

# **BALANCE SOCIAL GESTIÓN 2019**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres RL nace como sociedad Cooperativa en octubre de 1965. Entre nuestros objetivos están promover la cooperación económica y social entre los asociados a objeto de conseguir el bienestar de los mismos; promover el desarrollo económico y el bienestar social de los asociados a través de la acción cooperativa. Nuestros propósitos institucionales son ser una empresa de rol social, de captar recursos y brindar financiamiento a nuestros asociados y ser emprendedores del desarrollo productivo.

Nacemos con un rol eminentemente social, cumplimos con los principios del cooperativismo, tenemos presencia en los departamentos de Santa Cruz, Tarija, Chuquisaca, Cochabamba y La Paz. Nuestra amplia cobertura nacional nos permite llegar a distintas regiones y estamentos del país tanto en áreas rurales como urbanas y periurbanas. Contamos con 6 sucursales en importantes regiones del país, como son: Camiri, Yacuiba, Monteagudo, San Ignacio de Velasco, Cochabamba y La Paz; 13 agencias fijas de las cuales 9 son agencias urbanas, 4 agencias rurales; 2 oficinas externas, donde se incluye el AUTOCOOP, que es una caja normal con servicio exclusivo a socios y clientes que solicitan servicios desde su vehículo. También contamos con una Red de 21 cajeros automáticos propios.

Por norma, la Cooperativa anualmente destina el 5% de sus utilidades para el Fondo de Educación, fondo que es utilizado en cursos de educación cooperativa; y 5% para el Fondo de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad.

La Misión y Visión siguientes expresan nuestro compromiso con la comunidad y nuestros grupos de interés, ambas están en armonía con la función social de los servicios financieros que ofrecemos y contribuyen al cumplimiento de la función social y de la actividad financiera con Responsabilidad Social Empresarial.

### MISIÓN

“Servir al desarrollo integral de nuestra región y de Bolivia, promoviendo e incentivando el ahorro para convertirlo en créditos populares y empresariales generadores de riqueza, en forma sostenible para la comunidad y medio ambiente.”

### VISIÓN

“Nuestra filosofía de trabajo se fundamenta en la búsqueda del bienestar de las personas, como los consumidores financieros mediante servicios con calidad y calidez; con voluntad indeclinable en la práctica de los principios y valores del cooperativismo; conformando una institución competitiva, técnica y sostenible, en armonía con su entorno”

Nuestro compromiso se fundamenta en el servicio al desarrollo integral. El servicio parte de la promoción del ahorro y la otorgación de créditos denominados populares, por llegar a personas de medianos a bajos ingresos y, también, los empresariales para la micro a pequeña empresa. De esta forma nos alineamos con la directriz inclusiva que define la normativa para la función social.

---

## 2. METODOLOGÍA

El presente Balance Social fue trabajado en función a los objetivos de los lineamientos mínimos para el cumplimiento de la Función Social de los servicios financieros establecidos en el Libro 10°, Título I, Capítulo I, Sección 2 de la RNSF, los cuales son:

- a. Promover el Desarrollo.
- b. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- c. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- d. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
- e. Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.
- f. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

En el Balance Social, se presentan resultados de la gestión 2019, en relación con los principales aspectos considerados por el enfoque de responsabilidad social y la función social de los servicios financieros que debe tener una empresa de tipo cooperativo.

Se registra información y se hace un análisis detallado de las acciones que lleva a cabo la Cooperativa para cumplir con la función social de contribuir a los objetivos de desarrollo económico y social del país.

Permite la verificación del cumplimiento de la función social de la actividad financiera, a través de indicadores y metas definidas en la Planificación Estratégica alineada a la Función Social.

La metodología usada para la elaboración del presente Balance Social se basa en las siguientes etapas:

- Alineamiento de los objetivos y estrategias de la cooperativa con los objetivos e indicadores de la norma de función social de los servicios financieros.
- En reunión de ejecutivos de área, se establece que el sistema de información de indicadores sociales pasa a formar parte del tablero de indicadores que permiten monitorear de forma trimestral el cumplimiento de las metas de la institución.
- Trimestralmente se fue dando seguimiento al cumplimiento de cada objetivo, en función a los indicadores y sub indicadores establecidos en el reglamento de Función Social.
- Con base en este sistema de información el responsable consolida y genera el Reporte del Balance Social.
- Anualmente, con el objeto de lograr una clara comprensión de los propósitos de la función social, se aplica la técnica de capacitación general al personal, haciendo conocer los indicadores y requerimientos de la normativa.
- Finalmente, el Balance Social presenta resultados de la gestión realizada sobre la función social asumida por la cooperativa durante un período.

Con el Balance Social, podemos rendir cuentas a los asociados y a todos nuestros grupos de interés que directa o indirectamente están relacionados con las actividades que desarrollamos, siendo nuestros objetivos principales los siguientes:

- Poner de manifiesto a la Cooperativa

- 
- Brindar información de la RSE y de la Función Social asumida y ejercida
  - Favorecer al control social
  - Difundir los beneficios sociales del cooperativismo

### **3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA**

La labor de alineamiento de los objetivos del Plan Estratégico de la cooperativa a los objetivos de la función social definidos por ley y reglamentados por la ASFI, fue realizada como parte del proceso de planificación a través de las reuniones conjuntas entre los ejecutivos de área, en las que se efectuaron las consideraciones pertinentes y la participación de sus respectivas áreas. Posteriormente, se elevaron al Consejo de administración para su aprobación.

Para el alineamiento del plan estratégico se tomaron en consideración los objetivos siguientes:

- Verificar que la Visión y Misión de la Cooperativa representen el compromiso con los propósitos de la función social.
- Establecer los objetivos estratégicos del Plan Estratégico (PE) de la cooperativa con enfoque a la Función Social (FS) partiendo de la directriz inicial de la Circular ASFI/428/16 de octubre del 2016.
- Formular las metas para la gestión 2019 siguiendo la orientación de los indicadores de la normativa de función social.

#### ***3.1 Alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros***

La Cooperativa está enfocada desde su origen hacia la función social, fue fundada con el enfoque solidario y de cooperación en beneficio de la colectividad, atiende a sectores de ingresos medios a bajos; adicionalmente la Cooperativa tiene la obligación, por ley, de constituir fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad.

El compromiso de la Cooperativa está contenido en su misión, el cual está orientado a mejorar el bienestar social y la calidad de vida de los socios, clientes y usuarios. Uno de los aspectos destacables, es su compromiso a poner en práctica los valores éticos en toda su cadena de valor, lo que armoniza plenamente con los propósitos establecidos en la función social que también se enfocan en la entrega de productos y servicios financieros ágiles y oportunos en forma correcta y sin discriminación.

Los objetivos que son medidos con los indicadores de Función Social para hacer un efectivo seguimiento al cumplimiento de la Ley son los siguientes:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA SAN MARTÍN DE PORRES RL.

Alineación de los Ojetivos de la Función Social con la Planificación Estratégica

OBJETIVOS DE LA FUNCION SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **
<b>DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN</b>		
1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien *	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estrategicos de la economica generadores de empleo e ingresos de excedentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad</li> <li>- Establecer y aumentar convenios con entidades públicas y privadas para un servicio integral al asociado en cada uno de los puntos de servicio</li> <li>- Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa</li> </ul>
	Asignación de financiamiento productivo alas micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.	
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos e innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	
2. Promover servicios financieros con atencion de calidad y calidez	Atencion de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conectar el área de mercadeo con tecnología y sistemas de información</li> <li>- Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios</li> <li>- Ampliar el campo de acción de la Cooperativa</li> </ul>
	Atencion con calidez	
3. Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un mecanismo de control del riesgo con base en datos, tecnología y calificación</li> </ul>
4. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalizacion de relaciones comerciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profundizar el mercado de las microfinanzas y mejorar el nivel de eficiencia de la otorgación de créditos</li> </ul>
5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios Financieros	Educacion financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios</li> <li>- Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa</li> <li>- Diseñar un programa de publicidad</li> </ul>
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	
<b>ELIMINAR LA POBREZA</b>		
6. Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. *	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Cooperativa debe estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad</li> </ul>
<b>ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA</b>		
7. Facilitar el acceso universal a todos los servicios	Inclusion financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliar el campo de acción de la Cooperativa</li> <li>- Consolidar la cultura organizacional asociando la apropiación institucional de los empleados en el sentido de propiedad de los socios</li> <li>- Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios</li> <li>- La Cooperativa debe estar estructurada financieramente conactivos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad</li> <li>- Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la Cooperativa</li> <li>- Implementar medidas tendientes a captar recursos en mejores condiciones financieras</li> <li>- Racionalizar y controlar el gasto de personal y administrativo</li> </ul>
	Atención de servicios en zonas geograficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo economico y social especialmente del área rural *	
	Inclusion financiera de sectores vulnerables	

### 3.2 Mercado Objetivo

La Cooperativa es una entidad financiera dedicada a la intermediación financiera, nuestro mercado objetivo está orientado a las personas de ingresos medios y bajos. Nuestra mayor cantidad de clientes se encuentra concentrada en comerciantes de pequeñas y medianas empresas, amas de casa, jubilados y rentistas.

Para nosotros la profundización del mercado micro financiero sigue siendo fundamental, es por esa razón que el 54.79% del total de la cartera bruta corresponde a micro empresarios.

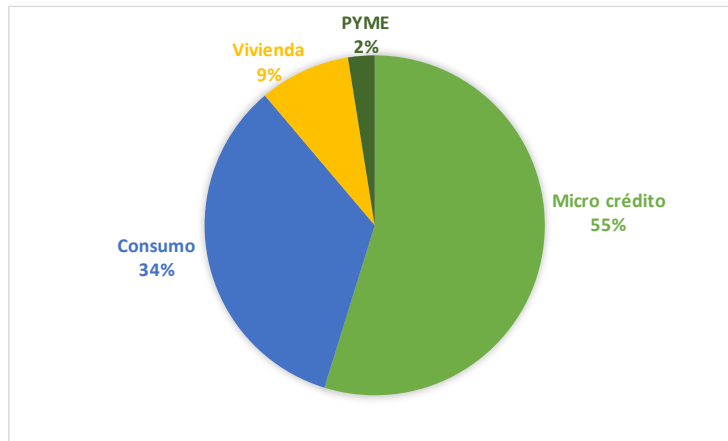
Nuestro principal producto está dirigido a las actividades micro empresariales en pequeña y mediana escala y en menor proporción atendiendo también a las personas independientes para satisfacer sus necesidades básicas.

Nuestra principal actividad está relacionada al negocio de la otorgación de préstamos, contamos con microcréditos, créditos de consumo y PyME, y en una menor proporción créditos de vivienda. En materia de captaciones, nuestro mercado está compuesto por personas naturales y jurídicas, ofrecemos depósitos a plazo y cuentas de ahorro en moneda local y dólares.

El segmento meta para la colocación de créditos es el microcrédito. Los productos y servicios están orientados a la clase media baja, de manera que permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura. El 61,1% de nuestras operaciones de crédito son urbanas y el 33,9% rurales. Por género, el 55,4% de nuestros prestatarios son mujeres y el 44,6% hombres.

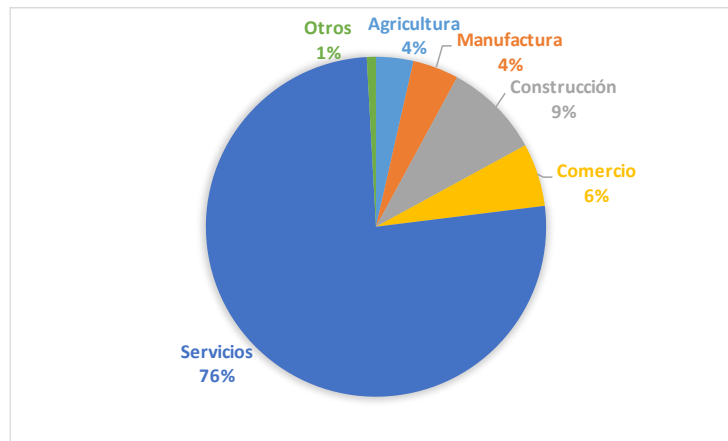
La mayor parte de nuestras colocaciones se concentran en microcréditos y en créditos a personas (consumo). Al 31 de diciembre de 2019, el 54.79% de nuestra cartera está en microcrédito, el 34.04% en créditos de consumo, 8.65% en vivienda y el 2.52% en PYME.

#### Calsificación de Cartera por Tipo de Crédito



Fuente: CSM

Por destino de crédito, son las actividades de servicios las que aglutinan la mayor parte de nuestras operaciones. Al 31 de diciembre de 2019, el 76.09% de cartera está en servicios, el 9.13% en construcción, el 5,9% en comercio, el 3.5% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 4.37% en manufactura.



Fuente: CSM

De acuerdo a nuestra estrategia y cumpliendo con nuestra Misión, Visión y objetivos, somos inclusivos con sectores de niveles medios y bajos ingresos, así como con el sector rural.

Promovemos la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a disposiciones legales normativas vigentes.

### 3.3 Transparencia

Mantenemos una serie de canales de comunicación con la sociedad para informar a nuestros socios, clientes y población en general sobre el cumplimiento de los objetivos de la función social de los servicios financieros, incluyendo:

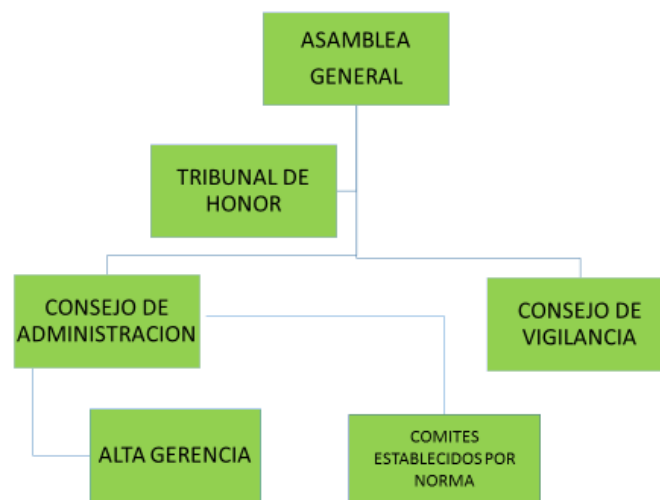
- De forma anual se realiza una Asamblea Ordinaria de Socios, en la que se hace rendición de cuentas de las actuaciones de los consejeros, se remite el informe de cumplimiento de las actividades, informe del Consejo de Vigilancia, de Gerencia General.
- Publicación y divulgación de la Memoria Anual de la entidad.
- Publicación y divulgación del Balance Social de la entidad.
- Página web de la entidad donde se publica la información actualizada y pertinente de la Cooperativa a disposición pública de socios, clientes, usuarios y público en general.
- Calificación e informe de Responsabilidad Social empresarial de la entidad
- Trato y atención personalizada con calidez y calidad, que día a día brinda nuestro personal a socios, consumidores financieros y público en general sobre las ofertas de productos y servicios financieros que tiene la Cooperativa.

- Contamos con un Boletín mensual, para informar a nuestros grupos de interés sobre Educación Financiera, Responsabilidad Social Empresarial y el cumplimiento de los objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros.

### 3.4 Gobernabilidad

La Cooperativa cuenta con los Códigos de Gobierno Corporativo, Código de Ética y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo. Con base en la aplicación de dicha normativa, los roles y responsabilidades de los órganos de gobierno están claramente definidos con el fin de evitar cualquier forma de injerencia. La estructura organizativa contempla al Consejo de Administración para la gestión estratégica y a la Alta Gerencia para la ejecución de planes. El control independiente lo ejerce el Consejo de Vigilancia, con el apoyo operativo de la unidad de Auditoría Interna.

La estructura de gobierno de la Cooperativa está conformada de acuerdo con la Ley General de Cooperativas Nro. 356 y las disposiciones específicas de la Ley de Servicios Financieros Nro. 393 y la reglamentación emitida por la ASFI.



Según normas estatutarias, la elección de los directivos se realiza mediante el voto individual de los socios/as, bajo el principio de un socio un voto, práctica que responde a un modelo democrático de gobierno en el cual se sobrepone la participación social de los socios, sobre el valor monetario de sus certificados de participación con que cuenta cada socio.

Anualmente emitimos el informe de gobernabilidad cuyos principales aspectos son de conocimiento de los socios y el mismo es remitido a la Autoridad de Supervisión.



### **3.5 Capacitación**

La cooperativa brindó capacitación sobre el plan estratégico, incluyendo las metas e indicadores del Balance Social, mediante talleres, correo y comunicaciones internas.

Durante el 2019, se brindó capacitación sobre el Plan Estratégico, incluyendo las metas para los indicadores de función social, se contó con la participación de directivos, ejecutivos, personal superior y de mandos medios.

### **3.6 Metas**

Todas las metas del plan estratégico alineado a la función social en las distintas perspectivas se encuentran alineadas a las directrices de función social siguientes:

- Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- Facilitar el acceso universal a todos sus servicios
- Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez
- Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos
- Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros
- Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros

## I. Desarrollo Integral para el Vivir Bien

OBJETIVOS DE FUNCION SOCIAL	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES	META ANUAL	
<b>I. DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN</b>						
Promover el desarrollo integral para el vivir bien *	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía generadores de empleo e ingresos de excedentes.	Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad Establecer y aumentar convenios con entidades públicas y privadas para un servicio integral al asociado en cada uno de los puntos de servicio Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa	VB A 1.1.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	\$us	7,086,250
			VB A 1.2.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	N/P	N/P
			VB A 1.3.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	\$us	200,000
			VB A 1.4.	Programa de asistencia técnica y capacitación.	Nro. de Programas	1
			VB A 1.5.	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo	Producto Financiero	1
			VB A 2.1.	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	No. Convenios	1
			VB A 3.1.	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (ESTATAL)	N/A	N/A
Promover servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atencion de calidad	Conectar el área de mercadeo con tecnología y sistemas de información Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios Ampliar el campo de acción de la Cooperativa	VB B 1.1.	Quejas y resolución de reclamos.	Número de Reclamos máximo	40
			VB B 1.2.	Capacitación para la atención con calidad.	Número de Programas	1
			VB B 1.3.	Inversión en infraestructura	%	2% en Cajas
	Atencion con calidez		VB B 2.1.	Capacitación para la atención con calidez	Número de Programas	1
Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	Establecer un mecanismo de control del riesgo con base en datos, tecnología y calificación	VB C 1.1.	Pruebas de los planes de continuidad operacional.	Número de Pruebas	1
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	Profundizar el mercado de las microfinanzas y mejorar el nivel de eficiencia de la otorgación de créditos	VB D 1.1.	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número. de Diagnósticos	1
			VB D 1.2.	Tiempo de atención y filas de espera	N/A	N/A
			VB D 1.3.	Distribución de la frecuencia de los tiempos de espera y finalización de relaciones comerciales.	N/P	N/P
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia.	Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa Diseñar un programa de publicidad	VB E 1.1.	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.	Número de Programas	1
			VB E 1.2.	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financieros al contratar servicios financieros.	Número de Programas	1
			VB E 1.3.	Publicaciones en su sitio electrónico.	Número de Veces al año	4
	Transparencia en la oferta de servicios financieros		VB F .1.1.	Comunicación proactiva con los socios para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Número de Programas	1

## II. Eliminación de la Pobreza

OBJETIVOS DE FUNCION SOCIAL	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES	META ANUAL	
<b>II. ELIMINAR LA POBREZA</b>						
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. *	Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad	EPA 1.1.	Focalización	No. Créditos otorgados	150
	Monitoreo de la Pobreza *****		EPB 1.1.	Nivel de pobreza de socios nuevos	N/A	N/A
	Otros temas relacionados con acciones contra la Pobreza.		EPB1.2.	Evolución de nivel de pobreza de sus Socios y clientes.	N/A	N/A
				Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.		

## III. Exclusión Social y Económica de la población

OBJETIVOS DE FUNCION SOCIAL	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES	META ANUAL	
<b>III. ELIMINAR LA EXCLUSION SOCIAL Y ECONOMICA</b>						
Facilitar el acceso universal a todos los servicios	Inclusion financiera	<p>Ampliar el campo de acción de la Cooperativa</p> <p>Consolidar la cultura organizacional asociando la apropiación institucional de los empleados en el sentido de propiedad de los socios</p> <p>Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios</p> <p>Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad</p> <p>Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la Cooperativa</p> <p>Implementar medidas tendientes a captar recursos en mejores condiciones financieras</p> <p>Racionalizar y controlar el gasto de personal y administrativo</p>	EESEA1.1.	Cobertura de puntos de atención financiera.	Número de PAF	1 PAF Nuevo
			EESEA1.2.	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes internos y externos ni en la selección y el trato	Número de quejas	1
			EESEA1.3.	Programas de capacitación contra la discriminación.	Número de Programas	1
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social especialmente del área rural *		EESEB1.1.	Servicios financieros en áreas geográficas de menor densidad poblacional	\$us	6,003,026
			EESEB1.2.	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de Talleres	1
			EESEB1.3.	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	Número de cuentas de Ahorro Rural durante la gestión	64
			EESEB1.4.	Servicios de pagos en el área rural.	Número de beneficiarios en el área rural durante la gestión	28,930
			EESEC1.1.	Cajeros Automáticos para personas con discapacidad	N/P	N/P
			EESEC1.1.	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	No. de empleados con discapacidad	1
Inclusion financiera de sectores vulnerables						

## **4. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### ***4.1 Directrices de la calidad de la información***

La Cooperativa realiza levantamientos de información de forma planificada y regular para hacer seguimiento al cumplimiento de las metas de función social. Se tienen establecidas formalmente las áreas encargadas de proveer la información necesaria para generar el balance social con todos sus indicadores y sub indicadores.

Los responsables de brindar información trimestral se encuentran claramente identificados, éstos a su vez tienen conocimiento de las metas que se encuentran bajo su responsabilidad, son responsables de la recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, difusión y envío de la información.

Asimismo, el área de Finanzas, es responsable de centralizar y de realizar el monitoreo permanente del cumplimiento de las metas de función social en función a las métricas planteadas en el Plan Estratégico.

El seguimiento de la información toma en cuenta las siguientes directrices de calidad en la información: relevancia, precisión, fiabilidad, oportunidad, coherencia, comparabilidad, accesibilidad y claridad.

### ***4.2 Recopilación de la información***

La recopilación de información para el Balance Social se la realiza a través del área de Finanzas que consolida toda la información en el sistema de información de Balance Social y realiza el seguimiento de las métricas determinadas.

Se están elaborando manuales y procedimientos para la gestión de datos contienen toda la información necesaria para la recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, difusión y usuarios de la información.

### ***4.3 Características de la información recolectada***

Los datos recolectados provienen de las siguientes fuentes de información:

- Estados financieros
- Estados de cuenta
- Reportes regulatorios
- Reporte de reclamos
- Otros Reportes por área

Los reportes de información se cruzan con la información disponible de los estados financieros en lo que corresponde.

La generación de información cuenta con filtros de revisión por área para mejorar la calidad de información reportada.

#### **4.4 Desagregación de la información**

En los indicadores que corresponden, de acuerdo con la normativa vigente, se desagregara la información en base a:

- a. Departamentos
- b. Área urbana / rural (según categorización ASFI)\*
- c. Género
- d. Edad

Se dispone de toda la información necesaria desagregada según los lineamientos establecidos por la ASFI, con el objetivo de procesar la información de acuerdo a lo establecido en la norma.

## **5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL**

A continuación, se presenta el estado del Balance Social de la Cooperativa San Martín de Porres RL., con corte al 31 de diciembre de 2019, mismo que corresponde al segundo Balance Social que realiza la Cooperativa.

Ver Anexo 2a y Anexo 2b.

## **RESULTADOS ALCANZADOS**

### **Promover el desarrollo para el Vivir Bien**

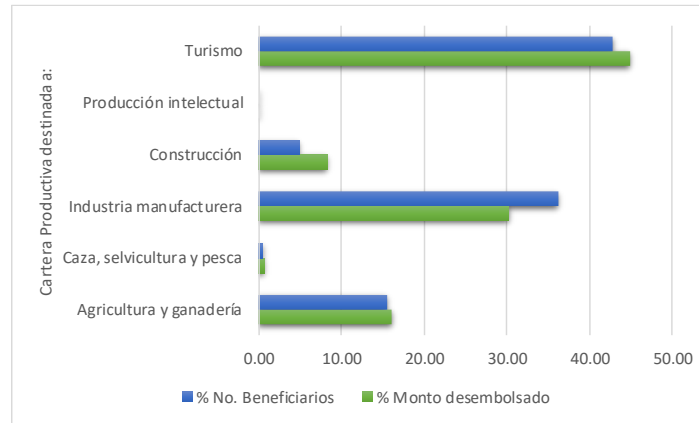
#### **1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien.**

1.1.1 Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía generadores de empleo e ingresos y de excedentes.

V.B.A.1.1 Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.

Durante la gestión 2019, se cumplió en un 99% la meta programada. La Cooperativa cuenta con un producto con tecnología especializada para el financiamiento del sector productivo. En cuanto a número de beneficiarios, el 42,74% está en cartera productiva otorgada al sector turismo, el 36,32% están en el sector manufactura, el 15,54% en el agricultura y ganadería, el 4,9% en construcción, el 0,51% en caza, silvicultura y pesca.

Indicador	VB A.1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios en la gestión	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
Sub Indicador	VB A.1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC Destino A)	1,120,220	92	3,663,514
Sub Indicador	VB A.1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, selvicultura y pesca (CAEDEC Destino B)	44,636	3	95,149
Sub Indicador	VB A.1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC Destino E)	2,112,281	215	4,772,752
Sub Indicador	VB A.1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC Destino G)	578,320	29	1,610,066
Sub Indicador	VB A.1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)			
Sub Indicador	VB A.1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 del reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	3,146,128	253	6,701,796



Fuente: CSM

V.B.A.1.1 Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.

En la Planificación Estratégica, no se programó una meta para la cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.

Durante el 2019 no se otorgaron créditos a este sector.

Indicador	VBA 1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios en la gestión	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
Sub Indicador	VB A 1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC Destino C)			
Sub Indicador	VB A 1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción de minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC Destino D)	0	0	227,269
Sub Indicador	VB A 1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC Destino F)	0	0	29,834

V.B.A.1.3 Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.

En la gestión 2019 se desembolsó \$us 303.644 créditos otorgados al sector productivo con garantía no convencional y se alcanzó a 43 beneficiarios. Sobrepasando en un 52% la meta programada para la gestión.

#### V.B.A.1.4 Programa de asistencia técnica y capacitación.

Durante la gestión se ejecutó un programa de asistencia técnica el cual llegó a 82 beneficiarios. El programa de asistencia técnica y capacitaciones constó de los siguiente: Seguridad de la Información, Taller de Liderazgo, Manejo de Recursos Humanos, Pago de Servicios y otros, Programa de Seguridad y Salud. De esa forma se cumplió con la meta programada para la gestión.

#### V.B.A.1.5 Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo

Se cuenta con un producto con tecnología especializada para el financiamiento del sector productivo. Con este producto se llegó al público con un total de 594 préstamos otorgados a diversos beneficiarios y con un saldo de cartera al término de gestión de \$us7.027.094.

Se cumplió la meta programada.

#### 1.1.2 Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.

##### V.B.A.2.1 Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.

Se tienen tres convenios de complementariedad para la atención financiera, a través de los cuales se realizan pagos de sueldos, pago de Impuestos Nacionales, pago a la Universidad mayor de San Andrés y Pago de Servicio de Agua de La Paz.

Se sobrepasó el cumplimiento de la meta en un 200%.

#### 1.1.3 Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos e innovaciones vinculadas a la actividad productiva.

##### V.B. A.2.2 Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.

No Aplica, por tanto, no se establecieron indicadores

## **2. Promover servicios financieros con atención de calidad y calidez.**

### 2.1.1 Atención de calidad.

#### V.B.B.1.1 Quejas y resolución de reclamos.

Durante el 2019 se registraron 39 reclamos, 4 fueron resueltos en segunda instancia. 13 de los reclamos registrados están asociados a fallas producidas por recursos humanos, fallas tecnológicas y otros, y 10 corresponden a errores asumidos por la Cooperativa.

VB B 1.1.	Quejas y resolución de reclamos	Número de reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (Gestión)	Número de errores asumidos por la EIF (Gestión).
VB B 1.1.1.	Quejas registradas en el sistema de reclamos	39	13	10
VB B 1.1.2.	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	39	0	0
VB B 1.1.3.	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	4	0	0

#### V.B.B.1.2 Capacitación para la atención con calidad.

Durante el 2019 la cooperativa cumplió el cronograma de capacitación dirigido a los funcionarios, dentro de ese programa se incluye capacitación para atención con calidad y calidez. En total se realizaron 5 cursos al personal para fortalecer el conocimiento en su campo. Se capacitó funcionarios del área de atención al público, mandos medios, jefaturas, alta gerencia, directores y otros, la totalidad de los cursos relacionados con atención con calidad fueron de un aproximado de 150 horas de capacitación.

#### V.B.B.1.3 Inversión en infraestructura

Durante el 2019, se ha realizado mantenimiento a todas las cajas en todas las oficinas a nivel nacional, que corresponde al 2.00% en el presupuesto en el cargo de gastos. Cumpliendo de esta forma con la meta programada.

### 2.1.2 Atención con calidez.

#### V.B.B.2.1 Capacitación para la atención con calidez.

De acuerdo al Plan Anual de Capacitación, se realizaron 5 capacitaciones para brindar una atención con calidez. El número efectivo de horas de capacitación sobre el personal fue de 150 horas.

### 2.1.3 Otros temas que proporcione servicios financieros con atención de calidad y calidez.

#### V.B.B.2.1 Otros indicadores propuestos por la Cooperativa

No se establecieron indicadores



### **3. Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros.**

#### 3.1.1 Asegurar la continuidad de los servicios financieros.

##### V.B.C.1.1 Pruebas de los planes de continuidad operacional.

Durante el 2019, se cuenta con un plan de continuidad del negocio sobre el cual se efectuaron pruebas. También se cuenta con un plan actualizado de continuidad del negocio.

Se cumplió con la meta programa.

### **4. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.**

#### 4.1.1 Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales.

##### V.B.D.1.1 Mejoramiento de procesos y procedimientos.

Se realizó un análisis y diagnóstico de los manuales de procedimientos de servicios de atención al público, y recordatorio sobre la Legitimación de Ganancias Ilícitas y/o Financiamiento al Terrorismo.

Se cumplió con la meta programada.

##### V.B.D.1.3 Distribución de la frecuencia de los tiempos de espera y finalización de relaciones comerciales.

Durante el 2019, en promedio el número de días transcurridos desde la solicitud del crédito hasta el desembolso fue de 20 días.

El promedio de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público, fue de 7 días.

El promedio de número de días transcurridos a partir de la solicitud de devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma, fue de 5 días.

Como parte de un proceso de mejora continua, se está trabajando con capacitaciones al personal y revisando los procedimientos.

### **5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios Financieros.**

#### 5.1.1 Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia.

V.B.E.1.1 Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.

Como parte del Programa de Educación Financiera, durante el 2019, se realizaron 11 cursos de capacitación sobre intermediación financiera. Se alcanzó a 2.474 consumidores financieros y a 200 funcionarios.

V.B.E.1.2 Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financieros al contratar servicios financieros.

De acuerdo al Plan de Educación financiera, durante el 2019 se capacitó en costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros. Se alcanzó a 2.474 consumidores financieros y a 200 funcionarios.

V.B.E.1.3 Publicaciones en su sitio electrónico.

En el último cuatrimestre se realizaron varias modificaciones a la página Web, actualizaciones y ediciones de toda la página WEB, teniendo un promedio de 480 visitas en la gestión 2019.

#### 5.1.2 Transparencia en la oferta de servicios financieros

V.B.E.2.1 Comunicación proactiva con los socios para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

Se realizó un curso de capacitación de acuerdo a lo establecido en el Plan de Educación Financiera. Se cumplió con la meta programada.

#### 5.1.3 Otras formas relacionadas con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

V.B.E Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.

No se establecieron indicadores

### **Eliminar la Pobreza**

#### **6. Realizar acciones contra la Pobreza.**

##### 6.1.1 Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. \*

#### E.P.A.1.1 Focalización

Durante la gestión se otorgaron 239 créditos a público en general y a personas con discapacidad (0.3% respecto al total de créditos), sobrepasando en un 59% la meta programada para la gestión.

### Eliminar la Exclusión Social y Económica

## 7. Facilitar el acceso universal a todos los servicios

### 7.1.1 Inclusión financiera \*

EESE. A1.1 Cobertura de puntos de atención financiera.

Nuestro ámbito de acción se encuentra en los departamentos de Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca y La Paz. En el departamento de Santa Cruz contamos con la Oficina Central, en el área urbana de este departamento contamos con 9 agencias y en el área rural 6 agencias, en el departamento de Tarija contamos con 3 oficinas en las poblaciones de Yacuiba y Villamontes, en lo que corresponde al departamento de Chuquisaca contamos con la oficina de Monteagudo y los departamentos Cochabamba y La Paz nuestras oficinas se encuentran en las ciudades principales de los mismos.

EESE A 1.1.	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
EESE A 1.1.1.	Puntos de atención financiera (PAF) por tipo	43	75	306
	Oficinas centrales	1	11	109
	Sucursales	6	18	67
	Agencias fijas	13	42	126
	Agencias Móviles	0	0	0
	Cajeros automáticos	21	0	0
	Oficinas externas	2	4	4
	Oficinas feriales	0	0	0
	Otros puntos de atención financiera	0	0	0

Tenemos presencia en 12 Municipios:

		Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
EESE A 1.1.2.	Municipios con puntos de atención financiera (PAF) por municipio	12	75	306
	Municipio 1 ANDRES IBAÑEZ	18	36	186
	Municipio 2 MONTERO	4	7	16
	Municipio 3 SAN JOSE DE CHIQUITOS	2	3	9
	Municipio 4 ROBORE	2	4	9
	Municipio 5 PUERTO SUAREZ	1	2	3
	Municipio 6 CAMIRI	2	5	12
	Municipio 7 SAN IGNACIO DE VELASCO	2	3	11
	Municipio 8 COCHABAMBA	2	3	13
	Municipio 9 YACUIBA	4	6	22
	Municipio 10 VILLAMONTES	2	2	8
	Municipio 11 MONTEAGUDO	2	2	7
	Municipio 12 LA PAZ	2	2	10

EESE. A1.2 No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes internos y externos ni en la selección y el trato

Durante la gestión 2019, no se recibieron reclamos relacionados.

Se cumplió con la meta programada en la planificación estratégica.

EESE. A1.3 Programas de capacitación contra la discriminación.

Durante el 2019, se ejecutó un programa el cual incluyó capacitación contra la discriminación. Se alcanzó a 200 beneficiarios. 200 funcionarios tuvieron más de 4 horas efectivas de capacitación.

7.1.2 Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social especialmente del área rural \*.

EESE. B1.1 Servicios financieros en áreas geográficas de menor densidad poblacional.

Contamos con créditos destinados para apoyar a personas que viven a zonas con menor densidad poblacional. Son Créditos otorgados en zona rural ubicadas en las localidades de: San José de Chiquitos, Roboré, Monteagudo, San Ignacio de Velasco y Villamontes. Durante el 2019 se desembolsó \$ 12.060.444 y se otorgaron 1.515 créditos durante la gestión sobrepasando de esta forma con la meta programada.

EESE. B1.2 Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.

Durante el 2019 no se realizaron los cursos o talleres al área rural en el sector productivo, por tema de logística. Para la siguiente gestión se tiene previsto en realizar.

EESE. B1.3 Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.

Durante el 2019, se alcanzaron 1.335 cuentas nuevas de ahorro en el área rural, se cumplió la meta programada.

EESE. B1.4 Servicios de pagos en el área rural.

Prestamos servicios de pago en el área rural, con el objeto de permitir el acceso en zonas rurales a diferentes servicios con los que cuenta la Cooperativa, incluidos pago de bonos estatales, giros nacionales y del exterior a oficinas de áreas rurales.

Tenemos servicio de pago en zona rural ubicadas en las localidades de: San José de Chiquitos, Roboré, Monteagudo, San Ignacio de Velasco y Villamontes.

EESE B 4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado \$us
EESE B 4.1.1	Pgo de giros	5,752	897,673
EESE B 4.1.2	Pago de remesas	0	0
EESE B 4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	66,586	4,158,930
EESE B 4.1.4	Pago de salarios	419	257,161
EESE B 4.1.5	Otros pagos (detallar)	7,286	3,160,836

### 7.1.3 Inclusión financiera de sectores vulnerables.

EESE. C1.1 Inclusión financiera para las personas con discapacidad.

7.1.4 Los 21 cajeros automáticos de la Cooperativa están acondicionados para que personas con algún tipo de discapacidad puedan utilizarlos.

7.1.5 Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos los servicios.

EESE. C1.1 Personal con discapacidad empleadas en la EIF.

La contratación de personal se basa en la calificación de competencia, sin discriminación de raza, religión, sexo e ideología. Durante el 2019, trabajaron 2 personas con discapacidad en la Cooperativa (0.65% respecto al total del personal). Por tanto, cumplimos con la meta programada.

## 6. CONCLUSIONES

Conforme los avances que se exponen en el cuadro de Balance Social a diciembre de 2019, se han cumplido con las metas formuladas en la planificación estratégica en forma razonable. Consecuentemente los resultados expuestos precedentemente, estamos cumpliendo a la par de nuestro crecimiento económico con el desarrollo social de los grupos de interés, conforme lo planteado en los compromisos declarados en la misión, visión y objetivos estratégicos.

A partir de los resultados del monitoreo a los indicadores de función social de la Cooperativa se puede decir que los servicios financieros que ofrecemos, cumplen con los objetivos de función social. Promovemos la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de

infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a disposiciones legales normativas vigentes.

Conforme los avances que se expusieron en el cuadro de Balance Social a diciembre de 2019, se han cumplido con la mayor parte de las metas formuladas en la Planificación Estratégica.

## **PLAN DE ACCIÓN GENERAL**

Durante el 2020, a través de nuestro producto con tecnología para el sector productivo, continuaremos otorgando créditos al sector productivo, con el objeto de prestar apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía generadores de empleo e ingresos, y a través de créditos productivos con garantía convencional.

Continuaremos con nuestras colocaciones en zonas rurales y créditos dirigidos a personas adultas mayores o con discapacidad.

Para el 2019 tenemos previsto continuar promoviendo servicios financieros con atención de calidad y calidez, para ello, dentro del plan de capacitación contamos con los programas de capacitación para la atención con calidad y para la atención con calidez.

Para asegurar la confiabilidad de los servicios financieros, como todos los años, se efectuará un diagnóstico general y se implementarán políticas y planes de continuidad del negocio.

En cuanto a la optimización de tiempos y costos en la entrega de servicios financieros, como todas las gestiones durante el 2020 se realizará un diagnóstico y programa de mejoramiento de procesos y procedimientos y se actualizarán y ajustarán los tiempos promedio para la tramitación por tipo y producto de crédito.

Se continuarán realizando capacitaciones dentro del Programa de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso. Se continuará con los programas de capacitación contra la discriminación, esto con el objetivo de desarrollar compromisos con los clientes internos y externos para fomentar el trato digno en todas las operaciones y actividades.

Se realizarán Talleres de fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales en la gestión 2021.

En cuanto a las captaciones y servicios de pago en el área rural, se las seguirá promoviendo principalmente en los municipios de Monteagudo, San José, San Ignacio de Velasco, Villamontes.