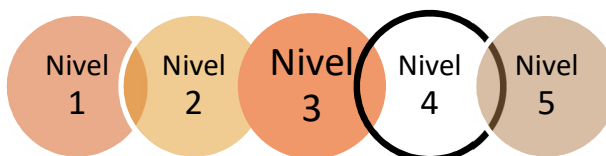


Informe de Calificación Social

A Diciembre 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
SAN MARTIN DE PORRES R.L.



Calificación: **3.7 / 5**

Tendencia: **➔ Estable**

1 2 3 4 5 COMPONENTE



PRINCIPALES INDICADORES

▪ VB-Crédito Productivo	Si	▪ Número Asociados	95.131
▪ EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	Si	▪ Hombres	52.251
▪ EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	Si	▪ Mujeres	42.726
▪ PAF	42, 10 rurales	▪ Personas Jurídicas	154
	Santa Cruz, Chuquisaca, Tarija, Cochabamba, La Paz	▪ Total Personal	306
▪ Activo:	141,40 mill. \$us	▪ Mujeres	148
▪ Prestatarios:	2.249 personas	▪ Hombres	158
▪ Pobreza (NBI) /Santa Cruz	28,3%	▪ Con capacidades diferentes	2
▪ Servicios básicos	Si	▪ Capacitación	
		▪ Mujeres	153
		▪ Hombres	164
		▪ Personal Promocionado	31
		▪ Rotado	44
		▪ Crecimiento	0,99%
		▪ Actividad	Si

CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

- Principales conclusiones
- Entorno socioeconómico
- Equilibrio financiero
- Gestión social y compromiso con la sociedad
- RSE con grupos de interés y respeto a los DDHH y medio ambiente

METODOLOGÍA UTILIZADA:

- Reglamento RSE de ASFI
- Reglamento de Función Social
- Global Reporting Initiative-GRI
- Indicadores RSE ETHOS
- Estándares SPTF
- Lineamientos Smart Campaign

Principales conclusiones

Entorno estable con políticas de enfoque social: la Ley de Servicios Financieros Nro. 393 generó políticas de inclusión financiera que, reglamentadas por la ASFI, impulsaron al sector financiero a mejorar su desempeño social siguiendo indicadores de pobreza y desigualdad predefinidos. El mercado cruceño es altamente competitivo y la Cooperativa opera frente a entidades más grandes en cinco departamentos del país. Sin embargo, a pesar los problemas económicos y sociales por los que atravesó el país los últimos meses del año, el entorno geo social se halla en crecimiento continuo por lo que la demanda tiene tendencia creciente, más en Santa Cruz que está considerada el centro económico e industrial del eje de desarrollo económico de Bolivia. Según el indicador de NBI el departamento tiene un nivel de pobreza de 21,3%.

Perfil financiero: Mantiene un perfil financiero relativamente sano, presenta buen indicador de solvencia (CAP 14,19%), calidad de cartera con mora levemente superior respecto a su sector, aunque mantiene rentabilidad adecuada, presenta una mejor posición respecto al promedio del sistema cooperativo. Se desenvuelve en un entorno altamente competitivo frente entidades con mayor tamaño y gama de servicios. La entidad realiza esfuerzos para abarcar zonas desatendidas. Enfocada en actividades de micro escala y personas, tiene operaciones en el sector productivo, aunque no tiene límites definidos por ley para el efecto. Ante el escenario competitivo responde con la incorporación del ACH para mejorar sus servicios, banca móvil, banca por internet y cobro de impuestos nacionales como corresponsal del Banco Unión.

Función social: Las cooperativas desde su origen tienen carácter social, por el enfoque solidario y de ayuda mutua que constituyen parte de sus principios, relacionados directamente con los objetivos de la función social de la LSF-393. Las cooperativas buscan superar los factores de pobreza, a través de la educación y la práctica del ahorro y crédito de sus socios. Atienden a sectores desde bajos ingresos a medios, en forma inclusiva. Es relevante la práctica democrática bajo el principio de un socio un voto, independientemente del monto de aporte en el capital, diferenciándose de las sociedades que tienen fines solo de lucro. Adicionalmente, materializan su compromiso social constituyendo fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad, de acuerdo con la Ley de Cooperativas Nro.356.

Compromiso social: El enfoque de servicio al desarrollo integral, incluye los ámbitos económico, social y ambiental mediante servicios financieros como el ahorro y el crédito a sectores populares, caracterizadas por tener bajos a medianos ingresos al igual que a la micro empresa. Debe remarcar que el marco institucional de la entidad se basa en la filosofía del cooperativismo con principios eminentemente sociales, por tanto, orientados al bienestar de las personas relacionadas directa o indirectamente con la cooperativa, adicionalmente la visión no deja de lado una actuación competitiva y sostenible en armónica relación con el entorno.

El plan estratégico de la entidad, muestra, entre los lineamientos estratégicos que las actividades a realizar cumplen con criterios de sostenibilidad y la responsabilidad social. Consecuentemente se alinean, según define la normativa, con la función social.

Responsabilidad hacia empleados basada en lineamientos legales: Las políticas de gestión de talento humano establecen el marco de relacionamiento entre los trabajadores y la Cooperativa. CSM promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación. Equilibrio de género adecuado. Realizan evaluaciones de desempeño a todo el personal anualmente, mismas que se utilizan para retroalimentar y mejorar el desempeño del personal. Se promueve la capacitación al personal, con el principal objetivo de mejorar atención con calidad y calidez. El Plan de capacitación tuvo un cumplimiento del 70%. No realizaron estudios de Clima Laboral.

Cumplimiento básico de responsabilidad con clientes: CSM declara al año 2019 como el año de la Calidad y Calidez. Promueve la inclusión a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez. Están formalizadas las normas de relaciones y trato con los socios y clientes. Tiene clientes en cinco departamentos: Santa Cruz, Cochabamba, Chuquisaca, Tarija y La Paz, su oficina central está en la ciudad de Santa Cruz y opera con 4 agencias en el área rural. Cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente. No realizan Estudios de Satisfacción al cliente. Cuentan con buzones de sugerencias en todas sus agencias. Durante el 2019 se observa una importante mejora en cuanto a la inclusión de servicios digitales para sus clientes, además del inicio de operaciones de cuenta corriente y de servicios de pago de impuestos como corresponsal del Banco Unión.