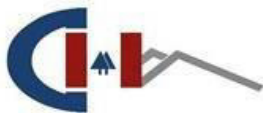




INFORME RSE 2020

JUNIO, 2021



1. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA:

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 benefician 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.

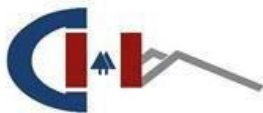
- a. **Adhesión Voluntaria y Abierta.-** La Cooperativa es una organización voluntaria y abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva sin discriminación de género, raza, clase social, posición política, nacionalidad o religiosa.
- b. **Gestión Democrática por parte de los Socios.-** La Cooperativa es una organización gestionada democráticamente por los socios, quienes participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos en asamblea de socios para representar y gestionar la Cooperativa son responsables ante los socios.



-
- c. **Participación Económica.-** Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa. 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. Cuando entra en acuerdos con otras organizaciones o tienen capital de fuentes externas, se realiza en términos y condiciones que aseguren el control democrático por parte de los socios manteniendo la autonomía e independencia de la Cooperativa.
 - e. **Educación, Entrenamiento, Formación e Información.-** La Cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus socios, a sus directores electos, gerentes y empleados de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la misma, además de informar al público en general de la naturaleza y beneficios del Cooperativismo. Para este objetivo anualmente y de las utilidades obtenidas destina un 5% a Fondos de Educación.
 - f. **Integración.-** La Cooperativa sirve a sus socios lo más eficazmente posible y fortalece el movimiento Cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
 - g. **Compromiso con la Comunidad.-** La Cooperativa no solo atiende las necesidades de sus socios, también pretende el desarrollo sostenible de las comunidades o zonas donde trabaja.

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, 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 misión y visión en el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2019 – 2023:



MISIÓN:

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

VISIÓN:

"Ser la Cooperativa de ahorro y crédito, sólida y sostenible, líder en el sur del país, orientada al bienestar de sus socios, clientes y comunidad en

El Plan Estratégica Institucional, se integra con objetivos de RSE en las siete áreas clave de desempeño establecidas, 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:

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

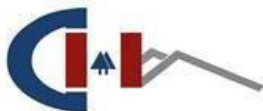
En el afán de profundizar la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial, la Cooperativa incorpora a través de la Política de RSE, los siguientes principios y Valores para la Función Social y Responsabilidad Social Empresarial:

- a. **Equidad:** Proveer servicios financieros bajo un criterio de respeto a los consumidores financieros y sin discriminación.
- b. **Inclusión:** Velar por la provisión de servicios financieros a poblaciones desfavorecidas o en localidades con baja densidad poblacional, con el propósito de lograr una mejor cobertura y un acceso universal a los servicios financieros. Este principio también contempla la provisión de servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros determinados por



disposiciones legales y normativa vigente.

- c. **Accesibilidad:** Proporcionar una variedad de medios de acceso a servicios financieros, que faciliten a la población la obtención de los mismos.
- d. **Confiabilidad:** Asegurar la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad.
- e. **Eficiencia:** Proporcionar a los consumidores financieros, mecanismos para que puedan utilizar los servicios y productos financieros, velando por una optimización del tiempo y recursos del socio y cliente, para una mayor productividad en beneficio de los consumidores financieros y la propia Cooperativa.
- f. **Seguridad:** Contar con medidas y recursos tecnológicos destinados a resguardar y proteger la información de los socios y clientes, buscando mantener su confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad.
- g. **Innovación:** Velar por la promoción de innovaciones en servicios y productos financieros, considerando las necesidades de la población, las características de sus actividades, ubicación geográfica y la disponibilidad de recursos tecnológicos en estos lugares.
- h. **Solidaridad:** Apoyamos a la acción social y colaboración promoviendo la búsqueda del bien común con todas las partes interesadas tomando conciencia de las posibilidades de colaboración a través de acciones solidarias.
- i. **Responsabilidad:** Asumimos una responsabilidad social económica y ambiental con cada una de las partes interesadas reflejada a través de buenas prácticas de gestión empresarial.
- j. **Honestidad y Transparencia:** Es el reflejo de la congruencia de nuestra forma de actuar con rectitud, integridad anteponiendo la verdad y transparencia en las relaciones con nuestras partes interesadas.
- k. **Ética y Lealtad:** Cumplir las responsabilidades con profesionalidad, integridad, moral, lealtad y respeto a los compromisos asumidos.
- l. **Igualdad:** Brindar un trato igualitario a todas las partes interesadas, sin distinción de ninguna naturaleza ni discriminatoria.

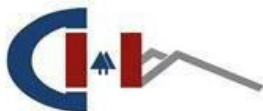


- m. **Trabajo en equipo:** Promover la gestión participativa en equipos coordinados de trabajo, integrando esfuerzos para el logro efectivo de los objetivos institucionales.
- n. **Compromiso:** Dar respuesta efectiva a las obligaciones contraídas de manera voluntaria con todas y cada una de las partes interesadas.
- o. **Independencia:** La Cooperativa mantendrá independencia con autonomía técnica y de gestión, al margen de intereses distintos de los que lo rigen.
- p. **Calidad:** Tratar con la atención y legalidad que demandan, estableciendo relaciones de respeto y consideración mutua, que faciliten la satisfacción de las necesidades de los que acceden a los servicios de la Cooperativa.
- q. **Proactividad:** Realizar el trabajo y todas las actividades bajo la premisa de servicio, de manera que se aprovechen sus recursos en forma óptima e inteligente, para reflejarse en los resultados de la Institución, sin detrimento de la calidad y oportunidad del servicio.
- r. **Apego a la Legalidad:** La Cooperativa realiza sus operaciones en el marco constitucional y de las normas que lo rigen con apego a las reglas y criterios propios de su naturaleza.
- s. **Actitud Proactiva:** La Cooperativa mantiene una actitud constructiva en las actividades que realiza para contribuir al desarrollo de los socios, la región y el país y mejorar los mismos.
- t. **Transformación:** La Cooperativa genera cambios continuos que incidan positivamente en su gestión y transparencia en el uso de sus recursos.

2. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "El Chorolque" R.L., el 2020 fue un año que no ha permitido continuar con la mejora en el modelo de gestión de RSE, tal cual se tenía previsto en observancia a lo que establece el Libro 10°, Título I, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, debido fundamentalmente a la situación económico-social y de salud presentada desde el mes de marzo 2020 por la pandemia por el coronavirus Covid-19.

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, normas y reglamentos de la Cooperativa, y se determina ejecutar y atender, a través de la Estrategia de RSE, algunas necesidades y expectativas de las partes interesadas. Todo ello a través de una identificación y selección meticulosa de:

- Los ámbitos de las dimensiones de desarrollo económico, social y ambiental en los cuales se ha definido intervenir.
- Partes interesadas: Socios, Clientes y Usuarios de los productos financieros de ahorro, crédito y otros servicios; además de Consejeros, Trabajadores, Proveedores, Autoridades o Reguladores, el Estado y la Comunidad en general.

2.1. Política de Responsabilidad Social Empresarial:

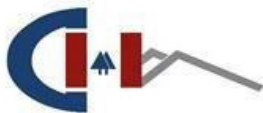
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "El Chorolque" R.L., cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresarial aprobada por el Consejo de Administración, cuyo contenido es el siguiente:

Capítulo I. Generalidades:

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Objeto
- 1.3 Finalidad
- 1.4 Ámbito de Aplicación / Alcance
- 1.5 Responsables
- 1.6 Definiciones
- 1.7 Base Legal
- 1.8 Documentos de Referencia Internos

Capítulo II. Lineamientos de la Política de RSE:

- 2.1 Rendición de Cuentas
- 2.2 Transparencia
- 2.3 Comportamiento Ético
- 2.4 Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas



-
- 2.5 Cumplimiento de las Leyes y Normas
 - 2.6 Respeto de los Derechos Humanos
 - 2.7 Calificación de Desempeño de RSE
 - 2.8 Compromisos
 - 2.9 Identificación
 - 2.10 Partes Interesadas Objetivo
 - 2.11 Áreas Clave de Desempeño

Capítulo III. Principios para la Función Social, Valores y Estrategias de RSE:

- 3.1 Principios para la Función Social y Valores para la RSE
- 3.2 Estrategias de RSE
 - 3.2.1 Desarrollo Económico Integral
 - 3.2.2 Inclusión Financiera
 - 3.2.3 Educación Financiera:
 - 3.2.4 Comunidad
 - 3.2.5 Cliente Interno
 - 3.2.6 Monitoreo y Comunicación
 - 3.2.7 Medio Ambiente

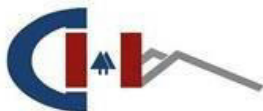
Capítulo IV. Seguimiento y Monitoreo:

- 4.1 Seguimiento y Monitoreo
- 4.2 Informe de RSE y Calificación de RSE

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:



- a. **Socios y Clientes:** Nuestros socios y clientes son la principal razón de ser, por ello gestionamos nuestra relación de forma responsable buscando alcanzar a la población desatendida y menos favorecida en nuestra área de servicio, para ofrecerles una gama de productos de alta calidad y excelencia en el servicio. Al mismo tiempo, impulsamos a nuestros socios y clientes la participación en los procesos que promuevan la interacción y desarrollo de sus comunidades.
- b. **Consejeros:** Se promueve una relación cordial, coordinada, ecuánime, leal, transparente y diligente entre las instancias de Gobierno de la Cooperativa. Se brinda las mejores condiciones de trabajo con un espíritu constructivo, trabajo en equipo y respeto mutuo para propiciar 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.



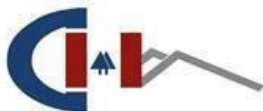
-
- c. **Trabajadores:** Cada día buscamos mejorar la calidad de vida de los trabajadores, a través de la estabilidad laboral promoviendo el bienestar y desarrollo humano, tanto en el aspecto profesional, personal y familiar. Además, se genera oportunidades de desarrollo del talento a través de programas formativos de referencia, promoviendo la diversidad y facilitando medidas de conciliación de la vida profesional y personal. Al mismo tiempo, se fomenta en nuestros trabajadores, su adhesión a la más alta ética profesional y su compromiso con la filosofía institucional.
 - d. **Comunidad:** Se pretende 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 que ayudará a fortalecer la sociedad civil.
 - e. **Proveedores:** Se pretende que nuestras medidas de RSE alcancen a nuestros 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 nuestro interés económico, social y ambiental.
 - f. **Autoridades o Reguladores:** Se cumple con transparencia y responsabilidad todas las exigencias y observancias a la legislación y normativas emanadas por las instancias reguladoras a la Cooperativa.
 - g. **Estado:** Al estar interrelacionada con el Estado Plurinacional de Bolivia como aliados en la consecución de los objetivos de la gestión de responsabilidad social, se trabaja de manera cercana para recorrer el camino que permita hacer más efectivo y eficiente nuestro cumplimiento de la Función Social. Al mismo tiempo, se espera del Estado Plurinacional 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 7 áreas clave de desempeño en las que se espera que la entidad genere un impacto positivo a sus partes interesadas, estas son:



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

- a. **Desarrollo Económico Integral:** Se ha permitido a nuestros socios y clientes 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.
- b. **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.
- c. **Educación Financiera:** Se ha diseñado, organizado y ejecutado programas de educación financiera para nuestros socios y clientes, 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.
- d. **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.

- e. **Cliente Interno.** Hemos buscado y logrado que los trabajadores 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.
- f. **Monitoreo y Comunicación:** Hemos comunicado el desarrollo ético y sostenible de la Cooperativa a socios, clientes, la ASFI y la comunidad en general, estableciendo apropiados canales de diálogo con las partes interesadas, haciendo llegar los mensajes correctos a nuestros interlocutores y explicando de forma precisa el accionar social de la Cooperativa.
- g. **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.

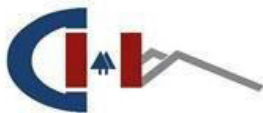
3. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

La gestión 2020, se ha constituido en un año atípico por la crisis de salud presentada por la pandemia por el coronavirus Covid-19, cuya incidencia ha sido a nivel mundial, los efectos de esta crisis no solo fueron con afectación a la salud de las personas, sino también ha repercutido en la salud económica y financiera de las instituciones, no siendo ajena la Cooperativa, este aspecto de alguna manera ha limitado la ejecución de actividades plasmadas en el Plan de RSE, tal cual se lo había establecido para logro de objetivos estratégicos referidos a la gestión de RSE.

Al 31 de diciembre de 2020, se cumplió con las siguientes estrategias y objetivos previstos, de acuerdo a las áreas clave de desempeño:

a. Desarrollo Económico Integral:

Se ha provisto de financiamiento con calidad, calidez y accesibilidad a 991 prestatarios para ayudarles a crecer y desarrollarse en armonía, entre sí y



con el entorno. En tal sentido, la cartera de créditos de la Cooperativa ha experimentado un crecimiento anual de Bs3,956,453.00 cifra que ha permitido alcanzar un saldo total de cartera de Bs230,552,755.00 al 31 de diciembre de 2020.

b. Inclusión Financiera:

Durante la gestión 2020, se ha vinculado a la Cooperativa a 786 nuevos socios, cumpliendo de esa manera con los objetivos de inclusión financiera. El impacto que esta 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, que asciende a Bs220,630,436.00, representando un crecimiento en el 2020, de Bs8,781,004.00

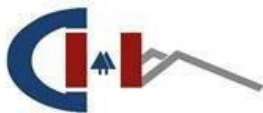
c. Educación Financiera:

Se ha diseñado, organizado y ejecutado programas de educación e información financiera para nuestros socios y clientes. En ese sentido se ha capacitado de manera presencial a 131 personas y 886 personas de manera virtual entre estudiantes y personas adultas con cobertura a nivel nacional, sobre las 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 los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen; sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

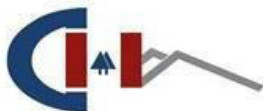
Adicionalmente la Cooperativa, a través de su Sub Programa de Difusión de Información, Proyecto Informando al Consumidor Financiero ha llegado a diferentes sectores de la población a través de la feria virtual ExpoBolivia 2020.

d. Comunidad:

En el afán de aportar al desarrollo social, además de participar activamente en la comunidad para aumentar el bien público que ayudará a fortalecer la sociedad civil, se han realizado inversiones y actividades de voluntariado o solidaridad corporativa, mismas que se describen a continuación:



1. La pandemia por el coronavirus Covid-19 ha causado una incertidumbre en nuestra sociedad, más aún cuando las instituciones de salud no contaban con los medios y equipos necesarios para hacer frente a esta realidad que se veía llegar, en esa perspectiva y en procura de brindar una esperanza a nuestra comunidad, la Cooperativa en el mes de agosto de 2020 ha efectuado el apoyo con la dotación de equipos médicos (Respiradores y Concentradores de Oxígeno) a los Hospitales Públicos de:
 - + Hospital Eduardo Eguía de Tupiza, con 5 Respiradores y 2 Concentradores de Oxígeno.
 - + Hospital Civil de Atocha, con 2 respiradores y 1 Concentrador de Oxígeno.
 - + Hospital San Juan de Dios de Cotagaita, con 2 Respiradores y 1 Concentrador de Oxígeno
2. Durante la gestión 2020 la Cooperativa a través del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, ha efectuado contribuciones o aportes a la comunidad, de acuerdo a las disponibilidades de la entidad, 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, mismos que se describen a continuación:
 - + Apoyo económico a la Comunidad de Tambo para la realización de la "Feria del Queso Mochareño"
 - + Apoyo económico a la Comunidad de Yurcuma para la realización del "Proyecto Cultural Carnaval de los Chichas"
 - + Entrega de muebles y enseres (cocinas y garrafas) a los damnificados de la Localidad de Cotagaita, por el desastre natural ocurrido por el desborde del río.
 - + Apoyo económico a la Asociación de Fútbol de los Chichas, para la realización del Torneo Interprovincial de Fútbol
 - + Apoyo económico a la Agrupación Damas Voluntarias para la realización del "Bazar San Juan de Dios"
 - + Entrega de material deportivo a la Escuela de Deportes de Tupiza.
 - + Colaboración económica al Sr. Carlos Alberto García Sardinas, para cubrir gastos de salud.
 - + Colaboración económica a la Sra. Martha Julia Mamani Ventura, destinado a cubrir gastos de salud de la Niña Ana Valeria Viaña



Mamani de 8 años de edad.

- + Apoyo económico a la Coordinadora Artística Cultural de los Chichas, para la realización del "Festival de Integración Cultural FIC-Tupiza", cuyo objetivo fue visibilizar la labor que realiza este sector con el resurgimiento de la actividad cultural.
- + Entrega de presentes navideño a la Asociación de Personas con Discapacidad, por ser un sector vulnerable.

El apoyo económico realizado por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, alcanzo al importe total de Bs161.637,50.

e. Cliente Interno:

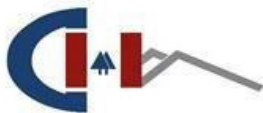
Bajo la premisa de respetar los derechos humanos del cliente interno con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores, se ha desarrollado las siguientes actividades:

1. Buscando la eficiencia laboral del personal de la Cooperativa, durante la gestión 2020, se ha desarrollado 39 eventos con 240.75 horas de capacitación. Para el efecto se ha recurrido a profesionales externos como de la propia Cooperativa, con eventos presenciales y virtuales en su mayoría debido a la pandemia.
2. Con la finalidad de establecer y/o lograr un adecuado ambiente de trabajo, que permita un buen relacionamiento del recurso humano entre si y consecuentemente trabajadores satisfechos y comprometidos con la Cooperativa, se ha realizado la medición del clima laboral, cuyo resultado evidencia que se mantiene un adecuado clima laboral en la entidad que repercutirá en la productividad y calidad de servicio.

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 2020, por restricciones producidas por la pandemia por el coronavirus Covid-19 no fue realizada la Asamblea de Socios, sin embargo el documento fue de conocimiento de los socios y el ente regulador ASFI.

El accionar social de la Cooperativa es informado a ASFI, a los Socios y



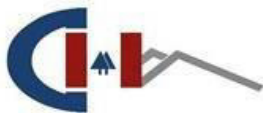
población en general a través del Informe de Responsabilidad Social Empresarial cuya calificación de Desempeño Social es realizado por AESA RATINGS.

Asimismo, en el afán de mejorar la calificación de desempeño de RSE, en la gestión 2019, se realizó un diagnostico por WORLDCOB-CSR:2011.3; otorgan a la Cooperativa la Certificación en Responsabilidad Social Corporativa.

g. Medio Ambiente:

En el afán de coadyuvar a la conservación y preservación del medio ambiente promoviendo actividades sobre temas ambientales y brindando consejos o educación ambiental a la comunidad en su conjunto, se ha realizado las siguientes actividades:

1. La Cooperativa cuenta con una Política Medio Ambiental actualizada, en la que se describe cuatro programas, que permiten integrar la protección del medio ambiente en la gestión estratégica como parte de la responsabilidad social:
 - Programa de reutilización y reducción del consumo de papel y acopio de papel reutilizado en desuso para reciclar.
 - Programa de reducción del consumo de energía eléctrica.
 - Programa de reducción del consumo de agua potable.
 - Programa de educación y capacitación ambiental.
2. Como parte del programa de educación y capacitación ambiental en la gestión 2020, con la finalidad de motivar a la población a cuidar el medio ambiente y reducir los efectos del cambio climático, se han realizado las siguientes actividades:
 - ✚ Entrega en puntos de atención financiera con los que cuenta la Cooperativa, dípticos para cuidar el medio ambiente con consejos y recomendaciones para reducir el consumo de agua y energía eléctrica.
 - ✚ En oportunidad de la participación de la Cooperativa en la ExpoBolivia 2020 y el webinar a cargo de la Cooperativa se capacitó en educación ambiental.
 - ✚ Socialización y capacitación en la Política Medio Ambiental al personal de la Cooperativa.
3. En fecha 8 de diciembre 2020, se realizó la capacitación sobre



"Manipulación y Disposición Final de Residuos en el Área de Sanidad Animal" a productores agropecuarios del Distrito III Modulo Caprino del Municipio de Tupiza, habiendo logrado capacitar a 32 productores sobre lo siguiente:

- a. Manipulación y disposición final de residuos en el área de sanidad animal.
- b. Incentivar sobre la conservación y protección del medio ambiente y los recursos naturales.
- c. Formación, sensibilización y motivación sobre protección ambiental.
- d. Importancia del cuidado y conservación del medio ambiente en los momentos actuales, incrementado el sentido de responsabilidad hacia el medio ambiente.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL IMPLEMENTADA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

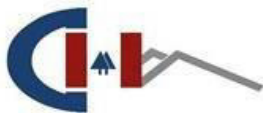
Para lograr los objetivos trazados e implementar la RSE en la Cooperativa, el Consejo de Administración conformó el Comité de Responsabilidad Social Empresarial y aprobó la Política de Responsabilidad Social Empresarial, el Reglamento del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, las Estrategias de Responsabilidad Social, la Política Medio Ambiental y el Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2020.

Para la ejecución de las actividades se definió la posición y funciones de las áreas responsables de preparar propuestas, ejecutar las actividades y realizar seguimiento.

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:

- a. Compromiso,
- b. Identificación,
- c. Planificación,
- d. Implementación,



- e. Control,
- f. Revisión y mejora.

Adicionalmente el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, tiene por objetivo difundir principalmente la educación Cooperativista y Financiera, además de promocionar actividades para el bienestar social de los socios, clientes, usuarios financieros y población en general, acorde a lo que establece la ley de Servicios Financieros y las directrices de Responsabilidad Social Empresarial de la ASFI.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial está conformado por:

- a. Un integrante de Consejo de Administración
- b. Gerente General
- c. Gerente Financiero y Administrativo

La dirección del Comité de Responsabilidad Social Empresarial está presidido por el representante del Consejo de Administración y tiene la siguiente estructura:

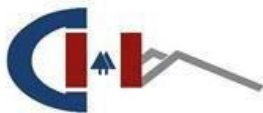
PRESIDENTE:	Representante del Consejo de Administración
VICE – PRESIDENTE:	Gerente General
SECRETARÍO (A) DE ACTAS:	Gerente Financiero y Administrativo

5. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la ejecución de los lineamientos de RSE durante la gestión 2020, a continuación, se presenta la evaluación que la Cooperativa efectúa sobre su cumplimiento:

5.1. Rendición de Cuentas:

Debido a la pandemia por el coronavirus Covid-19 y sus restricciones emanadas por las instancias pertinentes, la Cooperativa desde el mes de agosto de 2020 a puesto a disposición de socios, clientes y usuarios la memoria anual con corte al 31/12/2019 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. Por esta misma causa, no se ha realizado la Asamblea Anual Ordinaria de Socios y las Reuniones Informativas en las Agencia de la Cooperativa, instancia que permitía también rendir cuentas a los socios durante la gestión 2020.



El presente informe de RSE, también será publicado en la página web de la Cooperativa para conocimiento e información de los grupos de interés identificados.

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

5.3. 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.

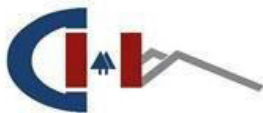
Al margen de lo indicado, se tiene presente los valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

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.

5.4. 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 los partes interesadas.

5.5. 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 las mismas.

5.6. 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.

5.7. Informe y Calificación de Desempeño de RSE:

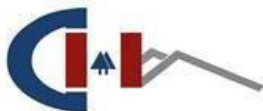
La Cooperativa anualmente realiza el Informe de Responsabilidad Social Empresarial y pone a consideración de sus partes interesadas, como de los órganos de control y supervisión de sus actividades, como es la ASFI.

AESA RATINGS, Calificadora de Riesgo Asociada a Fitch Ratings, ha evaluado el desempeño de la Cooperativa en RSE durante la gestión 2020, misma que asigna una calificación de R2 y un puntaje de 8,0 considerando las siguientes áreas de evaluación y atributos:

a. Evaluación Marco:	Adecuado:	6,0
b. Marco Estratégico Social y Gestión de RSE:	Fuerte:	8,4
c. Relación con el Cliente:	Fuerte:	8,2
d. Relación con Otros Grupos de Interés:	Fuerte:	7,8
e. Medio Ambiente:	Fuerte:	8,3

El historial de calificación sobre el desempeño de RSE de la Cooperativa, demuestra un comportamiento ascendente desde la gestión 2014:

a. Gestión 2014: R4+ Puntaje: 4.67



b. Gestión 2015:	R3-	Puntaje:	5.40
c. Gestión 2016:	R3	Puntaje:	5.90
d. Gestión 2017:	R3+	Puntaje:	6.70
e. Gestión 2018:	R2-	Puntaje:	7.20
f. Gestión 2019:	R2	Puntaje:	7.70
g. Gestión 2020:	R2	Puntaje:	8,00

Finalmente, indicar que la Calificación R", 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

Tupiza, Junio de 2021