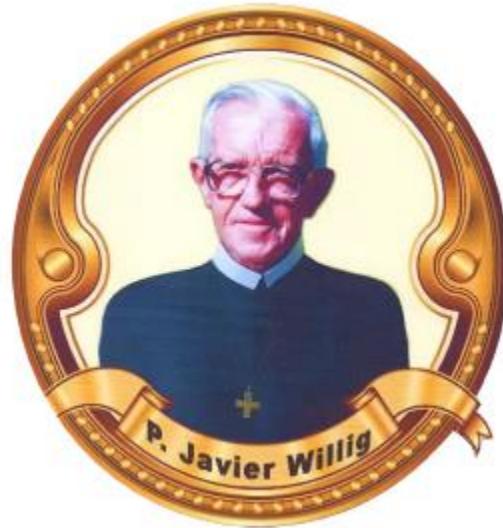


**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
“EL CHOROLQUE” R.L.**

¡Un apoyo efectivo en cada necesidad!



**Informe Anual 2023
RSE**



**RVDO. PADRE JAVIER WILLIG
FUNDADOR Y PRESIDENTE HONORARIO VITALICIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA “EL CHOROLQUE” R.L.**

El Padre Willig, nació en Alsacia – Francia el 11 de septiembre de 1910, vino de tierras lejanas a Bolivia en misión de servicio, paz y progreso.

Por su incansable labor en favor de los más necesitados y lucha por el progreso y el desarrollo de Tupiza, demostró ser un tupiceño más.

En Bolivia y de manera especial en la ciudad de Tupiza, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “El Chorolque” R.L., tiene el legítimo orgullo de haber nacido como obra e inspiración de un Pionero del progreso en los pueblos del Sud, el Rvdo. Padre Javier Willig.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “El Chorolque” R.L., segunda obra del Padre Willig, ha tenido como base de sustentación a la agrupación del Movimiento Familiar Cristiano, que constituyó un Comité Ad hoc el 19 de agosto de 1964. Este Comité, cumplida su labor preparatoria, convocó a la asamblea de fundación para el 24 de marzo de 1.965, la misma que contó con la asistencia de 91 socios fundadores con mucha doctrina Cooperativa y grandes deseos de formar una institución que contribuya al bienestar de sus asociados y al desarrollo de la región.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. <i>PERFIL INSTITUCIONAL</i> | 2 |
| 2. <i>INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICO.....</i> | 7 |
| 3. <i>CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</i> | 10 |
| 4. <i>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL IMPLEMENTADA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</i> | 14 |
| 5. <i>RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</i> | 16 |
| 6. <i>CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</i> | 30 |
| 7. <i>CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RSE GESTION 2023.....</i> | 32 |

1. PERFIL INSTITUCIONAL. -

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "El Chorolque" R. L., es una asociación económica y social, de responsabilidad limitada, de fondo social y número de asociados variable e ilimitado, de duración indefinida, constituida como sociedad cooperativa el 24 de Marzo de 1965, con Personería Jurídica No. 00417 otorgado por el Instituto Nacional de Cooperativas el 2 de septiembre de 1965, Registro Nacional No. 394 tiene como domicilio legal la ciudad de Tupiza, provincia Sud Chichas del Departamento de Potosí y cuenta con Licencia de Funcionamiento, autorizada mediante Resolución SB/008/2000 de fecha 26 de abril del 2000, de la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, que a solicitud de la Cooperativa, a través de la Resolución ASFI/398/2020 de 9 de septiembre de 2020, dispone la adecuación de la Licencia de Funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "El Chorolque" R.L., emitiéndose al efecto nueva Licencia de Funcionamiento, actualizando en la denominación la abreviatura (Ltda.) a la sigla de Responsabilidad Limitada (R.L.).

La Cooperativa en Asamblea Extraordinaria de Socios de fecha 1° de marzo de 2018, aprobó las modificaciones realizadas al Estatuto Orgánico, misma que cuenta con la no objeción por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI mediante Resolución ASFI/559/2018 de fecha 19 de abril de 2018, cuyo documento ha sido homologado por la Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas AFCOOP, mediante Resolución Administrativa H-2^a FASE-Nº 545/208 de fecha 21 de septiembre de 2018 que reconoce el cambio de sigla de LTDA. por R.L. conforme establece el artículo 14 de la Ley 356.

En el ejercicio de sus actividades se rige por la Ley No. 393 de Servicios Financieros, Ley No. 356 General de Cooperativas, Ley del Banco Central de Bolivia, sus decretos reglamentarios inherentes y demás disposiciones legales vigentes, así como de su propia normativa interna.

El principal objetivo de la Cooperativa, se encuentra establecido en el Estatuto Orgánico aprobado por Asamblea de Socios, sustentado bajo los principios filosóficos del Cooperativismo, basados en el Control Democrático, la Solidaridad, la Neutralidad Política, Económica y Religiosa; para promover el desarrollo económico y social de sus socios y el público en general, mediante la ejecución de operaciones crediticias y de ahorros con sus diversas características, los cuales le son permitidas como entidad especializada y de objeto social único.

La Cooperativa cuenta con cinco Puntos de Atención Financiera, la Oficina Central en Av. Santa Cruz No. 300 – 302 y una Agencia Urbana denominada "Distrito XI" en Av. Diego de Almagro s/n en la ciudad de Tupiza, una Agencia Urbana en la ciudad de Tarija denominada "Tarija" en Calle Ingavi No. 239 y dos Agencias Rurales en las Localidades de Atocha denominada "Atocha" en Plaza Franz Tamayo s/n y Cotagaita denominada "Cotagaita" en Av. Panamericana s/n respectivamente.

En cumplimiento al Plan Operativo Anual y el Plan Estratégico 2021 - 2023, referido a 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, por un lado y por otro, BRINDAR MAYOR SATISFACCIÓN AL SOCIO, CLIENTE Y USUARIO a través de nuevos y mejores canales de atención, así como el ofrecimiento de productos y servicios con oportunidad, calidad y calidez, bajo la estrategia de AMPLIAR LOS CANALES DE ATENCIÓN, con servicios de pago y cobranza en línea, en la gestión 2023 se ha gestionado e implementado los siguientes: Pago de Pensión de Vejez de la Gestora, Pago de Bono Juana Azurduy, Servicio de recarga y cobranzas o recaudaciones con Multired de Síntesis (ENTEL, VIVA, TIGO HOGAR, DIGITAL TV, TUVES, LOCHTEL, TRANSBEL, TUPPERWARE, HERBALIFE, NATURA, YANBAL, UNIVIDA (SOAT), UPDS, DISMAC, entre otros), SETAR S.A., COSAALT R.L. y EMTAGAS.

La evolución de los principales indicadores de la Cooperativa, aseguran su solidez y solvencia financiera, desarrolla sus actividades en observancia a políticas y normas de administración y gestión prudentemente elaboradas, brindando un servicio de calidad y con calidez, y de asesoramiento con la finalidad de satisfacer y ser un apoyo efectivo en cada necesidad de nuestros socios y clientes.

Mantiene un compromiso permanente para coadyuvar en el progreso de sus grupos de interés identificados y la sociedad en su conjunto, desde su misión ha integrado la responsabilidad social empresarial (RSE).

Visión, Misión y Valores Institucionales:



El accionar de la Cooperativa y el comportamiento de sus funcionarios, se basa en la consolidación de una sólida cultura organizacional con la práctica de los valores corporativos, una filosofía de compromiso y principios institucionales que guían las decisiones y políticas.

| | |
|---|---|
| <p>V A L O R E S I N S T I T U C I O N A L E S</p> | <ul style="list-style-type: none">• Solidez: La Cooperativa trabaja en sus objetivos sin exponer su solvencia, puesto que la solidez es un bien público por su contribución a la estabilidad financiera y a la tranquilidad de los socios y clientes que confían sus ahorros a la Cooperativa.• Equidad: La Cooperativa brinda un trato equitativo, digno y cordial a las personas con base en el respeto, no discriminación y reconociendo las condiciones y capacidades propias de cada persona.• Inclusión: La Cooperativa provee servicios financieros a poblaciones y sectores desfavorables como poblaciones con bajo acceso a servicios financieros, personas con discapacidad, personas adultas mayores, etc.• Accesibilidad: La Cooperativa trabaja facilitando el acceso a servicios financieros a toda la población de su entorno.• Transparencia: La transparencia se aplica en la Cooperativa con la finalidad de informar a los socios y la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad.• Solidaridad: En la Cooperativa se trabaja en equipo, en forma solidaria, interna y externamente, en busca de sus objetivos y búsqueda del bien común.• Compromiso y Lealtad: En la Cooperativa se trabaja asumiendo deberes y obligaciones con la convicción de cumplirlos con perseverancia, profesionalismo, lealtad y sentido de pertenencia, con apego a los objetivos y el bien común.• Liderazgo y Trabajo en Equipo: En la Cooperativa se practica el Liderazgo basado en la confianza, el valor de cada persona, el trabajo en equipo y la tolerancia. Se busca un ambiente de trabajo en el cual la dignidad de la gente, la alegría en el trabajo y las emociones sean tomadas en cuenta y contribuyan a los objetivos de la institución.• Justicia: La Cooperativa brinda a cada quien lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y derechos que le asisten.• Responsabilidad: La Cooperativa se caracteriza por el manejo eficiente de los recursos en la realización de sus actividades, de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas institucionales. También apoya las acciones dirigidas al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores especialmente más desprotegidos de la sociedad. |
|---|---|

Por valor se entiende una cualidad de conducta humana correcta, buena, esperada y apreciada por la comunidad, es decir, los valores son un conjunto de normas establecidas en la mente humana, que es la guía que nos ayuda a actuar de manera responsable frente a las diversas situaciones.

Disponemos de un Código de Ética, que es el conjunto de principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la Cooperativa como los Consejeros, Alta Gerencia y demás Funcionarios en el ejercicio de sus funciones.

Nuestros Socios y Clientes

| INDICADORES | | 2023 |
|-------------------------------------|--|--------|
| Relación de Tipo de Clientes | | |
| Socios | | 36.748 |
| Clientes | | 5.028 |
| Total | | 41.776 |

Estructura de Gobierno Corporativo

El Gobierno de Dirección, Administración y Fiscalización de la Cooperativa está a cargo de los siguientes órganos y niveles jerárquicos:

Órganos de Gobierno

- ✓ Asamblea General de Socios
- ✓ Comités Especiales establecidos por la Asamblea General de Socios
 - Tribunal de Honor
 - Comité Electoral
- ✓ Consejo de Administración
- ✓ Alta Gerencia

Órganos de Control

- ✓ Consejo de Vigilancia
- ✓ Inspector de Vigilancia
- ✓ Auditoría Interna

Comités de Apoyo

- ✓ Comités establecidos por el Consejo de Administración
 - Comité de Gobierno Corporativo
 - Comité de Gestión Integral de Riesgos
 - Comité de Tecnología de la Información
 - Comité de Responsabilidad Social Empresarial
 - Comité de Seguridad Física
 - Comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI, FT y FPADM

El Consejo de Administración, es la instancia ejecutiva que debe cumplir con las políticas y decisiones internas aprobadas por las Asambleas de Socios. Ejerce la representación de la Cooperativa en los términos fijados por la Ley N°. 356 General de Cooperativas y el Estatuto Orgánico.

El Consejo de Vigilancia, es la instancia de control y fiscalización del manejo económico – financiero, legal y el funcionamiento de la Cooperativa, vela porque el Consejo de Administración y los Socios cumplan con la normativa vigente, el Estatuto Orgánico.

| DIRECTORIO GESTION 2023 | |
|----------------------------------|---|
| Consejo de Administración | |
| Presidente | Moises Juan Porcel Loayza |
| Vicepresidente | Lumen Diaz García |
| Secretario | Edson Kevin Vera Ponce |
| Vocal | Lyndon Cruz Catari |
| Vocal | Roxana María Benavides Sanchez de Barroso |
| Consejo de Vigilancia | |
| Presidente | Gonzalo Ramiro Ballesteros Flores |
| Vicepresidente | Alfredo Condori Villca |
| Secretario | Francisco Bolívar Ventura |

| DIRECTORIO GESTION 2023 | |
|-------------------------------------|---|
| Composición por Género | |
| Consejeras Mujeres | 2 |
| Consejeros Varones | 6 |
| Composición por Grupo Etario | |
| De 30 a 50 años | 2 |
| Mayores a 50 años | 6 |

Para el logro de sus objetivos la Cooperativa al 31 de diciembre de 2023, disponía de 62 funcionarios distribuidos en sus distintas áreas, unidades y puntos de atención financiera.

Nuestros Funcionarios

| PERSONAL GESTION 2023 | |
|--|-----|
| Número total de funcionarios | 62 |
| Relación Mujeres/Varones | |
| Mujeres | 52% |
| Varones | 48% |
| Relación de Cargos | |
| Mujeres en cargos gerenciales | 25% |
| Varones en cargos gerenciales | 75% |
| Antigüedad del Personal | |
| Personal con antigüedad mayor a 5 años | 61% |
| Personal con antigüedad entre 3 a 5 años | 18% |
| Personal con antigüedad entre 1 a 3 años | 13% |
| Personal con antigüedad menor a 1 año | 8% |

2. INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA. -

La RSE no es un descubrimiento nuevo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “El Chorolque” R.L., desde sus inicios ha tenido en cuenta que sus acciones beneficien a la gran mayoría de sus miembros, incluidos los trabajadores, la comunidad y el entorno en el que opera.

Según la tradición de nuestros fundadores, el cooperativismo cree en los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad social y el cuidado de los otros. Estos valores son los elementos básicos de cualquier compromiso genuino y sostenido de la RSE.

La Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa, es un tema en construcción permanente, no acabado, ya que el hablar de esta temática implica un proceso integral gradual y continuo, al existir en la misma esencia de la entidad.

La Cooperativa actúa sin la mirada juiciosa del entorno porque ha nacido de la misma comunidad, por tanto, es parte de ella y no practica una forma particular de responsabilidad social empresarial, sino, es por y en sí misma socialmente responsable.

Los principios cooperativos que se indican a continuación han sido adoptados y practicados por la Cooperativa desde su fundación, se consideran guías de actuación para los asociados. Marcan las pautas sobre la organización y funcionamiento de la entidad. Por tanto, constituyen un código de conducta cuya puesta en práctica implica la adopción de comportamientos socialmente responsables, por lo que son la semilla a partir de la cual se desarrolla una gestión integrada de la Responsabilidad Social Empresarial.

- a. **Adhesión Voluntaria y Abierta.** - La Cooperativa es una organización de adhesión voluntaria y abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva su participación.
- b. **Gestión Democrática.** - La Cooperativa es una organización con gestión democrática con mecanismos de participación de los Socios en la determinación de políticas y toma de decisiones. La Asamblea define sus representantes para gestionar la Cooperativa y éstos son responsables ante los Socios.
- c. **Participación Económica.** - Los Socios contribuyen y participan económicamente a través de sus aportaciones y por decisión de la Asamblea Anual Ordinaria de Socios, sobre el capital suscrito o el número de certificados de aportación pagados, anualmente reciben dividendos de las utilidades previa deducción de las reservas y descuentos establecidos por ley.
- d. **Autonomía e Independencia.** - La Cooperativa es una organización autónoma de ayuda mutua, controlada por sus Socios. Los acuerdos con otras organizaciones se realizan manteniendo su autonomía e independencia.
- e. **Educación, Formación e Información.** - La Cooperativa brinda educación y formación a sus Socios, Consejeros, Alta Gerencia y demás Funcionarios en función a su misión y visión e informa al público sobre la naturaleza, sus operaciones y resultados.
- f. **Compromiso con la Comunidad.** - La Cooperativa atiende las necesidades de sus Socios, la comunidad o zonas donde trabaja.

Adicionalmente se establece como principios de ÉTICA personal: **No Mentir, No Robar y No ser Flojo.**

La Cooperativa en base a los principios señalados, nace con base en la agrupación del Movimiento Familiar Cristiano, fundada en el respeto, la confianza y la ayuda mutua entre personas.

En ese sentido, desde la fundación de la Cooperativa, el 24 de marzo de 1965, la Responsabilidad Social está enmarcada en los valores y principios genuinos y esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento, sobre la base y el compromiso con la comunidad, se han establecido actividades de RSE, su visión y misión en el Plan Estratégico para el periodo 2021 – 2023.

Desde la gestión 2013 la Cooperativa dispone de una Política de Responsabilidad Social Empresarial, documento que responde a la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, cuyo contenido establece el marco de actuación y los lineamientos mínimos para la gestión de responsabilidad social bajo las dimensiones económicas, sociales y medioambientes de la Cooperativa.

Alineado al marco filosófico estratégico, se ha identificado la perspectiva social que es el fin y objetivo de la Cooperativa, aspecto que está alineado a la Misión y Visión, esta perspectiva social es seguida por la perspectiva financiera, que obedece a un principio internacional del Cooperativismo de ahorro y crédito “más empresarial, más social”; es decir, que los resultados de la perspectiva financiera se traducen en mejores y mayores servicios hacia la sociedad, contribuyendo de esta manera al desarrollo económico y social del país, aspecto que es reforzado, en cuanto a función social de los servicios financieros.

El Plan Estratégico, se integra con objetivos de RSE en las siete áreas clave de desempeño establecidas en la Cooperativa, en las que se espera que la Cooperativa genere un impacto positivo a sus partes interesadas, por consiguiente, se identifica con la responsabilidad social los siguientes objetivos estratégicos:



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.



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



Mantener recursos humanos calificados y motivados en productividad, asesoría, calidad y calidez en la atención de consumidores financieros

En el afán de profundizar la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial, la Cooperativa incorpora a través de la Política de RSE, principios y valores para la Función Social y Responsabilidad Social Empresarial.



Con el objetivo de responder a las necesidades de las partes interesadas, se diseñó el Plan de RSE para la gestión 2023, que busca apoyar políticas económicas, sociales y medio ambientales, tomando como referencia que con las actividades ejecutadas se debe lograr mejores condiciones para nuestras partes interesadas.

3. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. -

En la Cooperativa el fenómeno de la Responsabilidad Social Empresarial está adquiriendo cada vez una mayor importancia en los procesos de gestión, debido en gran parte a su creciente demanda social. Su implementación, de manera voluntaria, conduce a un nuevo modelo de empresa que amplía su preocupación hacia una nueva dimensión empresarial, que se puede sintetizar en el concepto de sostenimiento, que abarca a un mismo nivel aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Durante la gestión 2023, hemos orientado nuestro trabajo en lograr la mejora en el modelo de gestión de RSE de la Cooperativa, en el marco de lo establecido en el Libro 10°, Título I, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Los acontecimientos que se produjeron a partir de la emergencia sanitaria por el COVID-19 desde la gestión 2020 y sus efectos postpandemia, mantuvieron sus incidencias en la institución, particularmente lo referente a la cartera de créditos, a pesar de que la situación económica del país ha presentado una mejora durante la gestión 2023, aún se mantiene un importante saldo de cartera diferida en la Cooperativa por un lado y por otro se ha presentado un deterioro paulatino de la cartera de créditos.

La Cooperativa dispone de una Política de Gestión de RSE que establece los principios básicos y el marco general de actuación para la gestión de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

La Política de RSE se complementa con las diferentes políticas, reglamentos y otras normas de la Cooperativa, y se determina ejecutar y atender, a través de Estrategias de RSE operativizadas mediante el Plan de RSE, para atender determinadas necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Política de Responsabilidad Social Empresarial:

La Cooperativa, dispone de una Política de Responsabilidad Social Empresarial implementada y aprobada por el Consejo de Administración, en la que se establece los lineamientos a seguir en la gestión de RSE, en observancia a la Ley de Servicios Financieros y de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de ASFI.

Partes Interesadas:

La contribución de la Cooperativa al desarrollo sostenible se ha previsto materializarlo mediante principios y prácticas de responsabilidad social empresarial que atienden las necesidades y las expectativas de sus partes interesadas identificadas:

| DIMENSIÓN | PARTES INTERESADAS | |
|-----------|--|---|
| ECONOMICA | SOCIOS Y CLIENTES | Son la principal razón de ser de la Cooperativa, por ello se gestiona una relación de forma responsable, buscando alcanzar a la población desatendida y menos favorecida en su área de servicio, comprometida a lograr la máxima satisfacción, ofreciéndoles una gama de productos de alta calidad, excelencia en el servicio y los productos acordes con su perfil de riesgo, con integridad, con un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional. Al mismo tiempo, se espera de los Socios y Clientes la participación en los procesos que promuevan la interacción y desarrollo de sus comunidades. |
| SOCIAL | CONSEJEROS | Se promueve una relación cordial, coordinada, ecuánime, leal, transparente y diligente entre las instancias de Gobierno Corporativo. Se provee de las mejores condiciones de trabajo con un espíritu constructivo, trabajo en equipo y respeto mutuo que propicie el equilibrio entre la vida profesional, de servicio, personal y familiar y la creación de un ambiente saludable y acogedor en las instancias de Gobierno Corporativo como compromiso institucional. |
| SOCIAL | ALTA GERENCIA Y DEMAS FUNCIONARIOS | Se valora a los funcionarios como un talento humano procurando un ambiente de buena comunicación y responsabilidad entre ellos, se preocupa por atraer, motivar y retener a un equipo de personas competentes y/o profesionales sin discriminación ofreciéndoles una compensación adecuada, justa y competitiva. Busca mejorar la calidad de vida, a través de la estabilidad laboral promoviendo el bienestar y desarrollo humano, tanto en el aspecto profesional, personal y familiar. Además, genera oportunidades de desarrollo del talento a través de programas formativos de referencia, promoviendo la diversidad y facilitando medidas de conciliación de la vida profesional y personal. Proporciona un ambiente de trabajo sano, seguro protegido para todos sus funcionarios, basándose en estándares de sistemas de administración reconocidos y en una estrategia proactiva y preventiva que aborda la salud, seguridad y protección de sus funcionarios. Apoya al mayor desarrollo profesional de sus funcionarios y un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento, brinda a sus funcionarios las mismas oportunidades de reconocimiento personal, promoción y compensación, igualmente garantiza el cumplimiento de la legislación laboral vigente, respetando y protegiendo los derechos humanos fundamentales, las buenas prácticas de empleo con apego a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Ley General del Trabajo, los derechos de los trabajadores y el cumplimiento de la Ley del Seguro Social a Corto y Largo Plazo. Al mismo tiempo, se espera de la Alta Gerencia y demás Funcionarios, su adhesión a la más alta ética profesional y su compromiso con la filosofía de la Cooperativa. |
| SOCIAL | COMUNIDAD | Se trata en todo momento de ser parte de la comunidad donde se encuentra establecida la Cooperativa, aportando al desarrollo social, económico, cultural y ambiental, coadyuvando a prevenir la contaminación del medio ambiente y la inclusión de la responsabilidad ambiental entre los grupos de interés, además participará activamente en la comunidad para aumentar el bien público que ayudará a fortalecer la sociedad civil |
| ECONOMICA | PROVEEDORES | Se busca que las medidas de RSE alcance a los proveedores, a través de contratos transparentes, justos y promoviendo el consumo de bienes y servicios nacionales, llevando así la misión y visión de la Cooperativa a las áreas y sectores de interés económico, social y ambiental. Se fomenta con sus proveedores las relaciones basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garantice la calidad de los productos y servicios necesarios para el funcionamiento de la Cooperativa. Adicionalmente se espera lograr que estos estén alineados con los compromisos de la Cooperativa. En el marco de las normativas vigentes tratará de que sus proveedores cumplan con prácticas socialmente responsables, especialmente en relación con el cumplimiento de las leyes y normas legales que se les apliquen; el respeto a los derechos humanos y laborales; la no explotación de las personas y el respeto al medio ambiente; para el cumplimiento de las mejores prácticas que se reconozcan sobre esos aspectos. |
| ECONOMICA | AUTORIDADES Y OTRAS INSTANCIAS DE REGULACION Y CONTROL | Se cumple con transparencia y responsabilidad todas las exigencias y observancias a la legislación y normativas emanadas por las instancias de regulación y control de la Cooperativa. |
| ECONOMICA | ESTADO | Al estar interrelacionada con el Estado Plurinacional de Bolivia como aliados en la consecución de los objetivos de la gestión de responsabilidad social, trabaja de manera cercana para recorrer el camino que permita hacer más efectivo y eficiente el cumplimiento de la Función Social. Al mismo tiempo, se espera del Estado Plurinacional de Bolivia una relación transparente y proactiva en la definición de condiciones que permitan lograr ese objetivo. |

Fiel al objetivo empresarial de generar riqueza y bienestar para la sociedad, la Cooperativa adopta una ética empresarial responsable, cuyas prácticas de responsabilidad social han sido establecidas en siete áreas clave de desempeño en las que se espera que la Cooperativa genere un impacto positivo a sus partes interesadas, estas son:



Los objetivos logrados, a través de las estrategias planteadas, se describen a continuación:

1. **Desarrollo Económico Integral:** Se ha permitido a nuestros consumidores financieros crecer y desarrollarse en armonía, entre sí y con el entorno. Desde nuestra perspectiva, se ha aportado con los conocimientos, herramientas y capacidades procedentes del giro de nuestro negocio, además de haber provisto financiamiento con calidad, calidez y accesibilidad.
2. **Inclusión Financiera:** Se ha buscado que la población de nuestras áreas de atención, accedan y hagan uso efectivo de los servicios financieros, ofrecidos de manera responsable y sostenible, conectando los objetivos de la inclusión financiera con el impacto que ésta tiene sobre la calidad de vida, el desarrollo económico y el crecimiento de nuestra cartera a través del ahorro y la productividad.
3. **Educación Financiera:** Se ha diseñado, organizado y ejecutado programas de educación financiera para nuestros socios, clientes, y población en general en procura de educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, y los beneficios, riesgos, derechos que representan su contratación. Con énfasis en la responsabilidad crediticia, el ahorro y la planificación de las finanzas personales, coadyuvando a la protección de sus derechos y facilitando una participación financiera activa y responsable.
4. **Comunidad:** Se ha tratado en todo momento ser parte de la comunidad donde se encuentra establecida la Cooperativa, aportando al desarrollo social, económico, cultural y ambiental, coadyuvando a prevenir la contaminación del medio ambiente y la inclusión de la responsabilidad ambiental entre nuestras partes interesadas, además de participar activamente en la comunidad para aumentar el bien público para ayudar a fortalecer la sociedad civil.
5. **Cliente Interno:** Hemos buscado y logrado que los Consejeros y Funcionarios estén altamente motivados y realicen sus tareas de manera eficiente, eficaz y comprometida a la Misión y Visión de la Cooperativa, con una justa retribución, capacitación y constante retroalimentación por parte de la Alta Gerencia.
6. **Monitoreo y Comunicación:** Hemos comunicado el desarrollo ético y sostenible de la Cooperativa a los Consumidores Financieros, la ASFI y la comunidad en general, estableciendo apropiados canales de comunicación con las partes interesadas, haciendo llegar los mensajes

correctos a nuestros interlocutores y explicando de forma precisa el accionar social de la Cooperativa.

7. **Medio Ambiente:** La Cooperativa ha coadyuvado medianamente a la conservación y preservación del medio ambiente, promoviendo actividades sobre temas ambientales y brindando consejos o educación ambiental al interior de la Cooperativa y a la comunidad en su conjunto.

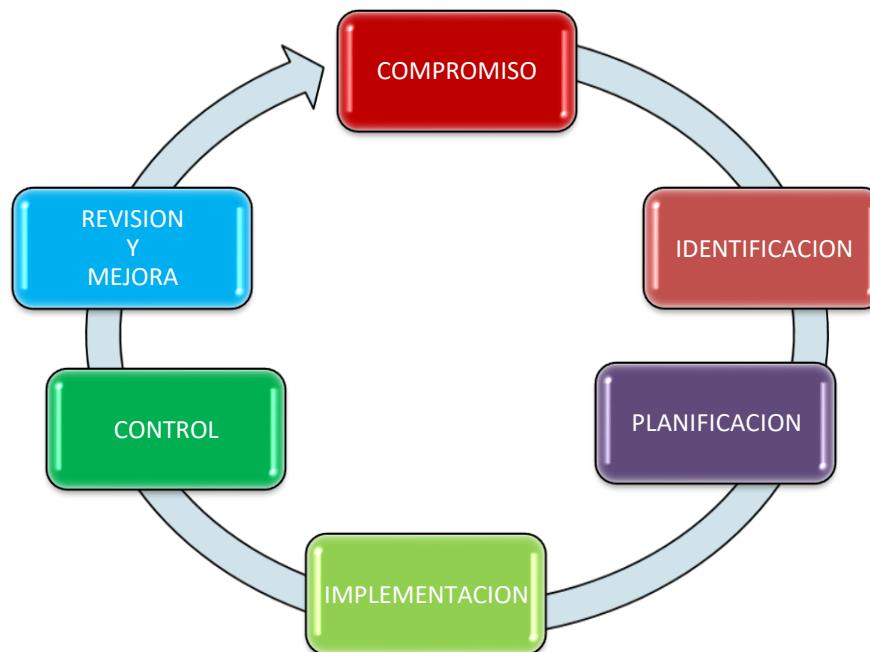
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL IMPLEMENTADA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL -

Para lograr los objetivos trazados e implementar la RSE en la Cooperativa, el Consejo de Administración conformó el Comité de Responsabilidad Social Empresarial y aprobó la Política de Responsabilidad Social Empresarial, el Reglamento del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, las Estrategias de Responsabilidad Social, la Política Medio Ambiental y el Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2023.

Debido a la transversalidad de la RSE, para una adecuada gestión, se definió la posición y funciones de las áreas responsables de preparar propuestas, ejecutar las actividades y realizar el seguimiento (roles establecidos en el Plan de RSE).

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial, tiene el objetivo de gestionar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en estrecha relación con la cultura organizacional de la Cooperativa y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial identifica, mide, monitorea, controla, mitiga y comunica los riesgos que podrían emerger de la gestión de RSE. En este sentido, la gestión de RSE al menos considerará las siguientes etapas:



Adicionalmente el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, tiene por objetivo difundir la educación Cooperativa y Financiera, además de promocionar actividades para el bienestar social de los consumidores financieros y población en general, acorde a lo que establece la Ley N°. 393 de Servicios Financieros y las directrices de Responsabilidad Social Empresarial de la ASFI.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial está conformado por:

■ Un integrante del Consejo de Administración

PRESIDENTE

■ Gerente General

VICEPRESIDENTE

■ Gerente Administrativo y Financiero

SECRETARIA DE ACTAS

5. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. -

El modelo de gestión de RSE fue diseñado e implementado en observancia a normativa nacional vigente y considerando el contexto de la Cooperativa.

Durante la gestión 2023, hemos orientado nuestro trabajo en lograr la mejora en el modelo de gestión de RSE de la Cooperativa, en el marco de lo establecido en el Libro 10°, Título I, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

En base a la Política de RSE, y la planificación estratégico-aprobada, se determina ejecutar actividades, a través de Estrategias de RSE operativizadas mediante el Plan Anual de RSE, para atender determinadas necesidades y expectativas de las partes interesadas, consecuentemente el desempeño de RSE en base a los siguientes lineamientos:



Las actividades de RSE plasmadas en el Plan Anual de RSE son monitoreadas permanentemente por las áreas responsables, asimismo se realiza el seguimiento al cumplimiento de las directrices mínimas establecidas para la RSE en la prestación de servicios financieros.

A continuación, se describe el resultado de las actividades plasmadas en el Plan de RSE de la gestión 2023, para el logro de objetivos estratégicos referidos a la gestión de RSE.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Al cierre de gestión 2023, la Cooperativa presentó un excedente neto de Bs2.221.989.- superior al obtenido en la gestión 2022, un crecimiento del activo de Bs8.542.049.- con relación a la gestión 2022, presentó adecuados niveles de liquidez y de previsiones, y una adecuada solvencia con un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) del 22.24%. La cartera en mora presentó un índice del 3.47%.

Información sobre el desempeño económico financiero:

Montos Expresados en Bolivianos

| INDICADOR | SALDOS | | VARIACIÓN | |
|-----------------------------|-------------|-------------|--------------|--------|
| | 31-dic-22 | 31-dic-23 | MONTOS | % |
| CARTERA | 252.571.751 | 236.363.094 | - 16.208.657 | -6,42% |
| CARTERA VIGENTE | 247.175.739 | 233.487.514 | - 13.688.225 | -5,54% |
| CARTERA BRUTA | 252.019.864 | 241.892.390 | - 10.127.474 | -4,02% |
| ACTIVO | 318.694.667 | 327.236.716 | 8.542.049 | 2,68% |
| OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO | 257.003.207 | 262.927.059 | 5.923.852 | 2,30% |
| PASIVO | 277.890.630 | 283.493.578 | 5.602.948 | 2,02% |
| UTILIDAD DEL PERÍODO | 1.161.897 | 2.221.989 | 1.060.092 | 91,24% |
| PATRIMONIO | 40.804.037 | 43.743.138 | 2.939.101 | 7,20% |

DIMENSIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Considerando las dimensiones de desarrollo social y ambiental, al 31 de diciembre de 2023, se cumplió con las siguientes estrategias y objetivos previstos, de acuerdo con las áreas clave de desempeño:

a. Desarrollo Económico Integral:

En procura de coadyuvar al crecimiento y mejora del bienestar de nuestros consumidores financieros, a través de una atención de calidad y calidez y asesoramiento personalizado; se ha capacitado a los funcionarios de la Cooperativa con temática orientada a generar en estos una conducta responsable en la atención de personas evitando privilegios y discriminaciones y con la capacidad de resolución de conflictos; asimismo, se han remozado los productos que oferta, y los procesos y procedimientos de las áreas de atención al cliente fueron optimizados; estos aspectos indudablemente repercuten en la atención a nuestros socios y clientes logrando una atención a las necesidades con efectividad, eficiencia y oportunidad, lo que ha permitido a la Cooperativa el financiamiento de 1593 créditos con calidad, calidez y accesibilidad a prestatarios para ayudarles a crecer y desarrollarse en armonía entre sí y con el entorno.

La cartera de créditos de la Cooperativa ha experimentado un decrecimiento anual de Bs10.127.474.- con relación al saldo obtenido al 31 de diciembre de 2022 cuyo saldo total de cartera de créditos fue de Bs241.892.390.- al 31 de diciembre de 2023.

Siguiendo nuestro enfoque social, con la finalidad de orientar a nuestros Socios y Clientes sobre los productos que más se adaptan a sus necesidades, constantemente se ha capacitado sobre costos asumidos por el Consumidor Financiero al contratar servicios financieros.

b. Inclusión Financiera:

Se ha planteado como objetivo, permitir a la población el acceso a servicios financieros justos y oportunos que logren mejorar su actividad generadora de ingresos, para este propósito, la Cooperativa ha ofrecido sus productos y servicios financieros a través de la difusión de material publicitario por los diferentes medios de contacto que ha dispuesto para comunicar e informar a la sociedad.

La Cooperativa, provee sus servicios y productos financieros a las poblaciones y los sectores desfavorecidos, como parte de sus objetivos de inclusión financiera.

Durante la gestión 2023, se ha vinculado a la Cooperativa a 930 nuevos socios, asimismo, la cartera de clientes y usuarios se ha incrementado por la oferta de nuevos servicios no financieros en todos los PAF, cumpliendo de esa manera con los objetivos de inclusión financiera. El impacto que ésta tiene sobre la calidad de vida, el desarrollo económico y el crecimiento de nuestra cartera a través del ahorro y la productividad, se ve reflejado en el crecimiento de nuestras captaciones en ahorros por el importe de Bs5.684.276.- en relación al obtenido al 31 de diciembre de 2022; cifra que ha permitido alcanzar un saldo total de nuestras captaciones de Bs254.628.687.- al 31 de diciembre de 2023; por otro lado, durante la gestión 2023 se ha alcanzado el 0,18% de incremento de prestatarios respecto del total de operaciones crediticias obtenidas a diciembre de 2022.

c. Educación Financiera:

Se ha diseñado, organizado y ejecutado programas de educación e información financiera para nuestros socios, clientes y población en general.

Durante la gestión 2023, se ha capacitado de manera presencial y virtual a 1581 personas entre estudiantes y personas adultas (el evento virtual fue con cobertura a nivel nacional), sobre características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación; sobre derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios



que ofrecen, sobre derechos y obligaciones asociados de los consumidores financieros, características de los billetes, los mecanismos de reclamo y sobre Ordenes Electrónicas de Transferencias de Fondos (OETFs) y la Banca Digital, cómo funciona y las medidas de seguridad para su uso; entre otra temática importante para el consumidor financiero y la población en general.



La Cooperativa a través de su Sub Programa de Difusión de Información, ha llegado a diferentes sectores de la población, a través de la participación de las diferentes Ferias durante la gestión:

- En el mes de marzo, en la “XXIV Feria Frutícola 2023”, en la localidad de Cotagaita.
- En el mes de abril, en la “Feria Frutícola 2023”, en la localidad de Tumusla.
- En el mes de julio, en la “VI Feria Cultural Productiva Agrícola Camélidos 2023”, en la localidad de Atocha.
- En el mes de julio, en la “Feria de la Miniatura - Santa Anita de Antaño 2023” en la ciudad de Tupiza.
- En el mes de julio, en la “Feria del Sr. Santiago de Cotagaita”, en la localidad de Cotagaita.
- En el mes de agosto, en la “I Feria de Emprendimientos e Innovación 2da. Fase Regional 2023” en la ciudad de Tupiza.



Asimismo, dado del avance tecnológico, el programa de difusión de la información, que contempla el proyecto denominado “Informando al Consumidor Financiero” fue desarrollado a través de los medios sociales, redes sociales (Facebook business), página web, WhatsApp y en nuestros cinco puntos de atención financiera a través del circuito cerrado de televisión.

d. Comunidad:

En el propósito de aportar al desarrollo social y cultural; además de participar activamente en la comunidad para aumentar el bien público que ayudará a fortalecer la sociedad civil, durante la gestión 2023 la Cooperativa a través del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, ha realizado inversiones y actividades de voluntariado o solidaridad corporativa de acuerdo a las disponibilidades de la institución, que en muchos casos fue en dinero en efectivo, como también en bienes, servicios, productos, conocimientos y otros; destinados a un determinado fin, cuyo propósito ha sido el de ayudar o cooperar al logro de un objetivo establecido.

Cuidando la Salud:

- Se realizó la Campaña de Salud “Detección Temprana de Cáncer de Cuello Uterino (PAP)” en el Centro de Salud San Antonio de la ciudad de Tupiza, junto al CIES Potosí, las beneficiarias fueron 86 mujeres que recibieron el estudio y el tratamiento respectivo.
- Colaboración con medicamentos, alimentos e insumos de limpieza al Centro de Ayuda para la Mujer (CAM) organización sin fines de lucro que desde el mes de enero de la gestión 2021, ha iniciado su labor social en la ciudad de Tarija, el apoyo va dirigido a las mujeres en situación de vulnerabilidad, con mayor atención a las madres solteras, madres adolescentes y madres con varios hijos.
- Colaboración económica a dos familias de escasos recursos para cubrir gastos médicos, de tratamiento y adquisición de medicamentos para la recuperación de un integrante de la familia.



Compartiendo con la Comunidad

- En el mes de abril, dedicado a los niños, se realizó una actividad recreativa en el Centro de Acogida María Inmaculada de la ciudad de Tupiza.
- En el mes dedicado a los adultos mayores, se realizó una actividad recreativa en el Centro de Acogida del Adulto Mayor de la Comunidad de Ramadas del Municipio de Cotagaita.
- En el mes de agosto, dedicado a los adultos mayores, se realizó una actividad social en el Centro de Acogida del Adulto Mayor Rvdo. Padre Javier Willig de la ciudad de Tupiza.

- En conmemoración al mes aniversario de la Localidad de Atocha, se realizó la 2da. Carrera Pedestre Infantil “**Vuelta Atocha**” en la que participaron 145 niños de diferentes edades
- En octubre en conmemoración al Día Internacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, se realizó la 5ta. Carrera Pedestre “**Entre Ríos – Tupiza 10K**”, en la que participaron más de 280 jóvenes y personas adultas de diferentes regiones de nuestro país.



Otros Apoyos Sociales

Durante la gestión también se atendieron solicitudes de la comunidad con la finalidad de ayudar o cooperar al logro de objetivos planteados por cada uno de las personas, organizaciones e instituciones que solicitaron el apoyo a la Cooperativa.



- Colaboración económica al Grupo Parroquial Luz de Cristo de la Parroquia Nuestra Señora de la Candelaria destinado a gastos de alimentación para la realización del “V Concurso de Debate Estudiantil”, realizado en la Comunidad de Chacopampa del Municipio de Tupiza.
- Colaboración con material logístico para la realización del Simposio denominado “Control Social Circunstancial en Defensa del Eco Parque Encantado.



- Apoyo con material deportivo a la Unidad Educativa 6 de Junio de la Comunidad de El Monte del municipio de Tupiza, cuyos beneficiarios fueron 31 estudiantes.
- Entrega de un Televisor Smart TV de 43 pulgadas Marca Sansung a la Unidad Educativa Eduardo Abaroa de la ciudad de Tupiza, coadyuvando al proceso enseñanza aprendizaje.
- Colaboración económica (gastos de viaje) a un universitario tupiceño de la Universidad Juan Misael Saracho de la ciudad de Tarija, para su participación en la Competencia Mundial de Robótica Mineswepper en Aelamein City Egipto realizado en el mes de octubre 2023.
- Apoyo con material de construcción a la Unidad Educativa Suipacha de Tupiza, para la reparación del gabinete de educación física.
- Colaboración a los organizadores "Libertarios" con premios (plaquetas) para el Festival Intercolegial de Teatro "LIBERTarios", realizado en la ciudad de Tupiza.
- Colaboración económica al Centro Cultural Queñua para cubrir gastos de alimentación y transporte de los expositores en la Semana de Encuentro de la Copla y Origen por el día del Compositor y Coplero Chicheño.
- Apoyo con la premiación del Concurso de Canto y Baile por el Día del Niño, evento organizado por la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Gobierno Municipal de Tupiza, premio consistente en la apertura de una cuenta de ahorro El Chorolquito para cinco niñ@s ganadores del evento, a manera de fomentar el ahorro.
- Apoyo con implemento deportivo y Trofeos al "Club Chorolque" para la organización y participación del IX Campeonato de Futbol Interinstitucional Categoría Sénior de la ciudad de Tupiza.
- Apoyo con la dotación de trofeos a la Junta Vecinal de Villa Florida Este del Distrito XII del Municipio de Tupiza, para la premiación del Campeonato en la disciplina de Futbol de Salón.
- Apoyo con la dotación de trofeos a la Unidad Educativa Juan Evo Morales Ayma del Distrito XI del Municipio de Tupiza, para la premiación del Encuentro Deportivo Triangular en la disciplina de Futbol de Salón.
- Colaboración económica (destinado a premiación) a las fraternidades participantes de la 1era Versión de la Entrada Patronal de la Fiesta "Santiago Apostol", evento organizado por el Comité organizador y la Parroquia de la Localidad de Cotagaita.
- Colaboración económica al Centro de Rehabilitación Corazón de Jesús para la instalación de cámaras de seguridad en los ambientes del Centro Penitenciario de la ciudad de Tupiza.

- Apoyo con productos alimenticios para canastón navideño a los integrantes de la Asociación de Novidentes del Sud Tupiza.
- Apoyo con la entrega de panetón navideño a los integrantes de la Asociación de Personas con Discapacidad del Municipio de Tupiza.



Durante la gestión hemos apoyado a la educación, a la salud, a la cultura, al deporte y otras necesidades, cuyo apoyo económico traducido en actividades de voluntariado o solidaridad corporativa realizado por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, alcanzó al importe total de Bs90.294; conscientes de haber atendido necesidades y contribuido de alguna manera al bienestar de la sociedad con estas acciones sociales, tratando en todo momento ser parte de la comunidad donde nos encontramos establecidos como entidad Cooperativa.

Somos Responsables con Nuestros Proveedores

Consideramos a los proveedores como parte importante de la cadena de valor en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa, constituido como un grupo de interés, por tanto, nos preocupamos por otorgar contratos transparentes, justos y retribución oportuna; mostrándonos totalmente responsables y motivando en estos la responsabilidad en el cumplimiento y entrega de los bienes y servicios con la garantía de calidad y seguridad requeridos, buscamos en todo momento mantener un relacionamiento de confianza y responsabilidad mutua.

Para la contratación de bienes y servicios, por consiguiente, para el relacionamiento o contratación de los proveedores, se dispone de políticas de interacción que aseguran el cumplimiento de la normativa sobre adquisición de bienes y servicios, y aplicación de principios y valores.

El proceso garantiza absoluta transparencia en la gestión de compras y contrataciones y objetividad en la toma de decisiones, se garantiza la igualdad de oportunidades a todos los proveedores para que oferten sus productos o servicios, la contratación se sustenta en el principio de buena fe de ambas partes, la selección del proveedor es con la debida diligencia de modo que se garantice la objetividad y transparencia en el proceso, se promueve en todo momento el respeto mutuo, el compromiso con los derechos humanos, normas laborales, protección al medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Durante la gestión se ha priorizado la contratación de proveedores nacionales.

e. Cliente Interno:

La Cooperativa ha identificado a los trabajadores como un factor importante en el logro de objetivos, por ello se preocupa por disponer de políticas, reglamentos, manuales de procedimientos que permiten disponer de manera oportuna con recursos humanos competentes, motivados y dispuestos a aportar con sus conocimientos, habilidades y contribuir al logro de objetivos institucionales.

Bajo la premisa de respetar los derechos humanos del cliente interno con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores, se ha desarrollado las siguientes actividades y/o acciones:

1. Buscando la eficiencia laboral de nuestro talento humano, la Cooperativa ha estructurado un Plan de Capacitación Anual; dando cumplimiento al mismo, durante la gestión 2023, se ha desarrollado 51 eventos con 361.5 horas de capacitación para entrenar, reforzar y ampliar las habilidades de nuestro equipo profesional, que en definitiva se ve plasmado en el desarrollo de sus actividades y su motivación personal, logrando un compromiso de trabajo enfocado a la misión y visión de la Cooperativa y repercutiendo en la eficiencia corporativa. Para el efecto se ha recurrido a profesionales externos como de la propia Cooperativa, con eventos presenciales y virtuales.

| INDICADORES | 2023 |
|---|--------|
| Capacitaciones | |
| Eventos de Capacitación | 51 |
| Horas de Capacitación Anual | 361,50 |
| Capacitaciones por PAF (Ubicadas por Departamento) | |
| Potosí | 360,00 |
| Tarija | 193,00 |
| Capacitaciones por Competencias | |
| Inducción al Cargo | 13,00 |
| Formación Nuevas Competencias | 232,50 |
| Actualización Normativa Interna | 35,50 |
| Otros | 80,50 |

2. Con la finalidad de establecer y/o lograr un adecuado ambiente de trabajo, que permita un buen relacionamiento del recurso humano entre sí y consecuentemente trabajadores satisfechos y comprometidos con la Cooperativa, se ha realizado la medición del clima laboral, cuyo resultado conclusivo evidencia que los trabajadores se sienten satisfechos y demuestran compromiso laboral, indudablemente un adecuado clima laboral es sumamente importante para lograr la satisfacción de los trabajadores y por tanto repercutirá en la productividad y calidad de servicio.
3. Contamos con lineamientos transparentes de remuneración para el personal y con una escala salarial diferenciada en 9 niveles que conforman la estructura de la organización. La remuneración se basa en una parte fija de acuerdo con el perfil del cargo, en la Cooperativa no se hace diferencias entre el sueldo percibido por hombres o mujeres, el sueldo mensual del menor nivel es superior al mínimo nacional establecido por el gobierno para la gestión 2023. Asimismo, cumplimos con todos los beneficios sociales exigidos por la Ley General del Trabajo.
4. La Cooperativa promueve entre sus funcionarios un ambiente saludable, priorizando la prevención de riesgos laborales y el cuidado de la salud. Cuenta con un Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, conformado paritariamente por representantes de la Cooperativa y funcionarios, cuya potestad es vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales en la institución conforme a las disposiciones de la Ley N°. 16998.

En procura siempre de brindar un espacio de trabajo que garantice la disposición de ambientes de trabajo seguros y saludables con la finalidad de prevención de riesgos ocupacionales, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, la Cooperativa mediante una Consultora externa acreditada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social ha elaborado el

Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo (PSST) para todas sus oficinas (Oficina Central y Agencias), compuesto por estudios, informes técnicos, capacitaciones y documentación que en aplicación a la normativa laboral, fueron presentados al Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social mediante la plataforma virtual de dicha instancia ministerial.

5. La Cooperativa dispone de un proceso formal de evaluación de desempeño, que permite evaluar o apreciar mediante un sistema, el aporte de cada funcionario al logro de los objetivos institucionales o identificar el grado de cumplimiento del MOF. El proceso es realizado de forma anual, una vez concluido la gestión. El procedimiento definido por la entidad establece que el funcionario realiza la auto-evaluación, y a su vez es evaluado por el inmediato superior y el Responsable de Recursos Humanos.

| INDICADORES | 2023 | |
|--|--------------------|---------------|
| | Nº de Funcionarios | % |
| Funcionario que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la Cooperativa para ingresar al proceso de evaluación. | 57 | 94,99 |
| Funcionario que no cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño, por estar en periodo de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses | 1 | 1,67 |
| Funcionario que no cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño, por cambio de cargo. | 1 | 1,67 |
| Funcionario que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño | 1 | 1,67 |
| TOTAL | 60 | 100,00 |

f. Monitoreo y Comunicación:

Todos los años comunicamos el desarrollo ético y sostenible de la Cooperativa a Socios, Clientes, la ASFI y la comunidad en general, a través de la Memoria Anual, misma que se pone a disposición del asociado los primeros días del mes de marzo. En la gestión 2023, la Asamblea General de Socios fue desarrollada de manera presencial.

La Cooperativa difunde información al mercado de manera leal, legal y veraz acorde a su imagen corporativa; no publica ni emite mensajes persuasivos que afecten la moral o las buenas costumbres de cada localidad; concentrándose en acrecentar la confianza de sus socios, clientes, usuarios y del público en general.

El accionar social de la Cooperativa es informado a ASFI, a los Socios y población en general a través del Informe de Responsabilidad Social Empresarial, cuya calificación de Desempeño Social es realizado por la Calificadora de Riesgos AESA RATINGS.

La Cooperativa, se constituye en una empresa socialmente responsable, de ahí que la calificación obtenida en la gestión 2022 alcanzó a 8.50 en ascenso en relación de los obtenidos en gestiones pasadas 8.30 en el 2021, 8.00 en el 2020; demostrando de esa manera un alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

g. Medio Ambiente:

El cuidado del medio ambiente es tarea de todos, en ese propósito la Cooperativa ha coadyuvado a la conservación y preservación del medio ambiente a través de diferentes actividades y/o acciones.

La Cooperativa cuenta con una Política Medio Ambiental, en la que describe programas, que

permiten integrar la protección del medio ambiente en la gestión estratégica como parte de la responsabilidad social, cuyo objetivo es mejorar el desempeño ambiental a través de fomentar actividades de buenas prácticas en nuestros trabajadores y la población en general.

Programa de Reutilización y Reducción del Consumo de Papel y Acopio de Papel en Desuso

Controlando el Uso de Papel

Para controlar el uso del papel, cuyo objetivo es la reducción de su consumo, utilizamos la estrategia de las **3R** (Reducir, Reutilizar y Reciclar) para este fin se tiene definidas actividades de buenas prácticas que son asumidas por el personal de la Cooperativa, estas son:

- ✓ Usar de manera eficiente el papel
- ✓ Tomar fotocopias o impresiones de documentos en ambas caras de una hoja de papel blanco y únicamente la cantidad necesaria.
- ✓ Realizar la revisión y corrección de los diferentes documentos en el computador, evitando la impresión de varios borradores. Se imprimirá solamente la versión final (si es necesaria) en caso de copia de documentos serán impresos en papel reutilizable.
- ✓ Usar el correo electrónico para el envío de comunicados, circulares, informes y documentos que no sean de estricto envío físico.
- ✓ Digitalizar los documentos para enviar y archivar de manera electrónica.
- ✓ No arrugar ni romper las hojas de papel con la posibilidad de ser empleadas en el reverso.
- ✓ Se minimizará la impresión de normativa promoviendo la consulta por el internet o intranet de la Cooperativa.
- ✓ Depositar el papel utilizado permitido, para reutilizar en el recipiente de acopio de color verde.
- ✓ Utilizar la cara libre del papel a reutilizar para borradores, copias de documentación entre otras.
- ✓ Depositar el papel utilizado y reutilizado permitido, para reciclar en el recipiente de acopio de color gris.



Programa de Reducción del Consumo de Energía Eléctrica y Agua Potable

Controlando el Uso de Energía Eléctrica y Agua Potable

Nuestro compromiso con el medio ambiente, también se idéntica a través del uso eficiente de la energía eléctrica y agua potable, para el efecto la Política Medio Ambiental dispone de actividades de buenas prácticas, hábitos sanos que son practicados por el personal de la Cooperativa, tanto al interior de la institución como en su entorno, por consiguiente, repercute en sus hogares y la comunidad en general.

Nuestros hábitos son:

- ✓ Aprovechar al máximo de la luz natural.
- ✓ Empleo de luminarias de máxima eficiencia (LED).
- ✓ Usar calefacción, ventiladores o aire acondicionado solo cuando se necesario a un nivel adecuado.
- ✓ Apagado de luminarias de pasillos de circulación y áreas comunes que no resulten indispensables, velando por el adecuado tránsito.
- ✓ Limpieza periódica de lámparas y luminarias.
- ✓ Adquisición de equipos eléctricos de bajo consumo energético (categoría A).
- ✓ Apagar los equipos, computadoras, impresoras, fotocopiadoras, etc., si no se están utilizando.
- ✓ Realizar mantenimiento de los equipos eléctricos.
- ✓ Desenchufar aparatos que utilicen transformadores o tecnología "stand by".
- ✓ Realizar un adecuado mantenimiento de las instalaciones de agua (cañerías, grifos, equipos etc.)
- ✓ Utilización de agua necesaria para limpieza de instalaciones.

Programa de Educación y Capacitación Ambiental

Educación Ambiental a la Comunidad

Con la finalidad de motivar a la población a cuidar el medio ambiente y reducir los efectos del cambio climático, se ha promovido actividades sobre temas ambientales, se ha brindado consejos o educación ambiental a la comunidad en su conjunto, para reducir el consumo energía eléctrica y agua potable que es socializado a la comunidad por diferentes medios.

Gestión de Residuos



Con la finalidad de preservar el medio ambiente, dentro de nuestro plan de RSE se ha establecido como actividad realizar el manejo de residuos sólidos en la Cooperativa, establecida en la Política Medio Ambiente, buscando en los funcionarios en primera instancia y luego en el entorno de la familia un cambio de actitud, por consiguiente, en la cultura organizacional para finalmente influir en la sociedad. Para este propósito se ha realizado actividades para la separación de basura en diferentes contenedores de residuos sólidos. La intención de inicio fue la disposición adecuada de residuos sólidos al interior

de la Cooperativa, con la finalidad de su entrega a los colectores de basura para su tratamiento y disposición final, lamentablemente en nuestro medio la Empresa Municipal de Aseo y Ornato (EMAOT), no realiza la gestión de los residuos sólidos, el destino final es el almacenaje en un botadero a cielo abierto semi-controlado (cobertura de tierra de la basura).

Esperemos en un mediano o corto plazo lograr la entrega de la basura colectada (separada) a personas que se dedican a seleccionar los residuos.

Somos parte de la Naturaleza

Considerando que la humanidad tiene que asumir acciones ante los problemas ambientales, siendo que el solo hecho de plantar árboles puede ayudar a reducir el cambio climático, mejorar el acceso al agua en muchas regiones e incluso ayuda a mitigar el efecto invernadero que azota las zonas urbanas, la Cooperativa ha participado en actividades para cuidar nuestra madre tierra.

Se ha realizado el apoyo con materiales para la construcción de una carpeta solar al Grupo los Churquis de la Localidad de Cotagaita, organización civil conformada por vecinos, que están trabajando en la arborización, cuyo propósito es coadyuvar a la preservación del medio ambiente a través de actividades de forestación; en la carpeta solar se están cultivando plantas nativas para garantizar su prendimiento considerando la zona, el clima entre otros aspectos técnico-agrarios.



La organización no solo se ocupa de la producción de los plantines, sino también del cuidado de las plantas hasta que logren el crecimiento aceptable y de esta manera se garantice la sostenibilidad del proyecto.

Medición de Huella de Carbono

El cambio climático es tal vez el mayor desafío de nuestro tiempo y nos encontramos en un momento crucial en esta carrera decisiva en la que nos jugamos el futuro del planeta y de sus generaciones venideras, por ello consideramos que es necesario la acción de todos, es decir, gobiernos, empresas y la población en general, para poder hacer frente a esta crisis climática, no estando ajena la Cooperativa en esta tarea innata; por lo que a través de consultoría especializada, se ha realizado la medición de Huella de Carbono de la Cooperativa para el período noviembre 2022 a octubre 2023 que ha considerado las emisiones que se han generado tanto en la Oficina Central como en sus cuatro Agencias.

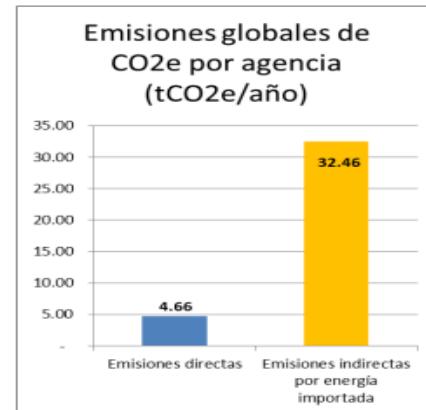
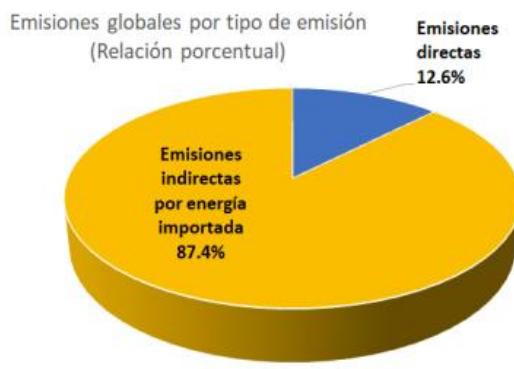
Impacto Ambiental



La Cooperativa cuantifica y mide su impacto ambiental concerniente a las emisiones directas e indirectas de carbono, relacionadas al consumo de energía eléctrica y combustibles, a través de medición de Huella de Carbono, para medir el impacto ambiental en todos sus puntos de atención financiera de la Cooperativa durante la gestión 2023

El cálculo realizado muestra que la Huella de Carbono general de la Cooperativa en todas sus operaciones y oficinas a nivel nacional, para el periodo señalado 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).

| GEI por Tipo de Emisión para el año 2023 | | |
|--|--------------|----------------|
| TIPO DE EMISION | tCO2eq | PORCENTAJE |
| Emisiones Directas | 4,66 | 12,60% |
| Emisiones Indirectas por energía importada | 32,46 | 87,40% |
| TOTAL | 37,11 | 100,00% |



En comparación al año base (2022) presentó un incremento del 20.84% considerando que la huella de carbono alcanzo a 30.71 tCO2e (toneladas de Dióxido de Carbono Equivalente), aspecto que nos llama a la reflexión, que compromete a la Cooperativa a establecer acciones mucho más efectivas para disminuir y mitigar las emisiones de carbono resultante de la actividad de intermediación financiera.

En base a los resultados de este estudio, corresponde asumir las acciones recomendadas a fin de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que genera la Cooperativa, siendo este un compromiso corporativo.

6. CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

En base a los lineamientos que establece la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo con los resultados obtenidos en la ejecución de los lineamientos de RSE durante la gestión 2023, a continuación, se presenta la evaluación que la Cooperativa efectúa sobre su cumplimiento:

Rendición de Cuentas:

La Cooperativa cuenta con diferentes canales de información dispuestos y al alcance de las partes interesadas, medios que permiten comunicar los resultados de las actividades como los Estados Financieros, Memoria Anual, Informe de RSE, sobre los productos y servicios financieros entre otra información de interés de la colectividad.

Desde el 15 de marzo de 2023, la Cooperativa ha puesto a disposición de Socios, Clientes y Usuarios la Memoria Anual Gestión 2022, en el que se ha informado de las actividades cumplidas por los Consejos, Comités y Gerencia General acompañados de los respectivos Estados Financieros Auditados, como parte de las actividades de Rendición de Cuentas a la Sociedad.

El 25 de marzo de 2023 fue realizada la Asamblea Anual Ordinaria de Socios, donde se presentaron y aprobaron los resultados de la gestión 2022.

El informe de RSE 2022 junto a la Calificación de Desempeño de RSE 2022, también fueron publicados en la página web de la Cooperativa para conocimiento e información de los grupos de interés identificados.

Transparencia:

La Cooperativa es transparente en su gestión y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad, en la economía y el medio ambiente, considerando para el efecto lo dispuesto en el Artículo 78 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros en cuanto a la obligación de establecer relaciones de comercio transparentes.

La Cooperativa revela la siguiente información:

- a. Su visión y misión;
- b. Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente.

Comportamiento Ético:

La Cooperativa mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en el Código de Ética, el Código de Buen Gobierno y el Reglamento de Gobierno Corporativo, que fueron aprobadas por la Asamblea de Socios, donde se establecen los procedimientos para comunicar, denunciar y procesar comportamientos contrarios a sanas prácticas de ética y conflictos de interés.

De la misma forma, la Cooperativa da cumplimiento a lo establecido en el Código de Conducta y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

Al margen de lo indicado, se tiene presente los valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

La Cooperativa, mediante su Política Medio Ambiental, reconoce que sus actividades tienen impactos sobre los recursos naturales, estas acciones en la presente gestión fueron medidas a través de la Huella de Carbono, y se compromete a realizar sus operaciones dentro de un marco de mejora continua, para lograr la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero

Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas:

La Cooperativa respeta, considera, reconoce y responde a los intereses de las partes interesadas, siempre y cuando guarden coherencia con las expectativas de la entidad, el desarrollo sostenible y la comunidad en general.

Finalmente indicar, que se está generando el compromiso permanente para que en las actividades cotidianas se mejore cada día nuestro desempeño social en ese aspecto con las partes interesadas.

Cumplimiento de las Leyes y Normas:

La Cooperativa cumple con todas las leyes y la normativa aplicables a su objeto. Se mantiene informada de todas las obligaciones legales y normativas reguladoras, efectúa una revisión periódica del cumplimiento de dichas obligaciones para establecer la observancia a cabalidad por constituirse en un principio obligatorio e imprescindible. Por tanto, la actuación en este aspecto es de apego y cumplimiento de estas.

Respeto a los Derechos Humanos:

La Cooperativa respeta y promueve los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconoce tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda; mismos que están insertos en las Políticas, Reglamentos, Manuales y Procedimientos de atención a socios, consumidores financieros y partes interesadas.

7. CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RSE GESTION 2023:

La Cooperativa anualmente realiza el Informe de Responsabilidad Social Empresarial y pone a consideración de sus partes interesadas, como de los órganos de control y supervisión de sus actividades, como es la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF).

La Consultora AESA RATINGS, Calificadora de Riesgo Asociada a Fitch Ratings, ha evaluado el desempeño de la Cooperativa en RSE durante la gestión 2023, misma que asigna una calificación de R2+ y un puntaje de 8.3 considerando las siguientes áreas de evaluación y atributos:

| CALIFICACION DRSE - NIVEL 1 | ESCALA | PUNTAJE |
|---|------------|------------|
| Calificación DRSE - Nivel 1 | R2+ | 8.3 |
| Areas de Evaluación | Atributo | Puntaje |
| Evaluación Marco | Adecuado | 6.0 |
| Marco Estratégico Social y Gestión de RSE | Muy Fuerte | 9.2 |
| Relación con el Cliente | Muy Fuerte | 9.1 |
| Relación con Otros Grupos de Interés | Fuerte | 7.9 |
| Medio Ambiente | Muy Fuerte | 9.1 |
| Historial de Calificación | Escala | Puntaje |
| 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+ | 8.5 |

Fuente: AESA RATINGS

El historial de calificación sobre el desempeño de RSE de la Cooperativa, ha demostrado un comportamiento ascendente desde la gestión 2014, sin embargo, para la gestión 2023 se presenta un comportamiento decreciente, pero se mantiene la escala de R2+.

Finalmente, indicar que de acuerdo a la metodología de la Consultora AESA RATINGS, la escala **R2**, significa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “El Chorolque” R.L. mantiene alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados en el rango más alto de la calificación.