

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (Gestión 2022)

En conformidad al reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para las entidades de intermediación financiera contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros que dictamina en su artículo 12, sección 3, capítulo II, título I, Libro 10°, la presentación de un informe de Responsabilidad Social Empresarial que contemple los siguientes puntos:

1. La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la EIF.
2. La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la EIF, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas;
3. El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la EIF;
4. La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial;
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la EIF con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” RL. (CSM), es una Sociedad económica y social de responsabilidad Ltda., es una institución crediticia con productos adaptados a su segmento de mercado atendido y cuyas funciones básicas son el de otorgar créditos a sus asociados, captar depósitos del público y brindarles servicios de pago y/o cobranza en un marco de responsabilidad integral de la entidad con los consumidores financieros.

1. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” (CSM) ha sido creada hacen más de 55 años con base en la filosofía y principios sociales del cooperativismo, los cuales son coincidentes con los principios de responsabilidad social establecidos por norma de la ASFI.

Desde su fundación CSM ha aplicado los principios cooperativos en el ordenamiento y actuación de la organización, entre ellos la ayuda mutua, la solidaridad y la igualdad son fundamentales para el actual desarrollo de la entidad y que, sumadas las disposiciones sobre RSE emitidas por la Autoridad de Supervisión, facilitan un mejor seguimiento de las operaciones propias del negocio de intermediación financiera y su impacto en los ámbitos económico, social y ambiental.

El plan estratégico institucional integra la RSE a la organización, de forma que todas las áreas conocen y aportan para lograr que el accionar conjunto contribuya con el enfoque de generar valor sostenible, alcanzando resultados que cumplan con la función social en la prestación de servicios financieros para el desarrollo integral.

La filosofía de CSM está orientada al bienestar de las personas relacionadas directa o indirectamente con la cooperativa en los distintos grupos de interés, determinándose a través de la visión mantener un accionar competitivo para brindar servicios con calidad y calidez y sostenible en relación con el entorno.

El plan estratégico vigente hasta el año 2022 tiene inmersas las directrices relacionadas con la función social (Art. 4to LSF), el cumplimiento de los objetivos es reportado anualmente mediante el Balance Social a la Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI).

Los mandatos del plan estratégico (P.E.) son los 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.”

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.”

El P.E. de CSM tiene su foco social en temas como la sostenibilidad, la responsabilidad social, el consumidor financiero y el talento humano de la cooperativa y plantea objetivos para ese efecto:

Compromiso con la sostenibilidad:

- 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.

Compromiso con la RSE:

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

Compromiso con clientes y mercado:

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

Compromiso con el 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.

2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF

La cooperativa ha establecido un marco de políticas y disposiciones que son revisadas anualmente y actualizadas considerando los cambios del entorno y asimismo las observaciones o recomendaciones de la ASFI, este año, recibidas después de una inspección de Riesgo de Liquidez y Gobierno Corporativo. El adecuado cumplimiento de los objetivos generales y de los relacionados con la RSE, tienen base en el marco normativo contenido en los documentos siguientes:

- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Código de Conducta.
- Política Medio Ambiental.
- Programa de reciclaje y disminución de consumo de papel.
- Plan estratégico alineado con la Función Social.
- Protocolo de Bioseguridad.

En la gestión 2022 CSM ha orientado su principal esfuerzo a la consecución de mayores recursos financieros para canalizarlos vía créditos y a la disminución del costo de los servicios, de esta forma lograr mayor calidad de productos y, mediante la mejora de la atención, también mayor calidez en el servicio para el consumidor financiero; consecuentemente, se logra un reflejo positivo en los grupos de interés y en armonía con el entorno.

Los grupos de interés de CSM son los empleados, proveedores, competencia, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño social de la Cooperativa, siendo nuestra prioridad por la relación directa los socios, clientes, empleados y proveedores.

- 2.1 Socios y clientes: la Cooperativa por su forma organizativa considera a los socios, que también son clientes, la razón de su existencia, pues fue la voluntad de los socios de formar y sostener esta forma colaborativa de apoyo mutuo económico y financiero, la que hasta hoy mantiene la integridad de la entidad. Son miles de socios que conforman con sus certificados de participación el patrimonio de la Cooperativa.

La estructura organizativa de la cooperativa nació con dos partes claves, una de administración y otra de vigilancia, de forma que los servicios prestados se orientan bajo los principios cooperativistas y son vigilados a efectos de controlar el riesgo asumido por la Cooperativa.

CSM tiene prácticas comerciales que, cumpliendo con las normas legales, se orientan con las buenas y sanas prácticas sobre manejo de riesgos.

El 2022 fue el año de incrementar nuestra capacidad de servicios digitales y también de mejorar nuestra capacidad de financiamiento de esta forma se logró reducir costos y tiempo en las transacciones y se obtuvo un financiamiento internacional por USD5 millones con destino a la cartera de créditos. Ambas actividades son estratégicas para la inclusión financiera y el acceso a productos y servicios financieros para los sectores de bajos y medianos ingresos.

También se debe volver a resaltar que el alivio social a los prestatarios, derivado de la aplicación de las disposiciones del gobierno para el diferimiento de pagos de créditos, se ha continuado gestionando acorde con las posibilidades de cada prestatario.

- 2.2 Empleados: La cooperativa mantiene responsabilidad hacia sus empleados basada en disposiciones legales y lineamientos de buenas prácticas laborales. Considera que el personal de la entidad es una parte esencial para cumplir la misión y visión, por esta razón la Cooperativa 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.

Los funcionarios son personas clave y se procura un ambiente laboral de buena comunicación y responsabilidad compartida, se busca un adecuado clima laboral.

CSM se preocupa por atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y/o profesional sin discriminación y les ofrece una compensación adecuada, justa y competitiva además proporciona un ambiente de trabajo sano, seguro protegido para todos sus funcionarios, basándose en estándares de sistemas de administración reconocidos y en una estrategia proactiva y preventiva que aborda la salud, seguridad y protección de sus funcionarios, además, les brinda las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, procurando una cultura de trabajo sana y segura reflejada en la conducta de sus funcionarios.

Asimismo, la Cooperativa procura el mayor desarrollo profesional de sus funcionarios y un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento, brindándoles las mismas oportunidades de reconocimiento personal, promoción, desarrollo profesional y compensación, igualmente garantiza el cumplimiento de la legislación laboral vigente, se respetan y protegen los derechos humanos fundamentales, las buenas prácticas de empleo con apego a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Ley General del Trabajo, los derechos de los trabajadores y el cumplimiento de la Ley del Seguro Social a corto y largo plazo.

- 2.3 Proveedores: el relacionamiento con los proveedores de bienes y servicios para la Cooperativa está basado en la ética, la transparencia y el respeto mutuo.

En la presente gestión CSM adquirió el 98% de los bienes y servicios de proveedores nacionales propendiendo de esta manera a fomentar la industria y comercio nacionales. En los contratos con proveedores se hallan cláusulas de reserva, ética y confidencialidad pertinentes en función del tipo de servicio y no se dan ningún tipo de relación con proveedores que incurran en prácticas irresponsables con el cumplimiento de las normas legales aplicables su rubro.

Debemos destacar que en la presente gestión se logró contactar a través de una consultoría de expertos en intermediación de mercado de capitales a una empresa proveedora de fondos francesa, denominada PROPARCO, con quienes se realizó un trámite de financiamiento logrando USD5 millones de financiamiento a diez años plazo con dos años de gracia. También es destacable que, para la firma del contrato, estuvo presente la excelentísima embajadora de la República de Francia.

En general CSM exige a los proveedores el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de las personas y el respeto al medio ambiente.

- 2.4 Con las autoridades: somos una entidad estrictamente apegada a las disposiciones legales vigentes, estas constituyen la base de toda actuación y decisión, entendiéndolo que es el respeto al orden y respeto a las leyes los que permiten el desarrollo de la sociedad y la armonía con el entorno.

Nuestras actividades en las diferentes localidades donde prestamos nuestros servicios se mantienen al tanto y actualizadas con respecto al orden dispuestos por las autoridades nacionales, departamentales y locales.

Las autoridades con las cuales CSM mantiene un relacionamiento directo son las del sector financiero como MEFP, ASFI, BCB, UIF; también con otras entidades como Ministerio de Trabajo, Impuestos Nacionales, Autoridad de Juegos, Gobiernos departamentales y locales para solicitar permisos y patentes. Nuestra posición además de cumplimiento de las normas también es de cooperación y diálogo cuando se trata de realizar apoyo a propósitos que benefician a la comunidad donde desarrollamos nuestros servicios.

En la gestión 2022, se han mantenido las buenas prácticas biosanitarias recomendadas por las autoridades del sector salud, precautelando la salud de los consumidores financieros y de los funcionarios.

- 2.5 Con la sociedad: la Cooperativa reconoce que es parte de la sociedad global, en términos de dar respaldo a programas orientados a la solución de la pobreza, mejorar la inclusión social y preservar el medio ambiente.

CSM se mantiene al corriente de las necesidades y demandas de la comunidad de cada localidad donde presta sus servicios. Se han adoptado como práctica de rutina el uso de los medios virtuales para realizar reuniones con el personal de nuestras agencias, quienes transmiten el estado de situación de las localidades donde operan, permitiendo actuar oportunamente en relación con los pedidos o reclamos de los socios, clientes y grupos de interés próximos a las agencias.

El Código de Ética es la gran guía para el buen relacionamiento de todo miembro de la cooperativa de forma que, tanto en las decisiones como en las operaciones, se respetan los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y la Carta Universal de Derechos Humanos. También se tiene conciencia del trato y respeto para con las Personas con Discapacidad, para Personas Adultas Mayores, contra el Racismo y toda Forma de Discriminación, enfatizando los derechos contra todo tipo de violencia especialmente de mujeres y niños.

- 2.6 Competencia (información y publicidad): La Cooperativa difunde información al mercado de manera leal, legal y veraz acorde a su imagen corporativa no publica ni emite mensajes persuasivos que afecten la moral o las buenas costumbres de cada localidad; concentrándose en acrecentar la confianza de los socios, clientes, usuarios y del público en general.

Orienta sus campañas publicitarias y material informativo considerando la amplia y diversa formación y preferencias del público, de manera que la transparencia de nuestras ofertas se traduzca en mayor demanda por nuestros servicios, porque se han transmitido los mensajes de manera clara, comprensible y efectiva.

- 2.7 Medio ambiente: se ha actualizado nuestra política medioambiental con la que se propende a la preservación del medio ambiente y contribuir a la mejora de la sostenibilidad, inicialmente concentrando los esfuerzos en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, instalaciones y servicios realizados en nuestras instalaciones.

En la presente gestión se ha brindado colaboración económica de Bs 3.000 para apoyar a la reducción de incendios en Roboré.

Se emiten continuas recomendaciones para que se efectúe un buen uso de los recursos internos y del entorno donde se encuentran nuestras oficinas, en la gestión no hemos generado efectos negativos sobre el medio ambiente acorde con las disposiciones vigentes.

En las instalaciones se publican (folletería, pantallas, boletines y otros) avisos y mensajes de reflexión acerca del cuidado y mejora del medio ambiente en beneficio de las futuras generaciones.

3. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF

Como resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial consideramos que la cooperativa ha mejorado su relacionamiento con los grupos de interés, desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo se puede destacar:

La planificación estratégica de la Cooperativa y, consecuentemente, los planes operativos tienen objetivos y actividades de carácter social, transversales en la organización de manera que todos los integrantes son conscientes de la necesidad de mantener un equilibrio entre lo económico, social y ambiental, al tomar nuestras decisiones y realizar nuestras actividades.

Los órganos de gobierno tienen plena conciencia que las políticas, objetivos e indicadores de RSE son una herramienta clave para fortalecer el movimiento cooperativo y, asimismo, fomentar la sostenibilidad en el área de influencia de la entidad.

La gerencia general y las gerencias de área han hecho parte de sus decisiones y operaciones la consideración de los criterios de RSE y orientan de esa manera a las personas a su cargo.

Cada área organizativa es responsable, en lo pertinente, de informar acerca del progreso de las actividades relacionadas con los objetivos de RSE y, asimismo, evitan cualquier acción que pueda, entre otros, dañar el medio ambiente, vulnerar derechos humanos.

En cuanto a actividades de educación financiera, se dio cumplimiento al Programa de Educación Financiera, capacitando a 6.000 personas externas y 306 funcionarios, de forma de desarrollar las habilidades que se requieren en la toma de buenas decisiones y así poder planificar el futuro, elegir los mejores instrumentos financieros y mantenerse al tanto de lo que ocurre en temas financieros.

Se han distribuido un total de 6000 boletines a nivel nacional y se han difundido a todo el personal mediante la biblioteca virtual para concientizar sobre la preservación y mejora del medio ambiente.

Se ha paralizado las campañas de salud durante la gestión 2022 debido a factores políticos y sociales desfavorables.

Es parte de la cultura la aplicación de la Reducción, Reutilización y Reciclaje del papel (3R) y algunos otros materiales. Se cuenta con contenedores para la separación de los residuos generados en la Cooperativa, se hace la entrega mensual del papel acumulado para su posterior reciclado, se realiza la separación y entrega de botellas plásticas para su reutilización.

En temas de consumo de energía eléctrica, gasolina y papel se tuvo un incremento en la gestión y una disminución en el consumo de agua.

Mantenemos la práctica de uso de iluminación (LED) que no daña el medio ambiente.

Los horarios de trabajo son debidamente regulados para el equilibrio hogar-trabajo.

Se ha cumplido con el 100% del programa de capacitación al personal, se realizaron 57 cursos.

Todos los años se realizan evaluaciones de desempeño laboral.

4. LA FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

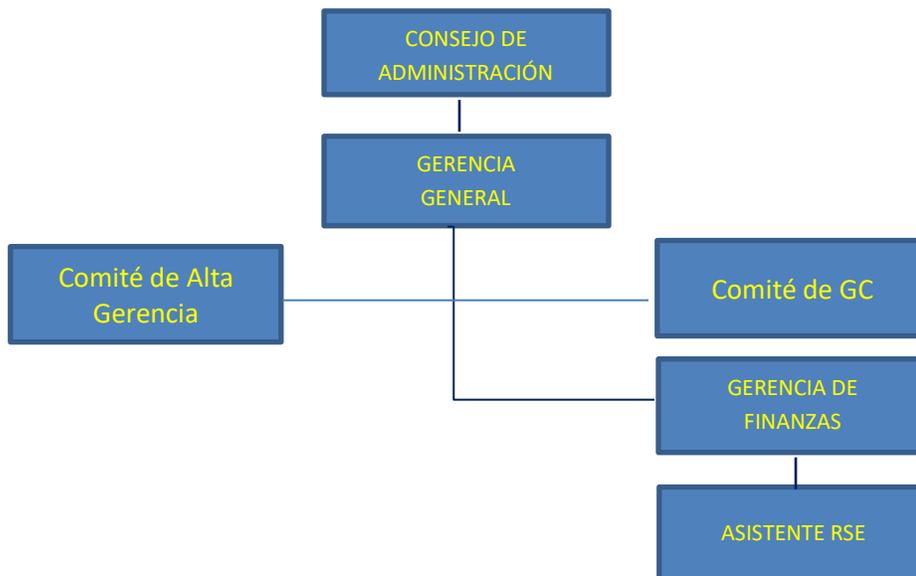
El Consejo de Administración señala las directrices y aprueba las políticas y otras normas para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial a cargo de la Gerencia General y su equipo ejecutivo como responsables de la implementación y cumplimiento de las actividades al respecto.

El Comité de Gobierno Corporativo está encargado de diseñar estrategias, políticas y procedimientos de gestión de RSE y proponerlos al Consejo de Administración.

El Comité de Alta Gerencia se encarga de efectuar el monitoreo y control de la Política de RSE e informa al Consejo de Administración los resultados.

El Encargado de RSE, depende de la Gerencia de Finanzas, y son responsables de elaborar el plan de trabajo de RSE de la Cooperativa, así como de efectuar el monitoreo, control y seguimiento del plan estratégico de RSE y de llevar el registro de las actividades de RSE para posterior reporte a las autoridades de la Cooperativa y la ASFI.

La gráfica expone la estructura que sirve de soporte a la RSE institucional, a partir del plan aprobado, cada área organizativa debe contribuir al logro de los objetivos formulados con el buen uso de los recursos decisionales, financieros y materiales a su disposición.



5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EIF CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Rendición de cuentas: CSM rinde cuentas ante la sociedad en general y ante las autoridades, por los resultados de sus actividades en la sociedad, la economía y el medio ambiente, asimismo hace conocer las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Los principales canales de comunicación con la sociedad son los siguientes:

- Publicación y divulgación de la memoria anual de la entidad, misma que contempla el mensaje del presidente de la entidad sobre el desempeño socioeconómico de la entidad, los informes de los consejeros y del Gerente General. Se incluyen los estados financieros de la entidad con las notas a los estados financieros y el dictamen del auditor externo que en la gestión 2022 se presenta sin salvedad.
- Publicación y difusión del Informe de Desempeño Social y del Balance Social (vía web) que muestran los resultados de la adopción de políticas y objetivos formulados para el equilibrio entre las metas económico financieras y las metas sociales y medioambientales, bajo un enfoque de sostenibilidad.
- Página web de la entidad donde, además de los informes citados, se publican los productos y servicios que la entidad oferta al público, la página contiene espacios para consultas virtuales de socios, clientes, usuarios y público en general.
- Mediante las plataformas de atención al cliente el personal brinda a los socios y consumidores financieros, un trato con calidad y calidez. Se describen y explican las características de los productos y servicios y, en caso necesario, se brinda debida atención de sus demandas mediante el Punto de Reclamo (PR) en cada agencia y también en la página web.

En aplicación de la normativa vigente, una empresa consultora ha realizado la evaluación del desempeño social con base a una metodología adecuada, al respecto la calificación del desempeño social para la gestión 2022 es equivalente a 4/5 con tendencia positiva cuyo detalle está expuesto en el informe de evaluación respectivo.

Transparencia: La EIF debe ser transparente en su gestión, y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. La EIF debe mínimamente, revelar la siguiente información:

a) Misión y Visión: ambas declaraciones están publicadas en nuestra página web institucional, para conocimiento de los socios, clientes, usuarios y otros grupos de interés.

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: damos cuenta a la sociedad a través del informe de evaluación de desempeño de responsabilidad social el cual expone el alcance y logros en la aplicación de criterios de equidad entre hombres y mujeres, de inclusión en relación al área rural y sectores de bajos ingresos. Los aspectos relacionados con el medio ambiente se muestran empezando por la medición del uso de agua, energía, derivados del petróleo, papelería con el objeto de controlar el excesivo uso de materiales contaminantes o el desecho innecesario de los mismos. Asimismo, se cuenta con el

informe de Balance Social que muestra el alineamiento de la cooperativa a los objetivos de Función Social.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF: La cooperativa aún se encuentra trabajando con el objetivo de desarrollar indicadores complementarios de impacto ambiental que requieren de metodologías especializadas al respecto. Los indicadores sociales han sido aplicados conforme a la norma y se divulgan a través del balance social.

Comportamiento ético: La EIF debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su Código de Ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

CSM a partir de su creación ha mantenido una conducta orientada con los principios de la filosofía cooperativista, de manera solidaria y en la búsqueda del bien común, adicionalmente se tienen las disposiciones sobre RSE que han fortalecido los criterios y formas de proceder como ciudadano corporativo. Con dichas disposiciones la línea ética parte desde la formulación de la planificación hasta su ejecución y control. Conforme a la norma vigente se cuenta con un Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

Respeto a los intereses de las partes interesadas: La EIF debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- a) Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos;
- b) Respetar los intereses de las partes interesadas;
- c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas;
- d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- e) Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la EIF y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la EIF.

CSM en el marco de la normativa vigente ha identificado los grupos de interés siguientes:

- Socios y Clientes (usuarios)
- Empleados
- Proveedores
- Reguladores (autoridades)
- Comunidad
- Competencia
- Medio Ambiente (protectores del)
- Otros grupos de interés

La Cooperativa conoce, difunde y respeta los intereses y derechos legales de los grupos de interés, tomando como base lo siguiente:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado como marco fundamental de su actuación.
- Proporcionar empleo decente y mantener buenas prácticas laborales a través de políticas responsables de recursos humanos.
- Cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y otras, ante toda Autoridad Estatal
- El cumplimiento de la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.
- Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer y los niños.

En la gestión 2022 se ha considerado el enfoque de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se consideran los pertinentes al sector de intermediación financiera y se tratará su integración con los principios e intereses del cooperativismo, así como con los objetivos de RSE.

Durante el año 2020 en la Cooperativa no se han tenido incidentes o reclamos relacionados a violación de los derechos consignados en las normativas citadas anteriormente.

Respeto a las leyes: La EIF debe cumplir con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la EIF al menos debe:

- a) Cumplir con los requisitos legales y normativos;
- b) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas;
- c) Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

CSM cumple de manera íntegra con todo el marco legal vigente:

- Constitución Política del Estado
- La Ley de Servicios Financieros
- Ley de Cooperativas
- Ley del Medio Ambiente
- La Recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- Cartas circulares remitidas por el regulador
- Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
- Disposiciones de la Autoridad Monetaria BCB.
- Disposiciones de la UIF.
- Disposiciones de los Gobiernos Departamentales y Municipales.
- Normas impositivas.
- Otra normativa vigente para el sector financiero.

Respeto a los derechos humanos: debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

Como cooperativa y bajo los principios de libre adhesión y solidaridad, CSM respeta y promueve en todas sus actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos. Consecuentemente busca constantemente la inclusión de nuevos socios y clientes, sin discriminación alguna que pueda afectar la dignidad de sus grupos de interés.

6. CONCLUSION.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres”, desde hacen más de 55 años, tenemos como base para nuestras decisiones y actuaciones los principios del cooperativismo que priorizan el bienestar, social y luego económico, de nuestros socios y consecuentemente de las partes interesadas.

La aplicación de las disposiciones de la Ley N°393 sobre función social y de la normativa específica respectiva sobre función social y RSE, han concretado y mejorado desde la formulación de los planes y la estructura para lograrlos, las funciones y responsabilidades de todas las áreas de la entidad.

La organización, sus procedimientos pertinentes y el sistema de decisiones de la Cooperativa se hallan debidamente enfocados en la misión, visión y objetivos estratégicos que, a su vez, responden a las directrices de función social de la Ley 393.

En la presente gestión se ha continuado con las actividades de recuperación de la cartera diferida, manteniendo los criterios de medida de alivio y apoyo para la reactivación de los pequeños negocios que fueron afectados por la pandemia. Se han brindado las orientaciones, caso por caso, para la mejora de las actividades económicas de los clientes en dicha situación.

Como parte del objetivo de optimizar tiempo y costos en la entrega de productos y servicios financieros, se ha incrementado la cantidad de transacciones por medios digitales, lo que a su vez implicó una etapa previa de explicación a nuestros clientes, sobre la seguridad y debido uso de dichos medios.

Luego de evaluar nuestra capacidad crediticia como entidad financiera y el sector socio económico al cual destinamos nuestros servicios, la empresa financiadora francesa PROPARCO nos otorgó un crédito de USD 5 millones que serán destinados especialmente a la cartera micro crediticia fomentando así la reactivación productiva en nuestra área de influencia.

La gestión 2022 se ha fortalecido la cultura socialmente responsable y también la conciencia sobre el estado de nuestro entorno ambiental. Asimismo, se han mantenido las condiciones de seguridad física y sanitaria para responder con calidad y calidez a las demandas de servicios de nuestros socios, clientes y otros grupos de interés.