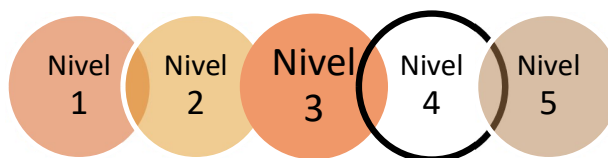


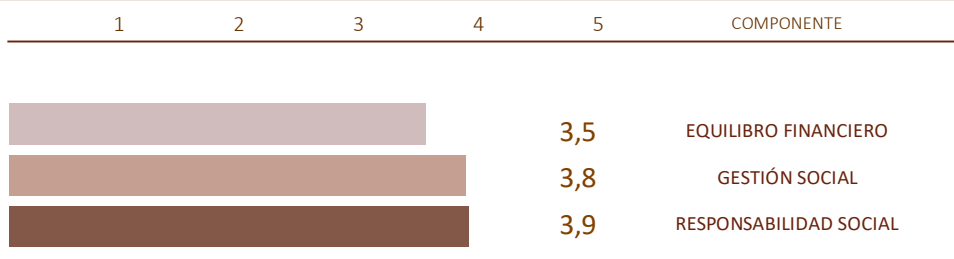
Informe de Calificación Social

A Diciembre 2022

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



Calificación: **3,8 / 5** Tendencia: **➔ Estable**



PRINCIPALES INDICADORES

▪ VB-Crédito Productivo	Si	▪ Número Asociados	102.824
▪ EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	Si	Hombres	49.565
▪ EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	Si	Mujeres	53.111
▪ PAF	40, 9 rurales	Personas Jurídicas	148
	Santa Cruz,	▪ Total Personal	306
	Chuquisaca, Tarija,	Mujeres	140
	Cochabamba, La Paz	Hombres	166
▪ Activo:	160,06 mill. \$us	▪ Con capacidades diferentes	2
▪ Prestatarios:	14.948 personas	▪ Capacitación	
▪ Pobreza (NBI) /Santa Cruz	28,3%	Mujeres	140
▪ No. Prestatarios con diferimiento	5.281 (-24,47%)	Hombres	166
▪ Beneficiarios cartera		▪ Personal	
Reprogramada	4.239	Promocionado	21
Refinanciada	4.008	Rotado	19
		Desvinculado	47
		Crecimiento	1,32%
		▪ 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 CERISE-SPTF

Principales Conclusiones

Entorno en recuperación con políticas de enfoque social:

Las macro variables del entorno del sistema económico y financiero presentan una lenta recuperación post pandemia, esta vez afectadas por eventos como el cambio climático y las repercusiones de la invasión rusa a Ucrania. A nivel nacional también afectaron los conflictos sociales especialmente en Santa Cruz y el efecto del cierre de fronteras del Perú en el lado occidental. La Cooperativa continuó la gestión de la cartera de créditos en el marco de las disposiciones de alivio económico y social a los prestatarios, efectuando tareas de recuperación de créditos. Las directrices de la Ley N°393 sobre función social se hacen práctica en las entidades de intermediación financiera y se fortalecen en un momento global y local que requiere ese tipo de enfoque para reimpulsar la productividad especialmente de los sectores microempresariales y pequeños comercios a cargo de las familias. En ese marco CSM atiende a los consumidores financieros abarcando zonas urbanas, periurbanas y rurales en los departamentos de Santa Cruz, Cochabamba, La Paz, Chuquisaca y Tarija.

Perfil financiero:

CSM desarrolla sus operaciones en el eje de desarrollo nacional (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz) y también en Tarija y Chuquisaca. Compite en áreas urbanas altamente competitivas donde se encuentra la banca múltiple con mayor tamaño y gama de servicios. Expone un perfil financiero sano, con crecimiento del total activo mediante créditos destinados a microcrédito, consumo, vivienda y pyme en ese orden, el incremento del activo responde al incremento de la cartera y de las obligaciones con bancos y entidades de financiamiento. Presenta mejor rentabilidad que sus pares y un CAP del 14,66% mayor que la norma. Asimismo, la liquidez con relación al promedio del sector cooperativo es mayor. La cartera diferida afecta la calidad productiva del activo. La cartera crediticia presenta mora un tanto superior respecto a sus pares. Es destacable que tramitó con éxito un financiamiento de USD5 millones de PROPARCO empresa francesa. 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:

La misión muestra un enfoque integral de los ámbitos económico, social y ambiental. Además, expone su compromiso de alcanzar a sectores populares de personas de ingresos medios hasta bajos y, asimismo, a la micro y pequeña empresa. La visión institucional tiene como labor principal la búsqueda del bienestar de los grupos de interés priorizando los consumidores financieros y, a partir de ello y su enfoque en los valores y principios cooperativistas, plantea lograr servicios de calidad y calidez en áreas urbanas y rurales. La Cooperativa rinde cuentas al regulador mediante los reportes de RSE y de Función Social. 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.

Cumplimiento básico de responsabilidad con Clientes:

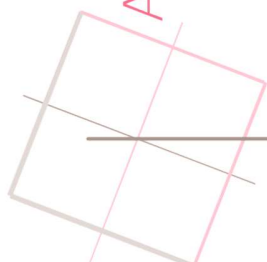
CSM tiene prácticas comerciales que, cumpliendo con las normas legales, se orientan con las buenas y sanas prácticas sobre manejo de riesgos. El 2022 realizaron actividades estratégicas para la inclusión financiera y el acceso a productos y servicios financieros para los sectores de bajos y medianos ingresos, incrementando la capacidad de servicios digitales y mejorando la capacidad de financiamiento. Asimismo, promueve la inclusión a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez y sin ningún tipo de discriminación. 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.

Responsabilidad hacia Empleados basada en lineamientos legales:

CSM mantiene responsabilidad hacia sus empleados basada en disposiciones legales y lineamientos de buenas prácticas laborales. Tiene un compromiso con su personal, enmarcado en el respeto a los derechos humanos y laborales, cuidado de su salud, bienestar, seguridad, desarrollo profesional y personal. Establece condiciones de equidad con el personal. Promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación. No realizan estudio de Clima Laboral, sin embargo, cuentan con un sondeo de opinión al personal realizado por la empresa calificadora. Cumplen con la normativa de seguridad laboral, cuentan con un 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 2022, se cumplió en un 100% el plan de capacitación al personal.



Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

En relación con el crecimiento mundial el FMI ha establecido que fue de 3,4% para el 2022, por su parte la CEPAL señala que la región creció a una tasa estimada del 3,7%, casi la mitad del crecimiento registrado en 2021 (6,7%). En general sustentan este resultado por el agotamiento del impulso de recuperación que se dio al 2021 y, también por el efecto de las políticas monetarias restrictivas, mayores limitaciones al gasto fiscal, menores niveles de consumo e inversión y el deterioro del contexto externo. Dicho deterioro originado en las repercusiones de la pandemia y el impacto de la invasión rusa a Ucrania.

Acorde con el Informe del INE, Bolivia en 2022 registró un crecimiento de 3,48%. La actividad económica que registró el mayor crecimiento en 2022 fue el conjunto de servicios dirigido principalmente a los hogares agrupado en otros servicios que incrementó en 9,84%. Los servicios de transporte y almacenamiento, en conjunto incrementaron en 9,27%. Lamentablemente la actividad petrolera y de gas natural cerró con -8,40%.

El Ministro de Economía y Finanzas (06.02.23) señaló que al cierre de 2022 se redujo el déficit fiscal a 7,2% del PIB, pues se había proyectado en 8,5% y que la inflación cerró en 3,12%, la tasa más baja de la región. En este marco la política cambiaria se enfocó en mantener estable el tipo de cambio y neutralizar las presiones inflacionarias.

Acorde con la data del INE la tasa de desocupación en el área urbana de Bolivia al fin de gestión de 2022 disminuyó a 4,1%, mientras que, en similar período de 2021 se registró 5,2%. Las medidas de apoyo sociales se mantienen vigentes mediante el pago de Bonos como el Bono Juancito Pinto, Bono Juana Azurduy y Renta Dignidad.

A diciembre de 2022 conforme ha publicado el BCB (CP80/2022), “A pesar de la adversa situación mundial, las Reservas Internacionales en Bolivia han logrado mantenerse en niveles estables, ya que al 20 de diciembre de 2022 alcanzan los \$us4.000 millones”, cubriendo más de tres meses de importaciones de bienes y servicios, y más de dos veces el servicio de la deuda externa de corto plazo. Adicionalmente el BCB hace conocer en su comunicado que ha desarrollado medidas para robustecer las Reservas Internacionales como por ejemplo “Proyecto de Ley para la Compra de Oro destinado al Fortalecimiento de las Reservas Internacionales”. Posteriormente se determinó el nivel de reservas en \$us3.796 millones al cierre de la gestión 2022.

La balanza comercial presenta por tercer año consecutivo un saldo de balanza comercial positivo que alcanzó a 603 millones de dólares y las remesas familiares continuaron aportando de forma positiva a la cuenta corriente.

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

Las operaciones del sistema financiero y específicamente las realizadas por las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, entidades de intermediación financiera, son supervisadas y controladas dentro 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 (ASFI) a través de la emisión de normas y la consiguiente supervisión de su cumplimiento, controla la evolución del sector.

Adicionalmente, 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 normas de la Autoridad de Supervisión Financiera orientan las operaciones también en el plano social, para el efecto se han definido indicadores para medir el accionar y cumplimiento de objetivos 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%).

Como es de conocimiento general, 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 19.934 millones en 2020 a Bs 11.762 millones en 2021 y a Bs 7,991 millones en 2022 (disminución de 60% en dos años).

2.2 Entorno Sector Financiero

De acuerdo con el análisis del sistema financiero, realizado por la ASFI, de un total de 69 entidades de intermediación financiera, señala como aspectos destacables en la gestión 2022 los siguientes:

- En general registraron Bs 325.556 millones en activos totales, incrementando Bs 17.489 millones (5,7 %) más que la gestión pasada.
- Los depósitos del Sistema de Intermediación Financiera alcanzaron Bs 224.040 millones y son mayores en Bs 12.957 millones (6,1%), aunque, la variación porcentual anual muestra tendencia a la baja.
- Los depósitos en moneda nacional alcanzan al 86,2 % del total y los depósitos en moneda extranjera representan el 13,8 % del total. La principal modalidad de fondeo de las entidades son los DPF.

- La cartera de créditos en el sistema financiero a diciembre de 2022 alcanzó a Bs 214.753 millones, con una tasa de crecimiento anual de 7,7%, mostrando una tendencia porcentual anual creciente respecto a la gestión 2021.
- La cartera de créditos en moneda nacional representa el 99,2% del total del sistema financiero.
- Según tipo de crédito se destinaron a nuevos microcréditos el 34%, a crédito empresarial 29,5%, a las Pyme 15,5 %, a vivienda 11,2 % y a consumo 9,8%.
- Como parte de la política social y productiva establecida en la Ley N°393 (LSF) y mediante DS N°2055 de julio de 2014, se orienta a las entidades de intermediación financiera a otorgar créditos a las actividades económicas del sector productivo con tasas de interés máximas del 6% para la grande y mediana empresa, 7 % para la pequeña empresa y 11,5 % para la microempresa. Al cierre de 2022 estos créditos suman Bs 100.585 millones.
- Asimismo, se ha establecido destinar créditos a vivienda de interés social. Estos préstamos tienen tasas de interés máximas del 5,5 %, 6,0 % y 6,5 % según ascienda el valor comercial de la vivienda a USD 88 mil, USD 131 mil y USD 159 mil, respectivamente.
- Acorde con el DS N°1842 de 18 de diciembre de 2013, sumados los créditos destinados al sector productivo y créditos de vivienda de interés social, deben representar respecto a la cartera total el 60 % para los bancos múltiples y 50 % para los bancos PYME y las entidades financieras de vivienda. Al fin de la gestión 2022, según informe de la ASFI, todas las entidades cumplen con la norma.
- La cartera diferida desde la pandemia, mediante la reprogramación y/o refinanciamiento que incluyeron periodos de prórroga y de gracia según disposiciones de ley (DS N4409 del 2.12.20) muestra una tendencia decreciente, al cierre de diciembre de 2022 la citada cartera alcanza a Bs 7.991 millones, equivalente al 3,7% de la cartera total.
- La mora de cartera de créditos es de Bs 4.627 millones, equivalente al 2,2 % de la cartera total del sistema financiero al 31 de diciembre de 2022 e incrementó respecto a la gestión 2021 (1,6%).
- El sistema expone una liquidez (disponibilidades más inversiones temporarias/depósitos de corto plazo) del 59,7%, un tanto menor que la gestión 2021 (62,5%), no obstante muestra adecuada capacidad para cubrir obligaciones de corto plazo.
- Los índices de profundización financiera bajaron según reporte de inclusión financiera de la ASFI, en depósitos del 78% a 76% y 73%, los años 2020, 2021 y 2022 respectivamente y en cartera de créditos de 76% a 71% y a 70%, los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente.
- El patrimonio del sistema de intermediación financiera asciende a Bs 24.505 millones, mayor en 6,7% respecto a diciembre de 2021. La capitalización de utilidades instruida por ASFI requirió el 50% después de reservas legales para el fin de 2022. Consecuentemente, las entidades financieras presentan un CAP del 12,8% mayor al mínimo legal del 10%.
- Respecto a las utilidades netas, estas alcanzaron a Bs 1.924 millones, superiores a la gestión 2021 y mejoraron la rentabilidad (ROE) alcanzando 8,1 %.

El informe de estabilidad financiera (IEF 2022) del BCB señala que los resultados de las pruebas de tensión para los riesgos de crédito y liquidez muestran una baja vulnerabilidad de las entidades de intermediación financiera a dichos riesgos. En general de acuerdo con la Autoridad Monetaria en el sistema se mantuvo el riesgo de crédito controlado por la recuperación económica nacional del 2022, con índices de morosidad bajo y estable, e indicadores de cartera diferida y reprogramada decrecientes respecto a la cartera total. También señala que el sistema mantuvo una alta cobertura de provisiones de la cartera en mora además de contar con niveles de respaldo apropiados de los créditos con garantías hipotecarias y prendarias.

2.3 Entorno Sistema de Cooperativas

El tamaño del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) es de 37 entidades de un total de 69 entidades de intermediación financiera al 31 de diciembre de 2022. En términos de cifras absolutas el sistema de cooperativas muestra un incremento durante el año, el cual puede dimensionarse según las cifras siguientes:

- Del total de activos del Sistema de Intermediación Financiera equivalentes a Bs 325.556 millones las CAC representan el 3,1% con Bs 9.941 millones, participación porcentual que se mantiene respecto al 2021.
- De los depósitos del público que alcanzaron a Bs 224.040 millones en el Sistema, las CAC representan el 3,2% con Bs 7.148 millones participación porcentual que se mantiene respecto al 2021.
- La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera ascendió a Bs 214.753 millones al 31 de diciembre de 2022, correspondiendo a las CAC el 3,3% con Bs 7.139 millones. El 99,2 % del total de la cartera está colocada en moneda nacional.
- El patrimonio en el sistema asciende a Bs 24.505 millones con un CAP de 12,8%, el patrimonio de las CAC es de Bs 1.330 millones con un CAP de 19,3%.
- De las utilidades totales del Sistema que alcanzaron a Bs 1.924 millones, corresponden el 1% con Bs 20 millones a las CAC.

2.4 Entorno sobre Inclusión Financiera

Acorde con la información del BCB en mayo del 2022 se aprobó el “Programa de Educación Económica-Financiera y Acceso a Servicios Financieros” mediante RM N°92 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEFP) del cual también forman parte el Banco Central de Bolivia (BCB), Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) y las entidades financieras del Estado.

En ese marco el BCB elaboró un Plan de educación económica y financiera (PEEF) para las gestiones 2022-2023, con el objetivo de desarrollar conocimientos, capacidades y aptitudes en temas económicos y financieros en la población. También realizó un convenio interinstitucional con el Ministerio de Educación en 2019 para incorporar temas económicos y financieros en los planes y programas de educación secundaria del sistema educativo nacional como parte de las materias de matemáticas, ciencias sociales y técnica tecnológica productiva.

La Función Social en el sistema financiero significa lograr la inclusión financiera de la población y medir la misma con criterios de accesibilidad, uso y la satisfacción por la atención cálida y con calidad.

En cuanto al acceso la ASFI ha publicado en el "Reporte de Inclusión Financiera a diciembre del 2022" que los puntos de atención financiera (PAF) incrementaron en 14,9% en la gestión y llegaron a 8.701, lo que representa un crecimiento porcentual de tres veces respecto al crecimiento registrado en años precedentes. La mayor proporción de PAF representan los ATM con 43,4%, luego el corresponsal no financiero con 27,4%, agencia fija con 18,7% y el resto se distribuye entre oficinas externas, ventanillas, sucursales y otros.

Respecto al uso de servicios financieros medido por el número de tarjetas de débito y crédito respecto a la PEA, presenta resultados de 110% y 3,5% respectivamente, ambos casos incrementaron respecto al año 2021.

Respecto al nivel de satisfacción de los consumidores financieros, la ASFI tiene data pública hasta el 2021 donde se observa que, en una escala que va del 0 al 10, el Índice de Satisfacción fue en promedio 6,81 y el índice de percepción de cumplimiento de la función social de los servicios financieros fue de 6,48 en ambos casos mejoraron respecto al 2020 pero aún no alcanzan los mejores niveles de los años 2017 a 2019.

3. Perfil de la Entidad

3.1 Perfil general de la entidad

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres” RL. (CSM) se define como una entidad financiera de economía social, tiene un número variable e ilimitado de asociados y, dadas las necesidades generales del país, considera su deber generar empleos productivos.

Los principales segmentos de mercado crediticio constituyen los comerciantes, transportistas, así como personas del sector productivo y/o que conforman parte de pequeñas y micro empresas y la población en general para operaciones pasivas. Dichos segmentos cuentan con ingresos medios a bajos y son atendidos en las distintas localidades del país donde la entidad ha desplegado sus agencias y donde también se van incorporando los servicios digitales de la entidad.

La alta gerencia y los consejeros de CSM practican los principios cooperativos y, consecuentemente, es parte de su filosofía y enfoque de gestión buscar formas de eliminar la pobreza, así como superar 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 tiene 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 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
Oficina Externa Busch	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra	Urbana	A
Oficina Externa Montero	Santa Cruz	Montero	Urbana	A
Oficina Externa Alcaldía Cochabamba	Santa Cruz	Cochabamba	Urbana	A

Fuente: ASFI

Respecto al número de personal por PAF, la Cooperativa tiene 40 PAF a nivel nacional, igual que el 2021. Tiene 79 personas contratadas a tiempo completo para atención en cajas y en total tiene 306 funcionarios.

Cooperativa San Martín de Porres

Puntos de Atención Financiera por Tipo	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Oficina Central	1	16	121
Sucursales	6	21	71
Agencias Fijas	11	38	109
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

Cooperativa San Martín de Porres

Municipios con PAFs	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Municipio 1 ANDRES IBAÑEZ	16	42	191
Municipio 2 MONTERO	4	7	17
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	5	14
Municipio 7 SAN IGNACIO DE VELASCO	2	3	9
Municipio 8 COCHABAMBA	3	5	16
Municipio 9 YACUIBA	2	4	15
Municipio 10 VILLAMONTES	2	2	8
Municipio 11 MONTEAGUDO	2	2	7
Municipio 12 LA PAZ	2	2	11

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.

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 del servicio, el servicio de Banca Electrónica pasó de 12.701 el 2021 a 17.322 usuarios el 2022 (36.38%), Esto se debe principalmente a que los socios se están culturizando con el manejo de la banca electrónica.

Para CSM el 2022 se denomina como “Año de la transformación digital y crecimiento institucional”. Entre los principales objetivos del 2022, están:

- *Transformación Digital.* Cuyo objetivo es implementar plataformas tecnológicas que permitan a la institución agilizar la colocación de créditos con el apoyo de aplicaciones móviles y redes sociales, durante el 2022 se implementaron créditos digitales, el socio prestatario puede realizar trámites a distancia sólo se requiere de su presencia para la firma del contrato en notaría. Por otra parte, dentro del proceso de digitalización se introdujo la aplicación QR.
- *Apertura de la cooperativa a mercados internacionales de capital.* Durante el 2022 se realizó la firma de un crédito con una empresa francesa que financia al sector privado.

3.2 Perfil financiero de la entidad

En un marco de continuidad de cambios no previstos que afectan la economía del país, después de la pandemia y sus olas, CSM alcanzó resultados con efectos positivos en el patrimonio y activo. La calificadora de riesgos “Microfinanza Ratings” mantiene la calificación BBB1 con perspectiva estable, lo que muestra que cuenta con una gestión de riesgos adecuada en relación con el segmento de mercado y entorno que afronta.

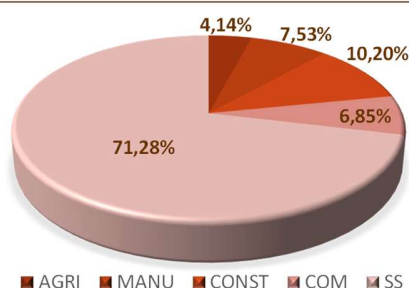
El 2022 fue un año con conflictos sociales que incidieron especialmente en Santa Cruz, de manera que se tuvieron que ajustar las proyecciones de cartera y las medidas para asegurar la recuperación de créditos. No obstante, la cartera de créditos de la Cooperativa incrementó revirtiendo la situación de leve descenso del 2021.

Durante el 2022 la cartera bruta se incrementa en 2,25% respecto al 2021. Respecto a las fuentes de fondeo, se observa una tendencia creciente en todos los rubros, a excepción de los depósitos en caja de ahorro.

Por destino de crédito, las actividades de servicios son las que aglutinan la mayor parte de sus operaciones. Al 31 de diciembre de 2022, el 71,28% de cartera está en servicios, el 4,08% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 10,06% en construcción, manufactura 7,43%, y 6,76% en comunicación.

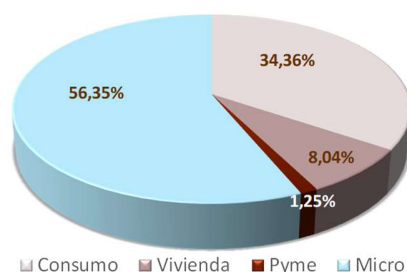
Por tipo de crédito se observa una mayor concentración en microcrédito. Al 31 de diciembre de 2022, el 56,35% de su cartera está en microcrédito, el 34,36% en créditos de consumo, 8,04% en vivienda y el 1,25% en PYME.

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.

CSM al igual que las cooperativas del sistema depende para su fortalecimiento patrimonial, principalmente de la capitalización de utilidades de cada gestión, la otra posibilidad es el incremento de los certificados de aportación que anualmente deben constituir sus socios en montos menores (alrededor de Bs100) aspecto que dadas las condiciones económicas de su masa societaria no representa un rápido medio de capitalización. Los principales indicadores de CSM respecto a sus pares en el mercado muestran su situación económica financiera.

INDICADORES	Descripción	CSM	Sistema Coop.	Sistema Banca (múltiple)
Solvencia	Patrimonio/Activo	10,94%	13,88%	6,78%
	Coefficiente de Adecuación Patrimonial	14,66%	19,34%	11,82%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp. / Oblig.a Corto Plazo	86,21%	69,81%	57,55%
Mora	Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera	4,41%	3,05%	2,12%
	Cartera Vigente Total/Cartera	95,59%	96,95%	97,88%
Rentabilidad	ROE	3,32%	1,65%	9,40%
	ROA	0,36%	0,22%	0,60%
Eficiencia	Gastos de Administración / (Activo + Contingente)	5,99%	6,00%	2,67%
Composición pasivo	Oblig.con el Público / Pasivo + Patrimonio	70,23%	73,10%	69,15%
	Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	695	630	951

Fuente: Información financiera ASFI.

La fortaleza patrimonial medida por el CAP se muestra al cumplir con 4,6% por encima del requerimiento de Ley que es del 10% exponiendo un adecuado nivel de solvencia entre el mercado de sus pares y de la banca. Como se observa en el cuadro, la rentabilidad presenta una mejor posición respecto al promedio del sistema cooperativo, aunque por debajo del promedio de la banca.

También cuenta con un nivel mayor de liquidez comparado con sus similares en el sistema cooperativo y por encima del sistema bancario. El 79% de sus pasivos corresponde al fondeo de obligaciones con el público, siendo el plazo de permanencia 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 subió de 3,03% el 2021 al 4,41% el 2022 y es mayor que el promedio de las cooperativas y el doble del sistema bancario, esto se debe principalmente a las condiciones políticas y sociales generadas en el país a diciembre 2022. El indicador de eficiencia de 5,99% está con el promedio del sistema cooperativo, aunque es mayor comparado con el sistema bancario, ello debido a un mayor volumen de créditos que se deben administrar en el segmento de mercado de las cooperativas con los consiguientes gastos.

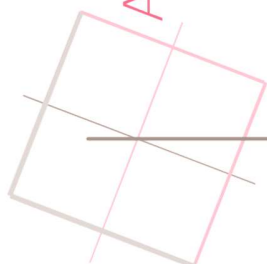
La entidad señala que para conservar una adecuada situación financiera mantiene medidas de adecuación de procesos, de estructura y aprovechando la digitalización, para la contención del gasto frente a la situación coyuntural de presión socioeconómica que atraviesa el país.

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

AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Presenta una lenta recuperación de las variables macro económicas.• Se advierten nuevos riesgos por la disminución de los ingresos por venta del gas, por el cambio climático y conflictividad social.• Entorno normativo mantiene la orientación a la función social, en consonancia con los principios del sistema Cooperativo.
LIQUIDEZ	<ul style="list-style-type: none">• Alta competencia en el mercado de captaciones con tasas pasivas en alza. Expone mayor liquidez en relación al promedio de sus pares y de la banca.• La principal fuente de fondeo son las captaciones del público con plazos de permanencia de depósitos menores a la banca.
POTENCIAL DE RETORNO	<ul style="list-style-type: none">• Rentabilidad mayor que la de sus pares cooperativas.• Niveles de gasto administrativo igual al promedio de las cooperativas, aunque elevado respecto a la banca.• Afectado por elevación de tasas de captación.
ACTIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Crecimiento del total activo en recuperación respecto al 2021.• Cartera en mora y cartera diferida afecta la calidad productiva del activo.• Condiciones del entorno afectan el mercado de las EIF y consiguientemente la cartera de créditos.
CAPITAL	<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.• Alta dependencia de resultados para incrementar patrimonio.
ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de eficiencia igual al promedio del sistema cooperativo, aunque debe mejorar respecto a la banca.• 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) finaliza en la gestión 2022 su plan estratégico formulado por tres años el 2020, dicho plan ameritó durante el transcurso del año algunos ajustes, porque además de la situación previsible post pandemia, se tuvieron eventos externos no previstos en su nivel de impacto como ser el cambio climático, la invasión rusa a Ucrania y eventos internos como los paros de orden social que se realizaron, estos últimos tuvieron mayor impacto en las actividades del departamento de Santa Cruz.

En ese escenario la Cooperativa ha mantenido su vocación de servicio basada en los principios solidarios que le dieron origen, los que a su vez conciben con los lineamientos establecidos como función social para las entidades en la LSF 393.

El cumplimiento de las disposiciones sobre función social es informado anualmente ante la ASFI, donde se presenta un reporte anual conforme a requerimientos establecidos por la Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI), mediante el Balance Social y la calificación del desempeño social.

La cooperativa cumple su misión en cinco departamentos del país: en Santa Cruz (Oficina Central) y oficinas en Cochabamba, Chuquisaca, Tarija y La Paz, despliega sus actividades a través de agencias distribuidas en zonas urbanas, periurbanas y alcanzando hasta áreas rurales.

El compromiso de la cooperativa se refleja en su misión y visión siguientes:

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.”

Conforme 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.” La misión muestra un enfoque integral de los ámbitos económico, social y ambiental. Además, expone su compromiso de alcanzar a sectores populares de 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 visión institucional tiene como labor principal la búsqueda del bienestar de los grupos de interés partiendo de los consumidores financieros y, a partir de ello y su enfoque en los valores y principios cooperativistas, plantea lograr servicios de calidad y calidez.

Asimismo, busca apalancar su actuación en el mercado de las distintas localidades donde presta sus servicios, mediante la aplicación de medios técnicos y así lograr su sostenibilidad en un desafiante y competitivo mercado; sin descuidar el medio ambiente.

Los objetivos del Plan Estratégico (P.E.) son 18; los que tienen mayor enfoque social y cuyo logro materializa su compromiso con la sostenibilidad, la responsabilidad social, el consumidor financiero y el talento humano de la cooperativa, son los ocho siguientes:

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.
- Profundizar el segmento micro financiero, mediante la otorgación de créditos con una eficiencia mayor y menor nivel de riesgo.

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 (de avance) paralelo a los estados financieros de la cooperativa.

En relación con el mercado y clientes:

- Implementar y ampliar el portafolio de productos y servicios digitales de la cooperativa, a fin de acompañar el cambio tecnológico de las transacciones financieras.

Respecto al mejoramiento institucional:

- 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.

De acuerdo con el informe de seguimiento realizado por la entidad el avance y cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad para la gestión 2022 están en el rango de cumplidos, excepto el relacionado con “Profundizar el segmento micro financiero, mediante la otorgación de créditos con una eficiencia mayor y menor nivel de riesgo” que alcanzó solo 44,5%. Los objetivos relacionados con responsabilidad social también figuran como cumplidos.

El objetivo relacionado con mercado y clientes alcanzó 76% y los de mejoramiento institucional están por encima del 75%.

El seguimiento y difusión de la información resultante de los controles a lo planificado se efectúa en reuniones periódicas en las que se coordinan acciones para mejorar y colaborar entre áreas.

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 encarado en la gestión 2022 el propósito de mejora de servicios mediante herramientas digitales y la consecución de financiamiento externo frente a un escenario económico, político y social altamente retadores.

4.2 Valores

El Código de Ética rige desde la gestión 2012 y ha sido complementado progresivamente acorde con los desafíos del entorno y las orientaciones de la Autoridad de Supervisión. La entidad tiene 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.

Los valores del Código de Ética también se remarcan como valores corporativos en el Código de Gobierno Corporativo, la conceptualización de los mismos, así como los principios con los que se llevan a la práctica están acorde al sector de actividad de la entidad. Además de los valores, los principios de la doctrina cooperativa a cuyo cumplimiento se somete la entidad le permiten prestar servicios con criterios de inclusión social antes que la mera búsqueda del lucro.

En casos de conflictos o denuncias de orden ético, la entidad tiene establecida como instancia de tratamiento al "Tribunal de Honor" que es quien orienta y define acerca del tratamiento y los grados de faltas y sanciones, según disposiciones del Código de Ética y normas de Gobierno Corporativo. Sin embargo, deben uniformar sus procedimientos entre las distintas normativas internas, acorde con las observaciones de la ASFI realizadas en una inspección de la gestión 2022.

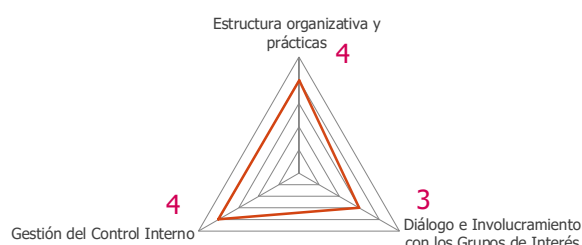
La misión y visión es de amplia difusión mediante la página web institucional, medio virtual que ha mejorado progresivamente en su contenido, brindando transparencia a los grupos de interés. Durante la gestión no se dieron cursos de capacitación o formación específica sobre el Código de Ética.

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:

- 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 son públicas 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 son públicas 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 son públicas 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, acorde con observaciones recibidas mediante informe de inspección de la ASFI, ajustes a dicho documento que se exponen en el siguiente punto.

Participación y Composición

Con base en 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 clave desde el punto de vista social respecto a la banca y sociedades anónimas que se basan en la cantidad de capital que tiene cada accionista. Aplican, por tanto, un modelo democrático de gobierno.

En la gestión 2022 incrementó nuevamente el número de socios en 4% alcanzando el número de 102.824 en total entre socios activos y pasivos, de los cuales son 49.565 socias mujeres y 53.111 socios hombres. Se celebraron Asambleas Generales en la gestión 2022 en dos oportunidades.

Los roles y responsabilidades de los órganos de gobierno están definidos en el Código de Gobierno Corporativo, sin embargo, se han efectuado complementaciones y aclaraciones con mayor detalle en el documento, siguiendo las observaciones emergentes de la inspección de la ASFI.

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, un administrador de empresas que es el vicepresidente, un ingeniero comercial que es el secretario y tres auditores financieros. En conjunto cuentan con un promedio de 27 años de experiencia profesional y 3,1 años promedio en entidades financieras.

El Consejo de Vigilancia cuenta con cinco miembros: un psicólogo como presidente, un Contador General como secretario, un Educador y una Arquitecta como vocales. Entre todos tienen

experiencia de trabajo promedio de 22 años como profesionales y 3,4 años en el sector financiero.

La entidad aplicó el enfoque GRI como herramienta de medición determinando que existe un moderado desarrollo de la Gestión de Gobierno Corporativo (gobierno y valores), con una puntuación 3,95/6.

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 Cooperativa y el Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad, se tienen los dispuestos por el Ente Regulador y los creados por la entidad siguientes:

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comité Gobierno Corporativo. ✓ Comité de Gestión Integral de Riesgos. ✓ Comité de Seguridad de la información. ✓ Comité de Tecnología de la Información. ✓ Comité de Cumplimiento UIF. ✓ Comité de Seguridad Física. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité Operativo de Tecnología de la Información. ▪ Comité de Alta Gerencia. ▪ Comité de Créditos. ▪ Comité de Mora. ▪ El Comité Electoral. ▪ Comité de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar
---	---

Creados por la entidad según normas de ASFI y/o en función de otras normas legales.

El principio democrático del cooperativismo se hace patente con el Comité Electoral el cual se hace cargo del proceso eleccionario, mediante un reglamento específico, garantizando el cumplimiento de los requisitos exigidos a los postulantes y la realización de la votación en forma transparente.

La alta gerencia se halla compuesta por 18 personas en los cargos desde Gerente General que es economista, Gerentes Nacionales, Subgerentes y Jefes de agencias, todos con licenciatura en áreas profesionales de economía, administración de empresas, auditoría financiera, ingeniería comercial, contaduría, abogacía y sistemas. En promedio tienen 22 años de trabajo y experiencia de 16 años en el sector financiero.

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.

Transparencia

La información económico financiera más importante como son sus estados financieros, son publicados con periodicidad semestral en medios de prensa de circulación nacional, los que incluyen el dictamen del auditor externo y las notas aclaratorias respectivas. Dichos estados financieros también se difunden a través de la memoria anual en la cual se incluyen los informes de los Consejos de Administración y de Vigilancia, el informe de la Gerencia General e informe de créditos.

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. Asimismo, se publica la oferta de productos y servicios financieros, un simulador de créditos, el punto de reclamo (PR) y los beneficios adicionales para los socios de la cooperativa.

La página web de la ASFI también hace pública la información de CSM, en sus repositorios electrónicos estadísticos del sistema financiero, la que puede compararse junto a la información reportada por todas las entidades del sistema financiero.

Aualmente, en la Asamblea General de socios, se exponen y explican los estados financieros y los resultados de la gestión respecto a lo planificado, mediante los informes pertinentes, también se hace conocer a los socios las observaciones de las autoridades y la forma como han solucionado las mismas, con esos antecedentes a satisfacción, la asamblea procede a dar aprobación de la gestión.

Los informes resultantes de las visitas de inspección de la ASFI son un factor clave para mejorar la transparencia y también para efectuar mejoras pues las áreas responsables deben formular un plan de mejora en respuesta a la matriz de observaciones que entrega dicha autoridad. En la gestión 2022, la ASFI se hizo presente para efectuar la Inspección ordinaria de Riesgo de Liquidez y Gobierno Corporativo con corte al 28 de febrero de 2022 que derivó en varios ajustes de orden normativo interno de las políticas, procedimientos y aspectos organizativos para la entidad.

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

La cooperativa ha cumplido con el informe de buen gobierno corporativo y el informe de RSE, requeridos por norma, en los cuales no reportan conflictos de interés.

La entidad cuenta con las políticas establecidas por la norma de buen 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)

CSM define como grupos de interés a 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.

Mediante dicha 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. También 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, con las organizaciones que trabajan en pro del desarrollo social y con las mismas comunidades.

La ASFI observó que no se llevaron a cabo encuentros con los grupos de interés que, según lo previsto en la “Política de interacción y Cooperación entre diferentes Grupos de Interés”, debe desarrollarse anualmente. La cooperativa planteó soluciones para salvar todas las observaciones hasta el tercer trimestre del 2022.

Respecto a la competencia, la Cooperativa tiene oficina central en Santa Cruz que es el mercado de mayor competitividad en cuanto corresponde a créditos de Bolivia, a partir de allí se fue expandiendo hasta prestar sus servicios en los departamentos de Cochabamba, Tarija, Chuquisaca y La Paz.

Sus actividades comerciales y de publicidad apelan a sus cualidades propias asegurando la confianza de los consumidores financieros, bajo criterios de sana competencia.

Conviene hacer notar que la cooperativa durante la gestión 2022 mantuvo contacto y reuniones técnicas con sus pares en Santa Cruz y eventualmente coordinan aspectos de interés común y general.

Los clientes y socios reciben atención personalizada mediante la plataforma de servicios. También se brinda información y ofertas comerciales por medios impresos (boletines mensuales y periódico anual), por radio, televisión y la web institucional.

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 2022 disminuyeron de 78 el 2021 a 58 reclamos, de los cuales solo tres se resolvieron en segunda instancia acorde con la norma vigente.

Como resultados de las actividades de orientación/capacitación (guías prácticas a los clientes), los servicios financieros virtuales han incrementado, por ejemplo, se tiene el cómputo de transacciones digitales en operaciones de ahorro, con tendencia creciente que parte de 40 mil transacciones en 2020 a 91 mil en 2021 y a 182 mil en 2022.

En relación con las autoridades la Cooperativa se desenvuelve como una institución abierta y regulada con licencia de funcionamiento desde marzo del 2000. Durante la gestión cumplió con los requerimientos de la ASFI respecto a la elaboración y envío de información, excepto por dos retrasos en el envío de información por los que se pagó una multa mucho menor (Bs900) respecto a las multas de anteriores gestiones.

La relación con la ASFI se da mediante el reporte continuo de información según las distintas periodicidades establecidas por norma. Producto del análisis de gabinete del ente supervisor reciben sus instructivos con observaciones y ajustes a realizar en la entidad. Esta gestión la ASFI emitió una matriz de observaciones después de sus labores de inspección con fecha de cierre al

28 de febrero del 2022, observaciones que ameritaron un plan para resolver las mismas dentro la misma gestión.

La cooperativa ha cumplido con las disposiciones de las autoridades del sector como son el BCB, UIF, AFSCOOP y otras relacionadas como son las de orden nacional (Min. Trabajo, Min. Salud, etc.) o de los distintos municipios donde se localizan sus agencias, no habiendo recibido sanciones u observaciones al respecto.

Los colaboradores la cooperativa se encuadra en el cumplimiento de toda disposición laboral que beneficie a su personal y conforme a buenas prácticas, fomenta el respeto a los derechos humanos y previene toda forma de discriminación o violencia. Durante la gestión no se dieron situaciones conflictivas entre o con el personal que representen pérdidas y/o efectos negativos para el personal de la Cooperativa o que no se hayan resuelto conforme a las previsiones normativas internas.

Precautelando la salud del personal y los consumidores financieros, se mantienen las recomendaciones sanitarias respecto a las prácticas de bioseguridad suficientes para evitar contagios y/o riesgos latentes según informe y recomienden las autoridades de salud.

Las compras y contrataciones a proveedores de servicios y productos son prácticamente en su totalidad nacionales y alcanzaron a Bs 3.227.832 monto mayor al 2021 que fue de Bs 3.204.526. Se realizó la contratación de consultoría internacional, para adecuar informes y gestionar crédito de la empresa francesa PROPARCO que resultó financiando a CSM un monto de USD 5 millones destinados a su cartera de microcrédito.

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

Los consejeros reciben informes periódicos del avance de las actividades de RSE acorde con la agenda de las reuniones del Consejo de Administración y también se dan a conocer mediante boletines informativos trimestrales para conocimiento de los socios.

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.

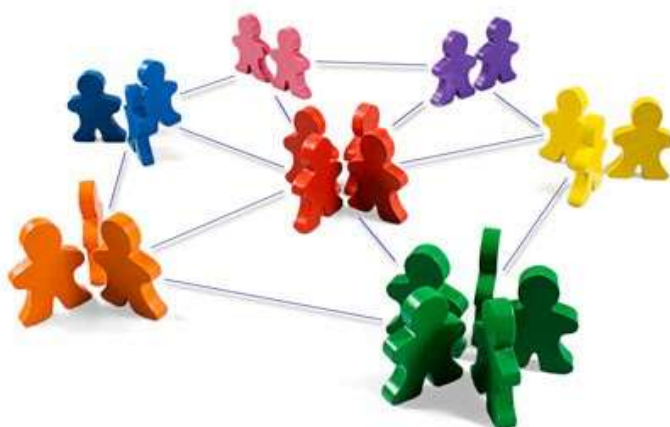
La Cooperativa mide y controla el cumplimiento de su accionar responsable con los indicadores dispuestos en la norma de RSE y de Función Social y hace públicos sus resultados. El auditor interno revisa el cumplimiento del Reglamento para contribuciones o aportes a fines sociales y no ha encontrado observaciones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

Anualmente reciben un informe de calificación de Desempeño RSE, para la gestión 2021 se tiene el efectuado por Análisis Real Latinoamérica SRL que presenta una calificación de 4 sobre 5, presentando una tendencia creciente.

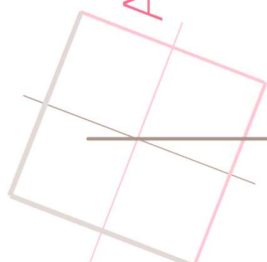
El informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión 2021 se hizo conocer a los Consejeros y Alta Gerencia para luego encargar al área responsable con las decisiones y recomendaciones consiguientes.

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



CSM, cuenta con políticas para gestionar de 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.

6.1 Respeto y Participación con el Personal

Como se mencionó en puntos anteriores, la elaboración del Plan Estratégico se desarrolló bajo el principio de la participación activa de los involucrados. El PE se difunde a todo el personal a través de correos y mediante charlas por Zoom. El lineamiento estratégico Mejoramiento Institucional logra un 89,89% 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.

La Cooperativa tiene dos tipos de organización de trabajadores, el Comité Mixto de Seguridad e Higiene Ocupacional de acuerdo a norma y los trabajadores dentro de la Cooperativa, cuentan con una fraternidad de funcionarios, esta agrupación es de participación familiar, tiene como objeto 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 2022 se realizaron: por el primero de mayo, por el aniversario de la cooperativa y a fin de año la cena de fin de año con la entrega de canastones, el 2022 a diferencia del 2021 las actividades se realizaron de manera presencial.

La Cooperativa cuenta con un procedimiento para denunciar contravenciones al Código de Ética, se tienen establecidas las instancias y mecanismos de denuncias para resolver contravenciones en el Reglamento de Régimen Disciplinario. 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.

El 26,3% (2021: 32,5%) de los trabajadores encuestados perciben que no cuentan con canales de comunicación confidenciales para hacer conocer hechos que podrían afectar la dignidad de los funcionarios. El 49% (2021: 48,5%) perciben que si cuentan y el 26,3% (2021: 19,0%) parcialmente.

El 72,8% (2021: 70,9%) percibe que la Dirección mantiene un buen relacionamiento y un diálogo transparente con los líderes de área. El 23% (2021: 24,6%) percibe que es parcial y el 4,1% (2021: 4,5%) percibe que no.

El 64,6% 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.

A todo el personal de la cooperativa se le entrega una copia del Reglamento interno de trabajo, mismo que se encuentra publicado en su biblioteca virtual para que los trabajadores estén informados respecto a sus derechos y obligaciones.

El 83,1% del personal encuestado conoce cuáles son sus derechos y obligaciones, el 16% conoce parcialmente y el 0,8% no conoce.

El 76,5% considera que entre el personal existe una cultura de rendición de cuentas y de transparentar sus actividades, el 20,2% considera que el parcial y el 3,3% que no.

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 condena cualquier forma de discriminación o de hostigamiento, garantiza el cumplimiento de la legislación laboral vigente, se respetan la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Ley General del Trabajo y el cumplimiento de la Ley del Seguro Social a corto y largo plazo. 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 sus políticas hace referencia explícita al acoso sexual y no al acoso moral, ideológico y de cualquier otro tipo. 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.

Estas políticas son difundidas a todos los trabajadores a través de la biblioteca virtual, se les entrega de forma física y se refuerzan con capacitaciones internas al personal. Durante el 2022 no se realizó capacitación a todo el personal en Código de Ética y Código de Conducta.

El 82,3% (2021: 78,7%) del personal encuestado considera que la Cooperativa cuenta con políticas para evitar que las personas sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, ideología política, etc.

El 74,9% (2021: 81,7%) responde que no se observaron actos de personas que sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc.

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

CSM 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, cumple con lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad. De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2022 trabajaron 2 personas con capacidades diferentes.

Solamente el 51,9% (2021: 49,6%) de las personas encuestadas considera que el Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido. El 84% del personal encuestado conoce el Código de Ética, el 13,6 lo conoce parcialmente y el 2,1% no lo conoce.

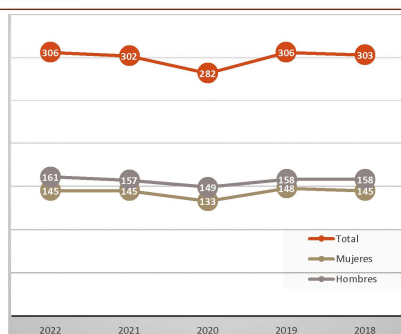
Cooperativa San Martín de Porres

	2022	2021	2020	2019	2018
Total de personal	306	302	282	306	303
Total de personal permanente	306	302	282	306	303
Total de personal a contrato	0	0	0	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	48	62	36	62	70
Bajas personal en el período	47	42	36	62	43
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	44	44	44	44	44
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44	44	44	44	44
Total menores de edad Trabajadores	0	0	0	0	0
Total trabajadores con discapacidad	2	2	2	2	2
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	306	302	282	306	303
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	140	148	133	148	145
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	110	55	6	15	16
Tasa de Rotación de Personal anual					
Mujeres	8,50%	6,00%	49,00%	48,00%	47,00%
Hombres	6,86%	8,00%	51,00%	52,00%	53,00%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño					
Categoría A	178	178	179	177	nd.
Categoría B	99	94	96	98	nd.
Categoría C	49	46	49	48	nd.

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

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, el 45,8% del personal de la Cooperativa es mujer y el 54,2% hombre. 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. El 2022 trabajan 2 personas con discapacidad.

CSM: Personal



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

Alta Gerencia 60 años promedio

Mandos medios 49 años promedio

Puestos base 51 años promedio

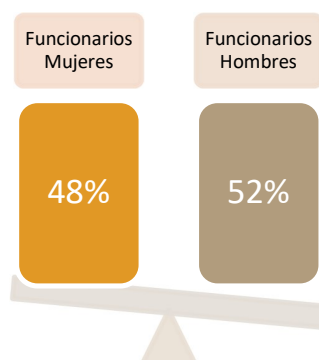
Entre el año 2018 y 2022 se observa una tendencia estable en el número de personal de la Cooperativa. Entre el 2021 y 2022 el personal aumenta de 302 el 2021 a 306 el 2022 (1,3%). Respecto a la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 60 años, para mandos medios 49 años y para puestos 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).

CSM: Cuadro de Personal

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
2022	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	4	4	28	63
Alta Gerencia	5	3	51	69
Mandos Medios	18	11	30	68
Niveles Operativos	143	126	23	79

Fuente: CSM

Respecto a la distribución por sexo del personal de la cooperativa, en general hay una participación equilibrada de hombres y mujeres, el 2021 a nivel de la Gerencia se observa 5

hombres y 3 mujeres, en mandos medios 18 hombres y 10 mujeres, y a niveles operativos 134 son mujeres y 132 hombres. El año 2022, se observa una situación muy parecida, a nivel de la Gerencia hay 3 mujeres y 5 hombres, en mandos medios 18 hombres y 11 mujeres y en niveles operativos 126 mujeres y 143 hombres.

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

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 2021 y 2022 no hubo una variación significativa en la distribución de los salarios de todo el personal de la Cooperativa. De acuerdo a información de la Cooperativa a nivel de alta gerencia entre el 2021 y 2022 hay una disminución del 1,42% en el salario promedio ganado, a nivel de mandos medios disminuye en 8,24%, y en los niveles operativos se observa una disminución de 10,76%.

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 7,0. La remuneración total anual para el individuo mejor pagado entre el 2021 y 2022 se mantiene igual, la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) disminuye en 1,45%. El haber básico promedio pagado por la Cooperativa al 31 de diciembre de 2022 alcanza a Bs. 2.251 que corresponde a 1 vez 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 0,99, a nivel de mandos medios es 1,49 y a nivel de mandos operativos es 1,0.

La Cooperativa otorga 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 cuenta con sistemas de remuneración variable para oficiales de negocio.

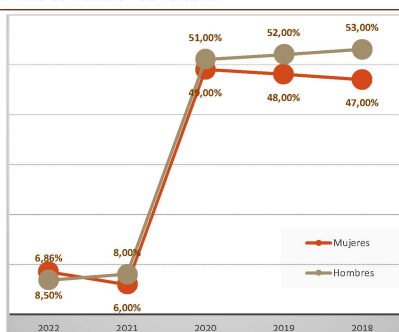
El 46,9% (2021: 45,1%) del personal encuestado percibe que no se dan reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, el 27,6% (2021: 28%) percibe que es parcial y solamente el 25,5% (2021: 26,9%) percibe que si se dan reconocimientos.

De acuerdo a información de la Cooperativa el 2022, hubieron 21 trabajadores promocionados, 12 mujeres y 9 hombres. En cuanto a trabajadores desvinculados fueron 47, 26 son mujeres y 21 hombres. De los 48 trabajadores contratados, 24 son hombres y 24 mujeres, entre 18 a 30 años hay 15 hombres y 20 mujeres, entre 31 a 60 años son 9 hombres y 4 mujeres. En Tarija se contrató a 2 mujeres, en Santa Cruz a 16 hombres y 15 mujeres, en Cochabamba a 6 mujeres y 7 hombres, en La Paz a 1 hombre y 1 mujer.

En cuanto a personal rotado, durante el 2022 fueron 19, de los cuales, 9 son mujeres y 10 hombres. 2 hombres están entre 18 a 30 años y 4 mujeres, 8 hombres y 2 mujeres entre 31 a 60 años. En Santa Cruz se rotó a 8 hombres y 6 mujeres, en Chuquisaca a 2 mujeres.

Personal Promocionado	Personal Rotado	Personal Desvinculado	Personal Contratado
<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 9 •Mujeres: 12 	<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 10 •Mujeres: 9 	<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 21 •Mujeres: 26 	<ul style="list-style-type: none"> •Hombres: 24 •Mujeres: 24

CSM: Tasa de Rotación de Personal



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

La tasa de rotación para mujeres el 2022 (8,5%) es mayor a la tasa de rotación del 2021 (6%). Respecto a la tasa de rotación para hombres el 2022 es de 6,86% y el 2021 era 8%.

Durante el 2022, no realizaron encuestas formales de satisfacción al personal para evaluar el clima laboral, sin embargo, se cuenta con el sondeo de opinión al personal realizado por la Calificadora. El 2022 se han hecho esfuerzos para mantener un adecuado clima laboral dentro de la cooperativa.

Para el 60,1% (2021: 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 32,1% (2021: 25,4%) considera que esto es parcial y el 7,8% (2021: 11,2%) que no se promueve.

El 66,7% (2021: 70,5%) 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 26,3% (2021: 24,3%) considera que es parcial.

Respecto a las comunicaciones internas entregadas al personal, todas son casos de llamadas de atención a funcionarios, durante el 2021 y el 2022 no se entregaron comunicaciones internas de felicitación por el buen desempeño. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2022, a nivel de Mandos Medios se entregaron 2 llamadas de atención, y a Nivel Operativo se entregaron 51 comunicaciones internas de llamadas de atención.

CSM: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2022			2021		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	0	2	51	0	4	28
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Otros: instructivos por diferentes motivos, entrega de manuales, etc.	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 2022 se realizaron 292 (al 95,4% del personal).

El 70,4% (2021: 73,1%) de los trabajadores encuestados percibe que las evaluaciones de desempeño laboral son objeto de retroalimentación, el 7,8% (2021: 8,2%) perciben que no lo son, y el 21,8% (2021: 18,7%) son parcialmente.

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

CSM cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Laboral para asegurar buenas condiciones de trabajo y buena salud de sus empleados, cumple con exigencias legales. Además, cuenta con Primeros Auxilios para Salud.

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. Es así que en salud COVID-19, tienen protocolos de bioseguridad y diariamente se dota a todo el personal de barbijos, alcohol.

Todos los funcionarios a tiempo de su contratación son afiliados a la caja nacional de salud, 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.

Para el 30,9% (2021: 36,9%) la Cooperativa no promueve actividades de vida saludable entre sus trabajadores, el 29,2% (2021: 26,1%) considera que es parcial y el 39,9% (2021: 36,9%) que sí promueve.

Por otra parte, el 71,2% (2021: 67,9%) de los encuestados percibe que la Cooperativa toma medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales más allá de las exigencias legales, el 9,5% (2021: 12,3%) percibe que no lo hace, y el 19,3% (2021: 19,8 %) que lo hace parcialmente.

Para el 67,5% (2021: 55,2%) de los empleados encuestados la cooperativa capacita en salud y seguridad laboral a los trabajadores, el 12,8% (2021: 16,8%) percibe que no y el 19,8% (2021: 28%) 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 25,9% (2021: 31%) la cooperativa NO promueve esta situación. Sólo para el 39,5% (2021: 38,1%) de los encuestados si promueve un adecuado balance entre la vida laboral y familiar, para el 34,6% parcialmente.

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 2022, se realizaron 57 cursos, se tuvo un cumplimiento del 100%. Se realizaron capacitaciones por áreas, en las áreas de finanzas (se realizaron 3 capacitaciones), de riesgos (7 capacitaciones), seguridad física (7 capacitaciones), UIF (6 capacitaciones), Legal (2 capacitaciones), consejos de administración y vigilancia (2 capacitaciones), de seguridad de información (se realizaron 6 capacitaciones). Entre las capacitaciones hubo cursos para mejorar la atención con calidad y calidez, entre los que están atención al cliente, atención a personas discapacitadas. No se dieron capacitaciones a todo el personal sobre el Código de Ética. En el reclutamiento se capacita al personal en el Código de Ética.

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 30 horas de capacitación, hombres 15 horas y mujeres 15 horas en promedio, a nivel de los Mandos Medios tuvieron en promedio 120 horas de capacitación, hombres 70 horas y mujeres 50 horas promedio y a niveles Operativos tuvieron en promedio 180 horas de capacitación, hombres 100 horas y mujeres 80 horas en promedio.

Para el 59,7% (2021: 58,6%) 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 32,9% (2021: 30,2%) percibe que esto es parcial y el 7,4% (2020: 11,2%) percibe que no promueve.

El 65% (2021: 62,7%) 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 28,8% (2021: 27,6%) esta acción es parcial y para el 6,2% (2021: 9,7%) no promueve.

Para el 57,2% (2021: 45,1%) la Cooperativa los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente. Por otra parte, el 45,7% (2021: 38,8%) 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	1.119.132	3,23%
Sueldos, salarios y bonos	21.565.338	62,21%
Horas extras	0	0,00%
Asignaciones fallas de caja	1.409.561	4,07%
Viáticos	185.053	0,53%
Aguinaldo y primas	3.919.235	11,31%
Compensación vacaciones	194.466	0,56%
Asignaciones familiares	354.000	1,02%
Indemnizaciones por antigüedad	1.955.409	5,64%
Incentivos	14.868	0,04%
Desahucio	159.369	0,46%
Personal contratado	0	0,00%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0,00%
Otras retribuciones	0	0,00%
Aportes por cargas sociales	3.598.635	10,38%
Intereses y recargos por cargas sociales	0	0,00%
Refrigerios	109.113	0,31%
Uniformes	0	0,00%
Capacitación	82.244	0,24%
Depreciación y desvalorización de bienes para us	0	0,00%
Otros servicios al personal	0	0,00%

Fuente: ASF

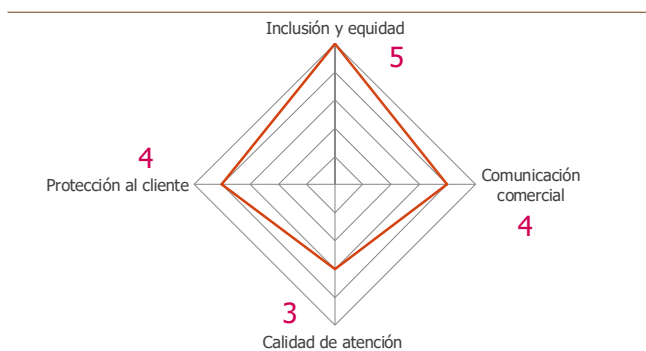
Respecto a la distribución del gasto de personal de la Cooperativa, la mayor concentración del gasto está en sueldos y salarios y bonos, que representan el 62,21% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 3,23% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 10,38%.

En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,24%), poco mayor que en la gestión 2021 (0,22%).

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



CSM una institución crediticia con productos múltiples, cuyo objetivo básico es el de otorgar créditos a sus asociados. Su mercado objetivo se orienta a los segmentos de ingresos medios a bajos. La mayor cantidad de clientes se encuentra concentrada en pequeños comerciantes productores, jubilados. Su principal producto está dirigido microempresarios independientes de los sectores del comercio, transportistas, servicios y producción y las personas dependientes del mercado formal o informal.

A pesar de los acontecimientos políticos y sanitarios desfavorables la Cooperativa 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.

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 2022 se logró sobrepasar la meta de créditos productivos y respecto a la meta de créditos a sectores de menores ingresos no se logró cumplir debido principalmente a los acontecimientos políticos y sociales desfavorables.

Con el objetivo de tener una nueva dinámica en las operaciones acorde al desarrollo tecnológico digital se fortalece la plataforma de transformación digital. La Banca Electrónica, tuvo un crecimiento importante en la gestión 2022 de tener 180 usuarios registrados al 31 de diciembre de 2019, se llegó a 12.701 usuarios el 2021 y a 17.322 usuarios el 2022 con un crecimiento porcentual a la anterior gestión de un 36,38%. Esto en partes se debe a que los socios se están culturizando con el manejo de la banca electrónica.

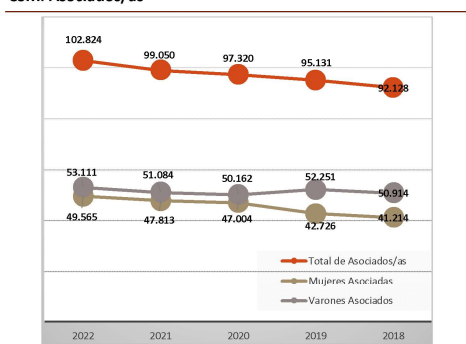
Entre el 2021 y el 2022, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa aumentó en 3,81%, las mujeres socias aumentaron en 3,66% y los hombres aumentaron en 3,97%. Respecto al número de asociados con operaciones de crédito se observa un incremento de 13,37%.

Cooperativa San Martín de Porres

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2022	2021	2020	2019	2018
Total de Asociados/as	102.824	99.050	97.320	95.131	92.128
Mujeres Asociadas	49.565	47.813	47.004	42.726	41.214
Varones Asociados	53.111	51.084	50.162	52.251	50.914
Personas Jurídicas Asociados	148	153	154	154	154
Altas Asociados/as	17.968	46.660	96.129	9.705	12.444
Altas Asociadas Mujeres	8.926	22.410	46.398	5.049	6.144
Altas Asociados Varones	9.018	24.164	49.577	4.630	6.279
Altas Asociados Personas Juridicas	24	86	154	26	21
Asociados/as con operaciones de crédito	15.358	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	100 c/u

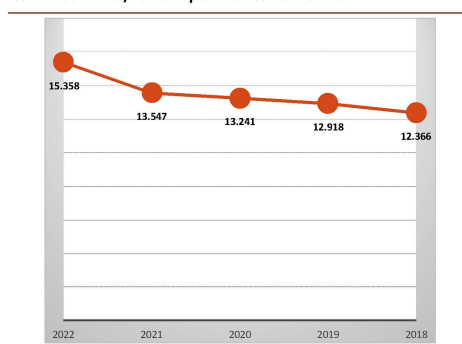
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

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

Durante el 2022 se reactiva la otorgación de créditos a socios de la Cooperativa, de manera prudente. La cooperativa muestra un crecimiento sólido institucional, la cartera bruta de la Cooperativa entre el 2021 y 2022 crece.

El 2022 la Cooperativa crece en sus fuentes de fondeo, menos en cajas de ahorro del público, lo que muestra la confianza del público en la institución.

El índice de mora se incrementa respecto al 2021, esto debido principalmente a las condiciones políticas y sociales generadas en el país en diciembre del 2022. La mora proviene principalmente de prestatarios con actividad de Comercio (47,2%), de servicio de transporte y almacenamiento (14,7%), Servicios Inmobiliarios y de Alquiler (6,9%), Servicio de Hoteles y Restaurant (9,9%), Industria manufacturera (8,0%), Servicios Sociales y comunales (8,0%), Agricultura y Ganadería (3,3%) y el resto participaría en la mora con un 5,0%.

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	109.942.502	13.148	112.414.674	14.138
Cartera Diferida	9.010.854	6.992	7.262.865	5.281
Cartera Reprogramada	52.368.272	3.569	52.237.071	4.239
Cartera Refinanciada	37.077.777	3.663	37.603.321	4.008

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

CSM Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2022			2021		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	39	30	9	53	37	16
Microcrédito	6.397	3.898	2.499	5.615	3.267	2.348
Consumo	8.007	4.670	3.337	7.831	4.573	3.258
Vivienda	503	318	185	484	310	174
Vivienda Social	2	1	1	5	4	1
TOTAL	14.948	8.917	6.031	13.988	8.191	5.797

CSM Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%	2022			2021		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	100,0	76,9	23,1	100,0	69,8	30,2
Microcrédito	100,0	60,9	39,1	100,0	58,2	41,8
Consumo	100,0	58,3	41,7	100,0	58,4	41,6
Vivienda	100,0	63,2	36,8	100,0	64,0	36,0
Vivienda Social	100,0	50,0	50,0	100,0	80,0	20,0
TOTAL	100,0	59,7	40,3	100,0	58,6	41,4

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

Entre el 2021 y 2022, el número de prestatarios en el área urbana aumenta en 8,9% y en el área rural aumenta en 4,0%. Por tipo de crédito, los prestatarios PYME en el área urbana disminuyen en 18,9% y en el área rural en 43,8%; en microcrédito en el área urbana aumentan en 19,3% y en el área rural en 6,4%; en crédito de consumo en el área urbana aumenta en 2,1% y en el área rural aumentan en 2,4%; en crédito de vivienda en el área urbana aumenta en 2,6% y en el área rural aumentan en 6,3%, los créditos de vivienda social en el área urbana disminuyen en 75,0%.

De acuerdo, a información proporcionada por la Cooperativa el 2022, el 59,7% de sus operaciones son urbanas y el 40,3% rurales. Por tipo de crédito, el 76,9% de sus operaciones PYME son urbanas y el 23,1% rurales, el 60,9% de las operaciones de microcrédito están en el área urbana y el 39,1% en el área rural. En cuanto a los créditos de consumo, el 41,7% está en el área rural y el 58,3% en el área urbana. Respecto a Vivienda 36,8% está en el área rural y 63,2% en el área urbana. El crédito de vivienda social, el 50% es del área urbana y 50% en el área rural.

CSM Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2022			2021		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	39	11	28	53	15	38
Microcrédito	6.397	3.231	3.166	5.615	2.820	2.795
Consumo	8.007	3.302	4.705	7.831	3.239	4.592
Vivienda	503	231	272	484	227	257
Vivienda Social	2	1	1	5	1	4
TOTAL	14.948	6.776	8.172	13.988	6.302	7.686

CSM Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%	2022			2021		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	100,0	28,2	71,8	100,0	28,3	71,7
Microcrédito	100,0	50,5	49,5	100,0	50,2	49,8
Consumo	100,0	41,2	58,8	100,0	41,4	58,6
Vivienda	100,0	45,9	54,1	100,0	46,9	53,1
Vivienda Social	100,0	50,0	50,0	100,0	20,0	80,0
TOTAL	100,0	45,3	54,7	100,0	45,1	54,9

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

45,3% prestatarios mujeres

54,7% prestatarios hombres

En cuanto a género se observa que el 2022, de acuerdo a su estrategia de focalización inclusiva, el 45,3% de los prestatarios son mujeres y el 54,7% hombres.

Entre el 2021 y el 2022 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa aumenta en 7,5%, y el número de prestatarios hombres aumenta en un 6,3%.

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

Entre el 2021 y el 2022, el número de prestatarios hombres en PYME disminuye en 26,3%, y mujeres en 26,7%; en microcrédito los hombres aumentan en 13,3% y las mujeres aumentan en 14,6%; en consumo los hombres aumentan en 2,5% y las mujeres aumentan en 1,9%; en crédito

de vivienda los hombres aumentan en 5,8% y las mujeres aumentan en 1,8%; en créditos de vivienda de interés social las mujeres se mantienen igual que el 2020 y los hombres disminuyen en un 75%.

En cuanto a las captaciones, durante la Gestión 2022, las operaciones de servicios de captación han aumentado respecto al 2021, reflejando la confianza de los socios en la Cooperativa.

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 49,7% es de hombres y el 50,3% de mujeres, en depósitos a

CSM : Número de personas o ahorristas

	2022			2021		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	86.523	43.490	43.033	83.353	41.817	41.536
Depósito a Plazo	2.314	1.440	874	2.382	1.459	923
Certificados de Aportación	102.731	49.567	53.164	98.873	47.802	51.071
Otros						
TOTAL	191.568	94.497	97.071	184.608	91.078	93.530

CSM : Porcentaje de personas o ahorristas

	2022			2021		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	100,0	50,3	49,7	100,0	50,2	49,8
Depósito a Plazo	100,0	62,2	37,8	100,0	61,3	38,7
Certificados de Aportación	100,0	48,2	51,8	100,0	48,3	51,7
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

plazo el 62,2% son mujeres y el 37,8% hombres, en certificados de aportación el 51,8% son hombres y el 48,2% mujeres.

En cuanto a las captaciones por área geográfica, el 59,7% están en el área urbana y el 40,3% en el área rural.

CSM : Número de personas o ahorristas

	2022			2021		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	86.523	54.009	32.514	83.353	49.109	34.244
Depósito a Plazo	2.314	1.348	966	2.382	1.516	866
Certificados de Aportación	102.731	65.380	37.351	98.873	66.640	32.233
Otros						
TOTAL	191.568	120.737	70.831	184.608	117.265	67.343

CSM : Porcentaje de personas o ahorristas

	2022			2021		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	62,4	37,6	100,0	58,9	41,1
Depósito a Plazo	100,0	58,3	41,7	100,0	63,6	36,4
Certificados de Aportación	100,0	63,6	36,4	100,0	67,4	32,6
Otros						
TOTAL	100,0	63,0	37,0	100,0	63,5	36,5

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

Respecto a servicios de pago, el 23,7% de los beneficiarios están en el área rural y el 76,3% en el área urbana. Respecto al pago de giros, el 38,0% de los beneficiarios está en el área rural y el 62,0% en el área urbana. En cuanto al pago de rentas, el 26,1% de los beneficiarios están en el área rural y el 73,9% en el área urbana. El 99,3% de operaciones de pago de salarios están en el área urbana.

CSM : Servicios de Pago

	No. Beneficiarios					
	2022			2021		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	14.762	9.157	5.605	18.824	11.235	7.589
Pagos de Rentas (bonos estatales)	252.823	186.921	65.902	237.660	171.543	66.117
Pago de Salarios	35.322	35.061	261	33.897	33.812	85
Otros	33.846	25.932	7.914	34.053	26.330	7.723
TOTAL	336.753	257.071	79.682	324.434	242.920	81.514

Entre el 2021 y 2022, el número de beneficiarios de servicios de pago se incrementó en 3,8%. En el área rural disminuyeron en 2,2% y en el área urbana aumentan en 5,8%. Respecto al número de beneficiarios de giros, que entre el 2021 y 2022 disminuyen en 21,6%, en el área urbana se observa una disminución del 18,5% y en el área rural en 26,1%. El número de beneficiarios de pagos de rentas (bonos estatales) aumenta en 6,4%, en el área urbana aumentan en 9,0% y en el área rural disminuyen en 0,3%.

CSM : Porcentaje Servicios de Pago

	No. Beneficiarios					
	2022			2021		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100,0	62,0	38,0	100,0	59,7	40,3
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100,0	73,9	26,1	100,0	72,2	27,8
Pago de Salarios	100,0	99,3	0,7	100,0	99,7	0,3
Otros	100,0	76,6	23,4	100,0	77,3	22,7
TOTAL	100,0	76,3	23,7	100,0	74,9	25,1

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

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. En cuanto a transparencia, transmite información en forma clara, suficiente, oportuna, de

manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informados, tiene como premisa proporcionar información adecuada, oportuna, veraz, clara, comprensible y completa.

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 cuenta con la página Web que permite acceder a todos los interesados. 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 publiotas 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 41,5% (2021: 44,7%) de los socios/clientes encuestados conoce cuál es la Misión y Visión de la Cooperativa, el 28,5% (2021: 28,9%) no conoce y el 30% (2021: 26,4%) conoce parcialmente.

En cuanto a la banca electrónica para facilitar el acceso a este servicio de sus socios y clientes cuentan con 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 72,1% (2021: 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.

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

De acuerdo al Plan de Educación Financiera ejecutado, durante el 2022 se dieron capacitaciones en créditos, refinanciamiento y reprogramaciones de créditos, cobro de intereses del periodo de gracia, 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 6.000 beneficiarios el 2022.

De acuerdo, a la encuesta realizada a los socios y clientes el 74,6% (2021: 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 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 todos los socios y clientes y a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a las disposiciones legales normativas vigentes.

Para el 82,7% (2021: 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 2022, se recibieron 58 (2021: 78) reclamos, 20 menos que la gestión anterior. Los 58 reclamos fueron resueltos en primera instancia, y 3 en segunda instancia. Durante el 2022, 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 76,4% (2021: 75,9%) de los socios/clientes encuestados sabe cómo realizar una queja o reclamo en la Cooperativa.

El 95% (2021: 94,5%) de los socios/clientes encuestados considera que el personal de la Cooperativa está disponible para responder consultas o reclamos.

Durante el 2022 no realizaron estudios de satisfacción de clientes. Cuenta con el sondeo de opinión a socios y clientes realizado por la Calificadora. Y participa en la Encuesta de Satisfacción anual de la ASFI.

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 2022, se actualizaron nuestros manuales de créditos, incorporando procesos digitales en la tramitación 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.

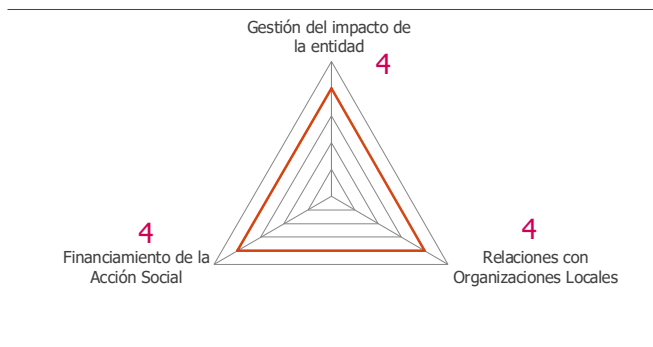
El personal gerencial supervisa periódicamente el riesgo de sobreendeudamiento. Se hace un monitoreo mensual con participación de todos los ejecutivos.

En cuanto a transparencia, 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.

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



La Ley General de Cooperativas N°356 determina que toda entidad cooperativa debe constituir dos fondos con fines sociales, el primero destinado a la Educación y el segundo a la Previsión Social y Apoyo a la Colectividad. La ejecución de los fondos procede de acuerdo con el 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 cooperativa tiene más de 50 años conviviendo con la comunidad donde tuvo su origen y ha expandido sus operaciones en zonas urbanas, periurbanas y rurales en cinco departamentos de Bolivia. Es de relevancia que el modelo cooperativo persista como una forma de solución organizativa especialmente para las personas de medios a bajos ingresos, por lo que este es un primer impacto de importancia. En cuanto se refiere a los servicios propios como entidad de intermediación financiera durante la gestión ha mejorado sus servicios por vías virtuales logrando duplicar anualmente el número de transacciones que al 2022 alcanzaron a 182 mil.

Debe remarcarse dicho aumento, puesto que se trata de usuarios y clientes de la entidad que en general son personas mayores de 45 años con actividades laborales de baja intensidad tecnológica, por lo que como entidad va alcanzando con educación financiera y uso de tecnología a cada vez mayor número de clientes.

Con el objeto de conocer y hacer seguimiento de la respuesta del público cliente al accionar de la cooperativa, mediante reuniones (principalmente virtuales) con los jefes y su equipo en las agencias, se recibe información sobre las demandas en las diferentes localidades donde realiza operaciones, así también sobre la actuación de la competencia y se plantean formas de resolver problemas y/o cubrir expectativas que sean satisfactorias para el consumidor financiero.

Respecto a sus relaciones con la comunidad regional e internacional, CSM mantiene una larga experiencia de cooperación, 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.

Debe destacarse la reciente relación con la Agence Francaise Development Group AFD, agencia con 45 años promoviendo el desarrollo económico social y ambiental sostenible, la que a través de su brazo financiero PROPARCO ha otorgado un crédito de USD 5 millones a 10 años plazo y 2 años de gracia a CSM.

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

Desde el punto de vista de fondeo mantiene relaciones con otras entidades financieras del país, especialmente bancarias, quienes le otorgan financiamiento para sus operaciones, hecho que resalta la imagen de confianza de CSM.

Como parte de la estrategia de fidelización de clientes y generarles ahorros en algunos gastos que son regulares en las familias, la cooperativa mantiene 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.

Se mantiene un convenio con un Instituto técnico de capacitación al que asisten los postulantes a trabajar en la cooperativa, para estudiar temas relacionados con la intermediación financiera, cuyo costo es cubierto por la entidad y conforme a las vacancias que emerjan se contratan a los mejores calificados.

En la gestión 2022 CSM ha efectuado reuniones con sus pares, Cooperativas autorizadas de Santa Cruz, para compartir temas de orden técnico financiero.

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

En aplicación de la norma estatutaria y la Ley N°356 de cooperativas, CSM ha destinado 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 realizó el aporte económico para gastos médicos destinado a socios con necesidades o accidentes graves, previa evaluación de la trabajadora social. Prestó colaboración para rifas en dos parroquias, para canastones para la asociación del adulto mayor y víveres para una fundación 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

La entidad mantiene 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.

La entidad no produce niveles de residuos contaminantes preocupantes considerando que los insumos para prestar sus servicios generan bajo nivel de desechos, entre los principales, el papel y artículos electrónicos en desuso.

A futuro deberán observarse 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. Las actividades realizadas para mejoría del medio ambiente son normalmente presupuestadas en un monto de Bs10.500.- anuales.

Los indicadores cuantitativos de control muestran los resultados siguientes:

Cooperativa San Martín de Porres

Indicadores Cuantitativos	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	3.439,89	2.337,79	3.244,24	4.134,70	4.567,03	4.813,22
Consumo anual de agua: en m ³ /Total personal	12,66	23,53	28,82	13,88	28,81	30,37
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal	79,85	68,00	71,06	67,11	81,33	90,29
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	8,00	6,19	6,38	5,09	4,19	3,54

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

Variación	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	47,14	-27,94	-21,54	-9,47	-5,11	
Consumo anual de agua: en m ³ /Total personal	-46,20	-18,36	107,63	-51,82	-5,14	
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	29,24	-2,98	25,31	21,64	18,23	

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

Se observa que se dio una disminución continua en el consumo de energía eléctrica hasta el 2021 pero el año 2022, excepto el consumo de agua, el resto de insumos incrementó.

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

La cooperativa se define como una entidad solidaria de servicio económico, social y cultural.

Cuenta con una política específica medio ambiental, aunque en la gestión 2022 aún no 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. En la gestión ha colaborado con su aporte económico de Bs 3.000 contra los incendios en Roboré.

Acorde con su política se somete a la ley del medio ambiente (Ley N°1333) y sus reglamentos. Es recomendable que la política incluya expresamente temas relacionados con la preservación de la biodiversidad y/o con el uso de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales; aunque por los servicios que realiza no afecta directamente estos aspectos, podrán preverse lineamientos para los prestatarios u otros grupos de interés relacionados.

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

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.).

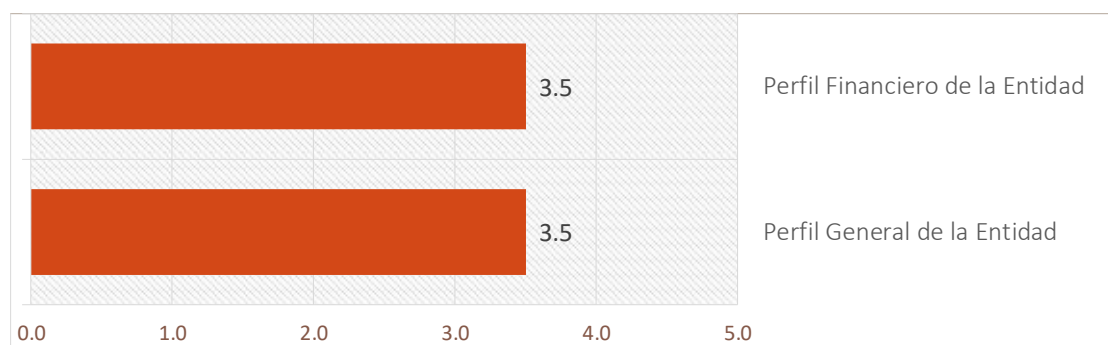
La entidad cumple con los requerimientos normativos del Ministerio de Trabajo relacionado con los ambientes de trabajo y ha conformado un comité para el efecto, eventualmente el ministerio capacita a los funcionarios sobre seguridad e higiene laboral. No ha realizado cursos de capacitación acerca de la conservación del medioambiente y/o biodiversidad.

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

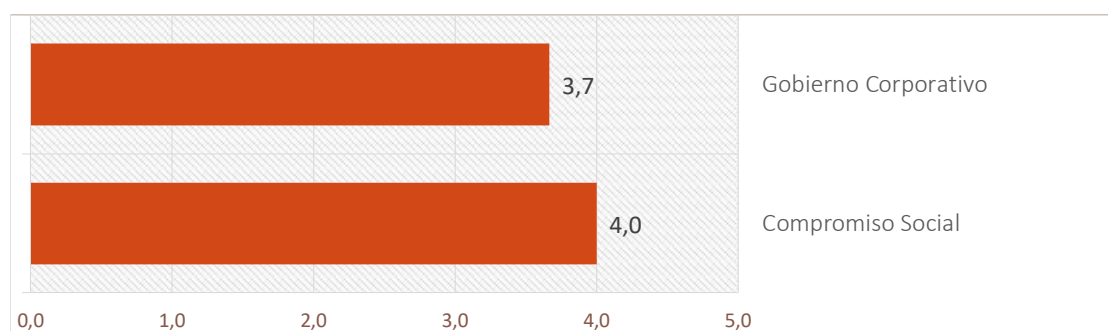
- 5 Adicionalmente a lo anterior, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.
- 4 Cuenta con políticas y procedimientos de protección ambiental que orientan a la formación 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

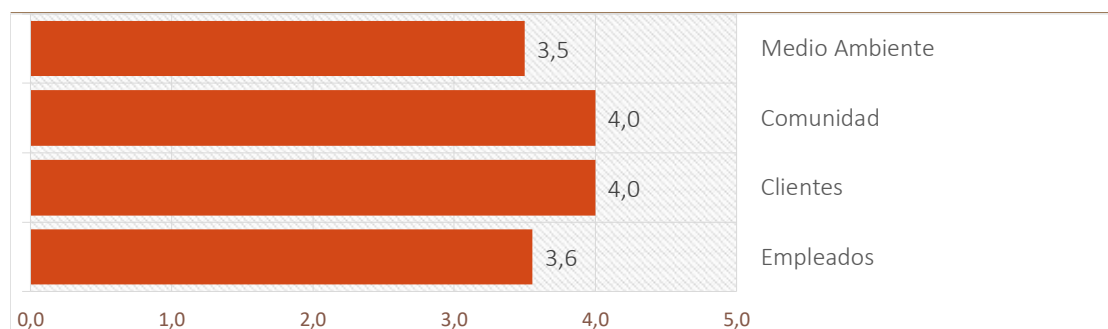
Equilibrio financiero:



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 2022

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 asistieron a charlas con consultores de Green Capital para tomar conocimiento sobre las operaciones de intermediación de capitales y asimismo con consultores de la Empresa Digital Bankingly (Uruguay) para ampliar sus conocimientos sobre productos financieros digitales. Por otra parte, tuvieron sendas reuniones de revisión y conceptualización sobre Gobierno Corporativo y manejo de Liquidez a efectos de dimensionar y verificar que se salven adecuadamente las observaciones de la ASFI. Los Consejeros hacen seguimiento a los temas ambientales y sociales mediante los informes de en reuniones periódicas donde el nivel gerencial expone el avance de actividades planificadas.		
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		7,0 veces (700 %)	
	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 2022 se mantiene igual respecto al 2021, no presenta ninguna variación. La remuneración promedio anual total de todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) del 2022 disminuye en 1,45% respecto al 2021.
	3.B. Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional		1,00 (100%)	(el salario mínimo de la Cooperativa es bs 2.251, levemente mayor que el salario mínimo nacional que es bs 2.250)
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 fueron en más del 98% de proveedores nacionales. El saldo corresponde al pago por servicios de consultoría internacional.	Bolivianos %	En 2022 se adquirieron bienes y servicios nacionales por valor de Bs3.2 millones monto igual respecto al 2021. Se contrataron servicios de consultoría internacional por Bs64.415.-
Trabajo digno y no discriminación	1.T. Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento <u>Grupo etario</u> 18 a 30 años 31 a 60 años	Número de empleados: 306 GRUPO ETARIO 18 a 30: 91 31 a 60: 209 60 a más: 6		

	<p>Género H= Hombres M=Mujeres</p> <p>Departamento</p>	<p>GENERO Hombres: 166 Mujeres: 140</p> <p>DEPARTAMENTO Santa Cruz: 249 Cochabamba: 16 Tarija: 23 Chuquisaca: 7 La Paz: 11</p> <p>PERSONAL PERTENECIENTE A ALGUNA RAZA O ETNIA ASOCIADA Hombres: 0 Mujeres: 0</p>
2.T.Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		<p>Contratados: 48 (13,3%)</p> <p>GRUPO ETARIO 18 a 30: 25 (52,1%) Hombres: 15 (60,0%), Mujeres: 20 (40,0%) 31 a 60: 13 (27,1%) Hombres: 9 (69,2%), Mujeres: 4 (30,8%) 60 a más: 0 (0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 0 (0%)</p> <p>GENERO Hombres: 24; (50,0%) Mujeres: 24; (40,0%)</p> <p>DEPARTAMENTO Santa Cruz: 31 (64,6%) Tarija: 2 (4,2%) La Paz: 2 (4,2%) Cochabamba: 13 (27,1%) Chuquisaca: 0 (0%)</p>
3.T.Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		<p>Rotados: 19 (6,2%)</p> <p>GRUPO ETARIO 18 a 30: 6 (31,6%) Hombres: 2 (33,3%), Mujeres: 4 (66,7%) 31 a 60: 13 (68,4%) Hombres: 8 (61,5%), Mujeres: 5 (38,5%) 60 a más: 0 (0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 0 (0%)</p> <p>GENERO Hombres: 10; (52,6%) Mujeres: 9; (47,4%)</p> <p>DEPARTAMENTO Santa Cruz: 14 (73,7%) Tarija: 0 (0%) La Paz: 0 (0%) Chuquisaca: 5 (26,3%) Cochabamba: 0 (0%)</p>
4.T.Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados		<p>0,65% 2 trabajadores</p>

Capacitación	1.C. Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Alta Gerencia: 30 horas Hombres: 15 horas, Mujeres: 15 horas Mandos Medios: 120 horas Hombres: 70 horas, Mujeres: 50 horas Niveles Operativos: 180 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 2022, se realizaron 57 cursos, se tuvo un cumplimiento del 100%. Se realizaron capacitaciones por áreas, en las áreas de finanzas (se realizaron 3 capacitaciones), de riesgos (7 capacitaciones), seguridad física (7 capacitaciones), UIF (6 capacitaciones), Legal (2 capacitaciones), consejos de administración y vigilancia (2 capacitaciones), de seguridad de información (se realizaron 6 capacitaciones). Entre las capacitaciones hubo cursos para mejorar la atención con calidad y calidez, entre los que están atención al cliente, atención a personas discapacitadas. No se dieron capacitaciones a todo el personal sobre el Código de Ética. En el reclutamiento se capacita al personal en el Código de Ética. Con las capacitaciones entre otras se 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	(306 empleados recibieron evaluación de desempeño) 100,0%
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: 4 Mujeres: 8 Rango de Edad: 18 a 30: 1 31 a 60: 10 60 a más: 1 Pertenencia a Minorías: 0 Alta Gerencia: 8 Hombres: 5; Mujeres: 3 Rango de Edad: 31 a 60: 6 60 a más: 2 Pertenencia a minorías: 0 Mandos Medios: 29 Hombres: 18; Mujeres: 11 Rango de Edad: 18 a 30: 1 31 a 60: 27 60 a más: 1 Pertenencia a minorías: 0 Niveles Operativos: 269 Hombres: 143; Mujeres: 126 Rango de Edad: 18 a 30: 90 31 a 60: 176 60 a más: 3 Pertenencia a minorías: 0

	2.D.Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Alta Gerencia: 0,99 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. Dentro del Plan Anual Operativo del Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad se han realizado asignación de fondos a un socio con limitados recursos económicos para el pago de servicios médicos por accidente. Así también apoyaron económicamente a las actividades sociales de la Parroquia San Martín de Porres; a la Fundación “Corazones de Oro” y al asilo de ancianos 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 y metodologías de evaluación de impacto del desarrollo de comunidades locales.
Enfoque Social	1.E.Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	En la gestión 2022 se ha ajustado la política específica medioambiental El nivel de consumo de gasolina/diésel, energía eléctrica y papelería en la gestión 2022 incrementó, excepto el del agua.
	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 realizar sus transacciones. Se realizan pagos de los bonos sociales dispuestos por el gobierno y también pago de la renta dignidad en oficinas urbanas y rurales. Se mantienen convenios con diferentes empresas para el pago de sueldos y, para los que requieran, la otorgación de créditos. Se ha tramitado un crédito internacional (Empresa francesa) para destinarlos especialmente al microcrédito.
	3.E.Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y Productos	Se cuenta con políticas para orientar el diseño de nuevos productos y servicios según dispone la 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 con el Plan de Educación Financiera ejecutado, durante el 2022 se dieron capacitaciones en créditos, refinanciamiento y reprogramaciones de créditos, cobro de intereses del periodo de

		gracia, 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 6.000 beneficiarios el 2022.
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 2022 no se realizaron encuestas de satisfacción de clientes. Todos los años participan de la encuesta de satisfacción de ASFI. Se cuenta con un sondeo a socios y clientes que realiza la empresa calificadora.
	3.S.Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	<p>Total, reclamos: 58 Porcentaje de reclamos resueltos: 100%. En primera instancia: 58 En segunda instancia: 3</p> <p>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.</p>
Conciencia Ambiental	1.A.Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	<p>Mediante comunicaciones y mensajes (por intranet y en pizarras) sobre el debido manejo y ahorro de Agua, Energía Eléctrica, Seguridad y otros, se recuerdan buenos hábitos de consumo responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. <p>Se realizan revisiones preventivas y reparaciones que correspondan en sus sistemas de provisión de energía eléctrica y agua potable.</p>
	2.A.Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	<ul style="list-style-type: none"> -Según las mediciones efectuadas incrementó el nivel de consumo de papel, energía eléctrica y gasolina; disminuyó el consumo de agua. -Se recuerda al personal acerca de las 3R en el uso de los bienes puestos a su disposición.
	3.A.Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Anualmente se efectúa la aplicación de Bs10.500 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	La Cooperativa realiza servicios de banca móvil y banca por internet. En la gestión 2022 incrementaron las operaciones de pagos y cobros mediante la app Cosmart móvil (QR), Transferencias Interbancarias ACH y envíos de dinero MoneyGram.

	tecnologías para preservar el medio ambiente	
Cumplimiento Normativo	1.N.Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Monetarias: Multas por retrasos de información: disminuyeron a Bs900.- Monto de sanciones pecuniarias pagadas: 0 (cero) Número de sanciones no monetarias: se recibió Amonestación Escrita de la ASFI por faltas a la norma de riesgo de liquidez. No se tuvieron sanciones por incumplimiento de la legislación y/o normativa de otras autoridades.

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>Constituye un compromiso para terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030. Requiere centrarse en los más vulnerables, aumentar el acceso a los recursos y servicios básicos, y apoyar a las comunidades afectadas por conflictos y desastres relacionados con el clima.</p> <p>CSM mantiene y efectúa mejoras (digitales) de sus servicios financieros destinados a sectores socioeconómicos de medios a bajos ingresos, atiende también en zonas rurales, sin discriminación y orientando a los más pobres.</p> <p>Como práctica de inclusión social invita a asociarse a la cooperativa con un aporte mínimo lo que, además, según los principios cooperativos de “libre adhesión” y “un socio un voto”, les habilita a votar en asambleas e inclusive a ser directivos en la entidad.</p>
	<p>Busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, y asegurar así el desarrollo sostenible. Entre sus metas está la reducción de la tasa mundial de mortalidad materna y poner fin a las muertes evitables de los recién nacidos y menores de cinco años.</p> <p>En la gestión 2022, se mantuvieron las buenas prácticas de bioseguridad para consumidores financieros y colaboradores. También mantiene alianzas para consulta externa en centros médicos y farmacias que ofertan descuentos a sus socios.</p>
	<p>La educación de calidad es una iniciativa enfocada a la inclusión y la accesibilidad al aprendizaje que preparen a las personas de distintas edades para mejorar su calidad de vida.</p> <p>CSM ha realizado un total de 11 eventos de Educación Financiera para clientes, socios y público en general. También se mejora el nivel de bienestar mediante el progresivo aprendizaje y uso de los medios digitales por parte de los clientes.</p> <p>El personal de CSM también recibe anualmente capacitación para la atención con calidad y calidez.</p>

<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p>Este derecho humano fundamental en la actualidad se aplica previendo lograr un mundo en adecuado equilibrio de oportunidades para empoderar a las mujeres y las niñas como base para lograr un mundo pacífico, próspero y sostenible.</p> <p>En CSM se tiene una paridad en el nivel ejecutivo de 3 M y 5H, a nivel total del personal se tiene 140 M y 166 H. En cuanto a la cartera de créditos se ha mejorado con 6.776 M y 8,172 H. Igualmente por el lado de las captaciones que presenta 94.497 ahorristas mujeres y 97.071 ahorristas hombres.</p>
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>Se espera que además del crecimiento económico sostenido este sea inclusivo, sostenible y que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique el medioambiente.</p> <p>CSM logró un crédito de una fuente financiera francesa destinado a cartera de créditos, lo que repercute en la mejora de la actividad económica en sus zonas de influencia.</p> <p>El empleo en CSM además de respetar las leyes a cabalidad, facilita la participación del personal de manera que tengan el derecho a compartir el progreso de la entidad. Además, se brinda un buen ambiente de clima laboral, capacitaciones y estabilidad laboral.</p>
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</p> <p>El efecto de la inclusión digital de los clientes de CSM permite reducir costos en tiempo y dinero al cliente y también disminuye 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 (incluidas áreas rurales), brinda espacios seguros y representa un punto de inclusión de sus habitantes al sistema financiero.</p>