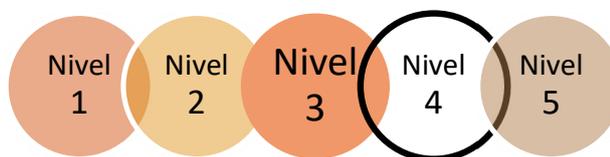


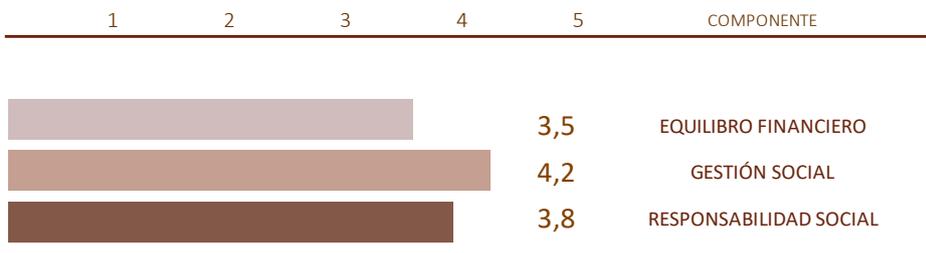
Informe de Calificación Social

A Diciembre 2021

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



Calificación: **4,0 / 5** Tendencia: **➔ Positiva**



PRINCIPALES INDICADORES

▪ VB-Crédito Productivo	Si	▪ Número Asociados	99.050
▪ EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	Si	▪ Hombres	51.084
▪ EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	Si	▪ Mujeres	47.813
▪ PAF	40, 9 rurales	▪ Personas Jurídicas	153
	Santa Cruz,	▪ Total Personal	302
	Chuquisaca, Tarija,	▪ Mujeres	145
	Cochabamba, La Paz	▪ Hombres	157
▪ Activo:	156,56 mill. \$us	▪ Con capacidades diferentes	2
▪ Prestatarios:	13.988 personas	▪ Capacitación	
▪ Pobreza (NBI) /Santa Cruz	28,3%	▪ Mujeres	145
▪ No. Prestatarios con diferimiento	3.569	▪ Hombres	157
▪ Beneficiarios cartera Reprogramada	3.663	▪ Personal	
▪ Refinanciada	7.232	▪ Promocionado	16
		▪ Rotado	51
		▪ Desvinculado	42
		▪ Crecimiento	7,09%
		▪ Actividad	Si
		▪ Pro-ambiental	

APROXIMACIÓN A ODS:



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 PPC Smart Campaign

Principales Conclusiones

Entorno en recuperación con políticas de enfoque social: conjuntamente el ritmo de avance de la economía en general, después del estancamiento generado por la pandemia, la Cooperativa gestionó la cartera de créditos en el marco de las disposiciones de alivio a los prestatarios emitidas por las autoridades, mediante las reprogramaciones y refinanciamientos de créditos. Estas medidas permitieron mantener la inclusión financiera de los prestatarios afectados por la crisis sanitaria y, por otra parte, reimpulsar la productividad del sector microempresarial y comercial que atiende además de las familias clientes vía créditos de consumo y para vivienda. Realiza esfuerzos para abarcar zonas desatendidas en áreas rurales. Asimismo, mantiene sus servicios de pago de los bonos sociales dispuestos por el gobierno en las localidades donde opera.

Perfil financiero: CSM se desenvuelve en el eje de desarrollo nacional además de en Tarija y Chuquisaca, en segmentos altamente competitivos frente a entidades con mayor tamaño y gama de servicios. Dadas las condiciones económicas y el mercado en lenta recuperación, presenta un perfil financiero sano, con resultados positivos en términos de crecimiento del total activo, niveles de rentabilidad y su efecto en el CAP que es del 14,14% mayor que la norma. También presenta mayor liquidez en relación al promedio del sector cooperativo. La cartera diferida afecta la calidad productiva del activo, tiene mora levemente superior respecto a su sector. La cartera reprogramada mantiene una tendencia creciente debido a la aplicación de los lineamientos de alivio financiero por impacto de la pandemia (reprogramaciones y refinanciamientos). La calificación de riesgo es BBB1 con perspectiva estable.

Función social: al igual que las cooperativas del sistema, CSM se creó para resolver las necesidades de carácter social y económicas de sus socios. Los principios solidarios y de ayuda mutua, apuntalan el desarrollo integral de sus socios y clientes y, consecuentemente, los objetivos de la función social establecidos en la LSF-393. Las operaciones de ahorro y crédito que brinda la Cooperativa a sectores de medianos a bajos ingresos, así como la educación cooperativa y financiera son un importante accionar para superar los factores de pobreza. Bajo el principio de libre adhesión combate la exclusión social y es destacable la práctica democrática que, bajo el principio de un socio un voto, independientemente del monto de aporte en el capital, facilita su participación.

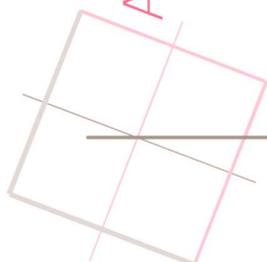
Compromiso Social: El compromiso misional, abarca los ámbitos económico, social y ambiental. Según expone en su plan estratégico, la Cooperativa expresa que "...no basta con otorgar el crédito, sino debe articular todos los componentes que ayuden a los socios y a la comunidad en general, a tener una mayor capacidad de gestión y una estructura que les permita ser incluidos financieramente.". Es de relevancia su enfoque a lo popular, lo que deja ver el amplio alcance que pretende para llegar a personas de ingresos medios hasta bajos y, asimismo, a la micro y pequeña empresa en áreas urbanas y rurales. La Cooperativa rinde cuentas al regulador mediante los reportes de RSE y de Función Social, mostrando indicadores en continua mejora. Aplica y materializa su compromiso social constituyendo fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad, de acuerdo con la Ley de Cooperativas Nro.356. Bajo un enfoque de sostenibilidad, en forma general, CSM también tiene aproximaciones a 6 de los 17 ODS.

Responsabilidad hacia Empleados basada en lineamientos legales: CSM realizó ajustes a la estructura administrativa de la cooperativa, conforme a políticas y procedimientos que exige la coyuntura y la LGT. Establece condiciones de equidad con el personal. Promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación. No realizan estudio de Clima Laboral. Cuidan la salud de los funcionarios implementando el trabajo híbrido a distancia y presencial. Cuenta con el Comité de Higiene y Seguridad Laboral. Realizan evaluaciones anuales de desempeño del personal. Se promueve la capacitación al personal, con el principal objetivo de mejorar atención con calidad y calidez. El 2021, se cumplió en un 89% el plan de capacitación al personal.

Cumplimiento básico de responsabilidad con Clientes: CSM, realiza importantes esfuerzos para fomentar la inclusión financiera, a partir de un estricto cumplimiento de las disposiciones legales tanto técnico económicas, sociales y ambientales que velan por los derechos de los consumidores financieros, no ha recibido observaciones al respecto durante la gestión. También promueve la inclusión a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez y sin ningún tipo de discriminación. Inició el 2021 la transformación digital de sus operaciones, con el desafío de acompañar a sus clientes (de sectores con baja alfabetización digital) en áreas urbanas y rurales. Cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente. Siguen los resultados de los estudios de satisfacción de ASFI y los resultados de sondeo de opinión realizado por la Calificadora. Cuentan con Puntos de Reclamo y buzones de sugerencias en todas sus agencias.



Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

La gestión 2021 se presentó con importantes desafíos relacionados con la necesidad de regenerar las fuentes de empleo y cubrir los costos sociales de la pandemia. Los diferentes análisis de organismos internacionales señalan que la recuperación se dio en diferente magnitud dependiendo de las regiones y características propias de las políticas implementadas en cada país, sin embargo en todos los casos se destaca la efectividad del accionar contra el Covid-19 y sus variantes, es decir recuperar o mantener la buena salud de su población, respecto a la recuperación económica.

En relación con el crecimiento mundial el FMI ha establecido en 5,9% para el 2021 y para las economías emergentes y en desarrollo 6,9%. En América del Sur terminó el 2021 con 6,5% de crecimiento debido a la ralentización en el Brasil, aunque economías como las de Perú y Chile superaron el 10% por el incremento de precios de las materias primas.

En el caso de Bolivia el Informe del Ministerio de Economía y Finanzas (12.05.22) señala que después de "...la fuerte recesión económica de la gestión 2020, el crecimiento de la economía boliviana llegó a 6,1%, superando las expectativas iniciales planteadas por organismos internacionales. Este resultado se debió a las políticas de atención a la pandemia y al amplio conjunto de políticas económicas destinadas a la reconstrucción de la economía". En general la economía nacional tuvo una recuperación el año 2021 por el levantamiento de las restricciones que frenaron en gran parte la actividad económica de distintos sectores. El informe del Instituto Nacional de Bolivia (INE), expone que la tasa de crecimiento se explica por la variación positiva de la producción de sectores como: Minerales Metálicos y no Metálicos (37,68%), Transporte y Almacenamiento (21,80%), Construcción (17,89%), principalmente.

Entre otros de los indicadores relevantes del 2021 señala que la inflación se situó en 0,9%, siendo la más baja de la región. La política cambiaria se enfocó en mantener estable el tipo de cambio y neutralizar las presiones inflacionarias.

Entre las medidas sociales se continuó con las transferencias a la población mediante el Bono contra el Hambre, el Bono Juancito Pinto, Bono Juana Azurduy y Renta Dignidad. Se redujo la tasa de desempleo abierto urbano anual a 5,2%, de 8,4% en 2020.

A diciembre de 2021, las Reservas Internacionales Netas (RIN), presentaron un saldo de \$us 4.753 millones, monto que cubre seis meses de importaciones de bienes y servicios, aunque presentan un decrecimiento durante los últimos años. La balanza comercial presenta un superávit y las remesas familiares continuaron aportando de forma positiva a la cuenta corriente.

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

A diciembre de 2021 el sistema financiero y específicamente el de intermediación financiera mantienen sus operaciones en el marco de la Ley de Servicios Financieros Nro.393 que dispone que el Estado cumple el rol de Rector del Sistema Financiero para definir y ejecutar políticas financieras destinadas a fomentar el ahorro, la inversión productiva, promover la inclusión

financiera y preservar la estabilidad financiera. Para ese efecto la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a través de la emisión de normas y la consiguiente supervisión de su cumplimiento, controla la evolución del sector.

La Ley de Cooperativas del 2013 rige la constitución y organización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, bajo esta ley mantienen esencialmente su carácter social bajo los principios democráticos, solidarios y de ayuda mutua que profesa el cooperativismo.

2.1 Entorno Normativo

Las directrices de la ASFI orientan las operaciones de las entidades de intermediación financiera (EIF), impulsando el crédito al sector productivo mediante límites de obligatorio cumplimiento en cartera de créditos (que no aplican a las Cooperativas de Ahorro y Crédito) y, asimismo, con límites a las tasas de interés al crédito productivo y para vivienda social.

En el plano social, la autoridad reguladora, ha definido indicadores para orientar el accionar de las entidades bajo criterios de responsabilidad social empresarial y, asimismo, para medir la contribución al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población

Las entidades financieras, a diferencia del resto de empresas, desde el año 2012 deben cumplir con una Alícuota Adicional del Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas - AA-IUE Financiero con 12.5%, a las entidades financieras que excedan el trece por ciento (13%) del Coeficiente de Rentabilidad respecto del patrimonio neto y que en marzo del 2017 se modifica el Artículo 51 de la Ley de Impuestos, señalando que cuando el coeficiente de rentabilidad respecto del patrimonio de las entidades de intermediación financiera, reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, exceda el seis por ciento (6%), las utilidades netas imponibles de estas entidades estarán gravadas con una alícuota adicional al Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas del veinticinco por ciento (25%).

Durante la gestión 2020 la Autoridad de Supervisión reglamentó el diferimiento del pago de cuotas de crédito (Leyes N° 1294 de 1 de abril de 2020 y N° 1319 de 25 de agosto de 2020) y los procedimientos para la reprogramación y refinanciamiento de la cartera diferida según DS N° 4409 del 2 de diciembre de 2020 y lo dispuesto por la ASFI en la Circular 669/2021 de 14 de enero de 2021. Acorde con la data del ente supervisor la cartera diferida, pasó de Bs 20.059 millones en 2020 a Bs 11.862 millones en 2021 (disminución de 41%).

2.2 Entorno Sector Financiero

De acuerdo con el análisis del sistema financiero, realizado por la ASFI, las principales variables del sistema financiero nacional en la gestión 2021 continuaron con un comportamiento favorable para la economía boliviana.

Según informa la ASFI, de la evolución de las EIF el año 2021 se destaca la siguiente data:

- En general registraron Bs 308.067 millones en activos totales, Bs 20.082 millones (7%) más que la gestión pasada.

- Los depósitos del Sistema de Intermediación Financiera, compuesto por 64 entidades (se agregan 6 CAC en 2021), alcanzaron a Bs 211.084 millones (6,9% más que hace un año), mientras que la cartera de créditos se ubicó en Bs 199.380 millones, mayor en Bs 7.883 millones (4,1% decrecimiento) con relación a similar periodo de 2020.
- Los índices de profundización financiera bajaron respecto al 2020, en depósitos del 78% a 76% y en cartera de créditos 76% a 71% al 2021.
- La mora de cartera de créditos alcanzó 1,6%; mientras que las provisiones duplicaron este saldo en 209%.
- La liquidez (disponibilidades más inversiones temporarias/depósitos de corto plazo) fue de 62,5%, lo que muestra adecuada capacidad para cubrir obligaciones de corto plazo.
- El CAP se situó en 12,9%, mayor al mínimo legal en 2.9%.
- Las utilidades por un valor de Bs 1.541 millones fueron mayores en 60,5% respecto a registros del 2020 (ROA 0.5% y ROE 7%).
- El informe del BCB respecto a los indicadores de acceso al sistema de intermediación financiera identifica una recuperación después de la menor dinámica del crecimiento por efecto de la pandemia en 2020, de forma que el 2021 las cuentas de depósitos aumentaron 8,3% y el número de prestatario 6,1%. Asimismo, los Puntos de Atención Financiera (PAF) subieron en 5,8%.

En general, según la Autoridad Monetaria, durante la gestión 2021, el sistema de pagos nacional operó de forma segura y fluida en un entorno de interconexión e interoperabilidad, lo cual permitió el procesamiento de las transacciones electrónicas de la economía en un escenario de recuperación de la actividad económica.

2.3 Entorno Sistema de Cooperativas

El tamaño del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) son 36 respecto al total de entidades de intermediación financiera al 31 de diciembre de 2021 que son 64, puede dimensionarse según las cifras siguientes:

- Del total de activos del Sistema equivalentes a Bs 308.067 millones las CAC representan el 3,1% con Bs 9.466 millones, participación porcentual que se mantiene respecto al 2020.
- De los depósitos del público que alcanzaron a Bs 211.084 millones en el Sistema, las CAC representan el 3,2% con Bs 6.657 millones. El indicador de liquidez de las CAC es de 73,1% el mayor del sistema que es de 62,5%.
- La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera suma Bs 199.380 millones al 31 de diciembre de 2021, correspondiendo a las CAC el 3,4% con Bs 6.698 millones. La mora de la cartera del sistema de intermediación representó el 1,56% de la cartera total y el índice de mora alcanzó a 2,5% en las CAC.
- El patrimonio en el sistema asciende a Bs 22.956 millones con un CAP de 12,9%, el nivel de CAP en las CAC es de 19,3%.

- De las utilidades totales del Sistema que alcanzaron a Bs 1.541 millones, corresponden el 2,1% con Bs 32 millones a las CAC.

2.4 Entorno sobre Inclusión Financiera

La Función Social del sistema financiero se traduce en criterios de inclusión financiera que implica que los servicios financieros deben ser accesibles, utilizados y generar satisfacción por su calidad y calidez.

Al respecto la ASFI ha publicado que los puntos de atención financiera (PAF) incrementaron de 7.276 en 2020 a 7.573 en 2021; de este último dato, 6.628 están en área urbana y 945 en la rural.

Respecto al uso de servicios financieros medido por el número de tarjetas de débito y crédito respecto a la PEA, presenta resultados de 100% y 3,1% respectivamente.

Respecto al nivel de satisfacción de los consumidores financieros aún no se cuentan con resultados oficiales publicados por la ASFI, manteniéndose la misma información en la publicación "Reporte de Inclusión Financiera a marzo del 2022" donde se muestra que en una escala que va del 0 al 10, el Índice de Satisfacción 2020 fue en promedio 5,99 inferior que en 2019 que fue de 8,22 disminución que se explica por los negativos efectos de la pandemia sobre la atención al público.

3. Perfil de la Entidad

3.1 Perfil general de la entidad

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres” SRL (CSM) es una asociación económica y social de responsabilidad limitada, de fondo social y número de asociados variable e ilimitado, pretende la sostenibilidad empresarial en armonía con el entorno.

Brinda sus servicios a clientes que son comerciantes, transportistas y del sector productivo individuales y/o que conforman parte de pequeñas y micro empresas, asimismo, a las familias y jubilados y, a la población en general, prestando sus servicios de créditos para el comercio y productivos, para vivienda y consumo; además de captaciones de ahorro, servicios de pago y cobranza en forma presencial y por medios digitales. Desarrolla su tecnología en los segmentos de ingresos medios a bajos con un claro conocimiento de las necesidades y expectativas en las diferentes localidades donde opera generando inclusión de dichos sectores al sistema financiero.

Cuenta con procesos y procedimientos enfocados a la eficiencia del servicio con calidad y calidez, en la gestión 2021 se dio continuidad al tratamiento y consideración caso por caso de aquellas operaciones crediticias diferidas y que posteriormente fueron objeto de reprogramación y/o refinanciamiento. Se incorporaron servicios digitales que, previa capacitación de los consumidores financieros, facilitaron las operaciones generándoles ahorros en tiempo y costos. Contando con un plan progresivo de mejoras basado en un diagnóstico del grado de digitalización de sus operaciones.

CSM cuenta con una planta de personal, alta gerencia y consejeros que practican los principios cooperativos y, consecuentemente, es parte de su naturaleza buscar formas de eliminar la pobreza, así como la exclusión social y económica de la población a la que brinda servicios. Con esa base CSM muestra un importante acercamiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que buscan dicha transformación social, destacándose las aproximaciones a 6 de 17 ODS, según anexo 3.

CSM va construyendo una presencia nacional con oficinas en el eje central Santa Cruz, Cochabamba y La Paz además de Tarija y Chuquisaca. Cuenta con 6 sucursales en Camiri, Yacuiba, Monteagudo, San Ignacio de Velasco, Cochabamba y La Paz. Cuenta con 8 agencias urbanas, 3 agencias rurales y 4 oficinas externas, donde se incluye el AU-TOCOOP con servicios a clientes en sus vehículos. Asimismo, cuenta con una red de 19 cajeros automáticos propios.

Cooperativa San Martín de Porres

Agencia	Departamento	Localidad	Tipo	Nivel de Bancarización
Oficina Central	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Sucursal San Ignacio de Velasco	Santa Cruz	San Ignacio	Rural	A
Sucursal Camiri	Santa Cruz	Camiri	Rural	A
Sucursal Monteagudo	Chuquisaca	Monteagudo	Rural	A
Sucursal Yacuiba	Tarija	Yacuiba	Rural	A
Sucursal Cochabamba	Cochabamba	Cochabamba	Urbana	A
Sucursal La Paz	La Paz	La Paz	Urbana	A
Agencia La Ramada	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Agencia Mutualista	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Agencia 7 Calles	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Agencia Alto San Pedro	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Agencia Plan 3000	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Agencia Abasto	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Agencia Los Pozos	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Agencia Roboré	Santa Cruz	Roboré	Rural	M
Agencia Montero	Santa Cruz	Montero	Rural	A
Agencia San José de Chiquitos	Santa Cruz	San José de Chiquitos	Rural	A
Agencia Pampa de la Isla	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Oficina Externa Puerto Suárez	Santa Cruz	Puerto Suarez	Rural	A
Agencia Villamontes	Tarija	Villamontes	Urbana	A
Agencia Mercado Campesino	Tarija	Tarija	Urbana	A
Oficina Externa Busch	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Oficina Externa Montero	Santa Cruz	Montero	Rural	A

Fuente: ASFI

Respecto al número de personal por PAF, en el siguiente cuadro se observa que la Cooperativa tiene 40 PAF a nivel nacional, 4 menos que el 2020, 78 personas contratadas a tiempo completo para atención en cajas y en total tiene 302 funcionarios.

Durante el 2021, se cerró la agencia urbana Los Pozos, la agencia rural Mercado Campesino. Asimismo, se apertura una Oficina Externa en la ciudad de Cochabamba ubicada en el interior de la Honorable Alcaldía Municipal de la ciudad de Cochabamba.

Cooperativa San Martín de Porres

Puntos de Atención Financiera por Tipo	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Oficina Central	1	17	120
Sucursales	6	21	70
Agencias Fijas	11	36	107
Agencias Móviles	0	0	0
Cajeros Automáticos	19	0	0
Oficinas Externas	3	4	5
Oficinas Feriales	0	0	0
Otros PAF	0	0	0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

Tiene presencia con PAFs en 12 municipios de los departamentos de Santa Cruz, Tarija, Chuquisaca, Cochabamba y La Paz.

Cooperativa San Martín de Porres

Municipios con PAFs	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Municipio 1 ANDRES IBAÑEZ	16	41	189
Municipio 2 MONTERO	4	6	16
Municipio 3 SAN JOSE DE CHIQUITOS	2	2	7
Municipio 4 ROBORE	2	3	8
Municipio 5 PUERTO SUAREZ	1	2	3
Municipio 6 CAMIRI	2	6	14
Municipio 7 SAN IGNACIO DE VELASCO	2	3	9
Municipio 8 COCHABAMBA	3	5	15
Municipio 9 YACUIBA	2	4	16
Municipio 10 VILLAMONTES	2	2	8
Municipio 11 MONTEAGUDO	2	2	7
Municipio 12 LA PAZ	2	2	10

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

A nivel de productos de crédito el principal es el microcrédito, luego está el de consumo, vivienda y créditos de convenio. Los productos de captación incluyen cajas de ahorro, DPFs y cuentas corrientes. Adicionalmente cuenta con servicios de pagos, cobranza, giros, cambio de moneda entre otros. En cuanto a la banca electrónica se implementaron medidas que permitieron la masificación de este servicio, de tener 180 usuarios registrados al 31 de diciembre de 2019, alcanzaron a 6,335 usuarios al 31 de diciembre de 2020 y al 31 de diciembre del 2021 llegan a tener 12.701 usuarios. Para apoyar este crecimiento la Cooperativa elaboró un folleto denominado Guía Práctica No 1 y No 2 que explica de forma sencilla y simple los pasos a seguir para operar todos los servicios digitales que ofrece la institución.

El 2021 fue un año de impulso de los servicios digitales de la Cooperativa que implementó el servicio de nuevos canales digitales como: Aperturas de cuentas on line, bloqueo de tarjetas de débito on line, ampliación de límites de retiros de tarjeta, habilitación de la banca móvil en línea, cobro y pagos vía QR, solicitudes de préstamos on line, lo indicado bajo contrato con la empresa Bankingly, quien a través de la plataforma de Digiventure efectúa el registro para apertura de cuentas y solicitudes de préstamo on-line.

3.2 Perfil financiero de la entidad

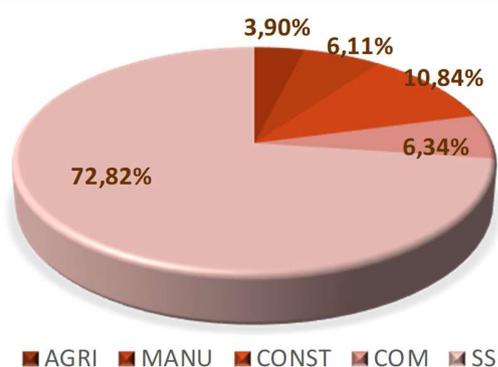
CSM logró resultados positivos en términos de crecimiento del total activo, niveles de rentabilidad y su efecto en la solidez patrimonial. Microfinanza Ratings mantiene la calificación BBB1 con perspectiva estable, lo que implica suficiente calidad de crédito y muestra que cuenta con una gestión de riesgos adecuada en relación con el segmento de mercado y entorno que afronta.

El 2021 continúa siendo un año atípico por los efectos negativos de la pandemia, no se pudieron realizar colocaciones de cartera de manera regular. Durante el 2021 la cartera de créditos de la Cooperativa disminuye levemente, debido a que paulatinamente se está restableciendo las actividades económicas durante la Pandemia del Coronavirus Covid 19.

Durante el 2021, la cartera bruta disminuye en 0,57% respecto al 2020, sin embargo, es importante destacar que la variación negativa de la cartera de la Cooperativa es levemente inferior al promedio de todas las cooperativas del sistema.

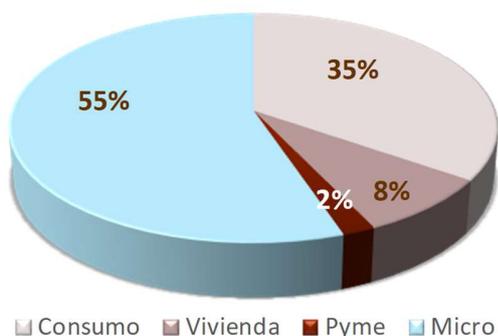
La cartera de créditos disminuyó respecto al 2020 de 111 millones de \$us a 110 millones, la disminución de cartera de CSM fue menor al promedio del sistema cooperativo porque a partir del mes de junio se empezó a reactivar el otorgamiento de créditos adecuados al perfil de riesgo de sus clientes en la nueva realidad. Durante el 2021, se actualizó el manual de créditos, y se amplió la vigencia de las políticas normas y procedimientos especiales de colocación de créditos.

CSM Cartera por Destino de Crédito



Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

CSM: Cartera por Tipo del Crédito



Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

Durante la gestión 2021 los diferimientos de las cuotas de crédito, las prórrogas, reprogramaciones y refinanciamientos con periodo de gracia de 180 días hizo que se disminuyan las fuentes de fondeo naturales, por tal motivo se puso en marcha planes estratégicos de captación de fondos del público y financiamientos del Banco de Desarrollo Productivo y Banco Central de Bolivia – Fondos CPVIS II.

Por destino de crédito, las actividades de servicios son las que aglutinan la mayor parte de sus operaciones.

Al 31 de diciembre de 2021, el 72,8% de cartera está en servicios, el 3,9% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 10,84% en construcción, manufactura 6,11%, 6,34% en comunicación.

Por tipo de crédito se observa una mayor concentración en microcrédito.

Al 31 de diciembre de 2021, el 55% de su cartera está en microcrédito, el 35% en créditos de consumo, 8% en vivienda y el 2% en PYME.

CSM cuenta con una importante red de agencias, a través de la cual genera ingresos no financieros importantes, lo que la distingue de la mayoría de sus pares y diversificando sus canales de ingresos.

Con relación al CAP a diciembre de 2021 es de 14,14% menor al promedio del sistema cooperativo que se encuentran en 19,34%, aunque suficientemente mayor que el mínimo regulatorio de 10%, indicador que también muestra la solvencia de la entidad.

La capacidad de la entidad para acceder a recursos de capital ante eventos de riesgo es aún limitada, al igual que el resto de cooperativas, depende de los certificados de aportación que anualmente deben constituir sus socios en montos menores (alrededor de Bs100) aspecto que dificulta un rápido proceso de capitalización, principalmente dependen de la capitalización de utilidades de cada gestión.

Como se observa en el cuadro siguiente, la rentabilidad presenta una mejor posición respecto al promedio del sistema cooperativo, debido a que el 2021 la Cooperativa logra una utilidad superior a \$us 761 millones.

INDICADORES	Descripción	CSM	Sistema Coop.	Sistema Banca (múltiple)
Solvencia	Patrimonio/Activo	10,77%	14,99%	6,66%
	Coeficiente de Adecuación Patrimonial	14,14%	19,34%	11,99%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp. / Oblig.a Corto Plazo	82,15%	72,87%	59,83%
Mora	Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera	3,03%	2,47%	1,49%
	Cartera Vigente Total/Cartera	96,97%	97,53%	98,51%
Rentabilidad	ROE	4,65%	2,58%	8,17%
	ROA	0,50%	0,35%	0,51%
Eficiencia	Gastos de Administración / (Activo + Contingente)	-5,98%	-6,06%	-2,65%
Composición pasivo	Oblig.con el Público / Pasivo + Patrimonio	71,39%	71,39%	68,58%
	Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	666	624	961

Fuente: Información financiera ASFI.

También cuenta con un nivel mayor de liquidez comparado con sus similares en el sistema cooperativo y por encima del sistema bancario. La Cooperativa fondea más del 70% de sus activos mediante obligaciones con el público, siendo el plazo de sus captaciones mayor que el del resto del sistema cooperativo, lo cual muestra buen nivel de confianza de sus depositantes.

El índice de mora disminuye de 3,66% el 2020 a 3,03% el 2021 aunque no es mejor que el resto de las cooperativas. La cartera reprogramada mantiene una tendencia creciente y su representatividad en la cartera bruta es elevada, esto debido a la aplicación de los lineamientos de alivio financiero por impacto de la pandemia (reprogramaciones y refinanciamientos).

El indicador de eficiencia 5,98% está mejor que el promedio del sistema cooperativo, aunque mayor comparado con el sistema bancario debido a un mayor volumen de créditos que se deben administrar en el segmento de mercado de las cooperativas.

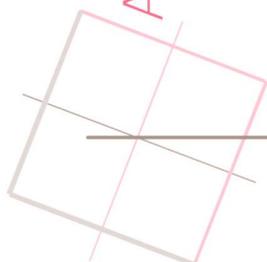
La entidad señala que se hizo una revisión pormenorizada de los gastos de administración, debido a la presión que se tenía por el menor flujo de efectivo dada la situación coyuntural socioeconómica que atravesó el país, durante las últimas dos gestiones. La entidad tuvo que realizar ajustes, readecuar y reestructurar procesos operativos, tendientes a ajustar la estructura administrativa de la cooperativa, aplicando políticas y procedimientos acordes a la realidad socioeconómica de la entidad.

Considerando las áreas de análisis del perfil financiero de la Cooperativa, respecto a sus pares, se generan las siguientes conclusiones:

<p>AMBIENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor control del entorno de crisis sanitaria, presenta lenta recuperación de las variables macro económicas. • Se advierten nuevos riesgos por disminución de los ingresos por venta del gas y por el cambio climático. • Entorno normativo se mantiene orientación a la función social, en consonancia con los principios del sistema Cooperativo.
<p>LIQUIDEZ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor liquidez en relación al promedio del sector cooperativo. Alta competencia en el mercado de captaciones e incertidumbre sobre devolución oportuna de los deudores. • La principal fuente de fondeo son las captaciones del público con plazos de permanencia de depósitos menores a la banca.
<p>POTENCIAL DE RETORNO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad mayor que la de sus pares cooperativas. • Niveles de gasto administrativo relativamente menor al promedio de las cooperativas. • Afectado por elevación de tasas de captación.
<p>ACTIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento del total activo respecto al 2021. • Cartera en mora y cartera diferida afecta la calidad productiva del activo.
<p>CAPITAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel del CAP por encima de la norma con margen para expansión aunque menor que el promedio del sistema cooperativo.
<p>ADMINISTRACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de eficiencia levemente mejor al promedio del sistema cooperativo. • Cumple los lineamientos regulatorios. • Aplica indicadores de sostenibilidad en el uso de recursos como el agua, energía, etc.



Gestión Social y Compromiso con la Sociedad



4. Compromiso Social

4.1 Misión y Visión

La Cooperativa San Martín de Porres (CSM) se halla ejecutando el Plan Estratégico 2020-2022 el cual, para la gestión 2021, ameritó consideraciones y ajustes ineludibles por efecto de la crisis sanitaria sobre el desenvolvimiento económico del país y del marco regulatorio sobre el sistema financiero. El cumplimiento de dicho marco regulatorio que, en esencia fue orientado con criterios de flexibilidad para el necesario alivio a los prestatarios del sistema, muestra que la Cooperativa ha mantenido su vocación y principios solidarios que le dieron origen y es consecuente con los principales lineamientos establecidos como función social para las entidades en la LSF 393.

La cooperativa reporta el cumplimiento de las disposiciones sobre función social en forma anual presentando el informe anual de Balance Social establecido por la Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI) y la calificación del desempeño social.

La cooperativa mantiene sus operaciones en cinco departamentos del país, con la casa matriz en Santa Cruz y oficinas en Cochabamba, Chuquisaca, Tarija y La Paz, brindando servicios financieros en agencias distribuidas en zonas urbanas, periurbanas y áreas rurales.

El compromiso de la cooperativa se refleja en su misión y visión cuya declaración es la siguiente:

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.”

El compromiso formulado, abarca los ámbitos económico, social y ambiental. Según exponen en su plan estratégico, la Cooperativa expresa que “...no basta con otorgar el crédito, sino debe articular todos los componentes que ayuden a los socios y a la comunidad en general, a tener una mayor capacidad de gestión y una estructura que les permita ser incluidos financieramente con compromiso social.” Un concepto de relevancia es el enfoque popular, que deja ver el amplio alcance que pretende para llegar a personas de ingresos medios hasta bajos y, asimismo, a la micro y pequeña empresa.

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.”

La filosofía institucional de CSM está enfocada en los valores y principios cooperativistas¹ los que por naturaleza son de carácter social. Sus servicios, por tanto, están enfocados a satisfacer las necesidades de sus socios, consumidores financieros y sus grupos de interés, con calidad y calidez.

Acorde con lo expresado en su visión, la cooperativa participa lealmente frente a sus competidores en las distintas localidades donde presta sus servicios, puesto que pretende la competitividad mediante la aplicación de medios técnicos y así lograr su sostenibilidad en un desafiante mercado; previendo por el armónico relacionamiento con el medio ambiente según las regiones donde presta sus servicios.

Se destaca que la Cooperativa compromete “especial atención para obtener resultados a largo plazo” mediante la mejora continua de sus procesos, para dicho efecto los ha clasificado en tres tipos: a. Procesos de innovación, b. Procesos operativos y c. Procesos de post-venta.

Los objetivos estratégicos enfocados a la RSE cuyo logro materializa su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, son:

Para la sostenibilidad empresarial:

- Desarrollar el objetivo social que tiene la cooperativa.
- Incorporar al pensamiento estratégico y a la gestión, el compromiso con el medio ambiente y la naturaleza

Respecto a la responsabilidad social empresarial plantean:

- La Cooperativa desarrollará sus operaciones en armonía con una posición permanente de responsabilidad social con el ser humano y con la naturaleza.
- La RSE se hará visible en sus políticas y en sus ejecuciones, a través de un balance paralelo a los estados financieros de la cooperativa

Las condiciones macro en la gestión 2021, aunque no presentaron las mejoras esperadas, permitieron mediante la superación paulatina de la situación sanitaria del país, ciertos signos de mejora en la economía de las familias y del segmento de micro prestatarios, lo que se tradujo en el cumplimiento de los objetivos citados precedentemente acorde con los resultados del seguimiento que anualmente realiza la entidad. Estos sectores que constituyen los clientes de la cooperativa acudieron por reprogramaciones y también por nuevos préstamos a la entidad, especialmente para recuperar lo perdido producto de la inactividad de la gestión pasada. Adicionalmente, la reducción de ingresos por el IDH que están ligados a los precios de los hidrocarburos y de los niveles de venta de gas, no favoreció la reactivación esperada.

El seguimiento y difusión de la información resultante de los controles a lo planificado en reuniones estratégicas periódicas constituye una práctica de alta importancia para la transparencia, coordinación y colaboración entre áreas.

¹ La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) detalla los ocho principios, estos están registrados en el recuadro de valores y principios de este documento.

Las principales líneas de negocio de la cooperativa se orientan al microcrédito, créditos de consumo, vivienda y CredPymes, por otra parte, también realiza cobros o pagos de los servicios (luz, agua, telefonía, gas e impuestos), de bonos y de planillas salariales para empresas pequeñas.

La Cooperativa ha declarado a partir de la gestión 2021 como un período para “Proteger la Estabilidad y Sostenibilidad de la Cooperativa San Martín de Porres RL” frente a un escenario económico, político y de salud altamente retadores.

4.2 Valores

El Código de Ética se ha mantenido desde la gestión 2020 y rigen en la entidad los valores y principios siguientes:

VALORES DEL CÓDIGO DE ETICA	PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO NACIONAL	PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO INTERNACIONAL
a. Dignidad	a. Solidaridad	a. Asociación voluntaria
b. Respeto	b. Igualdad	b. Gestión democrática
c. Justicia	c. Reciprocidad	c. Participación Económica
d. Honestidad	d. Equidad en la distribución	d. Autonomía e Independencia
e. Transparencia	e. Finalidad Social	e. Educación, Capacitación e Información
f. Confraternidad	f. No lucro de los Socios	f. Integración solidaria entre Cooperativas
		g. Interés por la colectividad
		h. Igualdad

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres R.L.

Además de los valores, los principios de la doctrina cooperativa, facilitan prestar servicios con criterios de inclusión y finalidad social en forma prioritaria respecto al lucro.

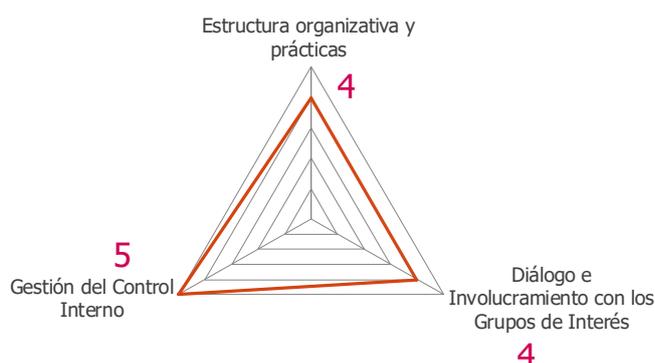
Los casos de controversias o denuncias de orden ético, se sujetan al procedimiento sancionatorio a Consejeros, Funcionarios y Socios, contenido en las Políticas de Gobernabilidad de la Cooperativa y deberán ser tratadas por el “Tribunal de Honor” que orienta y define acerca del tratamiento y los grados de faltas y sanciones, según disposiciones del Código de Ética y normas de Gobierno Corporativo.

La misión y visión es de amplia difusión mediante la página web institucional, medio virtual que ha mejorado progresivamente en su contenido, brindando transparencia a los grupos de interés. La misión y visión no fueron publicadas en la memoria anual. Durante la gestión no se dieron cursos de capacitación o formación específica sobre el Código de Ética.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto al compromiso con los valores sociales, a través de su misión, visión y valores el siguiente nivel:

- 5 Además de lo anterior, el código de conducta de la organización prevé la participación del personal, de los principales grupos de interés en su revisión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo en la organización. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de responsabilidad social empresarial relacionados con su entorno específico.
 - 4 La organización posee un código de conducta adaptado al contexto local, y capacita al personal para promover que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes / comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de carácter social y ambiental relacionados con su entorno específico.
 - 3 Los valores y principios de la organización existen en documento formal, que cuenta con proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una persona o área responsable. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y algunos aspectos de carácter social.
 - 2 Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, aunque están levemente incorporados en los procesos de trabajo. La misión y visión están orientadas al área económica y de mercado.
 - 1 No han considerado compromisos de carácter social y/o declaraciones que hagan referencia a aspectos de orden social y/o ambiental.
-

5. Gobierno Corporativo



5.1 Respeto a disposiciones y prácticas de gobierno de la entidad

La entidad cuenta con el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y el Código de Ética. En la gestión efectuaron, a solicitud de ASFI, correcciones al Estatuto, las cuales previa aprobación en asamblea General Extraordinaria de Socios (12.10.2021) se remitió a dicha Autoridad, encontrándose en trámite la no objeción respectiva.

Participación y Composición

Cumpliendo la Ley General de Cooperativas N° 356 de 11 de abril del 2013 y sus respectivos estatutos, los directivos son elegidos mediante el voto individual de los socios/as, bajo el principio de un socio un voto, diferencia social relevante frente a la práctica de las sociedades anónimas. Aplican, por tanto, un modelo democrático de gobierno que sobrepone la participación de los socios, respecto al valor monetario de sus certificados de participación.

En la gestión 2021 se incrementó levemente el número de socios con un número de 47.813 socias mujeres y 51.084 socios, entre activos y pasivos. Se celebraron Asambleas Generales en la gestión 2021 en dos oportunidades.

Los roles y responsabilidades de los órganos de gobierno están debidamente definidos en el Código de Gobierno Corporativo. En la estructura organizativa el Consejo de Administración se concentra en la gestión estratégica y la ejecución de lo planificado está a cargo de la alta gerencia de esta forma se previene cualquier forma de injerencia. El Consejo de Vigilancia, con el apoyo operativo de la unidad de auditoría interna está a cargo del control independiente.

La composición del Consejo de Administración cuenta con siete miembros: dos abogados entre ellos una dama es la presidente, dos auditores financieros, dos administradores de empresas y un ingeniero comercial. En conjunto cuentan con un promedio de 20 años de experiencia profesional y 4 años promedio en las entidades financieras.

Por su parte el Consejo de Vigilancia cuenta con cinco miembros: un psicólogo como presidente, un Contador General, un Educador, un Ing. Agrónomo y una Arquitecta. Entre todos tienen experiencia de trabajo promedio de 22 años como profesionales y 3.6 años en el sector financiero.

La evaluación de desempeño de los consejos y sus miembros se efectuó bajo una metodología de autoevaluación de la Gestión de Gobierno Corporativo (gobierno y valores) logrando un 3,9/6 similar a la gestión 2020 y que les orienta a fortalecer las áreas relacionadas con desarrollo ambiental y comunitario.

La gestión de las actividades de RSE se efectúa mediante la Gerencia de Finanzas que con el apoyo del Asistente de RSE bajo su dependencia, interactúan con el resto de las áreas en función a la transversalidad de los propósitos de RSE.

Como parte de la estructura de apoyo a los consejeros, además de los comités dispuestos por la Ley General de Cooperativas que son el Comité de Educación y el Comité de Previsión y Social y Apoyo a la Colectividad, se tienen los dispuestos por el Ente Regulador, Comités de: Gobierno Corporativo, Tecnología de la Información, Cumplimiento UIF, Riesgos, Seguridad Física.

Adicionalmente, se tienen los Comités Electoral, de Créditos, de Mora y Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar y finalmente el Comité de Alta Gerencia.

El Comité Electoral es de gran relevancia para el principio democrático del cooperativismo y tiene funcionamiento ad hoc bajo un reglamento específico, garantizando el cumplimiento de los requisitos exigidos a los postulantes y la realización del evento eleccionario en forma transparente.

La alta gerencia se halla compuesta por 18 personas en los cargos desde Gerente General, Gerentes Nacionales, Subgerentes y Jefes de agencias, todos con perfil técnico profesional del área económica, administrativa, auditoría, contaduría, abogacía y sistemas. En promedio tienen 22 años de trabajo y experiencia de 13 años el sector financiero.

Transparencia

Conforme a norma y en forma semestral, la Cooperativa publica sus estados financieros en medios de prensa con alcance nacional incluyendo el dictamen de auditoría externa, de la misma manera los difunden a través de la memoria anual distribuida entre sus asociados, la cual también contiene entre los principales informes los de los Consejos de Administración y de Vigilancia, el informe de la Gerencia General y el dictamen del auditor externo.

En la página web también pueden encontrarse sus memorias anuales, los informes de calificación de riesgo y desempeño social, así como los informes sobre gobierno corporativo, entre otros.

Por otra parte, a través de los reportes estadísticos y otros informes oficiales con diferente periodicidad dirigidos a la ASFI, ésta autoridad hace pública la información y junto a la reportada por las entidades del sistema financiero permite comparar su desenvolvimiento.

En la Asamblea General de socios, anualmente efectúan la rendición de cuentas y además de exponer y explicar los resultados de la gestión, hacen conocer las observaciones de las autoridades y sus respectivas soluciones, para finalmente requerir la respectiva aprobación.

Los informes resultantes de las visitas de inspección de la ASFI facilitan la transparencia y seguimiento entre las áreas responsables de elaborar un plan de mejora en respuesta a la matriz de observaciones que entrega dicha autoridad. (matriz de observaciones del seguimiento a la Inspección ordinaria de Riesgo Operativo de la ASFI con corte al 30 de septiembre de 2020)

Asimismo, la ASFI mediante la supervisión de gabinete, les hace llegar comunicaciones y correctivos que mejoran sus sistemas de control.

Los informes de gobernabilidad requeridos por norma, así como el informe de RSE, han sido emitidos en la gestión y no reportan conflictos de interés.

La entidad cuenta con las políticas establecidas para el buen gobierno corporativo cuya relación se hace conocer en el informe de gobierno corporativo.

Los órganos de gobierno cuentan con la información y espacios físicos y virtuales adecuados para su normal desenvolvimiento y toma de decisiones.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a disposiciones y prácticas de buen gobierno corporativo el siguiente nivel:

- | | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Además de lo anterior, la alta administración (consejos y alta gerencia) incorpora criterios de orden socio ambiental en la definición y gestión del negocio y cuenta con canales para considerar y evaluar las preocupaciones, críticas y sugerencias de las partes interesadas en asuntos que las involucren, siguiendo una línea democrática desde la elección de sus autoridades. |
| 4 | Adicionalmente, también aseguran la integridad de otros informes para la toma de decisiones. Tiene políticas explícitas para promover el tratamiento adecuado al derecho de voto y tratamiento justo y equitativo a los socios, bajo un sistema democrático, con resultados monitoreados y evaluados periódicamente. |
| 3 | El consejo de administración o consultivo (o estructura similar) tiene compromisos, políticas explícitas (sg. ASFI) y mecanismos formales que aseguran la integridad de los informes financieros, priorizando la transparencia en los estados de cuentas y otras informaciones. |
| 2 | Además de actuar de acuerdo con la legislación vigente, tiene un consejo de administración o consultivo (o estructura similar) y los estados financieros son auditados por auditoría externa independiente. |
| 1 | No se tratan aspectos de gobernabilidad, aunque se presenten conflictos en la entidad. |

5.2 Diálogo e Involucramiento con los Grupos de Interés (Stakeholders)

Los principales grupos de interés que figuran en su política, elaborada en el marco de la normativa vigente, son los empleados, proveedores, competencia, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño social de la Cooperativa. Remarcan como una relación directa a los socios, clientes, empleados y proveedores.

Acorde con su política se adhieren a los principios Cooperativos, a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y a la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En su política comprometen el interés por impulsar el progreso social, cívico y económico de los pobladores, en sus áreas de influencia, por medio de acciones concretas y concertadas con las autoridades, las organizaciones que trabajan en pro del desarrollo social y las mismas comunidades.

Respecto a la competencia, la Cooperativa se desenvuelve en el mercado de mayor competitividad en Bolivia, en Santa Cruz están las principales entidades financieras compitiendo por los diferentes segmentos del mercado y, a nivel nacional, en los departamentos de La Paz, Cochabamba, Tarija y Chuquisaca.

Se basan en principios de sana competencia y cuidan que sus actividades comerciales y de publicidad tengan contenido que mejore la confianza de los consumidores financieros.

Es destacable que, en Santa Cruz, la cooperativa convoca y mantiene reuniones técnicas y de análisis de situación general con las otras cooperativas del mismo departamento.

Los clientes y socios mantienen una relación directa con personal de la cooperativa mediante la plataforma de servicios. Les brinda información por medios impresos (boletines mensuales y periódico anual) y de radio para ofertas comerciales. Asimismo, en la página web se encuentran detallados los servicios y productos que oferta la entidad por medios físicos y virtuales.

Acorde con las disposiciones normativas, cuentan con el “Punto de Reclamo” donde el cliente mediante un formulario (también disponible en su página web) puede presentar quejas por los servicios. En la gestión 2021 incrementaron a 78 los reclamos, de los cuales solo dos llegaron a ser resueltos en segunda instancia, en el plazo establecido, según la normativa vigente.

Debe remarcar que, en la gestión, producto de las actividades de orientación/capacitación mediante dos guías prácticas a los clientes, los servicios financieros virtuales han incrementado desde un centenar de usuarios a más de 10 mil usuarios.

En relación con las autoridades la Cooperativa se desenvuelve como una institución abierta y regulada con licencia desde marzo del 2000. En la gestión cumplió con los requerimientos de la ASFI respecto a la elaboración y envío de información, presentando un número de siete casos de retrasos u omisiones, menor a la gestión anterior, que implicaron multas por ese concepto.

La relación con la ASFI es continua mediante el reporte de información y la aplicación de la normativa vigente. Reciben también guías u observaciones de la supervisión realizada desde gabinete y cuando concluyen las actividades de inspección in situ.

La relación con otras autoridades del sector como son el BCB, UIF, AFSCOOP, así como otras de los distintos municipios donde se localizan sus agencias, han sido desarrolladas en el marco de las respectivas normativas y no recibieron sanciones u observaciones al respecto.

Los colaboradores incrementaron en número de 282 a 302 personas en el año y no se dieron situaciones conflictivas entre o con el personal que representen pérdidas y/o efectos negativos para la Cooperativa o que no se hayan resuelto conforme a las previsiones normativas internas.

Considerando el latente problema sanitario emergente del Covid-19 se adoptan y se hace seguimiento del cumplimiento del Protocolo de Bioseguridad cuyo amplio contenido cubre adecuadamente los riesgos respectivos.

Las adquisiciones a proveedores de servicios y productos son en su totalidad nacionales. En la gestión 2021 las compras sumaron un total de Bs 3.204.526.- monto mayor al 2020 que fue de Bs2.984.603.-

Los contratos con proveedores contienen cláusulas de reserva y confidencialidad pertinentes y en la gestión analizada no se han dado situaciones de conflictos con los mismos.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a diálogo e Involucramiento con los Grupos de Interés el siguiente nivel:

- 5 Por medio de utilización de herramientas y políticas específicas, dialoga e involucra a los grupos de interés en forma estructurada en reflexiones previas sobre sus actividades, procesos y acciones para prevenir, minimizar o eliminar los impactos socio ambientales negativos que podrá ocasionar la organización. Además de eso, una tercera parte revisa el cumplimiento del proceso de diálogo y compromiso.
- 4 Además de priorizar el diálogo constante con sus grupos de interés, adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento de los impactos socio ambientales negativos o positivos generados por sus actividades, los que sirven de base para la reorientación de políticas y/o procesos de gestión o producción.
- 3 Conoce las debilidades y atributos relacionados a los principales grupos de interés; establece mecanismos de diálogo con los grupos de interés para remediar o apalancar potenciales impactos socio ambientales generados por sus actividades.
- 2 Está consciente de la importancia del diálogo y del compromiso de los grupos de interés para el éxito del negocio y conoce los dilemas específicos y atributos de sus grupos de interés (empleados, clientes y consumidores, accionistas o inversionistas), aún no estableció canales formales de diálogo para mantener esas relaciones.
- 1 No se han tratado estos asuntos de manera que se formalicen conforme a normativa de la ASFI.

5.3 Informes y gestión del Control Interno

El Consejo de Administración define las actividades estratégicas de RSE, el Gerente Nacional de Finanzas que depende del Gerente General se encarga de cumplir y coordinar para que se cumplan las actividades en las distintas áreas y cuenta con el apoyo operativo del Asistente de RSE. Los consejeros reciben informes periódicos del avance de las actividades de RSE y también se dan a conocer mediante boletines para conocimiento de los socios.

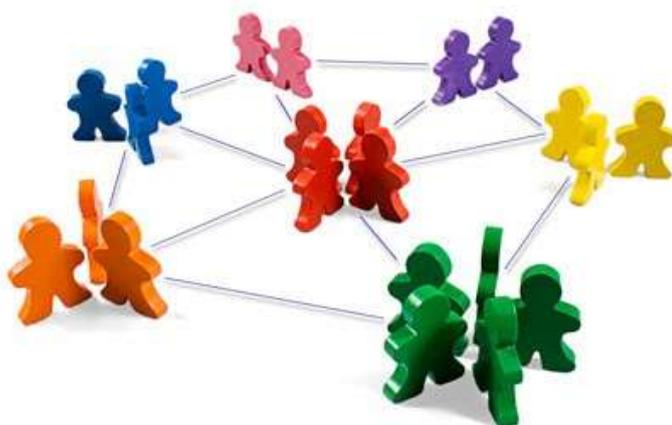
La Cooperativa mide y controla el cumplimiento de su accionar responsable con los indicadores dispuestos en la norma de RSE y de Función Social y hace públicos sus resultados. El auditor interno revisa el cumplimiento del Reglamento para contribuciones o aportes a fines sociales y no ha encontrado observaciones al respecto.

Anualmente reciben un informe de Calificación de Desempeño RSE, para la gestión 2020 se tiene el efectuado por Análisis Real Latinoamérica SRL que presenta una calificación de 3,9 sobre 5, presentando una tendencia levemente creciente.

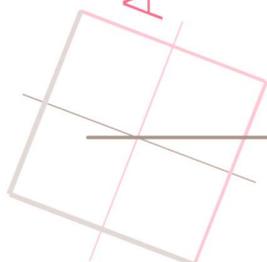
El informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión 2020 se hizo conocer a los Consejeros y Alta Gerencia para luego encargar al área responsable con las decisiones y recomendaciones consiguientes.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Informes y gestión del Control Interno el siguiente nivel:

- 5 Se planifica con base en los indicadores/datos/informaciones de desempeño de los aspectos sociales; la información es compartida con las partes interesadas, con el fin de que las mismas sean comparables, confiables, y comprensibles y se alimente con dicha información el balance social de la empresa. Estas actividades son objeto de seguimiento anual dentro el plan de la unidad respectiva y el control del cumplimiento esperado.
- 4 Cuenta con indicadores/datos/informaciones de desempeño para el monitoreo y reporte de los aspectos relacionados con la parte social, los que son utilizados en la toma de decisiones para el mejoramiento de las relaciones con los distintos grupos de interés. Estas actividades son objeto de seguimiento por parte de la unidad respectiva.
- 3 A lo anterior se adiciona que se han efectuado reportes iniciales con la información disponible en la entidad producto de revisiones periódicas a las actividades de RSE.
- 2 Está consciente de la importancia de incorporar indicadores/datos/informaciones de desempeño para monitoreo de lo relacionado con los aspectos sociales, con el fin de que las mismas sean de conocimiento de sus partes interesadas, aunque no se realizan revisiones y/o reportes a detalle de dicha información.
- 1 No se han tratado asuntos relacionados con la necesidad de hacer seguimiento y control de metas de orden social. No se realizan ejercicios de auditoría a las actividades RSE.



Responsabilidad Social con Grupos de Interés Y respeto a los DDHH y Medio Ambiente



6. Empleados



El Reglamento Interno de Trabajo, la Política de Remuneración, Política y las Normas de Rotación, el Reglamento de Contratación de Recursos Humanos, el Manual de Organización y Funciones, el Código de Ética, el Código de Conducta y el Código de Gobierno Corporativo, son políticas con las que cuenta la Cooperativa para gestionar de una forma eficiente el talento humano, todas estas políticas de manera conjunta establecen el marco de relacionamiento entre los trabajadores y la Cooperativa y el marco en el que se desarrollan los procesos de reclutamiento, selección, compensación y desarrollo de los trabajadores.

Estas políticas incluyen valores organizacionales y estándares de conducta profesional que se espera de todo el personal con todos los grupos de interés de la Cooperativa.

Considerando la situación irregular de actividades por la emergencia sanitaria y la situación coyuntural socioeconómica que atravesó el país, durante las últimas dos gestiones, CSM al igual que otras entidades financieras tuvo que realizar ajustes, readecuar y reestructurar procesos operativos, tendientes a ajustar la estructura administrativa de la cooperativa, aplicando políticas y procedimientos acordes a la nueva realidad.

6.1 Respeto y Participación con el Personal

Como se mencionó en puntos anteriores, para la elaboración del Plan Estratégico se involucra a todas las Gerencias, Subgerencias, Jefaturas y personal considerado con funciones estratégicas. El PE se difunde a todo el personal a través de correos y mediante charlas por Zoom. El área de finanzas es la responsable de hacer seguimiento al cumplimiento del Plan y su respectiva aprobación por el nivel superior y por el Directorio. Al 31 de diciembre de 2021, se logró un cumplimiento del 97,06% del PE, en cuanto a su lineamiento estratégico RSE, se logra un cumplimiento del 100%. Su lineamiento estratégico Mejoramiento Institucional logra un 100% de cumplimiento, este a su vez tiene 5 objetivos estratégicos, entre los que están fortalecer el capital humano en todas sus dimensiones, mejorar el servicio y atención al público a objeto de fidelizar y fortalecer una relación de largo plazo mediante la capacitación y desarrollo de talentos

en los recursos humanos y la creación de una cultura de atención personalizada y de satisfacción de necesidades.

Los empleados no cuentan con mecanismos formales para transmitir sus quejas y/o sugerencias para que estas sean analizadas, evaluadas y utilizadas como insumo para la mejora de sus productos, servicios y procesos.

En la encuesta realizada al personal, se observa que el 32,5% (2020: 36,1%) de los trabajadores perciben que no cuentan con canales de comunicación confidenciales para hacer conocer hechos que podrían afectar la dignidad de los funcionarios. El 48,5% (2020: 42,3%) perciben que sí cuentan y el 19% (2020: 21,6%) parcialmente.

De acuerdo a la encuesta al personal, el 70,9% (2020: 61,3%) del personal encuestado percibe que la Dirección mantiene un buen relacionamiento y un diálogo transparente con los líderes de área. El 24,6% (2020: 32%) percibe que es parcial y el 4,5% percibe que no.

La Cooperativa cuenta con un Procedimiento para denunciar contravenciones al Código de Ética.

Durante el 2021, se continuaron efectuando reuniones Gerenciales en forma semi presencial y virtual, a objeto, de evaluar el desempeño financiero de la entidad, su posición de riesgo y del grado de cumplimiento de los objetivos previstos para cada mes, además de contar con un mayor número de reuniones de la Alta Gerencia, reuniones con ejecutivos y mandos medios y del Comité de Riesgo. Además, realizaron reuniones de monitoreo mensuales entre directores y funcionarios, en estas reuniones se intercambia acerca de valores y otros criterios con los funcionarios.

Los trabajadores dentro de la Cooperativa, cuentan con una fraternidad de funcionarios, esta agrupación es de participación familiar, esto con el objeto de lograr un balance adecuado entre la vida laboral y familiar de los trabajadores, para esta fraternidad los funcionarios realizan aportes y también entran las multas por retrasos.

Respecto a actividades de confraternización entre los trabajadores, durante el 2021 no se realizaron debido a la pandemia.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a respeto y participación del personal el siguiente nivel:

- 5 Se cuenta con un canal de comunicación consolidado con los empleados, a través del cual se les informa de resultados relativos a los objetivos estratégicos pertinentes con sus labores.

Los representantes de los empleados participan en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas de orden laboral y mantienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo.

- 4 Se reúne periódicamente con los sindicatos u otras asociaciones de empleados para oír sugerencias y negociar reivindicaciones. Tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de la información general, de orden laboral y de resultados de gestión, con el objetivo de prepararlos para que apoyen en las decisiones estratégicas.

-
- 3 Con base en el cumplimiento de normativa interna permite la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo. Comparte con los empleados información general y de orden laboral. Cuenta con mecanismos para recibir posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los funcionarios.

 - 2 Se relaciona amistosamente con los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados y comparte información general sobre la empresa (historial, misión, visión, políticas, organigrama, mercados, principales aliados, clientes etc.)

 - 1 No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados ni comparte información de la entidad con los empleados
-

6.2 Respeto al Individuo

6.2.1 Valoración de la Diversidad

La Cooperativa Incluye la prohibición a cualquier tipo de discriminación en sus políticas. En línea con su estrategia inclusiva, dentro de sus valores reconoce la obligación ética de la entidad respecto a evitar cualquier tipo de discriminación.

En el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética, se enuncia de manera explícita acciones para evitar que las personas sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc.

En cuanto a la prohibición al acoso sexual el reglamento Interno de Trabajo, establece que toda trabajadora del sexo femenino que sufra de acoso sexual en su fuente de trabajo, deberá hacerlo conocer a la Gerencia General de la Institución, para que se adopten las medidas correspondientes al caso.

En sus políticas la Cooperativa hace referencia explícita al acoso sexual y no al acoso moral, ideológico y de cualquier otro tipo.

La contratación de personal se basa en la calificación de competencia, sin discriminación de raza, religión, sexo e ideología.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal, el 78,7% de los encuestados considera que la Cooperativa cuenta con políticas para evitar que las personas sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, ideología política, etc.

El 61,2% de los trabajadores encuestados considera que la Dirección ha propiciado la creación de un comité de ética para vigilar, difundir y tratar las cuestiones relacionadas con la ética funcionaria.

CSM promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación, y a través de sus políticas se declara contraria a comportamientos discriminatorios y al acoso sexual. Promueve el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General de Trabajo. No cuenta con un programa específico de contratación de personas con discapacidad, sin embargo, promueve el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad. De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2021 trabajaron 2 personas con capacidades diferentes.

De acuerdo con la encuesta realizada al personal de la Cooperativa el 81,7% (2020: 79,9%) responde que no se observaron actos de personas que sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc.

En el reclutamiento se capacita al personal en el Código de Ética y se pone el documento a disposición de todo el personal en la biblioteca virtual.

Durante el 2021 no se realizó capacitación a todo el personal en Código de Ética y Código de Conducta, sin embargo, están publicados en la biblioteca virtual a disposición de todo el personal.

Solamente el 49,6% de las personas encuestadas considera que el Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, el 48% del personal de la Cooperativa es mujer y el 52% hombre.

Cooperativa San Martín de Porres

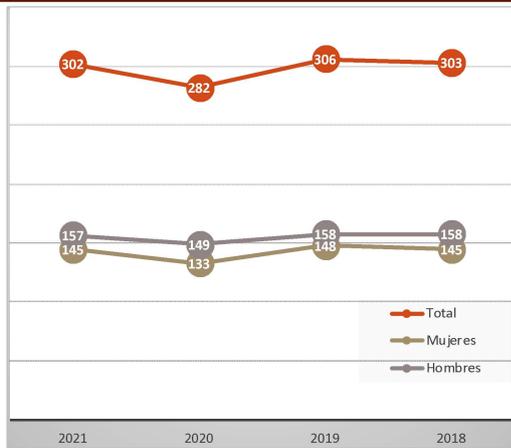
	2021	2020	2019
Total de personal	302	282	306
Total de personal permanente	302	282	306
Total de personal a contrato	0	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	62	36	62
Bajas personal en el período	42	36	62
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	44.0	44.0	44.0
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44.0	44.0	44.0
Total menores de edad Trabajadores	0	0	0
Total trabajadores con discapacidad	2	2	2
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	302	282	306
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	148	133	148
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	55	6	15
Tasa de Rotación de Personal anual			
Mujeres	6%	49%	48%
Hombres	8%	51%	52%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño			
Categoría A	178	179	177.00
Categoría B	94	96	97.70
Categoría C	46	49	47.63

Todo el personal es permanente. Por otra parte, las horas promedio semanales trabajadas al año por hombres y mujeres son de 44, esto en línea con lo establecido en la Ley General de Trabajo.

Todos los trabajadores cuentan con beneficios sociales. En la Cooperativa no trabajan menores de edad.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

CSM: Personal



Entre el año 2018 y 2021 se observa una tendencia estable en el número de personal de la Cooperativa. Entre el 2020 y 2021 el personal aumenta de 282 el 2020 a 302 el 2021 (7,1%). La disminución de personal entre el 2020 y 2019 se debió principalmente la coyuntura económica y a los efectos negativos ocasionados por la pandemia.

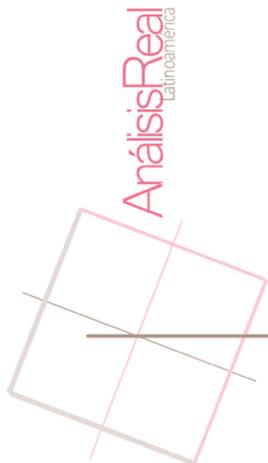
Fuente: Cooperativa San Martín de Porres. Elaboración: AR-

El 2021, la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 60 años, para mandos medios 49 años y para puestos de base 51 años.



De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Valoración de la Diversidad el siguiente nivel:

- 5 Extiende esas acciones en sus áreas de influencia y participa en actividades de la comunidad para la valoración de la diversidad.
- 4 Realiza orientación y capacitación sobre el tema y cuenta con mecanismos para identificar áreas problemáticas que le permitan establecer condiciones de equidad con su personal, clientes, proveedores y comunidad.
- 3 Promueve la diversidad por medio de normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias negativas, regulando los procesos de selección, admisión y promoción y movilidad interna, orientando sobre el encaminamiento de posibles denuncias.



-
- 2 Cumple la legislación relacionada a la discriminación y evita comportamientos discriminatorios o que no promuevan igualdad entre las partes.
-
- 1 No considera el enfoque de diversidad como relevante.
-

6.2.2 Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género

La Cooperativa promueve un ambiente de no discriminación y equidad de género. El equilibrio de género en la Cooperativa es adecuado, la composición del personal en general está equilibrada.



El reglamento interno de trabajo “establece la igualdad de género y la no discriminación en el trabajo, incluso en los cargos ejecutivos, proclamándose la igualdad jurídica de la mujer y el hombre ante la Ley”.

CSM, no define metas de contratación, entrenamiento y movilidad interna (horizontal y vertical) para la promoción de la equidad de género en los niveles jerárquicos de todas las áreas, sin embargo, de acuerdo a la información proporcionada en la práctica se observa que el equilibrio de género es adecuado.

Respecto a la conformación del Directorio de la Cooperativa, el Consejo de Vigilancia está conformado por tres socios, de los cuales dos son mujeres (Secretaria y Vocal Titular) y uno es hombre, el Vice Presidente; en cuanto al Consejo de Administración está conformado por cinco socios, 3 hombres y 2 mujeres (Presidente, y Vocal Titular).

En cuanto al personal de la Cooperativa, la distribución por sexo se muestra en los siguientes cuadros, donde se evidencia que en general hay una participación equilibrada de hombres y mujeres, el 2020 a nivel de la Gerencia se observa 5 hombres y 3 mujeres, en mandos medios 17 hombres y 10 mujeres, y a niveles operativos 124 son mujeres y 122 hombres. El año 2021, se observa una situación muy parecida, a nivel de la Gerencia hay 3 mujeres y 5 hombres, en mandos medios 18 hombres y 10 mujeres y en niveles operativos 132 mujeres y 134 hombres.

CSM: Cuadro de Personal

2020	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	4	4	26	60
Alta Gerencia	5	3	51	67
Mandos medios	17	10	31	66
Niveles Operativos	124	122	22	65
2021	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	4	4	27	61
Alta Gerencia	5	3	51	69
Mandos medios	18	10	30	68
Niveles Operativos	134	132	23	79

Fuente: Información proporcionada por CSM.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Compromiso con la promoción de la equidad de género el siguiente nivel:

- 5 Además de mantener programas de desarrollo profesional para mujeres, con el fin de lograr equidad de género en liderazgos, se esfuerza para que la actitud de promover la equidad de género se replique en su área de influencia participando en programas de su comunidad para valoración de la mujer.
- 4 Adicional a lo anterior, hace conocer sus acciones para promover la equidad de género, expresada en políticas formales de gestión de las personas que garanticen oportunidades iguales para mujeres y hombres en los procesos de admisión, promoción, movilidad, y carrera interna.
- 3 Cuenta con políticas generales para promover la equidad de género, así como detectar necesidades o áreas críticas en relación a la equidad de género. Utiliza esa información para promover acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación.
- 2 Sigue la legislación del país que prohíbe la discriminación en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio al respecto.
- 1 No considera relevante la equidad de género dentro de la entidad.

6.3 Trabajo Decente

6.3.1 Política de Remuneración, beneficios y carrera

La política de remuneración de la Cooperativa está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa legal vigente y se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención del talento. Las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que cada colaborador realiza en la institución y sus niveles de responsabilidad.

En la Cooperativa todos los trabajadores tienen un contrato formal. La entidad cumple con todos los beneficios legales que corresponden a los empleados y otorga, como parte de su imagen corporativa, uniformes a los empleados.

En base a información de la Cooperativa se observa, que entre el 2020 y 2021 no hubo una variación significativa en la distribución de los salarios de todo el personal de la Cooperativa. De acuerdo a información enviada por la Cooperativa a nivel de alta gerencia entre el 2020 y 2021 hay un incremento del 2,8% en el salario promedio ganado, a nivel de mandos medios aumenta en 1,6%, y en los niveles operativos se observa una disminución de 7,5%.

La relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la Cooperativa respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de 6,9. La remuneración total anual para el individuo mejor pagado entre el 2020 y 2021 se mantiene igual, la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) disminuye en 0,76%. El haber básico promedio pagado por la Cooperativa al 31 de diciembre de 2021 alcanza a Bs. 2.185 que corresponde a 1,01 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Respecto a la relación entre el salario mínimo percibido por hombres y el salario mínimo percibido por mujeres, a nivel de Alta Gerencia es 1,0, a nivel de mandos medios es 1,49 y a nivel de mandos operativos es 1,0.

En cuanto a los incentivos al personal, tienen incentivos monetarios y no monetarios. Los no monetarios se realizan a través de reconocimientos mediante la entrega de cartas de felicitación o plaquetas u otro que la gerencia general determine, se consideran los resultados de las evaluaciones de desempeño para realizar los reconocimientos. Adicionalmente, se tiene la prima anual, en caso de que la Cooperativa logre excedentes.

Para el área de créditos un mecanismo importante y de soporte ha sido el ajuste y constante mejora de los sistemas de remuneración variable para oficiales de negocio.

Considerando que las entidades de intermediación financiera tienen normado crear productos o servicios de calidad para los respectivos segmentos que atienden, se hace necesario fomentar a los colaboradores con incentivos que les motive a innovar en sus respectivas áreas de trabajo dentro de la entidad.

De acuerdo con la encuesta realizada al personal, el 45,1% (2020: 50%) percibe que no se dan reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, el 28% (2020: 28,4%) percibe que es parcial y solamente el 26,9% (2020: 21,6%) percibe que si se dan reconocimientos.

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2021, hubieron 16 trabajadores promocionados, 10 mujeres y 6 hombres. En cuanto a trabajadores desvinculados de 42, 18 son mujeres y 24 hombres.

De los 62 trabajadores contratados, 35 son hombres y 27 mujeres. Entre 18 a 30 años hay 15 hombres y 16 mujeres, entre 31 a 60 años son 20 hombres y 11 mujeres. En Tarija se contrató a 1 hombre, en Santa Cruz a 30 hombres y 21 mujeres, en Chuquisaca a 1 mujer, en Cochabamba a 3 hombres y 4 mujeres, en La Paz a 1 hombre y 1 mujer.

En cuanto a personal rotado, durante el 2021 fueron 16, de los cuales, 10 son mujeres y 6 hombres. 2 hombres están entre 18 a 30 años y 8 mujeres, 4 hombres y 2 mujeres entre 31 a 60

años. En Tarija se rotó a 2 mujeres, en Santa Cruz a 5 hombres y 8 mujeres, , en Cochabamba a 1 mujer.

Personal Promocionado	Personal Rotado	Personal Desvinculado	Personal Contratado
<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 6 •Mujeres: 10 	<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 6 •Mujeres: 10 	<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 24 •Mujeres: 18 	<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 35 •Mujeres: 27

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, se observa que la tasa de rotación para mujeres el 2021 (6%) es menor a la tasa de rotación del 2020 (49%). Respecto a la tasa de rotación para hombres el 2021 es de 8% y el 2020 era 51%. Esto gracias a los esfuerzos que realiza la Cooperativa para volver a una relativa normalidad.

Durante el 2021, no realizaron encuestas formales de satisfacción al personal, para evaluar el clima laboral. El 2021 se han hecho esfuerzos para mantener un adecuado clima laboral dentro de la cooperativa, el trabajo híbrido a distancia y presencial se volvió habitual con el consiguiente beneficio de mantener la salud de los funcionarios y la obtención de excedentes financieros a corto plazo.

Para el 63,4% de los trabajadores en la Cooperativa se promueve un adecuado clima laboral y de relación armónica dentro de la entidad, equilibrando los intereses de la Cooperativa y del personal. El 25,4% considera que esto es parcial y el 11,2% que no se promueve.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal, el 70,5% (2020: 67,5%) de los trabajadores considera que en la Cooperativa se promueve el trabajo en equipo, la participación, el involucramiento y el sentido de pertenencia de los trabajadores, el 24,3% (2020: 24,7%) considera que es parcial.

Por otra parte, de acuerdo a la encuesta realizada al personal de la cooperativa, el 76,1% (2020: 81,4%) percibe que la Cooperativa ofrece estabilidad laboral a sus trabajadores. El 20,5% (2020: 14,9%) percibe que esto es parcial.

Respecto a las comunicaciones internas entregados al personal, todas son casos de llamadas de atención a funcionarios, durante el 2020 y el 2021 no se entregaron comunicaciones internas de felicitación por el buen desempeño. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2021, a nivel de Mandos Medios se entregaron 4 llamadas de atención, y a Nivel Operativo se entregaron 28 comunicaciones internas de llamadas de atención.

CSM: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2021			2020		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	0	4	28	0	5	54
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Otros: instructivos por diferentes motivos, entrega de manuales,	0	0	0	0	0	0

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa San Martín de Porres

Una vez al año la Cooperativa realiza evaluaciones de desempeño a todo el personal, estas evaluaciones se utilizan para retroalimentar y mejorar el desempeño del personal. El 2021 se realizaron 285 (al 94,4% del personal).

El 73,1% de los trabajadores encuestados percibe que las evaluaciones de desempeño laboral son objeto de retroalimentación, el 8,2% perciben que no lo son, y el 18,7% son parcialmente.

Para el 58,6% (2020: 55,7%) del personal encuestado, la cooperativa promueve y facilita el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo profesional de sus trabajadores en todos los niveles de la entidad, el 30,2% (2020: 29,4%) percibe que esto es parcial y el 11,2% (2020: 14,9%) percibe que no promueve.

Respecto a la capacitación al personal en trato al cliente, en la encuesta que se realizó al personal se observa que el 62,7% (2020: 62,4%) de los empleados encuestados percibe que la cooperativa promueve la capacitación continua a los empleados de atención al público para una relación ética y de respeto a los derechos del cliente financiero, para el 27,6% (2020: 25,3%) esta acción es parcial y para el 9,7% (2020: 12,4%) no promueve.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a política de remuneración, beneficios y carrera el siguiente nivel:

- 5 Adicionalmente a lo anterior, establece mecanismos para que sus representantes tomen conocimiento y participen en la formulación de políticas de compensación, prestaciones, y desarrollo profesional.
- 4 Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración, la inversión en su desarrollo profesional y teniendo en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de carrera con base en las nuevas habilidades.
- 3 Estimula a los empleados por medio de la inversión en su desarrollo profesional, según políticas y teniendo en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual.
- 2 Respeta y en la medida de sus posibilidades económicas tiende a mejorar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno.
- 1 No mejora niveles salariales, excepto si es por disposiciones legales, no considera la capacitación del personal como relevante.

6.3.2 Cuidados de la Salud y Condiciones Laborales

En cuanto a las acciones que toma la Cooperativa para asegurar buenas condiciones de trabajo y buena salud de sus empleados, cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Laboral y cumple con exigencias legales. Además, cuenta con Primeros Auxilios para Salud.

En salud, COVID-19 y educación, la Cooperativa a elaborado protocolos de bioseguridad y diariamente se dota a todo el personal de barbijos, alcohol y tienen el seguro de la caja nacional de salud.

En la parte relacionada a recursos humanos del Protocolo de Bioseguridad se establece: identificar a los funcionarios que se encuentren en grupos de riesgo de acuerdo a las disposiciones establecidas; implementar el teletrabajo para el área administrativa, en la medida de las posibilidades, siempre y cuando se cumpla con las herramientas tecnológicas necesarias para realizarlo, con el fin de evitar aglomeraciones innecesarias en las instalaciones; implementar protocolos para el manejo de estrés, factores psicosociales y salud mental, de acuerdo a disposiciones por la entidad competente, durante la pandemia; coordinar con el área de Coordinación y Supervisión, las capacitaciones y difusión del material correspondiente a la prevención del Covid-19.

La política de RSE establece que se anticipan a posibles riesgos mediante una política de prevención activa, actuando sobre todos aquellos aspectos que puedan representar un peligro potencial.

Todos los funcionarios a tiempo de su contratación son afiliados a las cajas de salud y se realizan los aportes que las disposiciones legales sociales exigen. Para los casos de embarazo y maternidad, en la cooperativa se da cumplimiento a lo establecido por Ley.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal para el 36,9% (2020: 36,1%) la Cooperativa no promueve actividades de vida saludable entre sus trabajadores, el 26,1% (2020: 26,3%) considera que es parcial y el 36,9% (2020: 37,6%) que si promueve.

Por otra parte, el 67,9% (2020: 69,1%) de los encuestados percibe que la Cooperativa toma medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales más allá de las exigencias legales, el 12,3% (2020: 10,3%) percibe que no lo hace, y el 19,8% (2020: 20,6 %) que lo hace parcialmente.

Para el 55,2% (2020: 60,3%) de los empleados encuestados la cooperativa capacita en salud y seguridad laboral a los trabajadores, el 16,8% (2020: 14,4%) percibe que no y el 28% (2020: 25,3%) parcialmente.

En cuanto a un adecuado balance entre la vida laboral y familiar de los trabajadores, se otorgan las vacaciones cuando son solicitadas y medio día libre en los cumpleaños.

Para el 31% (2020: 35,1%) de los empleados encuestados la cooperativa NO promueve esta situación. Sólo para el 38,1% (2020: 34,5%) de los encuestados si promueve un adecuado balance entre la vida laboral y familiar, para el 31% (2020: 30,4%) parcialmente.

De lo anterior se concluye, que la Cooperativa cumple con las obligaciones legales en cuanto a seguridad y salud laboral.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Cuidados de la salud y condiciones laborales el siguiente nivel:

5	Además de lo anterior, releva información respecto al desempeño relacionada a condiciones laborales, salud y seguridad con la participación de los empleados, incluyendo los resultados en la planificación estratégica y los divulga ampliamente.
4	Posee indicadores para monitorear los planes y metas para superar los estándares promedio en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.
3	Desarrolla campañas regulares de concienciación, evidenciando áreas críticas en forma preventiva.
2	Cumple las obligaciones legales y tiene planes y metas para alcanzar niveles de bienestar en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.
1	Se limita al cumplimiento mínimo de las exigencias normativas vigentes.

6.3.3 Compromiso con el Desarrollo Profesional

El personal de CSM recibe capacitación efectiva apropiada para sus funciones, según un plan formal de capacitación y un presupuesto específico. Las capacitaciones se dieron a través de cursos, talleres con el objetivo principal de mantener actualizado al personal en el que hacer de las actividades financieras de la Cooperativa.

Respecto al Plan de Capacitación al personal, durante el 2021, se realizaron 48 cursos de un total de 54 programados, en ese sentido se tuvo un cumplimiento del 89%. Se realizaron capacitaciones por áreas, en las áreas de finanzas (sólo se realizó 1 capacitación de 3 programadas), de sistemas (sólo se realizó 1 capacitación de 4 programadas) y de seguridad de información (se realizaron 5 capacitaciones de 6 programadas) no se logró cumplir con lo programado. Entre las capacitaciones hubo cursos para mejorar la atención con calidad y calidez, entre los que están atención al cliente, atención a personas discapacitadas.

Las capacitaciones están orientadas a promover el ahorro y crédito y el bienestar de los trabajadores y los asociados, entre otras, busca mejorar la calidad de atención con calidez a todos los socios y usuarios de la cooperativa. De manera continua se capacita y controla al personal en el cumplimiento de las políticas de RSE.

En promedio a nivel de la Alta Gerencia tuvieron 15 horas de capacitación, hombres 15 horas y mujeres 15 horas en promedio, a nivel de los Mandos Medios tuvieron en promedio 60 horas de capacitación, hombres 70 horas y mujeres 50 horas promedio y a niveles Operativos tuvieron en promedio 90 horas de capacitación, hombres 100 horas y mujeres 80 horas en promedio.

En el reclutamiento se capacita al personal en el Código de Ética y posteriormente en las capacitaciones sectoriales.

El 83,6% (2020: 83,5%) de los trabajadores considera que conoce sus derechos y obligaciones dentro de la entidad. Los derechos y obligaciones de los trabajadores están en el Reglamento Interno de Trabajo mismo que se encuentra disponible para todo el personal en la biblioteca virtual de la institución.

Para el 45,1% (2020: 47,4%) del personal encuestado, la Cooperativa los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente. Por otra parte, el 38,8% (2020: 38,1%) considera que se los capacita en propósitos y formas para generar una mayor integración de la entidad con la comunidad y realizar acción social de apoyo a las necesidades de la zona donde está ubicada la Cooperativa.

Cooperativa San Martín de Porres

GASTOS DE PERSONAL	Bs.	%
Remuneraciones a directores y síndicos	1.112.066	3,28%
Sueldos, salarios y bonos	21.035.606	62,11%
Horas extras	0	0,00%
Asignaciones fallas de caja	1.072.400	3,17%
Viáticos	155.425	0,46%
Aguinaldo y primas	3.939.975	11,63%
Compensación vacaciones	124.982	0,37%
Asignaciones familiares	436.000	1,29%
Indemnizaciones por antigüedad	2.011.283	5,94%
Incentivos	31.566	0,09%
Desahucio	77.576	0,23%
Personal contratado	0	0,00%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0,00%
Otras retribuciones	58.102	0,17%
Aportes por cargas sociales	3.452.699	10,19%
Intereses y recargos por cargas sociales	0	0,00%
Refrigerios	134.935	0,40%
Uniformes	152.331	0,45%
Capacitación	76.014	0,22%
Depreciación y desvalorización de bienes para	0	0,00%
Otros servicios al personal	0	0,00%

Fuente: ASFI

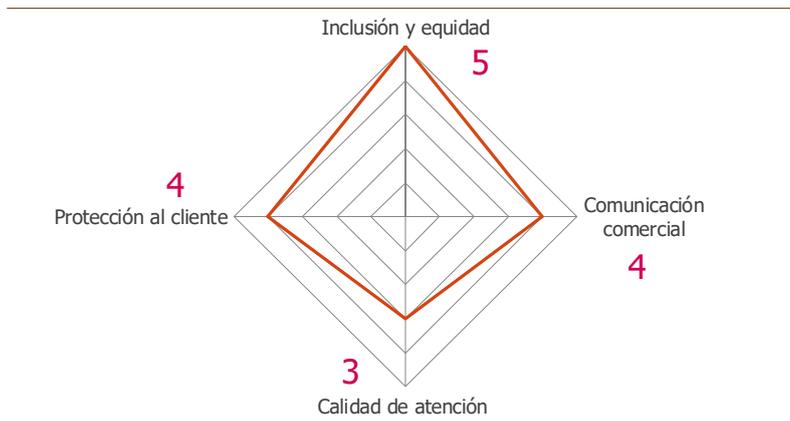
El siguiente cuadro muestra, la distribución del gasto de personal de la Cooperativa, como se observa la mayor concentración del gasto está en sueldos y salarios y bonos, que representan el 62,11% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 3,28% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 10,19%.

En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,22%), menor que en la gestión 2020 (0,27%).

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a compromiso con el desarrollo profesional el siguiente nivel:

- 5 Adicionalmente a lo anterior, cuenta con un proceso sistemático de detección de necesidades de mejora en la prestación de servicios, consultando tanto a empleados como a clientes, reflejando los resultados en el incremento del valor del servicio para el cliente.
- 4 Promueve la capacitación continua y productiva, con base en la detección de necesidades en el proceso de evaluación de desempeño, desarrollando metodologías apropiadas a los distintos niveles de la organización que fomentan el trabajo de equipo y la mejora del servicio al cliente.
- 3 Mantiene actividades de capacitación productiva y fomenta/premia los esfuerzos del personal por la mejora de sus conocimientos calificados en niveles destacables.
- 2 Promueve actividades de entrenamiento puntuales, con el foco centrado en el desempeño de tareas específicas, exigiendo niveles de aprobación/participación.
- 1 La capacitación se realiza en cumplimiento a la normativa vigente.

7. Clientes



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” RL., es una asociación económica y social de responsabilidad limitada, cuyo objetivo básico es el de otorgar créditos a sus asociados. Entre sus objetivos está promover la cooperación económica y social entre sus asociados, recibir depósitos en cuentas de ahorro a la vista y a plazo fijo de los socios, de otras Cooperativas y de personas jurídicas, otorgar créditos a sus asociados de acuerdo, a la reglamentación de préstamos de la Cooperativa, promover el desarrollo económico y el bienestar social de sus asociados, a través de la acción cooperativa.

Su mercado objetivo se desarrolla en los segmentos de ingresos medios a bajos. La mayor cantidad de clientes se encuentra concentrada en comerciantes de pequeñas y medianas empresas, amas de casa, jubilados y rentistas. Su 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.

A pesar de la coyuntura, la Cooperativa ha efectuado los esfuerzos necesarios para afrontar los efectos negativos de la pandemia, ha cumplido con las medidas de alivio a los prestatarios dictadas por el Gobierno nacional, satisfaciendo el mandato de los socios de precautelarse por el equilibrio social y económico de la entidad.

Durante la gestión 2021, a raíz del rebrote de la Pandemia, se siguieron aplicando medidas coyunturales departamentales en función a la situación de salud considerando los picos más altos de contagios y los procesos graduales de mitigación de los mismos situación que siguió afectando el normal desenvolvimiento de los agentes económicos del país. Durante el 2021 se implementaron medidas de alivio en el pago de las cuotas de crédito para las operaciones crediticias diferidas en la gestión 2020 producto de los efectos negativos del COVID-19, a través de los mecanismos de reprogramación y/o refinanciamiento, con la inclusión de periodos de prórroga y de gracia.

En cuanto a servicios financieros orientados a la función social presta créditos dirigidos a población con hasta dos salarios mínimos nacionales, créditos en zonas geográficas de menor

densidad poblacional y desarrollo económico y social, especialmente del área rural, créditos destinados a personas adultas mayores y/o personas con discapacidad.

La Cooperativa, promueve 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.

Respecto a una política de priorización de cartera, cuentan con una política de crédito general que incorpora al sector productivo con metas anuales de crecimiento.

No tienen una política de priorización de cartera a segmentos geográficos tradicionalmente desatendidos, la atención de cobertura está dirigida a todos los segmentos geográficos.

Evitan operaciones que estén reñidas con la moral y/u observables desde el punto de vista ético. Dentro de las políticas de la institución está prohibido prestar a negocios nocturnos, a licorerías sin licencia y cambistas. Se cuenta con una lista de exclusión para evitar operaciones con personas naturales o jurídicas que tienen negocios reñidos con la moral y/u observables desde el punto de vista ético.

De acuerdo, a información de los indicadores de función social el 2021 no se logró cumplir con la meta de créditos productivos y créditos a sectores de menores ingresos, debido a los efectos de la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia.

La institución mantiene su nivel de captaciones mediante el uso de canales electrónicos, campañas personalizadas con los clientes y tasas pasivas atractivas en productos promocionales. Entre los retos de la Cooperativa para el 2021 estaba encarar la transformación digital, es así que firman un contrato con una consultora extranjera para que evalúe en qué grado de digitalización se encontraban y se observar que solo tenían un adelanto en este rubro de un 15%, por lo que elaboraron planes para que en un plazo no mayor a 4 años tengan un adelanto en digitalización equivalente a un 50%. Durante el 2021 se firmaron convenios con empresas para efectuar Microcréditos con la nueva tecnología y también los créditos de consumo con la misma modalidad, con objeto de otorgar a los socios créditos ágiles y menos burocráticos en el menor tiempo posible.

Adicionalmente, invirtieron en sus servidores informáticos, con el objeto de que se mantenga la continuidad de sus servicios habituales y hacer frente al salto tecnológico que demanda la banca electrónica, precautelando la seguridad.

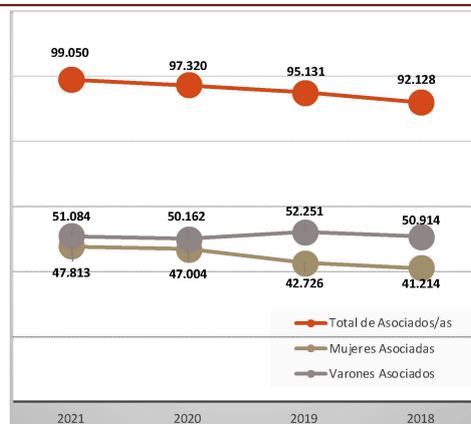
Como se puede ver en el siguiente cuadro, entre el 2020 y el 2021, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa aumentó en 1,78%, las mujeres socias aumentaron en 1,72% y los hombres aumentaron en 1,84%. Respecto al número de asociados con operaciones de crédito se observa un incremento de 2,31%.

Cooperativa San Martín de Porres

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2021	2020	2019	2018
Total de Asociados/as	99.050	97.320	95.131	92.128
Mujeres Asociadas	47.813	47.004	42.726	41.214
Varones Asociados	51.084	50.162	52.251	50.914
Personas Jurídicas Asociados	153	154	154	154
Altas Asociados/as	46.660	96.129	9.705	12.444
Altas Asociadas Mujeres	22.410	46.398	5.049	6.144
Altas Asociados Varones	24.164	49.577	4.630	6.279
Altas Asociados Personas Jurídicas	86	154	26	21
Asociados/as con operaciones de crédito	13.547	13.241	12.918	12.366
Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as	100 c/u	100 c/u	100 c/u	100 c/u

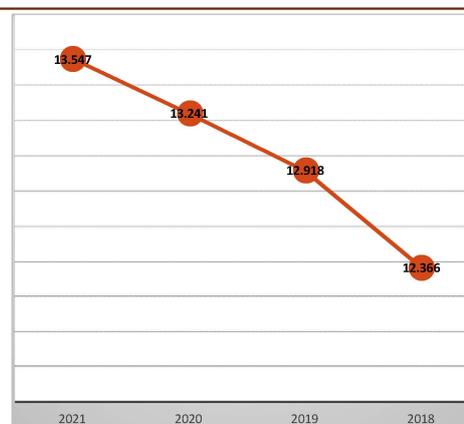
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

CSM: Asociados/as



Fuente: Cooperativa San Martín de Porres. Elaboración: AR-LAT.

CSM: Asociados/as con operaciones de crédito



Fuente: Cooperativa San Martín de Porres. Elaboración: AR-LAT.

7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

El año 2021, fue un año muy difícil para la Cooperativa y la población en general debido a la crisis sanitaria causada por la pandemia, misma que ocasionó un fuerte deterioro en la economía de la población, como consecuencia de ello, el gobierno nacional dictó disposiciones legales, que permiten el diferimiento y/o reprogramación de los créditos.

El 2021 la Cooperativa crece en sus fuentes de fondeo, crece en cajas de ahorro del público, caja de ahorro de entidades financieras, depósitos a plazo fijo del público, disminuye en depósitos a plazo fijo de entidades financieras y levemente en cuentas corrientes.

La cartera bruta de la Cooperativa entre el 2020 y 2021 disminuye (-0,57%), esta disminución fue menor que la disminución de todo el sistema cooperativo.

Al término de la gestión se tiene la siguiente información luego de aplicar las disposiciones legales establecidas por el gobierno nacional:

Cooperativa San Martín de Porres

	Saldo de la Cartera al inicio de la gestión (\$us)	Número de Beneficiarios al inicio de la gestión	Saldo de la Cartera al término de la gestión (\$us)	Número de Beneficiarios al término de la gestión
Cartera de créditos total	110.567.451	12.361	109.942.502	13.148
Cartera Diferida	10.923.925	9.059	9.010.854	6.992
Cartera Reprogramada	14.529.450	1.090	52.368.272	3.569
Cartera Refinanciada	30.707.614	2.833	37.077.777	3.663

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

El índice de mora disminuye de 3,66% el 2020 a 3,03% el 2021. El indicador de morosidad se encuentra controlado, sin embargo, la cartera reprogramada mantiene una tendencia creciente y su representatividad en la cartera bruta es elevada; esto debido a la aplicación de los lineamientos gubernamentales de alivio financiero por impacto de la pandemia (reprogramaciones y refinanciamientos).

De acuerdo, a información proporcionada por la Cooperativa el 2021, el 58,6% de sus operaciones son urbanas y el 41,4% rurales. Por tipo de crédito, el 69,8% de sus operaciones PYME son urbanas y el 30,2% rurales, el 58,2% de las operaciones de microcrédito están en el área urbana y el 41,8% en el área rural. En cuanto a los créditos de consumo, el 41,6% está en el área rural y el 58,4% en el área urbana. Respecto a Vivienda 36% está en el área rural y 64% en el área urbana. El crédito de vivienda social, el 80% es del área urbana y 20% en el área rural.

Entre el 2020 y 2021, el número de prestatarios en el área urbana disminuye en 6,4% y en el área rural aumenta en 28,7%. Por tipo de crédito, los prestatarios PYME en el área urbana disminuyen en 14% y en el área rural en 38,5%; en microcrédito en el área urbana aumentan en 0,5% y en el área rural en 27,1%; en crédito de consumo en el área urbana disminuyen en 10,7% y en el área rural aumentan en 30%; en crédito de vivienda en el área urbana disminuye en 6,1% y en el área rural aumentan en 41,5%, los créditos de vivienda social en el área urbana disminuyen en 33,3%.

CSM Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2021			2020		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	53	37	16	69	43	26
Microcrédito	5.615	3.267	2.348	5.097	3.250	1.847
Consumo	7.831	4.573	3.258	7.630	5.123	2.507
Vivienda	484	310	174	453	330	123
Vivienda Social	5	4	1	6	6	0
TOTAL	13.988	8.191	5.797	13.255	8.752	4.503

CSM Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%	2021			2020		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	100,0	69,8	30,2	100,0	62,3	37,7
Microcrédito	100,0	58,2	41,8	100,0	63,8	36,2
Consumo	100,0	58,4	41,6	100,0	67,1	32,9
Vivienda	100,0	64,0	36,0	100,0	72,8	27,2
Vivienda Social	100,0	80,0	20,0	100,0	100,0	0,0
TOTAL	100,0	58,6	41,4	100,0	66,0	34,0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

En cuanto a género se observa que el 2021, de acuerdo, a su estrategia de focalización inclusiva, el 45,1% de los prestatarios son mujeres y el 54,9% hombres.



Entre el 2020 y el 2021 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa aumenta en 6%, y el número de prestatarios hombres aumenta en un 5,2%.

Por tipo de crédito, se observa un comportamiento similar, en todos los casos los hombres tienen una menor participación.

Entre el 2020 y el 2021, el número de prestatarios hombres en PYME disminuye en 22,4%, y mujeres en 25%; en microcrédito los hombres aumentan en 8,8% y las mujeres aumentan en 11,5%; en consumo los hombres aumentan en 3,2% y las mujeres aumentan en 1,8%; en crédito de vivienda los hombres aumentan en 8,0% y las mujeres aumentan en 5,6%; en créditos de vivienda de interés social las mujeres se mantienen igual que el 2020 y los hombres disminuyen en un 20%.

CSM Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2021			2020		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	53	15	38	69	20	49
Microcrédito	5.615	2.820	2.795	5.097	2.529	2.568
Consumo	7.831	3.239	4.592	7.630	3.182	4.448
Vivienda	484	227	257	453	215	238
Vivienda Social	5	1	4	6	1	5
TOTAL	13.988	6.302	7.686	13.255	5.947	7.308

CSM Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%	2021			2020		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	100,0	28,3	71,7	100,0	29,0	71,0
Microcrédito	100,0	50,2	49,8	100,0	49,6	50,4
Consumo	100,0	41,4	58,6	100,0	41,7	58,3
Vivienda	100,0	46,9	53,1	100,0	47,5	52,5
Vivienda Social	100,0	20,0	80,0	100,0	16,7	83,3
TOTAL	100,0	45,1	54,9	100,0	44,9	55,1

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

En cuanto a las captaciones, durante la Gestión 2021, las operaciones de servicios de captación han aumentado respecto al 2020, reflejando la confianza de los socios en la Cooperativa.

CSM : Número de personas o ahorristas

	2021			2020		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	83.353	41.817	41.536	82.702	41.360	41.342
Depósito a Plazo	2.382	1.459	923	2.184	1.338	846
Certificados de Aportación	98.873	47.802	51.071	97.141	46.992	50.149
Otros						
TOTAL	184.608	91.078	93.530	182.027	89.690	92.337

CSM : Porcentaje de personas o ahorristas

	2021			2020		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	100,0	50,2	49,8	100,0	50,0	50,0
Depósito a Plazo	100,0	61,3	38,7	100,0	61,3	38,7
Certificados de Aportación	100,0	48,3	51,7	100,0	48,4	51,6
Otros						
TOTAL	100,0	49,3	50,7	100,0	49,3	50,7

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

Por género que se observa que el 50,7% de las operaciones de captación las tienen los hombres y 49,3% mujeres. En cajas de ahorro el 49,8% es de hombres y el 50,2% de mujeres, en depósitos a plazo el 61,3% son mujeres y el 38,7% hombres, en certificados de aportación el 51,7% son hombres y el 48,3% mujeres.

En cuanto a las captaciones por área geográfica, el 63,5% están en el área urbana y el 36,5% en el área rural.

CSM : Número de personas o ahorristas

	2021			2020		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	83.353	49.109	34.244	82.702	49.245	33.457
Depósito a Plazo	2.382	1.516	866	2.184	1.389	795
Certificados de Aportación	98.873	66.640	32.233	97.141	65.417	31.724
Otros						
TOTAL	184.608	117.265	67.343	182.027	116.051	65.976

CSM : Porcentaje de personas o ahorristas

	2021			2020		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	58,9	41,1	100,0	59,5	40,5
Depósito a Plazo	100,0	63,6	36,4	100,0	63,6	36,4
Certificados de Aportación	100,0	67,4	32,6	100,0	67,3	32,7
Otros						
TOTAL	100,0	63,5	36,5	100,0	63,8	36,2

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

En cuanto a servicios de pago, el 25,1% de los beneficiarios están en el área rural y el 74,9% en el área urbana. Respecto al pago de giros, el 40,3% de los beneficiarios está en el área rural y el 59,7% en el área urbana. En cuanto al pago de rentas, el 27,8% de los beneficiarios están en el área rural y el 71,2% en el área urbana. El 99,7% de operaciones de pago de salarios están en el área urbana.

CSM : Servicios de Pago

	No. Beneficiarios					
	2021			2020		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	18.824	11.235	7.589	14.316	9.912	4.404
Pagos de Rentas (bonos estatales)	237.660	171.543	66.117	238.597	157.146	81.451
Pago de Salarios	33.897	33.812	85	22.740	22.715	25
Otros	34.053	26.330	7.723	30.071	23.152	6.919
TOTAL	324.434	242.920	81.514	305.724	212.925	92.799

CSM : Porcentaje Servicios de Pago

	No. Beneficiarios					
	2021			2020		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100,0	59,7	40,3	100,0	69,2	30,8
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100,0	72,2	27,8	100,0	65,9	34,1
Pago de Salarios	100,0	99,7	0,3	100,0	99,9	0,1
Otros	100,0	77,3	22,7	100,0	77,0	23,0
TOTAL	100,0	74,9	25,1	100,0	69,6	30,4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

Entre el 2020 y 2021, el número de beneficiarios de servicios de pago se incrementó en 6,1%. En el área rural disminuyeron en 12,2% y en el área urbana aumentan en 14,1%. Respecto al número de beneficiarios de giros, que entre el 2020 y 2021 se incrementan en 31,5%, en el área urbana se observa un incremento del 13,3% y en el área rural aumentan en 72,3%. El número de beneficiarios de pagos de rentas (bonos estatales) disminuye en 0,4%, en el área urbana aumentan en 9,2% y en el área rural disminuyen en 18,8%.

CSM cuenta con los siguientes productos: Caja de Ahorro, DPF, Crédito de Consumo, Microcréditos, Créditos de Vivienda, Caja de Ahorros Chicocos, Crédito de Convenio. En cuanto a servicios, tienen giros, servicios de seguro de salud, tarjeta de débito, cobranzas, pagos, AutoCoop, cambio de moneda, transferencias electrónicas ACH, cuentas corrientes, y servicios de banca por internet, además de pago de impuestos como corresponsal del Banco Unión.

A partir del 2017, la Cooperativa hace seguimiento a los indicadores de carácter social requeridos por la norma, mismos que están incluidos en su Planificación Estratégica institucional.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a prácticas de inclusión y equidad con clientes el siguiente nivel:

5	La entidad realiza importantes esfuerzos para fomentar el uso de servicios financieros a grupos vulnerables (área rural, grupos de bajos ingresos, mujeres, etc.), monitoreando el cumplimiento de las metas establecidas en su Plan Estratégico.
4	La entidad realiza importantes esfuerzos para dar acceso a grupos vulnerables (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.).
3	La entidad realiza esfuerzos para llegar a grupos vulnerable (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.)
2	La entidad procura tener prácticas de inclusión y equidad con clientes.
1	Nunca han tratado este asunto antes.

7.2 Política de comunicación comercial

Las normas de relaciones y de trato con los socios y clientes están establecidas en el Código de Ética.

La Cooperativa brinda de forma general información actualizada a sus socios y clientes, utiliza como medios los televisores ubicados en el área de caja y plataforma, adicionalmente se cuenta con la página Web que permite acceder a todos los interesados. De forma particular cuando el socio solicita créditos es atendido en forma personalizada por el Oficial de Negocios.

Utiliza Fan Page (publicidad en su página Facebook), Radio Oriental (difusión de jingle con productos promocionales), Vamos de Compras (difusión de publnotas de todos sus productos promocionales), Folletería con sus productos promocionales de cajas de ahorro, cuentas comentes y OPF, Página WEB informativa de la cooperativa con toda la publicación de tasas pasivas, tasas activas y comisiones.

La Cooperativa actualiza siempre que sea necesario el material de comunicación destinado a clientes (bípticos, trípticos, material publicitario, etc.). La información de los diferentes servicios y productos que ofrece la Cooperativa está a disposición de los socios en la página Web institucional, así como impresa en las diferentes plataformas de servicio.

El 86,4% de los socios/clientes encuestados considera que la folletería y otros anuncios de la Cooperativa son claros y entendibles.

El 44,7% de los socios/clientes encuestados conoce cuál es la Misión y Visión de la Cooperativa, el 28,9% no conoce y el 26,4% conoce parcialmente.

En cuanto a la banca electrónica para facilitar el acceso a este servicio de sus socios y clientes elaboraron una guía práctica de uso de la banca móvil en forma simple, sencilla y comprensiva inclusive para aquellos socios que son reticentes a este servicio.

El 70,1% de los socios/clientes encuestados considera que conoce las principales características o condiciones de los productos que ofrece la Cooperativa.

Respecto a la información de precios, el tarifario incluye tasas de interés activas y pasivas está expuesto en pizarras en las agencias y en la página web de la Cooperativa.

No cuenta con una política formal relacionada con la publicidad que evite colocar a los niños, adolescentes, representantes de minorías étnicas, mujeres o cualquier individuo en situación prejuiciosa, denigrante, irrespetuosa o de riesgo.

Cuenta con un Boletín Informativo mensual de sus actividades financieras y administrativas.

De acuerdo, a la encuesta realizada a los socios y clientes el 66,7% considera que conoce cuáles son sus derechos y obligaciones como consumidor financiero.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a la política de comunicación comercial el siguiente nivel:

- 5 Crea una cultura de responsabilidad y transparencia mediante la comunicación con su área de influencia comercial, promoviendo la mejora continua de sus servicios.
- 4 Su comunicación posibilita la creación de valores positivos en las relaciones con el consumidor financiero. Sus procesos de resolución incluyen la búsqueda de las causas de los problemas y sirven para perfeccionar la calidad de los productos y servicios.
- 3 Adicional a lo anterior, tiene una política formal de comunicación alineada con sus valores y principios de defensa del consumidor financiero. Facilita información al cliente, registra y comunica internamente sus manifestaciones, resolviendo oportunamente las demandas y les orienta sobre procedimientos adoptados.
- 2 Actúa de acuerdo a la legislación de defensa del consumidor financiero. Focaliza sus estrategias de comunicación en los objetivos relacionados a volumen de ventas y resultados financieros. Posee un servicio de atención básica receptivo con el foco centrado en la información y en la solución de demandas individuales.
- 1 Se restringe al cumplimiento de los requerimientos mínimos de las disposiciones legales.

7.3 Calidad de atención

La Cooperativa cuenta con Infraestructura adecuada, el personal está capacitado para brindar la mejor atención posible a todos los socios y clientes y a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a las disposiciones legales normativas vigentes.

Para el 79,9% de los socios/clientes los ambientes físicos de atención (salas, cajas, aire, sillas, luces, pantallas, etc.) son de su agrado o comodidad.

Los funcionarios son periódicamente capacitados para brindar atención con calidad y calidez. Se ha capacitado al personal para que atienda a clientes con lenguaje de señas, atención a los clientes adultos mayores y discapacitados.

En cuanto a la información de socios y clientes mantienen la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de esta información.

La Cooperativa cumple con la normativa referida al Punto de Reclamo, que se constituye un importante instrumento de medición de calidad y de mejora en la atención a los Consumidores Financieros. En todas las oficinas de la Cooperativa se cuenta con una persona responsable del Punto de Reclamo (PR), quienes reciben los reclamos vía personal o por internet. Estos reclamos son atendidos en un plazo menor o igual a 5 días hábiles de forma improrrogable. Este procedimiento se encuentra normado por al ASFI.

A través del Punto de Reclamo, la Cooperativa cuenta con información sistematizada de los reclamos recibidos, su respuesta y el tiempo de la respuesta. Con la información registrada en el Punto de Reclamo se elabora un informe. En la página web, también se tiene la opción de ingresar algún reclamo. Cuenta con un responsable en cada una de sus oficinas, quien se encarga de recibir, registrar, responder y dar seguimiento a todos los reclamos.

Durante el 2021, se recibieron 78 (2020: 27) reclamos, 51 más que la gestión anterior. Los 78 reclamos fueron resueltos en primera instancia. Durante el 2021, no se presentaron quejas por discriminación.

En todas las agencias se cuenta con un Buzón de Sugerencias, que están a disposición de todo el público en general en la que se permiten registrar quejas, sugerencias, ideas, dudas, etc. procurando una mejora continua para la satisfacción de todos los socios y clientes.

El 75,9% de los socios/clientes encuestados sabe cómo realizar una queja o reclamo en la Cooperativa.

El 94,5% de los socios/clientes encuestados considera que el personal de la Cooperativa está disponible para responder consultas o reclamos.

Durante el 2021 no realizaron estudios de satisfacción de clientes.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a calidad de atención el siguiente nivel:

- 5 Promueve la mejora continua en la atención al cliente apoyado en un sistema de indicadores que permiten calificar el proceso y sus resultados.
- 4 Posee procesos que incluyen la búsqueda de las causas de los problemas y la utilización de esa información para perfeccionar la calidad de los productos y servicios

- 3 Proporciona al cliente, fácil acceso al servicio de su interés, registra y comunica internamente sus requerimientos, resolviendo oportunamente los reclamos y las demandas, brindando orientación sobre los procedimientos.
- 2 Posee un servicio de atención básica receptivo, centrado en la información y en la solución de reclamos o quejas individuales
- 1 El servicio de atención es deficiente y genera continuos reprocesos, el número de quejas por fallas en la atención es creciente.

7.4 Protección al cliente

Durante la gestión 2021, se actualizó el manual de créditos, y se amplió la vigencia de las políticas normas y procedimientos especiales de colocación de créditos.

Para prevenir el sobreendeudamiento de los clientes, la Cooperativa cuenta con la Política de Crédito, que define los procedimientos que el personal debe seguir para la otorgación del crédito, la Cooperativa realiza un adecuado análisis de la capacidad de pago de sus clientes antes de aprobar un crédito. Durante el proceso crediticio, se verifica la información del cliente en la CIC de la ASFI y en al menos un Buró de Información esto lo complementa con una evaluación de campo a los clientes. Además, cuenta con políticas y procedimientos para la Gestión de Riesgo de Crédito.

Para el análisis de capacidad de pago, la Cooperativa cuenta con el Sistema de evaluación de deudores. Los niveles de aprobación de créditos están establecidos en el Manual de créditos (Políticas, Normas, Procedimientos, Anexos, Formularios) y en el sistema de evaluación de deudores donde se consideran las cuotas o amortizaciones de otras deudas.

Auditoría Interna realiza inspecciones post desembolso de operaciones de créditos, verificando u observando políticas, normas y procedimientos de colocación de créditos.

En cuanto a transparencia, la Cooperativa transmite información en forma clara, suficiente, oportuna, de manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informados, tiene como premisa brindar información adecuada, oportuna, veraz, clara, comprensible y completa. Además de informar sobre las condiciones financieras de los productos a sus clientes.

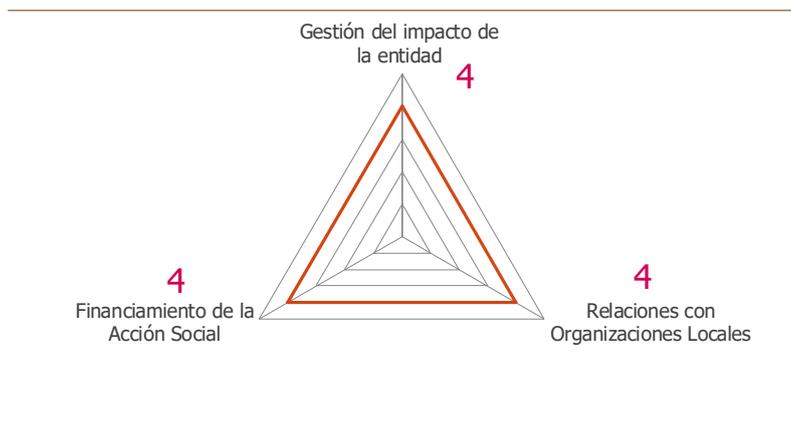
El personal gerencial supervisa periódicamente el riesgo de sobreendeudamiento. Se hace un monitoreo mensual con participación de todos los ejecutivos.

De acuerdo al Plan de Educación Financiera ejecutado, durante el 2021 se dieron capacitaciones en créditos, DPF, Tarjetas de Débito, Cuentas Corrientes, Cajas de Ahorro, Certificados de Aportación, COSMARNET, Aplicaciones móviles, pago de servicios públicos, giros y transferencias, pago de sueldos, pago de renta dignidad, giros Moneygram, servicios de Síntesis, pago de jubilados, pago de impuestos municipales, pago de impuestos nacionales, derechos y obligaciones, procedimientos de reclamos, con estas capacitaciones se alcanzó a 5.000 beneficiarios el 2021.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a protección al cliente el siguiente nivel:

- 5 Además de lo anterior, promueve la mejora continua de la Protección al Cliente y cuenta con un Defensor para atención de los casos en función de los derechos del Consumidor Financiero.
 - 4 Cuenta con Políticas y Procedimientos que incluyen buenas prácticas de Protección al Cliente, más allá de lo establecido por la Normativa vigente.
 - 3 Cuenta con procedimientos y acciones para incorporar buenas prácticas de Protección al Cliente.
 - 2 Cumple mínimamente con la normativa respecto a las buenas prácticas de Protección al Cliente.
 - 1 No considera el enfoque de protección al cliente dentro de su normativa o declaración de valores.
-

8. Comunidad



En aplicación de la Ley General de Cooperativas Nro356 las entidades de este tipo deben constituir dos fondos de con propósitos de orden social, uno destinado a la Educación y otro de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad. La aplicación se realiza conforme al plan de capacitación y educación financiera, destinada a socios, estudiantes y público interesado, para el primer caso. El segundo fondo se realiza de acuerdo con solicitudes de apoyo recibidas de la comunidad, normalmente para salud, y con el previo análisis y autorización del Consejo de Administración.

8.1 Gestión del impacto de la entidad en la comunidad de su área de influencia

La gestión 2021, aún con la amenaza de nuevas olas relacionadas con el Covid-19, la cooperativa ha hecho parte de la cultura de su personal y de población a la que brinda sus servicios, la práctica de prevención del riesgo de contagios mediante un amplio protocolo de bioseguridad.

También es relevante remarcar que los esfuerzos por mejorar sus servicios por vías virtuales han sido de beneficio para la comunidad, previa la capacitación y guía para los usuarios, han logrado incrementar el número de transacciones de 41mil el año 2020 a 92mil el año 2021. Este incremento debe ponderarse considerando que los usuarios y clientes de la entidad son en general personas mayores de 45 años y desarrollan actividades laborales de baja intensidad tecnológica, por lo que como entidad ha tenido que responder adecuándose a las características y demandas propias de ese perfil de cliente.

La forma de relevar información sobre las demandas en las diferentes localidades donde realiza operaciones también ha mejorado, aprovechando y normalizando el uso de medios virtuales para sostener reuniones de información sobre problemas a resolver y/o expectativas a satisfacer según corresponda.

Con la comunidad regional e internacional, la entidad continua sus contactos y relaciones de intercambio de información y experiencias con organizaciones como la ACI Américas - Alianza Cooperativa Internacional para las Américas, Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), ICA - International Cooperative Alliance y la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV). Dicho intercambio le permite generar mejoras en los criterios propios del cooperativismo para sus actividades en general.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta el siguiente nivel:

- | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Además de poseer una política formal de relación con organismos de su sector y la comunidad en general, mantiene comités o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar y participar de sus actividades y monitorear sus impactos. |
| 4 | Posee una política formal de relacionamiento, sistematiza las demandas de la comunidad, coordina acciones conjuntas o agremiadas para fortalecer el posicionamiento propio y de la comunidad frente a los desafíos del entorno cuidando por un adecuado impacto. |
| 3 | Tiene relación y contactos con organismos de su sector está informada de las actividades en su comunidad. Cuenta con un proceso estructurado para registrar reclamos y promueve actividades que cubran demandas también de orden social y/o ambiental. |
| 2 | Toma medidas reparadoras en respuesta a reclamos y requerimientos de la comunidad. |
| 1 | Tratan el tema en forma reactiva según reclamos y requerimientos de la comunidad. |

8.2 Relaciones con organizaciones locales

Con el propósito de fidelización, la cooperativa tiene convenios con diferentes tipos de establecimientos de salud (odontología, ópticas, laboratorios, etc.), alimentación, institutos de capacitación y otros, que brindan beneficios a los socios mediante precios preferenciales y descuentos en los servicios que les prestan.

Como un aporte a la formación especialmente de los jóvenes, mantiene un convenio con un Instituto técnico de capacitación al que asisten los postulantes a trabajar en la cooperativa, donde se especializan en temas relacionados con la intermediación financiera, cuyo costo es cubierto por la entidad y, posteriormente conforme a las vacancias con que cuenta contratan a los mejores calificados.

En la gestión 2021 ha mantenido reuniones con sus pares, Cooperativas autorizadas de Santa Cruz, para tratar temas de orden técnico financiero, generando un importante canal de coordinación en función de intereses compartidos.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta el siguiente nivel:

-
- 5 Participa en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos, actúa en asociación con organizaciones locales buscando influenciar políticas públicas, estableciendo alianzas y participando de diversas redes para maximizar su contribución con el desarrollo local.
 - 4 Coordina con organizaciones de su sector y/o locales, para lograr mejoras en conjunto, manteniendo actualizados los temas o factores comunes que favorecen la integración.
 - 3 Apoya a varias organizaciones con donaciones, financiamiento y divulgando experiencias exitosas
 - 2 Conoce superficialmente sus actividades y responde puntualmente a eventuales pedidos de apoyo.
 - 1 Se relaciona con organizaciones de su comunidad sólo a requerimiento.
-

8.3 Financiamiento de la Acción Social

La Cooperativa financia propósitos de orden social, de acuerdo con la norma estatutaria y cooperativista, destinando el 5% de sus utilidades al Fondo de Previsión Social y Apoyo al Bienestar Social, al respecto cuenta con un reglamento específico para su uso. Igualmente crea una reserva anual del 5% para educación cooperativa.

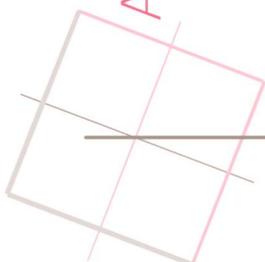
En la gestión se realizaron aportes económicos para gastos médicos a socios con enfermedades o necesidades graves previa evaluación de la trabajadora social. Mantienen su apoyo de beneficencia al Centro de Rehabilitación Integral para Niños. Los aportes y destino de los mismos son tratados y definidos en reunión de directivos, acorde a los límites presupuestarios que dispongan.

Conforme a los objetivos de función social definidos por la Ley Servicios Financieros, la cooperativa orienta sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales a contribuir, mediante sus operaciones de intermediación financiera, al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, aspecto que se observa en su informe de Balance Social.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a compromiso con comunidad el siguiente nivel:

-
- 5 Además de lo anterior, involucra a las organizaciones o liderazgos locales en el diseño y en la implementación de los proyectos sociales y ambientales, contribuye financieramente e intercede ante otros organismos, públicos o privados en favor de la comunidad.
 - 4 Además de apoyo material, posee una política por la cual dispone de sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales, aportando horas laborales y/o equipos para fortalecer los proyectos sociales (propios o realizados por terceros).
-

- 3 Coordina con organizaciones de su sector para efectuar donaciones, desarrollar actividades conjuntas en beneficio del sector y de las partes interesadas de la comunidad.
- 2 Hace donaciones de productos y/o recursos financieros, cede instalaciones y/o moviliza el trabajo voluntario de sus empleados para propósitos sociales o ambientales de la comunidad.
- 1 Coordinan mínimamente con otras organizaciones y sólo a requerimiento.



9. Medio Ambiente

9.1 Compromiso con aspectos del medio ambiente

Cuenta con una Política Medio Ambiental orientada a “contribuir a la mejora de sostenibilidad concentrando los esfuerzos en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, instalaciones y servicios fruto de la actividad” y se inspira en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas para trabajar con un enfoque preventivo, fomentar la responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Debido a que la institución desarrolla sus servicios en el ámbito financiero, no produce niveles de residuos contaminantes preocupantes excepto si se observan los efectos indirectos a través de los sectores de prestatarios y el tipo de sus actividades, que es una asignatura pendiente en el sistema en general.

Ambiente Interno

La cooperativa realiza actividades de Reciclaje, Reutilización y Reducción (3R) especialmente con el insumo de mayor consumo que es el papel.

Cuenta con medidas de seguridad adecuadas en sus ambientes para la atención de los asociados, clientes, usuarios y funcionarios, tanto con controles electrónicos y físicos instalados como con policías o guardias.

Cuenta con un Comité de Higiene Seguridad Ocupacional.

Los indicadores cuantitativos de control muestran los resultados siguientes:

Cooperativa San Martín de Porres

Indicadores Cuantitativos	2021	2020	2019	2018	2017
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	2.337,79	3.244,24	4.134,70	4.567,03	4.813,22
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	23,53	28,82	13,88	28,81	30,37
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal	68,00	71,06	67,11	81,33	90,29
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	6,19	6,38	5,09	4,19	3,54

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

Variación	2021	2020	2019	2018	2017
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	-38,77	-27,45	-10,46	-5,11	
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	-22,48	51,84	-107,56	-5,14	
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal):	-4,50	5,55	-21,18	-9,93	
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	-3,07	20,20	17,79	18,23	

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

Comparativamente se observa que se dio una disminución continua en el consumo de energía eléctrica los últimos tres años y en la gestión 2021 empieza a disminuir el consumo de agua, de gasolina y diésel y, muy levemente el consumo de papelería.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a la minimización de Entradas y Salidas de Insumos (en cuanto corresponde a una EIF) el siguiente nivel:

- 5 Está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarquen todo su sistema de servicios y productos (en cuanto corresponda a una EIF)
- 4 Además de lo anterior, adopta un proceso para medir y monitorear periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, realizando inversiones de mejora tecnológica en sus ambientes y operaciones.
- 3 Define políticas de orden ambiental, mide y compara los resultados del consumo de recursos, mejora su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma entidad o por terceros).
- 2 Busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas/materiales e implantar procesos de destino adecuado de residuos, sin alterar su estándar tecnológico actual.
- 1 No han tratado técnicamente medidas de reducción de energía, agua, productos tóxicos o materias primas/materiales en relación con la mejora del ambiente.

Ambiente Externo

En la gestión 2021 tampoco ha participado en campañas o en comités/consejos zonales, locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con la comunidad o instancias de gobierno. La Cooperativa reconoce que no tiene factores definidos para calcular el impacto en el medio ambiente y asume como tarea a cumplir dentro el plazo de su plan estratégico.

No cuenta con políticas específicas relacionadas con la preservación de la biodiversidad y/o con el uso de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales; aunque por la calidad de operaciones de servicios que realiza no está directamente relacionada con estos aspectos, es necesario considerar que dichas políticas podrían ser extensibles a los prestatarios que trabajan en distintos rubros de la economía.

No cuenta con un presupuesto definido para invertir en aspectos de conservación del medio ambiente.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a su compromiso con aspectos del medio ambiente el siguiente nivel:

- 5 Adicionalmente a lo anterior, desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionándolos con la sustentabilidad ambiental.
- 4 Trata la cuestión ambiental como un tema transversal en la organización y la incluye en la planificación estratégica bajo criterios sistematizados y de gestión del medio ambiente.
- 3 Con base en las normas, prioriza políticas preventivas y posee un área o comité responsable del medio ambiente para el tratamiento de estos temas.

- | | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Cumple con los parámetros y requisitos generales exigidos por la legislación nacional, desarrolla acciones básicas de mejora ambiental. |
| 1 | No han tratado técnicamente la realización de acciones para mantenimiento o mejora del medio ambiente. |

9.2 Educación y Concientización Ambiental

Se aplican criterios 3R y se ha comprendido que el uso de las telecomunicaciones (videoconferencias y otros virtuales), ahorran no solo en tiempo sino también en energía (uso de locales de reunión, transporte de las personas, etc.) sin embargo el uso de papel disminuyó muy levemente.

La entidad cumple con los requerimientos normativos del Ministerio de Trabajo relacionado con los ambientes de trabajo y ha conformado un comité para el efecto.

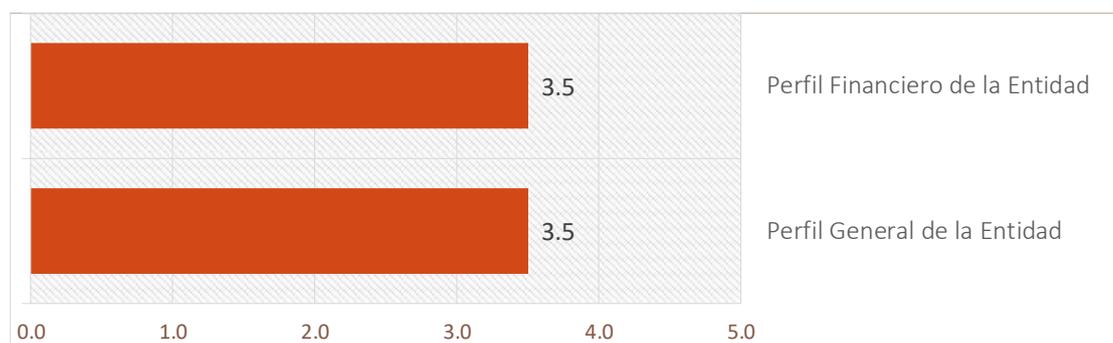
No se cuenta con un presupuesto definido para invertir en aspectos de conservación del medio ambiente.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a aspectos de Educación y Concienciación Ambiental el siguiente nivel:

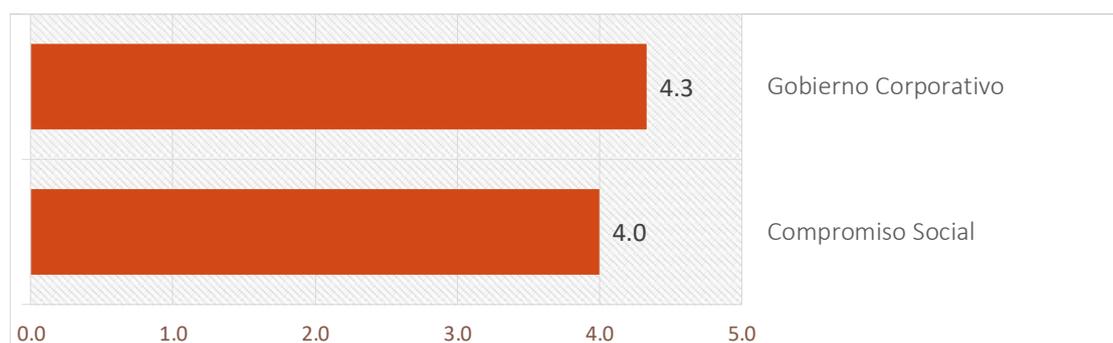
- | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Adicionalmente a lo anterior, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa. |
| 4 | Cuenta con políticas y procedimientos de protección ambiental que orientan a la formación y educación para la reducción de energía, agua u otros, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados, a los proveedores, clientes y a la comunidad del entorno inmediato. |
| 3 | Cuenta con políticas medioambientales orientándose en las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) para evitar mayores desechos. Desarrolla recomendaciones y actividades de difusión de información enfocadas en el público interno, para el consumo consciente de recursos (p.e. de insumos madereros/forestales, plásticos, etc.). |
| 2 | Desarrolla acciones informativas sobre la temática ambiental, puntualmente o como resultado de la presión externa (como exigencias del gobierno –laborales/ambientales, crisis de suministro, etc.). |
| 1 | No realiza ningún tipo de actividad programada o no, orientada a la conservación del medio ambiente. |

ANEXO 1 -CALIFICACIONES

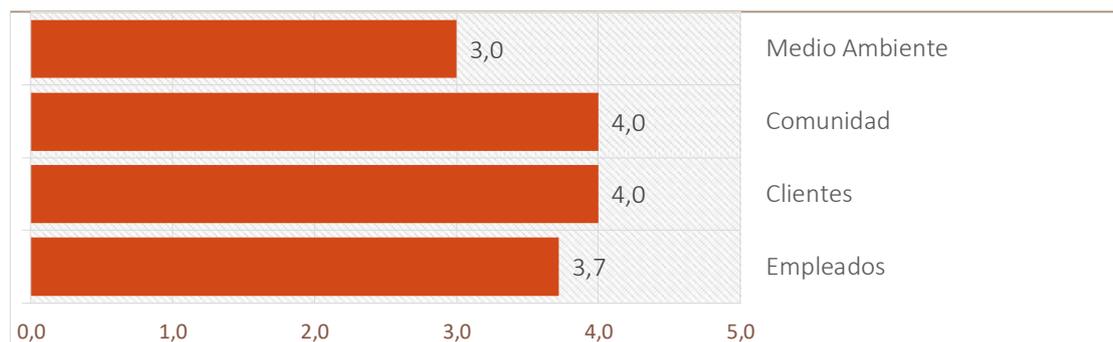
Equilibrio financiero:



Gestión social:



Responsabilidad social empresarial:



ANEXO 2 – INDICADORES RSE

CIRCULAR 365/2015 - ANEXO 2
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “SAN MARTIN DE PORRES” R.L.
Gestión 2021

Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado	Valor
Gobierno Corporativo	1.G. Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Los Consejeros participaron en eventos de capacitación con temas relacionados con el nuevo Estatuto Orgánico, Funciones y Responsabilidades, Normativa de la ASFI y la Ley 393 de Servicios Financieros. En el ámbito más técnico tuvieron capacitación en temas de Finanzas, Gestión Integral de Riesgos, Seguridad de la Información, Riesgo Operativo (RO) y sobre la UIF. En general los temas ambientales y sociales son de conocimiento, de parte de los Consejeros, en las reuniones donde el nivel gerencial expone el avance de actividades planificadas, en forma periódica.		
Brecha Salarial	1.B. Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados		6,9 veces (690 %)	
	2.B. Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)		0 (0%)	La remuneración total anual para el individuo mejor pagado el 2021 se mantiene igual respecto al 2020, no presenta ninguna variación La remuneración promedio anual total de todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) del 2021 disminuye en 0,76% respecto al 2020
	3.B. Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional		1,01 (101%) (el salario mínimo de la Cooperativa es bs 2.185, 1.01 veces el salario mínimo nacional que es bs 2.164)	
Presencia en la comunidad	1.P. Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Los contratos de provisión de servicios y productos son en su totalidad nacionales.	Bolivianos %	En 2020 se adquirieron bienes y servicios por valor de Bs2.9 millones monto menor respecto al 2021 que fue de Bs3.2 millones, incremento que representa el 7,4% respecto al 2020. El 100% de los gastos para las principales áreas de operación fue en proveedores nacionales
	1.T. Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Número de empleados: 302 GRUPO ETARIO		

<p>Trabajo digno y no discriminación</p>	<p><u>Grupo etario</u> 18 a 30 años 31 a 60 años 60 a más años</p> <p><u>Género</u> H= Hombres M=Mujeres</p> <p><u>Departamento</u></p>	<p>18 a 30: 83 31 a 60: 213 60 a más: 6</p> <p>GENERO Hombres: 157 Mujeres: 145</p> <p>DEPARTAMENTO Santa Cruz: 246 Cochabamba: 15 Tarija: 24 Chuquisaca: 7 La Paz: 10</p> <p>PERSONAL PERTENECIENTE A ALGUNA RAZA O ETNIA ASOCIADA Hombres: 0 Mujeres: 0</p>
	<p>2.T.Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento</p>	<p>Contratados: 62 (20,5%)</p> <p>GRUPO ETARIO 18 a 30: 31 (50%) Hombres: 15 (48,4%), Mujeres: 16 (51,6%) 31 a 60: 31 (50%) Hombres: 20 (64,5%), Mujeres: 11 (35,5%) 60 a más: 0 (0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 0 (0%)</p> <p>GENERO Hombres: 35; (56,5%) Mujeres: 27; (43,5%)</p> <p>DEPARTAMENTO Santa Cruz: 30 (48,4%) Tarija: 1 (1,6%) La Paz: 1 (1,6%) Cochabamba: 3 (4,8%) Chuquisaca: 0 (0%)</p>
	<p>3.T.Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento</p>	<p>Rotados: 16 (5,3%)</p> <p>GRUPO ETARIO 18 a 30: 10 (62,5%) Hombres: 2 (20,0%), Mujeres: 8 (80,0%) 31 a 60: 6 (37,5%) Hombres: 4 (66,7%), Mujeres: 2 (33,3%) 60 a más: 0 (0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 0 (0%)</p> <p>GENERO Hombres: 6; (37,5%) Mujeres: 10; (62,5%)</p> <p>DEPARTAMENTO Santa Cruz: 13 (81,3%) Tarija: 2 (12,5%) La Paz: 0 (0%) Chuquisaca: 0 (0%) Cochabamba: 1 (6,3%)</p>

	4.T.Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	0,70% 2 trabajadores
Capacitación	1.C. Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Alta Gerencia: 15 horas Hombres: 15 horas, Mujeres: 15 horas Mandos Medios: 60 horas Hombres: 70 horas, Mujeres: 50 horas Niveles Operativos: 90 horas Hombres: 100 horas, Mujeres: 80 horas
	2.C.Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Respecto al Plan de Capacitación al personal, durante el 2021, se realizaron 48 cursos de un total de 54 programados, en ese sentido se tuvo un cumplimiento del 89%. Se realizaron capacitaciones por áreas, en las áreas de finanzas (sólo se realizó 1 capacitación de 3 programadas), de sistemas (sólo se realizó 1 capacitación de 4 programadas) y de seguridad de información (se realizaron 5 capacitaciones de 6 programadas) no se logró cumplir con lo programado. Entre las capacitaciones hubo cursos para mejorar la atención con calidad y calidez, entre los que están atención al cliente, atención a personas discapacitadas. Las capacitaciones están orientadas a promover el ahorro y crédito y el bienestar de los trabajadores y los asociados, entre otras, busca mejorar la calidad de atención con calidez a todos los socios y usuarios de la cooperativa. De manera continua se capacita y controla al personal en el cumplimiento de las políticas de RSE.
	3.C.Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	(285 empleados recibieron evaluación de desempeño) 94,4%
Diversidad e igualdad de oportunidades	1.D.Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Directivos: 12 Hombres: 7 Mujeres: 5 Rango de Edad: 31 a 60: 12 60 a más: 0 Pertenecientes a Minorías: 0 Alta Gerencia: 8 Hombres: 5; Mujeres: 3 Rango de Edad: 31 a 60: 7 60 a más: 1 Pertenencia a minorías: 0 Mandos Medios: 28 Hombres: 18; Mujeres: 10 Rango de Edad: 18 a 30: 0 31 a 60: 27 60 a más: 1 Pertenencia a minorías: 0 Niveles Operativos: 266 Hombres: 134; Mujeres: 132 Rango de Edad: 18 a 30: 83 31 a 60: 179

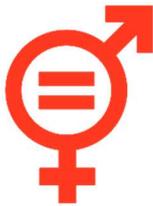
		60 a más: 4 Perteneencia a minorías: 0
	2.D.Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Alta Gerencia: 1,0 Mandos Medios: 1,49 Niveles Operativos: 1,0
Derechos Humanos y compromiso social	1.H.Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	La Cooperativa en aplicación de los valores y principios cooperativistas destina el 5% de sus utilidades al Fondo de Previsión Social y Apoyo al Bienestar Social, Igualmente crea una reserva anual del 5% para educación cooperativa; para el uso cuenta con un reglamento específico. Este año se mantuvieron las medidas de prevención contra el Covid-19, a nivel nacional, en aplicación del protocolo de bioseguridad aprobado ara el efecto. Dentro del Plan Anual Operativo del Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad se han realizado asignaciones de fondos a socios con limitados recursos económicos para el pago de servicios médicos especializados. Así también apoyaron económicamente a las actividades sociales de la Parroquia San Martín de Porres y a una Fundación "Corazones de Oro" con víveres.
	2.H.Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al Negocio	El personal fue capacitado en temas relacionados con Políticas y procedimientos de Atención al Cliente en Cajas y sobre el Punto de Reclamo, los que incluyen las formas del trato respetuoso y sin discriminación que deben brindar. También fueron capacitados en primeros auxilios y formas de evacuación en caso de riesgos. La cooperativa tiene como práctica realizar convenios, para brindar beneficios a sus asociados, que les otorguen precios preferenciales y descuentos en productos y servicios, de establecimientos de salud (odontología, ópticas, laboratorios, etc.), alimentación, institutos de capacitación y otros.
	3.H.Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Aún no se cuentan con programas de desarrollo destinados a comunidades en específico, sin embargo una vez recuperada y encaminadas las actividades en la nueva normalidad, se invertirán recursos para el efecto.
Enfoque Social	1.E.Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Se hace referencia al cuidado del medio ambiente en la política de RSE y se están efectuando mediciones sobre el uso de energía eléctrica, agua e hidrocarburos (gasolina y diésel). Estos últimos se usan especialmente en las visitas a los clientes. Se dio una disminución continua en el consumo de energía eléctrica los últimos tres años y en la gestión 2021 empieza a disminuir el consumo de agua, de gasolina y diésel y, muy levemente el consumo de papelería.
	2.E.Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	El importe mínimo de Bs.- 30 para la apertura de una Caja de Ahorro, facilita a personas de bajos recursos poder afiliarse a la Entidad. Se mantienen convenios con diferentes empresas para el pago de sueldo y, el consiguiente beneficio de otorgación de préstamos para sus funcionarios con condiciones adecuadas a sus necesidades.

	3.E.Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y Productos	Se cuenta con la política para el diseño de nuevos productos y servicios dispuesto por norma de gobierno corporativo. Se tiene políticas de créditos y políticas de captaciones que consideran el correcto diseño y oferta de servicios. Se cuenta con protocolos para la atención al cliente en forma eficiente y con calidez.
	4.E.Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	De acuerdo al Plan de Educación Financiera ejecutado, durante el 2021 se dieron capacitaciones en créditos, DPF, Tarjetas de Débito, Cuentas Corrientes, Cajas de Ahorro, Certificados de Aportación, COSMARNET, Aplicaciones móviles, pago de servicios públicos, giros y transferencias, pago de sueldos, pago de renta dignidad, giros Moneygram, servicios de Síntesis, pago de jubilados, pago de impuestos municipales, pago de impuestos nacionales, derechos y obligaciones, procedimientos de reclamos, con estas capacitaciones se alcanzó a 5.000 beneficiarios el 2021.
Satisfacción del Cliente	1.S.Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Durante las campañas de Mercadeo, se brinda información de todos los beneficios que tiene la cooperativa, tales como descuentos en tiendas comerciales, Cines, Laboratorios, Consultas médicas, además de las tasas de interés en DPF y Cajas de Ahorro.
	2.S.Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Durante el 2021 no se realizaron encuestas de satisfacción de clientes.
	3.S.Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Total, reclamos: 78 Porcentaje de reclamos resueltos: 100%. En primera instancia: 78 En segunda instancia: 2 Medidas correctivas: Se capacitan a todos los encargados del Punto de Reclamo en normativa y en trato y atención al cliente. Se trata de explicar todo lo necesario al cliente y de proporcionarle la información de manera transparente para que esté al tanto de todo.
Conciencia Ambiental	1.A.Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Se mantienen recomendaciones para el consumo responsable mediante comunicaciones y mensajes sobre el debido manejo y ahorro de Agua, Energía Eléctrica, Seguridad y otros. -Se turnan responsables por área para el control de apagado de equipos y aparatos eléctricos al dejar las oficinas (o el último en salir) -Se han establecido horarios de trabajo para áreas y cargos que deben aplicar teletrabajo, hecho que incide en un menor consumo de energía. -Administración mantiene la práctica de hacer seguimiento del consumo de agua, energía, gas, carburantes en forma periódica y comunica los excesos. -Se tienen cartelitos en los murales de la entidad con recomendaciones de bioseguridad y otros sobre el ahorro de EE, H2O, papelería y otros. Se realizan revisiones preventivas y reparaciones que correspondan en sus sistemas de provisión de energía eléctrica y agua potable.
	2.A.Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	-La entidad tiene la política de aplicar 3R en el uso de papel. -Según las mediciones efectuadas continuó la tendencia a disminuir el consumo de energía eléctrica en 27.5% y se inició con ahorros en consumo de agua gasolina/diésel y papel.

	3.A.Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Se ha efectuado una aplicación de Bs10500, igual que la gestión anterior, para mejoras de carácter ambiental, especialmente para mantener los ambientes libres de contaminación viral.
	4.A.Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	La Cooperativa realiza servicios de banca móvil y banca por internet. En la gestión 2021 incrementaron las operaciones de pagos y cobros mediante la app cosmart móvil (QR), Transferencias Interbancarias ACH y envíos de dinero MoneyGram.
Cumplimiento Normativo	1.N.Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	<p>Monetarias:</p> <p>Multas por retrasos de información: se elevaron a Bs 54.111.- correspondientes a 7 sanciones.</p> <p>Monto de sanciones pecuniarias pagadas: 0 (cero)</p> <p>Número de sanciones no monetarias: 0 (cero)</p> <p>No se tuvieron sanciones por incumplimiento de la legislación y/o normativa de otras autoridades.</p>

ANEXO 3 – APROXIMACIÓN A LOS ODS

En un primer acercamiento a los ODS, las actividades de CSM, según el sector de su actividad, se orientan al menos con 6 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible, como se muestra a continuación:

<p>1 FIN DE LA POBREZA</p> 	<p>CSM facilita el acceso a servicios financieros de los sectores de medios a bajos ingresos también en áreas rurales, sea para ahorrar o apoyando sus ideas de negocios mediante el crédito. Presta servicios sin hacer ningún tipo de discriminación.</p> <p>Combate la exclusión social posibilitando que dichos sectores con un aporte mínimo voten, según los principios cooperativos de “libre adhesión” y “un socio un voto”, apoyando las mejores decisiones e inclusive candidateando como consejero de su organización.</p>
<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p>En la gestión 2021, se mantienen las medidas de protección de los consumidores financieros y de los colaboradores, aplicando los protocolos de bioseguridad. Asimismo, las ofertas de Servicio de Salud a nuestros clientes con descuentos en consultorios externos, mediante alianzas con centros médicos. Se mejora el nivel de bienestar mediante el progresivo aprendizaje y uso de los medios digitales de CSM.</p>
<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p>Tratándose de un derecho humano fundamental y la base para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible. En CSM se tiene una paridad en el nivel ejecutivo de 5 M y 7 H, a nivel total del personal se tiene 148 M y 154 H. En cuanto a la cartera de créditos se ha mejorado con 45,1% M y 54,9% H e igualmente por el lado de las captaciones que presenta 49,3 M y 50,7% H</p>

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



CSM promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación, promueve un adecuado clima laboral dentro de la institución. Promueve la capacitación constante del personal. Facilita la interacción con los empleados de manera que tengan el derecho a compartir el progreso de la entidad. Además, se brinda estabilidad al personal. Promueve el bienestar de los trabajadores.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



La incursión de los servicios vía medios electrónicos y digitales, además de reducir costos en tiempo y dinero al cliente, evita las emisiones de carbono por el transporte hacia las oficinas y, asimismo disminuye el uso de papelería. El mantenimiento y mejora de las instalaciones donde presta sus servicios, especialmente en las áreas rurales, mejoran el área de influencia, haciendo de esos espacios, además de seguros, un punto de inclusión de sus habitantes al sistema financiero.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Se han desarrollado un total de 21 eventos de Educación Financiera para clientes, socios y público en general, facilitando el uso de los servicios financieros.

El personal de CSM también recibe anualmente capacitación para la atención con calidad y calidez a los clientes.