera hipotecaria, 27,4%.

En términos de destino de crédito, muestra una amplia diversificación, siendo los sectores más atendidos el comercio, con 29,6%, la construcción, 22,9% y los servicios inmobiliarios, 33,2%.

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

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 garantías: hipotecaria 33,4%; depósitos en la entidad financiera 2,1%; otras garantías 22,9% y garantía personal 41,6%.

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

Principios de ética personal

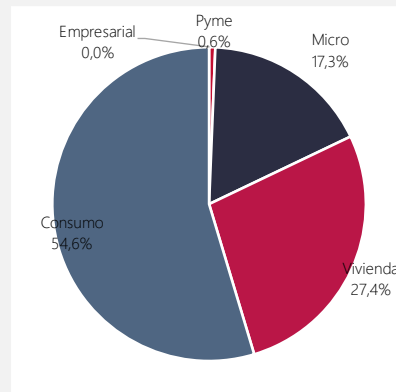
- No mentir
- No robar
- No ser flojo

Alcance y Focalización

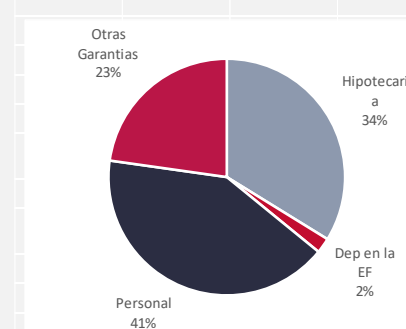
	Dic-23	Dic-22
Total prestatarios	4.955	4.951
Monto promedio de crédito (USD)	7.116	7.420
Nro. PAFs	5	5
% PAFs rurales	80,0%	80,0%
Clientes rurales	10,53%	24,0%
ATM	0	0
Cartera sector productivo	17,9%	11,0%

Fuente: Información remitida por CCR y AESA Ratings

Cartera por Tipo de Crédito



Cartera por tipo de Garantía



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 y socios con una muestra aleatoria, con alcance a todas sus agencias. Alcanza un nivel de satisfacción de 87,9% a 2023 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 ser menos objetivo.

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 los proyectos implementados recaen sobre el área de negocios.

Adicionalmente, se establecen canales digitales a través de la página web, WhatsApp Business y Facebook Business y ya se encuentra en desarrollo la aplicación y página web para realizar transferencias y pagos de servicios. CCR amplía su gama de servicios no financieros incluyendo a bonos del estado a fin de facilitar el acceso a estos servicios de manera ágil y oportuna.

Por último, durante la gestión 2023 de desarrollo exitosamente el aplicativo móvil con el objetivo de tener un mayor alcance y mejorar el servicio a los socios. Esta aplicación entrará en vigencia en la gestión 2024.

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 y en los reglamentos de los productos crediticios El Chorolque Agropecuario, El Chorolque Consumo, El Chorolque Empresarial y El Chorolque Vivienda. Cuenta con una Política de Créditos y Recuperaciones que se actualiza cada año. 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 de los clientes. 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 a 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 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.

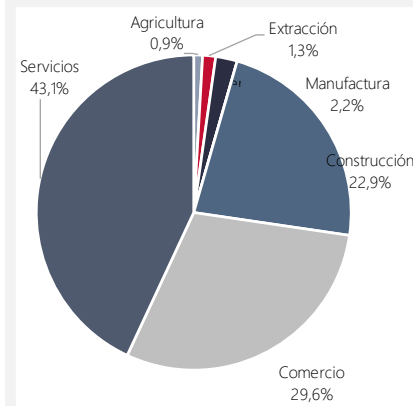
Precios Responsables

En relación con las Cooperativas, CCR muestra tasas de interés por debajo del promedio de sus pares. Empleando el rendimiento de cartera vigente como un proxy de tasa de interés activa, a 2023, CCR presenta un indicador de 14,2%. 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

Entidades Financieras

GRSE
Bolivia

Cartera por Destino de Crédito



Rendimiento de Cartera Vigente	2023
CCR	14,2%

al por mayor y menor.A 2023, CCR muestra un indicador de eficiencia, medido por gastos administrativos/resultado operativo bruto, de 66,1%, muy favorable en relación con el promedio de sus pares (85,8%).

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 2023, no se utilizan prácticas prohibidas ni se realiza cobranza intimatoria 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, integrado en el sistema NETBANK, permite 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, la central de llamadas y la página Web. En la gestión 2023, se atendieron 9 reclamos, de los cuales 1 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.

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.

Colaboradores	2023
Total Trabajadores	62
Personal con antigüedad mayor a 5 años	61,0%

Cantidad de Reclamos	2023
Primera instancia	9
Segunda instancia	1

La Cooperativa cuenta con un código de conducta actualizado en 2023, 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 2023). El propósito de esta normativa es establecer las directrices para la gestión del Talento Humano, con el propósito de identificar al personal calificado de manera oportuna para desempeñar las funciones de los puestos vacantes, verificando su perfil y cumplimiento de los intereses, 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 implementa 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, CCR cuenta con un Responsable de Recursos Humanos, con dependencia directa de la Gerencia Administrativa Financiera.

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 95% del personal y el rango de calificación está entre 61,0% y 80,9%. En el futuro, se espera mejorar esta calificación.

A 2023, CCR realiza una medición de clima laboral con una empresa tercerizada, cuyo principal resultado evidencia que los trabajadores se sienten satisfechos y demuestran compromiso laboral. Dentro de la evaluación se tomó en cuenta las siguientes dimensiones: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Relaciones Interpersonales, Condiciones Laborales y Motivación.

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 2023, se llevaron capacitaciones presenciales y virtuales, alcanzando un promedio de 361,5 horas en un total de 51 eventos, concentrados principalmente en actualización de la normativa interna y actualización de varias temáticas

A 2023, trabajan 60 personas en CCR, donde el 50,0% son mujeres, a nivel gerencial; 52,0% de los cargos son ocupados por mujeres y 48,3% es personal de *front office*. En relación con la antigüedad del personal, cabe mencionar que 61,0% del personal tiene una antigüedad mayor a 5 años, 18,0% entre 3 y 5 años, 13% menor a tres años y 8% menor a un año, 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 8,9%. Este indicador baja con relación a gestiones pasadas.

Rotación de personal	Dic-23
Rotación de personal	8,9%
Rotación de asesores de crédito	1,6%

Equidad de género	2023
Mujeres	52,0%
Hombres	48,0%

Equidad de género en rangos gerenciales	2023
Mujeres	25,00%
Hombres	75,00%

La escala salarial cuenta con 9 niveles y la brecha salarial es de 3,5%. Para 2023 CCR integra a su planta de funcionarios una persona con capacidades diferentes.

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 consejos, 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 2023, 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 2023, se 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 el 2023, CCR implementa un sólido programa de educación financiera, alcanzando a 1.581 personas entre estudiantes y personas adultas, donde los principales temas alcanzados son los siguientes:

- Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios
- Usos, aplicaciones, beneficios y riesgos de los servicios financieros
- Derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios financieros
- Derechos y obligaciones asociados a los consumidores financieros
- Características de los billetes
- Mecanismos de reclamo
- Banca electrónica

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.

Con relación a la comunidad, CCR realiza los siguientes esfuerzos concretos de apoyo a la comunidad:

- Cuidado de la salud, se realizó la Campaña de salud "Detección Temprana de Cáncer de Cuello Uterino PAP".
- Colaboración con medicamentos, alimentos e insumos de limpieza al Centro de Ayuda para la Mujer CAM, el apoyo va dirigido a las mujeres en situación de vulnerabilidad, con mayor atención a madres solteras, adolescentes y con varios hijos
- Colaboración a familias de los asociados para cubrir gastos médicos y medicamentos
- Actividad recreativa en el día del niño en un centro de acogida de Tupiza
- Actividad recreativa en el Centro de Acogida del Adulto Mayor de la comunidad de Cotagaita
- Segunda carrera pedestre infantil "Vuelta Atocha"
- Quinta carrera pedestre para jóvenes y adultos "Entre Rios – Tupiza 10K".
- Otros aportes sociales a causas filantrópicas.

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.

Cuenta con programas especializados de capacitación.

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 2023, 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

El plan de RSE contempla el diseño de productos financieros y 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. Para 2023, se ejecuta el programa de reutilización y reducción del consumo de papel y acopio de papel en desuso, a través de la implementación de lineamientos específicos para lograr reducir, reutilizar y reciclar.

Por otro lado, la cooperativa continúa con la medición de la huella de carbono, tanto en oficina central como en todas sus agencias. La huella alcanza a 37,11 toneladas de CO₂, (observando una desmejora con la huella calculada para la gestión 2022), donde 87,4% de la huella corresponde a consumo de energía eléctrica y donde la oficina central es la de mayor consumo. Dentro de las recomendaciones, se encuentra la instalación de paneles solares; y 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.

Finalmente se realizó el apoyo con materiales para la construcción de una carpa solar al grupo los Churquis de la localidad de Cotagaita, con el propósito de coadyuvar a la preservación del medio ambiente en la región.

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 2023. Finalmente, la Cooperativa logra medir su huella de carbono. AESA Ratings considera que CCR tiene atributos fuertes en medio ambiente.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RSE	dic-23	dic-22	dic-21	dic-20	dic-19	dic-18
I. INDICADORES FINANCIEROS						
1. Participación de mercado respecto a sistema cooperativo	3,10%	3,40%	3,50%	3,50%	3,30%	3,20%
2. Número de prestatarios	4.955	4.951	4.845	4.848	5.006	5.221
3. Colocaciones brutas (USD millones)	35,3	36,7	35,3	33,6	33,0	30,3
4. Monto promedio de crédito (USD)	7.116	7.420	7.282	6.932	6.598	6.316
5. Composición de cartera por destino de crédito (%)						
Transporte	6,20%	6,30%	7,40%	9,00%	9,60%	10,00%
Industria Manufacturera	2,20%	2,30%	2,50%	2,40%	2,60%	2,90%
Ventas al por mayor y menor	29,60%	29,30%	27,90%	27,50%	28,70%	31,20%
Servicios inmobiliarios	33,20%	32,20%	29,90%	26,90%	24,40%	23,60%
Construcción	22,90%	23,50%	25,50%	27,40%	27,20%	24,30%
Otros destinos del crédito	5,9%	6,4%	6,8%	7%	8%	8%
6. Composición de cartera por tipo de crédito (%)						
Empresarial	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Pyme	0,60%	0,30%	0,50%	0,60%	0,70%	1,10%
Microcrédito	17,30%	19,80%	23,10%	25,70%	27,30%	29,70%
Hipotecario de vivienda	27,40%	28,40%	30,60%	32,50%	31,10%	27,30%
Consumo	54,60%	51,50%	45,80%	41,20%	40,90%	41,90%
II. ALCANCE Y FOCALIZACIÓN						
1. Número de puntos de atención (sin contar cajeros)	5	5	5	5	5	5
2. % puntos de atención rurales	80%	80%	80%	80%	80%	80%
3. Número de ATM's	0	0	0	0	0	0
4. Cobertura mujeres	35%	39%	36%	36%	39%	39%
5. Cobertura áreas rurales	11%	24%	80%	84%	84%	80%
6. Cobertura sector productivo - clientes	17,92%	11,00%	12,00%	12,21%	12,56%	10,34%
III. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE						
7. Tasa de satisfacción de clientes	76%	76%	70%	90%	90%	90%
8. Tasa de retención	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
IV. PROTECCIÓN AL CLIENTE						
1. Prevención del sobre-endeudamiento	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Muy fuerte	Fuerte	Fuerte
2. Transparencia	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte
3. Precios responsables	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte
4. Prácticas de cobranza de deuda	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte
5. Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Fuerte	Fuerte	Adecuado
6. Privacidad de los datos del cliente	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte
V. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS						
V.1 Gestión de RRHH						
7. Número de empleados	62	60	59	59	62	64
8. Porcentaje de mujeres en el personal	52,0%	50%	46%	44%	45%	45%
9. Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales	25,0%	43%	57%	3%	2%	2%
10. Rotación del personal	8,9%	12,50%	9,30%	5,00%	13,49%	3,20%
11. Rotación de asesores de crédito	1,6%	2%	7%	0%	2%	3%
12. Brecha salarial	3,49	3,53	3,6	2,84	3,59	3,66
V.2 Sociedad y otros grupos de interés						
13. Reinversión de excedentes	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	5%	5%
14. Inversión en la comunidad (USD)	22.447,8	26.610,75	10.962,00	25.927,44	10.370,48	
V.3 Medioambiente						
15. Política de reducción impacto medioambiental	si	si	si	si	si	Si
16. Estudio de medición de huellas de carbono	si	si	si	n.d.	n.d.	n.d.
17. Medición de consumo desglosado por fuentes						
Consumo mensual de papel (Tonelada m/funcionario)	0,04	0,03	0,04	0,04	0,03	n.d.
Consumo promedio de agua por empleado	7,84	5,72	7,41	10,47	8,13	8,5
Consumo promedio de energía eléctrica por empleado	1.367,10	1.101,00	1.400,00	1.559,00	1.588,00	1.363,48

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	Mediante eventos virtuales 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 funcionario mejor pagado suma una remuneración total anual de Bs196,496.16 y la remuneración promedio anual total de todos los funcionarios es de Bs91,684.10	%	46,66%
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)	El funcionario (Gerente General) mejor pagado obtuvo el 2% de incremento a su haber básico, el nivel ejecutivo el 2% de incremento a su haber básico y el resto de los funcionarios el 3% de incremento en su haber básico; en consecuencia resulta el 2% de incremento al funcionario mejor pagado y el 2.95% responde al promedio del resto de los funcionarios	%	147,50%
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo (H.B.) de la Cooperativa Bs3,062.38 y Salario Mínimo Nacional Bs2,362.00	%	129,65%
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Compra de Bienes y Servicios	USD	644.073
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Se cuenta con 62 funcionarios: <u>Grupo Etario:</u> 4 funcionarios entre 18-30 años, 25 funcionarios entre 31-40 años, 15 funcionarios entre 41-50 años y 18 funcionarios mayores a 50 años <u>Género:</u> 32 funcionarios del género masculino y 30 funcionarias del género femenino <u>Departamento:</u> 52 funcionarios en el Departamento de Potosí y 10 funcionarios en el Departamento de Tarija	%	100%
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	<u>Grupo Etario:</u> 6.45% entre 18-30 años, 40.32% entre 31-40 años, 24.19% entre 41-50 años y 29.03% mayores a 50 años <u>Género:</u> 51.61% del género masculino y 48.39% del género femenino <u>Departamento:</u> 83.87% en el Departamento de Potosí y 16.13% en el Departamento de Tarija	%	100%
3T	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	<u>Grupo Etario:</u> 0.00% entre 18-30 años, 71.42% entre 31-40 años, 14.29% entre 41-50 años y 14.29% mayores a 50 años <u>Género:</u> 42.86% del género masculino y 57.14% del género femenino <u>Departamento:</u> 11.66% en el Departamento de Potosí	%	100%
		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	En la gestión 2023, se ha incorporado a nuestra Oficina Central un funcionario con grado de discapacidad	%	1,61%
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	El promedio de horas de capacitación es de 261.50 Horas.	USD	9.622
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, que fue aprobado por el Consejo de Administración, 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, en la gestión se realizó la evaluación a 57 funcionarios.	%	94,99%
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	<u>Grupo Etario:</u> 12.50% entre 18-30 años, 12.50% entre 31-40 años, 0.00% entre 41-50 años y 75.00% mayores a 50 años <u>Género:</u> 75.50% del género masculino y 25.00% del género femenino	%	100%
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosando por categoría profesional	De acuerdo al grado académico de los funcionarios, se ha identificado las siguientes categorías y relación de salario mínimo (H.B.): <u>Nivel Licenciatura:</u> Hombres Bs3,062.38 y Mujeres Bs3,405.60 <u>Nivel Técnico Superior:</u> Hombres Bs3,405.60 y Mujeres Bs3,405.60 <u>Nivel Técnico Medio:</u> Hombres Bs3,405.60 y Mujeres Bs3,405.60 <u>Bachilleres:</u> Hombres Bs3,062.38 y Mujeres Bs3,062.38	%	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 2023, alcanzaron el importe de Bs90,294,28	%	4,06%
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 2023, 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 *Política de Protección del Consumidor Financiero	%	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 los Consumidores Financieros de la Cooperativa,entre el 25 de septiembre y el 28 de noviembre de 2023, para Oficina Central y Agencias de manera online por Google Forms, software de administración de encuestas que forma parte del paquete de editores de documentos de Google.	USD	0
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Se han presentado 9 reclamos, mismas que fueron valoradas por las áreas o unidades correspondientes para proceder a la atención de la solución por parte de la Responsable del Punto de Reclamo, asimismo, para evitar la recurrencia se emiten las recomendaciones e instrucciones para lograr una atención eficiente a los consumidores financieros por un lado y otro son insumos que permiten considerarlos para mejorar nuestros procedimientos lógicamente en observancia a normativa.	%	100%
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Se tiene implementado la Política Medio Ambiental.	USD	0
2A		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
		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. *Apoyo en la arborización de la Localidad de Cotagaita de la Provincia Nor Chichas del Departamento de Potosí, con la dotación de materiales para la construcción de una carpa solar. *Compra de contenedores para una adecuada recolección de residuos sólidos. *Capacitación a los funcionarios sobre aspectos medioambientales y sociales como Entidad Financiera. *Se continuó con las actividades culturales para lograr el prendimiento de los plantines en el área reforestada (Ciclovía del Distrito Urbano VII del Municipio de Tupiza) actividad iniciada en la gestión 2021. *Medición de la Huella de Carbono de la Cooperativa en todas sus operaciones y oficinas a nivel nacional, cuyo resultado asciende a 37.11 toneladas de Dióxido de Carbono (CO2e) Equivalente por año. De ese total, el 87,4% se debe al consumo de electricidad para oficinas (32.46 tCO2e).	USD	1.620
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	Durante la gestión 2023, la Cooperativa ha sido sancionada 16 veces por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) por un monto total de Bs3,476.38; asumiendo solo una sanción por Bs158,94. Las multas pagadas de las sanciones por ASFI que sumaron 3,317.44 fueron replicadas al personal responsable. Asimismo, se ha recepcionado una sanción de la Autoridad de Fiscalización del Juego (AJ) por Bs4,927.50, monto asumido por la Cooperativa en un 50% Bs2,463.75 y el restante replicada al personal responsable.	USD	382

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 calificación de riesgo efectuada por AESA RATINGS está regulada por los artículos 62 a 67 de la Ley del Mercado de Valores (Ley No. 1834 de 31 de marzo de 1998) y por el Reglamento para Entidades Calificadoras de Riesgo, contenido en el Libro 7° de la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI. El artículo 3 (Opinión de Calificación) de este Reglamento determina que ***"La calificación de riesgo no constituye una sugerencia o recomendación para comprar, vender, mantener un determinado Valor o realizar una inversión, ni un aval o garantía de una inversión, emisión o su emisor; sino la opinión de un especialista privado respecto a la capacidad de que un emisor cumpla con sus obligaciones en los términos y plazos pactados, como un factor complementario para la toma de decisiones de inversión."***

La reproducción o distribución total o parcial está prohibida, salvo con permiso previo y por escrito de AESA RATINGS. Todos los derechos de propiedad intelectual se encuentran reservados y corresponden a AESA RATINGS. En la asignación y el mantenimiento o modificación de sus calificaciones, AESA RATINGS se basa en información documental que recibe de los emisores y de otras fuentes factuales 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 tiene la libertad de obtener 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 de terceros con respecto a la emisión en particular y una variedad de otros factores, que AESA RATINGS tiene la libertad de considerar. 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 documentación e 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 respectivos expertos, incluyendo los auditores independientes del emisor con respecto a los estados financieros y abogados del emisor 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 por anticipado como hechos con certeza de que ocurrirán o no. Como resultado, a pesar de la comprobación de los hechos actuales, las calificaciones pueden verse afectadas por eventos futuros o condiciones que no pudieron preverse en el momento en que se emitió o afirmó una calificación.

La información contenida en este informe se proporciona en una condición "como es", es decir sin ninguna representación o garantía de cualquier tipo. Una calificación de AESA RATINGS es solo una opinión independiente 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 del trabajo colectivo de AESA RATINGS y ningún individuo, o grupo de individuos, es responsable individualmente por la calificación. La calificación no incorpora una evaluación sobre el riesgo de pérdida, a menos que dicho riesgo sea mencionado específicamente. AESA RATINGS no está comprometido en la oferta o compraventa de cualquier título valor. Todos los informes de AESA RATINGS son de trabajo colectivo y autoría compartida. Los individuos identificados en un informe de AESA RATINGS no son individualmente responsables por las opiniones vertidas en él. Los individuos son nombrados solo a efecto de contacto. 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 valores. 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 valor. Las calificaciones no hacen ningún comentario sobre la adecuación del precio de mercado, la conveniencia de cualquier título valor para un inversor particular, o la naturaleza impositiva o fiscal de los pagos efectuados con relación a los títulos valores. 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 con relación a cualquier declaración presentada bajo la normativa vigente.