Informe de Calificación Social

A Diciembre 2023

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



Calificación: 3,9 / 5 Tendencia: ► Estable

1 2 3 4 5 COMPONENTE

3,5 EQUILIBRO FINANCIERO
4,0 GESTIÓN SOCIAL
3,9 RESPONSABILIDAD SOCIAL

PRINCIPALES INDICADORES (↑ cambio respecto a gestió	n anterior)	
 VB-Crédito Productivo 	Si	 Número Asociados 	104.986 👚
■ EP-Créditos a Personas con		Hombres	54.326 👚
bajos ingresos	SI	Mujeres	50.513 👚
■ EESE-Acciones contra la		Personas Jurídicas	147 棏
exclusión social y		Total Personal	301 棏
económica	Si	Mujeres	143 👚
■ PAF	39, 4 rurales 🖶	Hombres	158 棏
	Santa Cruz,	 Con capacidades diferentes 	2
	Chuquisaca, Tarija,	 Capacitación 	
	Cochabamba, La Paz	Mujeres	143 👚
Activo:	156,29 mill. \$us 🖶	Hombres	158 堤
Prestatarios:	15.946 personas 👚	Personal	
■ Pobreza (NBI) /Santa Cruz	28,3%	Promocionado	36 🁚
■ No. Prestatarios con	4.183 🗣	Rotado	48 👚
diferimiento	(-20,79%)	Desvinculado	63 👚
Beneficiarios cartera		Crecimiento	-1,63% 🖶
Reprogramada	4.298 👚	Actividad	Si
Refinanciada	4.256 👚	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 Iniciative-GRI
- Indicadores RSE ETHOS
- Estándares SPTF
- Lineamientos PPC CERISE-SPTF



Principales Conclusiones

desafíos y políticas de Entorno macro con

enfoque social:

Perfil financiero:

Función social.

Compromiso Social:

Cumplimiento básico de responsabilidad con

nacia Empleados lineamientos legales: basada en

Las macro variables del entorno del sistema financiero presentaron en los tecnológico y ecológico importantes oportunidades para mejorar su desempeño, sin embargo, las macrovariables relacionadas con la política y economía generaron desafíos dados por alta conflictividad que frena el accionar productivo del país. Asimismo, la caída de las exportaciones, las RIN y la escasez del USD que en conjunto afectan el ámbito social. La Cooperativa mantuvo 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 LeyN°393 sobre función social se cumplen en las EIF y se hacen patentes en especial en segmentos de medios a bajos ingresos que atienden las cooperativas sea a microempresarios y pequeños comercios a cargo de las familias. La banca también incursionó en dicho segmento generando niveles de competencia en beneficio final de los consumidores financieros.

CSM expone un perfil financiero caracterizado por un buen nivel de solvencia medido por el CAP, que al 2023 es de 15,78% por encima de la norma (10%).

Sin embargo, presenta una disminución del total activo motivada por el deterioro de créditos que han sufrido el efecto desde el período de la pandemia, presentando una mora del 4,54% que es mayor a la de sus pares. Los créditos de CSM están destinados en su mayor parte a microcrédito, consumo, vivienda y pyme en ese orden.

Consecuentemente la rentabilidad se ha visto disminuida por debajo del promedio de sus pares. Se financia mayormente con recursos del público y presenta un índice de liquidez mayor que sus pares. Presenta una calificación de riesgo de BBB1 con tendencia estable.

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 su constante 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. Los esfuerzos que realiza CSM para promover la inclusión financiera se ven reflejados en el cumplimiento de sus objetivos de función social, mismos que se presentan anualmente en su Balance Social. Cumple con el informe de Función Social y los informes de RSE a la Autoridad de Supervisión.

La misión expone su compromiso de brindar servicios promoviendo el ahorro y generando créditos populares y empresariales, mostrando su confianza en la capacidad emprendedora de sus consumidores financieros, todo en un marco de sostenibilidad de la comunidad y medio ambiente. La visión busca el bienestar de los distintos grupos de interés brindando calidez y calidad en sus servicios, en forma competitiva, técnica y sostenible. La Cooperativa rinde cuentas al regulador mediante los reportes de RSE y de Función Social. Además, de acuerdo con la Ley de Cooperativas Nro.356, constituye anualmente fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad. CSM presenta en la gestión 2023 aproximaciones a 5 de los 17 ODS.

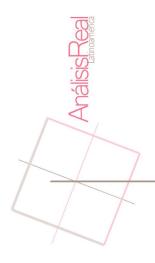
En línea con los principios cooperativos que impulsan a la inclusión financiera, pese a un difícil entorno socio económico presta servicios financieros orientados a la función social. Cuenta con infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez. Tiene como premisa proporcionar información adecuada, oportuna, veraz, clara, comprensible y completa. Cuenta con un número adecuado de canales para recibir la retroalimentación de los socios/clientes: Punto de Reclamo y Buzón de sugerencias. 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. Cumple con el programa y todos los subprogramas de Educación Financiera dirigidos a clientes y socios.

CSM cumple con las disposiciones laborales vigentes, fomenta el respeto a los derechos humanos y previene toda forma de discriminación o violencia. Cuenta con políticas y procesos formalizados que contribuyen a una buena gestión y administración del personal. El equilibrio de género en la Cooperativa es adecuado. No realizaron encuestas formales de satisfacción al personal para evaluar el clima laboral, sin embargo, cuenta con el sondeo de opinión al personal realizado por la Calificadora. 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 2023, se cumplió en un 96% el plan de capacitación al personal.





Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

El año 2023 fue un período de desaceleración económica a nivel mundial. Según el informe de Perspectivas Económicas Mundiales del Banco Mundial, el crecimiento global se desaceleró significativamente y afectó tanto a las economías avanzadas como a los mercados emergentes y las economías en desarrollo.

La elevada inflación, el aumento de las tasas de interés, la reducción de las inversiones y las perturbaciones causadas por la invasión de Rusia a Ucrania y las tensiones en medio oriente contribuyeron a esta desaceleración económica.

El crecimiento mundial acorde con el FMI fue de 3,1% para el 2023, por su parte América Latina experimentó una desaceleración en su crecimiento económico en 2023, con un aumento de solo 2,5% en comparación con el 3,7 % registrado en 2022. Resultado también de la tendencia de las medidas de política monetaria orientadas a disminuir la inflación, y, también por el efecto acumulado de la pandemia.

En resumen, el año 2023 fue un año de desafíos económicos, aunque se espera que el crecimiento se recupere gradualmente en 2024. No obstante, la incertidumbre sigue siendo alta debido a los diversos factores globales que influyen en la economía.

En cuanto corresponde a la situación en Bolivia, según registró el INE el crecimiento del PIB para el 2023 fue de 3,1%¹. Las actividades económicas que registraron el mayor crecimiento fueron: otros servicios (12,7%), electricidad, gas y agua (6,7%), establecimientos financieros (4,2%), transporte y almacenamiento (4,1%), construcción (3,5%), comercio (3,4%), servicios de administración pública (3,0%), agropecuaria (2,7%), el resto con incrementos menores a 1%. La actividad petrolera y de gas natural cerró negativamente con -6,7%.

La relación de exportaciones que alcanzaron a USD10.911 millones, con las importaciones que fueron de USD11.496 millones presenta un saldo negativo de USD584,7 millones al final del 2023, resultado que limita el crecimiento económico.

El Presidente del BCB informó en enero 2024, que el nivel de las Reservas Internacionales Netas (RIN) cayeron de USD3.796 millones en 2022, a USD1.709 millones al cierre de la gestión 2023. Entre los principales factores de esta caída se atribuyó a la deuda de Argentina por la exportación de gas boliviano, y a la erogación de mayores recursos para la importación de combustibles. Adicionalmente, como parte de la política monetaria de bolivianización de la economía, la relación del tipo de cambio del dólar estadounidense con la moneda nacional boliviano- se ha mantenido sin variación, 6,96 bolivianos para la venta y 6,86 bolivianos para la compra, desde noviembre del 2011.

Asimismo, acorde con informes oficiales, la inflación en 2023 fue de 2,12% menor a la registrada en 2022, cuando alcanzó a 3,12%. El bajo nivel de inflación es soportado por importantes niveles de subvención, especialmente a la gasolina y diésel y una política de otorgación de bonos sociales como el Bono Juancito Pinto, Bono Juana Azurduy y Renta Dignidad.

En ese contexto, las calificadoras de Riesgo Standard & Poor's (S&P) Global Ratings y Fitch Rating han disminuido la calificación de Riesgo país de Bolivia al nivel CCC, según señalan, principalmente debido a la "significativa" disminución de las RIN.

El informe financiero del Banco Central de Bolivia (BCB) muestra que la tasa de desocupación en el área urbana de Bolivia a diciembre de 2023 fue de 4,2%. No obstante, en relación con la calidad de trabajo la OIT en su informe Panorama Laboral de

¹ INE, datos de enero a diciembre 2023. Preliminar.

febrero 2023, indicó que a comienzos de ese año la tasa de informalidad en Bolivia era del 81%.

Bolivia al igual que los países emergentes y en desarrollo, aunque con sus particulares condiciones, enfrenta un período de crecimiento lento.

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, como parte del sistema financiero, están sujetas a la supervisión y control de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) según la Ley de Servicios Financieros Nro. 393. El Estado desempeña un papel rector en el sistema financiero, estableciendo políticas para fomentar el ahorro, la inversión y la inclusión financiera. Además, la Ley de Cooperativas de 2013 regula la constitución y organización de estas cooperativas, basándose en principios democráticos, solidarios y de ayuda mutua.

2.1 Entorno Normativo

En relación con el desempeño social, las normas de la ASFI incluyen indicadores para medir el cumplimiento de objetivos de responsabilidad social empresarial y la contribución al desarrollo integral, observando especialmente 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.

Además, las entidades financieras deben cumplir con una Alícuota Adicional del Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (AA-IUE Financiero) si exceden ciertos coeficientes de rentabilidad, como medida para garantizar la contribución fiscal de las entidades financieras y mantener la estabilidad del sistema.

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 la Circular ASFI 669/2021 de 14 de enero de 2021. Asimismo, emitió posteriormente algunas directrices de reprogramación para sectores afectados por paros

y bloqueos que interrumpieron en forma importante la logística y transporte de bienes en el país. Acorde con el informe de la ASFI, "la citada cartera pasó de representar el 10,4% de la cartera total del sistema financiero en diciembre de 2020 a solo el 2,5% en diciembre de 2023."

2.2 Entorno Sector Financiero

El aspecto destacable del 2023, siguiendo el informe de estabilidad financiera del Ente Emisor, se dio en los primeros meses del año cuando se registraron presiones que, según informa el BCB, "derivaron en ataques especulativos sobre la Moneda Extranjera (ME) y la intervención de una entidad bancaria. Este escenario interno complejo alcanzó su punto de mayor tensión en el periodo de marzo a mayo de 2023 ocasionando que los depósitos en Moneda Extranjera (ME) presentaran una dinámica contractiva, que también afectó en menor medida a los depósitos en Moneda Nacional (MN), generando presiones sobre la liquidez del sistema financiero."

De acuerdo con el análisis del sistema financiero, realizado por la ASFI, de un total de 68 entidades de intermediación financiera, señala como aspectos destacables en la gestión 2023 los siguientes:

- En general registraron Bs320.521 millones en activos totales, decreciendo en Bs5.035 millones (1,5%) menos que la gestión pasada.
- Los depósitos del Sistema de Intermediación Financiera alcanzaron Bs218.962 millones y son mayores en Bs16.343 millones (8,1%), atribuible a la mayor captación de depósitos a plazo fijo (PDF).
- Los depósitos en moneda nacional ascienden a Bs196.532 millones (89,8%) y los depósitos en moneda extranjera alcanzan a Bs22.430 millones (10,2%) del total. La principal modalidad de fondeo de las entidades son los DPF con cerca al 50%.
- La cartera de créditos en el sistema financiero a diciembre de 2023 alcanzó a Bs213.726 millones, de los cuales los otorgados a las unidades económicas alcanzan a Bs136.208

Análisis Real

- millones (63,7%) y a los hogares Bs77.518 millones (36,3%).
- La cartera de créditos en moneda nacional suma Bs212.178 millones y representa el 99,3% del total del sistema financiero el saldo es en moneda extranjera.
- Respecto al total del sistema financiero, según tipo de crédito los microcréditos alcanzaron a Bs66.480 millones (31,1%), los créditos de vivienda con Bs56.111 millones (26,3%), los créditos empresariales con Bs46.633 millones (21,8%), los créditos Pyme con Bs23.096 millones (10,8%) y los créditos de consumo con Bs21.407 millones (10%).
- El incremento mayor de nuevos créditos se dio primero en microcréditos por un valor de Bs31.496 millones (36,6%), empresariales por Bs25.849 millones (30%), Pyme por Bs11.034 millones (12,8%), consumo por Bs9.283 millones (10,8%) y de vivienda por Bs8.475 millones (9,8 %).
- Se mantiene la política social y productiva establecida en la Ley N°393 (LSF) y mediante DS N°2055 de julio de 2014, orientada 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 2023 estos créditos suman Bs98.177 millones y representan el 45,9% del total de la cartera del sistema financiero.
- Se ha establecido para créditos de vivienda de interés social 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. Al 31 de diciembre de 2023, suman Bs31.845 millones y representan el 14,9% de la cartera total.
- Según 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 2023, según informe de la ASFI, todas las entidades cumplen con la norma.
- La cartera diferida desde la pandemia, por reprogramación y/o refinanciamiento con periodos de prórroga y de gracia (DS N4409 del 2.12.20) tiene tendencia decreciente, al cierre de diciembre de 2023 alcanza a Bs5.311 millones y representa solo el 2,5% de la cartera total.
- La mora de cartera de créditos es de Bs6.168 millones, equivalente al 2,9% de la cartera total del sistema financiero al 31 de diciembre de 2023, índice menor al promedio de la región que es de 3,4%. La previsión representa 1,34 veces el monto de la cartera en mora.
- El sistema expone una liquidez (disponibilidades más inversiones temporarias/depósitos de corto plazo) del 67,1%, que es adecuada para cubrir obligaciones de corto plazo.
- Los índices de profundización financiera bajaron según reporte de inclusión financiera de la ASFI, en depósitos del 76%, al 74% y 68%, los años 2021, 2022 y 2023 (sep.) respectivamente y en cartera de créditos de 71% a 71% y a 69%, los años 2021, 2022 y 2023 (sep.), respectivamente.
- El patrimonio del sistema de intermediación financiera asciende a Bs24.570 millones, mayor en 0,3% respecto a diciembre de 2022. Con la capitalización de utilidades, del 50% instruida por ASFI después de reservas legales, las entidades financieras presentan un CAP del 13,4% mayor al mínimo legal del 10%.
- Respecto a las utilidades netas, estas alcanzaron un valor de Bs2.110 millones, superiores a la gestión 2022 y mejoraron la rentabilidad (ROE) alcanzando 8,6%.
- El informe de estabilidad financiera (IEF 2023)
 del BCB señala que los resultados de las

pruebas de tensión para los riesgos de crédito y liquidez muestran que "Ante un posible deterioro de la calidad de la cartera, las mantendrían entidades bancarias una rentabilidad positiva, con un promedio de 0,6% y un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) por encima del mínimo legal establecido (10%), lo que reflejaría un sistema financiero resiliente"; por el lado de la liquidez, "...las EIF cuentan con disponibilidades e inversiones financieras, activos con los que pueden tener acceso préstamos interbancarios y operaciones en la BBV".

2.3 Entorno Sistema de Cooperativas

El tamaño del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) es de 41 entidades de un total de 68 entidades de intermediación financiera al 31 de diciembre de 2023. 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 Bs320.521 millones las CAC representan el 3,3% con Bs10.499 millones.
- De los depósitos del público que alcanzaron a Bs218.962 millones en el Sistema, las CAC representan el 3,4% con Bs7.378.
- La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera ascendió a Bs13.726 millones al 31 de diciembre de 2023, correspondiendo a las CAC el 3,6% con Bs7.634 millones.
- El patrimonio en el sistema asciende a Bs24.570 millones con un CAP de 13,4%, el patrimonio de las CAC posee un CAP de 19,6%.
- De las utilidades totales del Sistema que alcanzaron a Bs2.110 millones, corresponden a CAC y EFV menos del 0,8% con cerca de los Bs18 millones.

2.4 Entorno sobre Inclusión Financiera

En mayo de 2022, se aprobó el "Programa de Educación Económica-Financiera y Acceso a

Ministerial N°92 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEFP). Este programa involucra al Banco Central de Bolivia (BCB), la 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.

El BCB desarrolló un Plan de Educación Económica y Financiera (PEEF) para las gestiones 2022-2023, con el objetivo de fomentar conocimientos, capacidades y aptitudes en temas económicos y financieros entre la población. Además, en 2019, se estableció un convenio interinstitucional con el Ministerio de Educación para incorporar estos temas en los planes y programas de educación secundaria, abarcando materias como matemáticas, ciencias sociales 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 2023" que los puntos de atención financiera (PAF) llegaron a 8.616, reduciendo en 85 PAF, correspondientes a la institución Ex Banco Fassil (intervenido). La mayor proporción de PAF representan los ATM con 40,1%, luego corresponsal no financiero con 32,6%, agencia fija con 17,2% 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 al 2023 de 96,5% y 2,7% respectivamente, ambos casos decrementaron respecto al año 2022.

Respecto al nivel de satisfacción de los consumidores financieros, según data de la ASFI al 2022 donde se observa que en una escala de valor del 0 al 10, el Índice de Satisfacción fue de promedio 7,84 y el Índice de percepción de cumplimiento de la función social de los servicios financieros fue de 7,49 en ambos casos mejoraron respecto al año anterior pero aún no alcanzan los mejores niveles de los años 2017 a 2019.

AnálisisReal

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 incluyente. Es una sociedad cooperativa económica y social de responsabilidad limitada, con un número variable e ilimitado de asociados, inició su funcionamiento desde 1965 fecha de su creación y, en marzo del 2000 fue autorizada por la ex — Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual ASFI, para efectuar operaciones de intermediación financiera de acuerdo con la Ley de Bancos y Entidades Financieras.

El estrato socioeconómico atendido por CSM, cuentan con ingresos medios a bajos; por el lado crediticio lo constituyen los comerciantes, transportistas y el sector productivo, como empresas unipersonales o micro empresas; por el lado del pasivo atienden a la población en general.

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	Urbana	A
Sucursal Monteagudo	Chuquisaca	Monteagudo	Rural	A
Sucursal Yacuiba	Tarija	Yacuiba	Urbana	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	A
Agencia Montero	Santa Cruz	Montero	Urbana	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
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

La entidad ha desplegado sus servicios en el eje de desarrollo del país, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz y también en Tarija y Chuquisaca. Tiene presencia con puntos de atención financiera en 11 municipios.

CSM orientó sus actividades del 2023, según expone en su plan estratégico, a "beneficiar más y mejor a sus socios, clientes y comunidad en general; eslabones generadores de fuentes de trabajo para centenares de familias bolivianas que contribuyen en la generación de bienes de capital

y servicios y por ende al desarrollo integral de nuestro país".

El conjunto de directivos, alta gerencia y funcionarios de CSM se orientan con los principios del cooperativismo, razón por la que su enfoque de gestión va en línea con la función social exigida por ley, en relación a eliminar la pobreza, superar la exclusión social y económica de la población a la que brinda servicios.

Cooperativa San Martín de Porres

Puntos de Atención Financiera por Tipo	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Oficina Central	1	1 16	
Sucursales	6	20	78
Agencias Fijas	11	37	92
Agencias Móviles	0	0	0
Cajeros Automáticos	19	0	0
Oficinas Externas	2	3	3
Oficinas Feriales	0	0	0
Otros PAF	0	0	0

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

Cuenta con 6 sucursales en Camiri, Yacuiba, Monteagudo, San Ignacio de Velasco, Cochabamba y La Paz (2 rurales y 4 urbanas). Asimismo, cuenta con 9 agencias urbanas, 2 agencias rurales y 3 oficinas externas, donde se incluye el AU-TOCOOP con servicios a clientes en sus vehículos. Y, cuenta también con una red de 19 cajeros automáticos propios. Todas las localidades donde tiene presencia la cooperativa tienen un nivel de bancarización alto. Cabe destacar que localidades rurales con son Roboré y San José de Chiquitos tienen solamente 6 y 11 puntos de atención financiera respectivamente.

Cooperativa San Martín de Porres

Municipios con PAFs	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Municipio 1 ANDRES IBAÑEZ	16	40	191
Municipio 2 MONTERO	4	8	16
Municipio 3 SAN JOSE DE CHIQUITOS	2	2	7
Municipio 4 ROBORE	2	3	8
Municipio 5 CAMIRI	2	5	14
Municipio 6 SAN IGNACIO DE VELASCO	2	3	10
Municipio 7 COCHABAMBA	3	4	13
Municipio 8 YACUIBA	2	4	14
Municipio 9 VILLAMONTES	2	3	8
Municipio 10 MONTEAGUDO	2	2	6
Municipio 11 LA PAZ	2	2	14

Tuche. Cooperation of created Asserts Salithantande Forces

Respecto al número de personal por PAF, la Cooperativa tiene 39 PAF a nivel nacional, durante el 2023 se cerró la agencia de Puerto Suarez. 76

AnálisisReal

personas trabajan a tiempo completo para atención en cajas y en total tiene 301 funcionarios.

Con esa base CSM muestra en la gestión 2023 aproximaciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, destacándose 5 de 17 ODS, según anexo 3.

La Cooperativa cuenta con una buena oferta de productos y servicios los cuales incluyen microcrédito, créditos de consumo, vivienda y créditos de convenio; además de cajas de ahorro, DPFs y cuentas corrientes. Asimismo, cuenta con servicios de pagos, cobranza, giros, cambio de

moneda, entre otros. El servicio de banca electrónica llega a todas las agencias de la institución, de 17.322 usuarios el 2022 se incrementó a 23.928 usuarios el 2023, esto se debe principalmente a que los socios se están culturizando con el manejo de la banca electrónica.

En el Plan Operativo Anual el 2023 se tenía proyectado como "Año de crecimiento institucional", sin embargo, debido a los eventos desfavorables externos a la Cooperativa se cambió el slogan para el 2023 a "Año de la protección de la estabilidad y sostenibilidad de COSMART".

3.2 Perfil financiero de la entidad

Como efecto de los imprevistos cambios ocasionados primero por las repercusiones financieras de la pandemia en el país y luego por el efecto indirecto de las guerras de Rusia-Ucrania e Israel-Hamas (Gaza) sobre los precios del petróleo, principal producto de exportación e importación del país, generando escasez de divisas; además de los conflictos sociales internos con bloqueos, ralentizando la producción; el sector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y CSM en particular también afrontaron los efectos negativos de dicha ralentización con impacto en sus resultados de gestión.

Comparativamente con gestiones anteriores el 2023, aunque CSM presentó una tendencia creciente de servicios en el número de clientes, las cifras del principal activo -cartera- presentan un moderado descenso y la mora como indicador de calidad subió de 4.4% a 4.5% en la gestión 2023, repercutiendo en el total activo que también disminuyo de Bs1.098 millones a Bs1.072 millones.

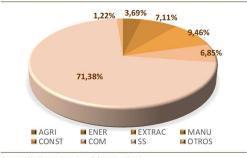
La cartera de créditos disminuyó en 2,5% respecto al 2022, es importante destacar que si bien el saldo de la cartera disminuye, durante el 2023 se incrementó el número de operaciones de crédito. Esto se debe principalmente al cambio de estrategia por la que optó la Cooperativa, para mantener los ingresos financieros colocaron créditos pequeños, con plazos más cortos y con mayor rendimiento, dirigidos principalmente al microcrédito productivo.

Durante el 2023, se actualizaron manuales de créditos, incorporando procesos digitales en la tramitación de créditos, centrándose en incrementar la cartera de crédito destinado al sector microempresarial, así mismo se incorporó en el Manual de Créditos un nuevo tipo de crédito, se ajustaron las políticas, normas y procedimientos especiales de colocación de créditos.

Al 31 de diciembre de 2023 la cartera reprogramada representa el 44.55% de la totalidad de la cartera, el 2022 la relación fue del 46.47%.

Los depósitos se incrementaron, mostrando la confianza de los socios y del público en general en la cooperativa.

CSM Cartera por Destino de Crédito



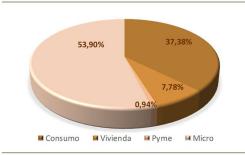
Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

Por destino de crédito, las actividades de servicios son las que aglutinan la mayor parte de sus operaciones. Al 31 de diciembre de 2023, el 71,38% de cartera está en servicios, el 3,69% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 9,46% en

Análisis Real Análisis Real

construcción, manufactura 7,11%, y 6,85% en comunicación.





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

Por tipo de crédito se observa una mayor concentración en microcrédito. Al 31 de diciembre de 2023, el 53,9% de su cartera está en microcrédito, el 37,38% en créditos de consumo, 7,78% en vivienda y el 0,94% en PYME.

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.

Conforme a los párrafos precedentes se han configurado entre los principales indicadores de CSM, respecto a sus pares, los siguientes:

CSM al igual que las cooperativas del sistema depende para su fortalecimiento patrimonial,

INDICADORES	Descripción	CSM	Sistema Coop.	Sistema Banca (múltiple)
Solvencia	Patrimonio/Activo	11,36%	15,16%	6,92%
Solvencia	Coeficiente de Adecuación Patrimonial	15,78%	19,62%	12,37%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp. / Oblig.a Corto Plazo	93,55%	71,79%	64,32%
	Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera	4,54%	3,62%	2,87%
Mora	Cartera Reprog. o Restruct. Vencida y Ejecución /	5,99%	6,17%	9,96%
IVIOI a	Cartera Reprog. o Restruct. Total	95,46%	96,38%	97,18%
	Cartera Vigente Total/Cartera			
Rentabilidad	ROE	0,82%	1,14%	10,51%
Kentabilidad	ROA	0,09%	0,16%	0,68%
Eficiencia	Gastos de Administración / (Activo +	5,72%	6,14%	2,50%
Eficiencia	Contingente)			
Composición	Oblig.con el Público / Pasivo + Patrimonio	72,36%	71,81%	40,16%
pasivo	Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	687	631	635

Fuente: Información financiera ASFI.

Aunque disminuyeron los resultados de gestión CSM presenta un CAP 5,8% por encima del requerido, lo que implica adecuada solvencia entre el mercado de sus pares y de la banca. Es importante mantener dicho CAP ya que la posibilidad del incremento patrimonial, vía certificados de aportación de sus socios, no representa una alternativa dadas las condiciones económicas generales.

El patrimonio de CSM, como en todas las cooperativas, depende primordialmente de la capitalización de utilidades, estas presentan una disminución medida por el ROE de solo 0.82%; bajo respecto al promedio de sus pares y muy por debajo de la banca.

Expone un alto nivel de liquidez comparado con sus similares en el sistema cooperativo y por encima del sistema bancario. Las principales captaciones respecto al pasivo total son del 53% mediante fondeo con depósitos a plazo y del 19% mediante cuentas de ahorro y a la vista. El plazo de permanencia de sus captaciones es mayor que del sistema cooperativo y la banca, lo que muestra buen nivel de confianza de sus depositantes.

El incremento del índice de mora es mayor al promedio de las cooperativas y del sistema bancario y muestra el deterioro de la cartera de créditos. El indicador de eficiencia de 5,72% aunque mejoró respecto al promedio del sistema cooperativo, es mayor comparado con el sistema bancario, ello debido a un mayor volumen de

créditos que deben gestionar en el segmento de mercado de las cooperativas.

La entidad está realizando mayores esfuerzos mediante la mejora de sus procesos y previendo un mayor aprovechando de la digitalización con el objetivo de mantener competitividad en relación con sus pares.

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

La calificación de riesgo se mantiene en BBB1 con tendencia estable, según Microfinanzas Rating, la misma corresponde a emisores que cuentan con una suficiente calidad de crédito y el riesgo de incumplimiento tiene una variabilidad considerable ante posibles cambios en las circunstancias o condiciones económicas.

AMBIENTE

- Presenta condiciones difíciles en cuanto a variables macro económicas, políticas y conflictividad social.
- •El riesgo país es mayor por efecto de menores ingresos de la venta de gas e impactos del cambio climático.
- Entorno normativo mantiene la orientación a la función social, en consonancia con los principios del sistema Cooperativo.

LIQUIDEZ

- Alta competencia en el mercado de captaciones con tasas pasivas en alza.
- Expone cierto exceso de liquidez en relación al promedio de sus pares y de la banca.
- La principal fuente de fondeo son las captaciones del público con mejor plazo de permanencia que sus pares.

POTENCIAL DE RETORNO

- •Rentabilidad positiva pero disminuida respecto a sus pares y la banca
- Nivel de gasto administrativo levemente mejor al promedio de las cooperativas, aunque elevado respecto a la banca.
- Aplica tecnología para mejorar sus servicios y mantener competitividad.

ACTIVOS

- Presenta disminución del total activo.
- Cartera en mora y cartera diferida afectan la calidad productiva del activo.
- Adecuada cobertura de la mora mediante previsiones.

CAPITAL

- Nivel del CAP por encima de la norma con margen para expansión aunque menor que el promedio del sistema cooperativo.
- Crecimiento moderado.

ADMINISTRACIÓN

- Estabilidad del gobierno corporativo.
- Nivel de eficiencia mejor al promedio de sus pares (menor que de la banca).
- Cumple adecuadamente los lineamientos regulatorios.
- Aplica criterios de sostenibilidad y mide 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 Martin de Porres (CSM) ha iniciado la gestión 2023 con un nuevo plan estratégico cuyo horizonte tiene tres años hasta el 2025, luego de efectuar una evaluación del pasado trienio con un nivel de cumplimiento del 97% en la ejecución de actividades y del 110% en la ejecución presupuestaria. Dicho periodo transcurrió afectado por factores externos de la post pandemia, la invasión rusa a Ucrania y guerra en Israel (Gaza) y, eventos internos, como los paros de orden social, la intervención del Banco "Fassil" con mayor impacto en Santa Cruz y manifestaciones políticas que se espera acrecienten por el período eleccionario al cual ingresa el país, todo ello en un escenario de cambio climático cuyas repercusiones aún están iniciando.

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 condicen con los lineamientos establecidos como función social en la LSF 393.

CSM cumple con los reportes requeridos por la ASFI, mediante informes el Balance Social y la Calificación del Desempeño Social.

La cooperativa desarrolla su misión en cinco departamentos del país y despliega actividades a través de sus sucursales y agencias (citadas en 3.1.) distribuidas en zonas urbanas, periurbanas e incluyendo áreas rurales.

CSM difunde la misión y visión institucionales 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."

Esta es la razón de ser que mantiene e impulsa a la entidad orientándola, conforme señalan en su plan estratégico, a concretar servicios en favor de sus principales grupos de interés para "que sean una realidad en la satisfacción de sus necesidades" mediante "los servicios de ahorro y préstamo que tienen como función principal generar impacto social".

Claramente expone su compromiso de servicio e inclusión de los sectores de medianos a bajos ingresos con el concepto popular y, expone también, su confianza en la capacidad emprendedora de dicho sector, todo en un marco de sostenibilidad con un enfoque integral de los ámbitos económico, social y ambiental.

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."

Es permanente su enfoque a la búsqueda del bienestar de los distintos grupos de interés mediante la "función de administrar los recursos que sus socios y los diferentes actores depositan en ella, dentro de un marco de confianza y seguridad, que se obliga a mantener con estructuras fuertes y dentro de las mejores prácticas de gestión que garanticen su sostenibilidad en el tiempo".

Es de enfatizar que la filosofía citada en la visión está basada en los valores y principios cooperativistas, los que además de su especial enfoque social, prevén por la economía del entorno y el cuidado del medioambiente.

El Plan Estratégico (P.E.) ha sido desarrollado con una adecuada combinación de dos principales enfoques metodológicos, el de Gestión Basada en Resultados (GBR) y el Cuadro de Mando Integral, lo que le ha facilitado un proceso ordenado de planificación y un profundo análisis del entorno y su posición estratégica como entidad cooperativa de ahorro y crédito.

Dicho plan expone cuatro perspectivas para el accionar de la entidad:

1ro Sostenibilidad Empresarial: cuyo enfoque es crear valor y reflejar el comportamiento operativo, el crecimiento y sustentabilidad de la Cooperativa en forma oportuna mediante indicadores.

2do Mercado y Clientes: que tiene base en las expectativas de los socios y clientes, para construir sostenidamente su participación en el mercado (número de clientes, niveles de satisfacción y otros).

3ro Procesos Internos: que luego de identificar los procesos clave que conforman la cadena de valor de la Cooperativa, apunta a mejorarlos cubriendo las expectativas de los socios, clientes y grupos de interés.

4to. Aprendizaje y Crecimiento: la línea de mejoramiento institucional desde esta perspectiva está en el talento humano, el cual funge como el medio para alcanzar el nivel competitivo de excelencia para atender un mercado que busca y escoge lo mejor.

Las cuatro perspectivas se orientan con la misión y visión, explicadas anteriormente, que imprimen en

forma transversal el enfoque de responsabilidad social empresarial en todas las actividades a desarrollar según los objetivos planteados en cada perspectiva. Destacándose la incorporación del compromiso con el medio ambiente y la naturaleza al pensamiento estratégico; así como mantener y fortalecer su presencia en el sector micro financiero; brindar productos y servicios digitales y fortalecer el capital humano para la atención con calidad y calidez acorde a las necesidades del sector.

De esa manera se mantienen las principales líneas de negocio de la cooperativa que se orientan al microcrédito, créditos de consumo, vivienda y CredPymes, así como la captación del ahorro del público. Además, también realiza cobros o pagos de los servicios (luz, agua, telefonía, gas e impuestos), de bonos y de planillas salariales para empresas pequeñas.

El seguimiento y difusión de la información resultante de los controles a lo planificado se realiza mediante reuniones periódicas de coordinación. Como efecto del seguimiento y considerando los efectos del entorno, con perspectiva negativa, CSM cambió su estrategia de crecimiento a una de protección de la estabilidad y sostenibilidad en la gestión 2023.

4.2 Valores

El Código de Ética rige desde la gestión 2012 y, acorde con las disposiciones de la Autoridad de Supervisión, es objeto de revisión y mejora pertinente, al igual que el Código de Gobierno Corporativo, Reglamentos y normativa relacionada. La última revisión de fecha 30 de junio del 2023. CSM tiene los valores y principios siguientes:

VALORES DEL CÓ ETICA	DIGO DE	PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO NACIONAL	PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO INTERNACIONAL
a. Dignidadb. Respetoc. Justiciad. Honestidade. Transparenf. Confraterni	cia	Igualdad Reciprocidad Equidad en la distribución	 a. Asociación voluntaria b. Gestión democrática c. Participación Económica d. Autonomía e Independencia e. Educación, Capacitación e Información f. Integración solidaria entre Cooperativas g. Interés por la colectividad h. Igualdad

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



Con la premisa de operar como una entidad inclusiva, apoyada en los principios de la doctrina cooperativista, la entidad fortalece su credo mediante los valores del Código de Ética, cuya conceptualización y guías para un correcto proceder, orientan a todos sus integrantes a cumplir sus servicios con ética.

Los casos que emergen de inconductas de orden ético, cuentan con los canales de denuncia para conocimiento y posterior tratamiento a cargo del "Tribunal de Honor", instancia que deberá considerar y definir acerca del adecuado procesamiento de información, así como los resultados y en los casos que corresponda los

grados de faltas y sanciones, todo acorde con el marco normativo vigente.

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.
- 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

Conforme a normativa CSM cuenta con el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo además del Código de Ética. Recibieron un informe de inspección (ASFI) de Riesgo Operativo al 30 de septiembre de 2023 que permitirá a la entidad realizar mejoras también en lo concerniente a aspectos relacionados con los órganos de gobierno.

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 2023 la ASFI observó que se incluya como parte de las condiciones para ser habilitado y/o electo como consejero, que los postulantes constituyan un mayor número de certificados de aportación, a efectos de que todos los socios estén en igualdad de oportunidades.

En relación con el número de socios al 2023 incrementó en 2% alcanzando el número total de 104.986 entre socios activos y pasivos, de los cuales son 50.513 socias mujeres y 54.326 socios hombres.

Se celebró una Asamblea General en la gestión 2023. Los roles y responsabilidades de los órganos de gobierno están definidos en el Código de Gobierno Corporativo.

En la estructura organizativa el Consejo de Administración se concentra en la gestión estratégica y está a cargo de la alta gerencia la ejecución de lo planificado, de esta forma se previene cualquier forma de injerencia. El Consejo de Vigilancia está a cargo del control independiente con el apoyo operativo de la unidad de auditoría interna.

La composición del Consejo de Administración cuenta con cinco miembros; una abogada que es presidente, un administrador de empresas que es el vicepresidente, dos ingenieros comerciales de los cuales uno es el secretario y un auditor financiero. En conjunto cuentan con un promedio de 24 años de experiencia profesional y 4.4. años promedio en entidades financieras.

El Consejo de Vigilancia cuenta con cuatro miembros; dos auditores financieros, uno como presidente, un Educador como secretario y un Ingeniero Agrónomo como vocales. Entre todos tienen experiencia de trabajo promedio de 27 años como profesionales y 4.7 años en el sector financiero.

Ambos consejos cuentan con una composición y enfoque multidisciplinario.

Análisis Real

Acorde con el informe de gobierno corporativo de la entidad, aplicó el enfoque GRI como herramienta de evaluación de gobernabilidad, alcanzando una relativa mejora, ya que el promedio ha aumentado de 3.95 a 4.05 en un año sobre un total de 6 puntos.

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:

- ✓ 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.

- 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.

La práctica democrática es parte de los principios del cooperativismo de forma que el proceso eleccionario, está a cargo del Comité Electoral el cual aplica un reglamento específico cuyo cumplimiento debe garantizar tanto los requisitos exigidos a los postulantes como la realización de la votación en forma transparente.

La alta gerencia se halla compuesta por 8 Gerentes Nacionales todos profesionales; dos economistas, uno es el Gerente General, cuatro auditores financieros, un abogado y un ingeniero de sistemas. En promedio tienen 28 años de trabajo y experiencia de 27 años en el sector financiero. El nivel de mandos medios está constituido por Subgerencias y Jefaturas que suman 10 cargos, todos los responsables son profesionales y técnicos del área económica financiera.

Los informes de actividades de RSE se canalizan al Consejo de Administración mediante el Comité de Buen Gobierno Corporativo desde la Gerencia de Finanzas que con el apoyo del Asistente de RSE bajo su dependencia realizan la gestión de las actividades de RSE e interactúan con el resto de las áreas en función a la transversalidad de los propósitos de RSE.

<u>Transparencia</u>

Los estados financieros, son publicados con periodicidad semestral en medios de prensa de circulación nacional, los que al fin de gestión incluyen el dictamen del auditor externo y las notas aclaratorias respectivas. Dichos estados financieros también se difunden a través de la memoria anual la que incluye los informes de los Consejos de Administración y de Vigilancia, el informe de la Gerencia General e informe de créditos.

En la página web presenta sus memorias anuales, los informes de calificación de riesgo y desempeño social, así como los informes sobre gobierno corporativo, entre otros. Asimismo, publica la oferta de productos y servicios financieros, un simulador de créditos, el punto de reclamo (PR) y mediante boletines las actividades sociales y de educación realizadas con información de beneficio para los socios de la cooperativa.

Las publicaciones electrónicas de la ASFI también presentan información de CSM y puede compararse junto con la información reportada por todas las entidades del sistema financiero.

Anualmente, en la Asamblea General de socios, se exponen y explican los estados financieros y los resultados de la gestión respecto a lo planificado, también se informa a los socios las observaciones de las autoridades y la forma como han solucionado las mismas, para luego solicitar a la Asamblea proceda con la aprobación de la gestión.

Los informes de las visitas de inspección de la ASFI son un factor clave para efectuar mejoras, pues las áreas responsables deben formular un plan de mejora con base en las observaciones recibidas. En

AnálisisReal

la gestión 2023 la ASFI realizó tres Inspecciones ordinarias; de Riesgo de Liquidez y Gobierno Corporativo, de Lavado de Dinero y FTR y de Riesgo Operativo que contienen observaciones para mejorar la gestión de la Cooperativa.

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:

- 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.
- 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)

Son grupos de interés los empleados, proveedores, competencia, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño social de la Cooperativa.

La política de RSE remarca la adhesión de CSM a los principios Cooperativos, a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y a la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asimismo, compromete su interés de impulsar el progreso social, cívico y económico de los pobladores, en sus áreas de influencia, por medio de acciones concretas y concertadas con las autoridades, las organizaciones que son pro desarrollo social y las mismas comunidades.

Respecto a la *competencia*, la Cooperativa realiza sus estrategias comerciales frente a sus pares, las IFD´s, las EFV y la banca que están presentes en el mercado atendido por CSM, especialmente el microcrediticio.

Sus actividades comerciales y de publicidad enfatizan las cualidades de sus servicios, bajo criterios de sana competencia.

Los <u>clientes y socios</u> 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.

Debe destacarse el esfuerzo de la entidad para gestionar y retener a sus clientes que, especialmente por el efecto de la intervención del Banco "Fassil" y la escasez del dólar americano, como depositantes, actuaron con desconfianza en el sistema financiero, pero CSM mantuvo y finalmente mejoró sus niveles de captación. Por el lado de los créditos, para evitar el incremento de la

mora adoptaron, con una adecuada interrelación con los clientes, una estrategia de incrementar la rotación de cartera disminuyendo montos y plazos.

Cuentan con el "Punto de Reclamo" (PR) para el cliente que, mediante un formulario también disponible en su web, puede presentar su queja por el servicio. El 2023 tuvieron 64 reclamos, de los cuales solo 7 se resolvieron en segunda instancia vía la Autoridad de Supervisión.

Como resultados de las actividades de orientación/capacitación, mediante guías a los clientes, tienen un progresivo uso de medios virtuales, por ejemplo, en cuanto a transacciones digitales en operaciones de ahorro de 40mil transacciones en 2020, alcanzaron 91mil en 2021, 182mil en 2022 y 469mil en 2023.

Con las <u>autoridades</u> CSM, como institución regulada, cumple con disposiciones legales vigentes y los requerimientos, especialmente de información con distinta periodicidad de la ASFI. Al respecto solo tuvo sanciones por atraso en envío de información por Bs4.773.- y una amonestación, debido a 4 demoras respecto a 2 de la gestión pasada. El ente supervisor le remite instructivos con observaciones y ajustes, cuando corresponde. Adicionalmente, como se anotó, en esta gestión la ASFI realizó tres inspecciones con las respectivas matrices de observaciones a la Cooperativa.

La entidad no expone incumplimientos a disposiciones de otras autoridades del sector como el BCB, UIF, AFCOOP y otras relacionadas con su accionar (Min. Trabajo, Min. Salud, Municipios, etc.).

Respecto a los <u>colaboradores</u>, la Cooperativa cumple con las disposiciones laborales vigentes, fomenta el respeto a los derechos humanos y previene toda forma de discriminación o violencia. El 2023 no se dieron situaciones conflictivas en la gestión del personal o que alguna de ellas representase pérdidas y/o efectos negativos para el personal de la Cooperativa o que no se hayan resuelto conforme a las previsiones normativas internas.

En relación con las medidas sanitarias y las prácticas de bioseguridad, estas se mantienen conforme recomiendan las autoridades de salud a fin de evitar contagios y/u otros riesgos.

Las compras y contrataciones a *proveedores* de servicios y productos nacionales son el 99% y alcanzaron a Bs 3.394,763.- monto levemente mayor al 2022 que fue de Bs3 .227.832.-.

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:

- 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 prever, 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 en el marco de su política 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 en el marco de una política busca medios de diálogo con los grupos de interés pertinentes 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 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 depende del Gerente General y se encarga de cumplir y coordinar para que se cumplan las actividades en las distintas áreas, cuenta con el apoyo operativo del Asistente de RSE y elabora informes trimestrales sobre RSE.

La medición y control del cumplimiento responsable se realiza con los indicadores dispuestos en la norma de RSE y de Función Social, publicando sus resultados en su página web. El auditor interno revisa el cumplimiento del Reglamento para contribuciones o aportes a fines sociales y no ha encontrado observaciones al respecto. La ASFI ha observado que las reservas

para educación deben ser utilizadas únicamente para ese propósito.

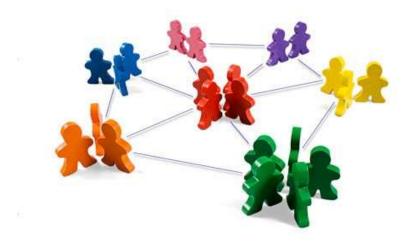
Anualmente reciben un informe de calificación de Desempeño RSE, para la gestión 2022 se tiene el efectuado por Análisis Real Latinoamérica SRL que otorga la calificación de 3,8 sobre 5 con tendencia estable.

El informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión 2022 fue de conocimiento de los Consejeros para luego encargar al área responsable proceda según las recomendaciones consiguientes.

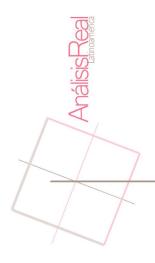
De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Informes y gestión del Control Interno el siguiente nivel:

- 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.
- 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



Empleados



CSM cuenta con políticas y procesos formalizados que contribuyen a una buena gestión y administración del personal. Estas políticas incluyen valores organizacionales y estándares de conducta profesional de todo el personal y con todos los grupos de interés de la entidad. Dentro ese marco de relacionamiento entre los trabajadores y la Cooperativa se realizan los procesos de reclutamiento, selección, compensación y desarrollo de los trabajadores.

6.1 Respeto y Participación con el Personal

Como se mencionó en puntos anteriores, el Plan Estratégico se desarrolló bajo el principio de la participación activa de los involucrados, se difunde a todo el personal a través de correos y mediante charlas por Zoom. El lineamiento estratégico Mejoramiento Institucional logra un 96,85% de cumplimiento, este a su vez tiene 5 objetivos estratégicos, entre los que están:

- Fortalecer el capital humano en todas sus dimensiones, en este objetivo se logró 100% de cumplimiento;
- 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. Se cumplió en un 75%.

El 82,3% (2022: 76,5%) del personal encuestado considera que entre el personal existe una cultura de rendición de cuentas y de transparentar sus actividades, el 13,7 (2022: 20,2%) considera que el parcial y el 4 (2022: 3,3%) que no.

Dentro de la Cooperativa hay dos tipos de organización de trabajadores, el Comité Mixto de Seguridad e Higiene Ocupacional conformado de acuerdo a norma, y por otra parte los trabajadores cuentan con una fraternidad de funcionarios, es de participación familiar, los funcionarios realizan aportes y también entran las multas por retrasos.

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

El 29,2% (2022: 26,3%) 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 55,8% (2022: 49%) perciben que si cuentan y el 15% (2022: 26,3%) parcialmente.

Asimismo, el 68,1% (2022: 72,8%) percibe que la Dirección mantiene un buen relacionamiento y un diálogo transparente con los líderes de área. El

AnálisisReal

27,9% (2022: 23%) percibe que es parcial y el 4% (2022: 4,1%) percibe que no.

La entidad cuenta con un procedimiento para denunciar contravenciones al Código de Ética, se aplican sanciones de acuerdo a los procedimientos establecidos en la normativa interna. Se tienen establecidas las instancias y mecanismos de denuncias para resolver contravenciones en el Reglamento de Régimen Disciplinario.

El 64,6% del personal encuestado considera que la dirección toma acciones disciplinarias apropiadas en respuesta a las desviaciones del Código de Ética. El 26,5% considera que esto es parcial y el 8,8% considera que no se toman acciones.

El 65,5% (2022: 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.

De acuerdo a la estructura organizacional los canales con los que cuenta la entidad para

informar a los trabajadores respecto a sus derechos y obligaciones son: intranet, memorándum, circular y capacitaciones virtuales y/o presenciales. A todo el personal 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 81,4% (2022: 83,1%) del personal encuestado conoce cuáles son sus derechos y obligaciones, el 16,4% (2022: 16%) conoce parcialmente y el 2,2% (2022: 0,8%) no conoce.

Respecto a actividades de confraternización entre los trabajadores, durante el 2023 se realizaron: por el día del trabajador, por el aniversario de la cooperativa y a fin de año se realizó la entrega de canastones.

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

- 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.
- 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.
- On 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.)
- 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

En línea con su estrategia inclusiva CSM realiza acciones que promueven el respeto al individuo. A través de sus políticas se declara contraria a comportamientos discriminatorios y al acoso sexual, como reflejo de sus valores de equidad y respeto. Incluye la prohibición a cualquier tipo de discriminación en sus políticas, garantiza el

cumplimiento de la legislación laboral vigente, respeta la Declaración Universal de los Derechos Humanos y cumple con la Ley General del Trabajo.

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.

El 86,7% (2022: 82,3%) 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 79,6% (2022: 74,9%) 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. En el reclutamiento se capacita al personal en el Código de Ética y Código de Conducta mismos que están a disposición de todo el personal en la biblioteca virtual.

En la Cooperativa se promueve el respecto 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. El 2023 trabajaron 2 personas con capacidades diferentes.

El plan de capacitación al personal está alineado con la Misión, Visión y a los objetivos estratégicos de la entidad, se desarrollan capacitaciones específicas enfocadas a procesos del giro de negocio de la entidad, sin embargo, durante el 2023 no se realizaron capacitaciones en Código de Ética y Código de Conducta dirigida a todo el personal y Directores.

El 59,3% (2022: 51,9%) de las personas encuestadas considera que el Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido. El 87,2% (2022: 84%) del personal encuestado conoce el Código de Ética, el 11,5% (2022: 13,6%) lo conoce parcialmente y el 1,3% (2022: 2,1%) no lo conoce.

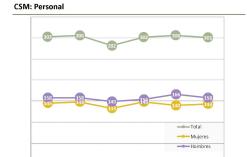
De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, el 47,5% del personal de la Cooperativa es mujer y el 52,5% hombre. Todo el personal es permanente. Por otra parte, las horas promedio semanales trabajadas al año por hombres y mujeres son de 44, esto en línea con lo establecido en la Ley General de Trabajo. Todos los trabajadores cuentan con beneficios sociales. En la Cooperativa no trabajan menores de edad. El 2023 trabajan 2 personas con discapacidad.

Cooperativa San Martín de Porres

	2023	2022	2021	2020
Total de personal	301	306	302	282
Total de personal permanente	301	306	302	282
Total de personal a contrato	0	0	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	60	48	62	36
Bajas personal en el período	63	47	42	36
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	44	44	44	44
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44	44	44	44
Total menores de edad Trabajadores	0	0	0	0
Total trabajadores con discapacidad	2	2	2	2
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	301	306	302	282
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	143	140	148	133
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	119	110	55	6
Tasa de Rotación de Personal anual				
Mujeres	9,00%	8,50%	6,00%	49,00%
Hombres	12,00%	6,86%	8,00%	51,00%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño				
Categoria A	176	178	178	179
Categoria B	92	99	94	96
Categoria C	50	49	46	49

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

Entre el año 2018 y 2023 se observa una tendencia estable en el número de personal de la Cooperativa. Entre el 2022 y 2023 el personal disminuye de 306 el 2022 a 301 el 2023 (-1,6%). Respecto a la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 61 años, para mandos medios 51 años y para puestos de base 41 años.



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

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

- 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.
- 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
- 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 2023 el 47,5% del personal de la entidad es mujer y el 52,5% hombre.



Las políticas de la Cooperativa hacen referencia a la promoción de equidad de género. 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". Promueve el cumplimiento de la Ley Integral 348 que garantiza a las mujeres una vida libre de violencia.

Respecto a la conformación del Directorio de la Cooperativa, el Consejo de Vigilancia está conformado por tres socios, de las cuales tres son mujeres (Presidenta, Secretaria y Vocal Titular); en cuanto al Consejo de Administración está conformado por cinco socios, 2 hombres y 3 mujeres (Presidente, primer Vocal Titular y segunda Vocal Titular).

CSM: Cuadro de Personal

2023	N° Traba	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max	
Directivos	5	7	41	70	
Alta Gerencia	6	4	52	70	
Mandos Medios	18	11	33	69	
Niveles Operativos	134	128	22	60	
2022	N° Traba	ajadores	Rango	o Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max	

്ത
a constant
Signal Signal
<u>.</u>
<u></u>
- (()
σ
1

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 2022 a nivel de la Gerencia se observa 5 hombres y 3 mujeres, en mandos medios 18 hombres y 11 mujeres, y a niveles operativos 126 son mujeres y 143 hombres. El año 2023, se observa una situación muy parecida, a nivel de la Gerencia hay 4 mujeres y 6

hombres, en mandos medios 18 hombres y 11 mujeres y en niveles operativos 128 mujeres y 134 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:

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

6.3 Trabajo Decente

6.3.1 Política de remuneración, beneficios y carrera

La política de remuneración de la Cooperativa está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa legal vigente, 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, como parte de su imagen corporativa proporciona uniformes a los empleados.

Las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que cada colaborador realiza en la institución y sus niveles de responsabilidad. 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, un mecanismo importante y de soporte ha sido el ajuste y constante mejora de los sistemas de remuneración variable para oficiales de negocio.

En base a información de la Cooperativa se observa, que entre el 2022 y 2023 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 2022 y 2023 hay una disminución del 18% en el salario promedio

ganado, a nivel de mandos medios aumenta en 13,4%, y en los niveles operativos se observa una disminución de 17,4%.

La relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la Cooperativa respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de 6,7. La remuneración total anual para el individuo mejor pagado entre el 2022 y 2023 disminuye en 6,22%, la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) disminuye en 2,34%. El haber básico promedio pagado por la Cooperativa al 31 de diciembre de 2023 alcanza a Bs. 2.362 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 1,10, a nivel de mandos medios es 0,90 y a nivel de mandos operativos es 0,99.

Personal Promocionado

Hombres: 18Mujeres: 18

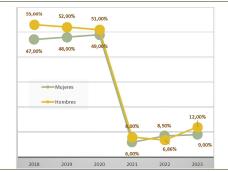
Personal Rotado

• Hombres: 25

•Mujeres: 23

La tasa de rotación para mujeres el 2023 (9,0%) es poco mayor a la tasa de rotación del 2022 (8,5%). Respecto a la tasa de rotación para hombres el 2023 es de 12,0% y el 2022 era 6,86%.

CSM: Tasa de Rotación de Personal



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

Durante el 2023, 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. Para promover un adecuado clima laboral, la Cooperativa se preocupa porque los ambientes de El 2023, hubieron 36 trabajadores promocionados, 18 mujeres y 18 hombres. En cuanto a trabajadores desvinculados fueron 63, 26 son mujeres y 37 hombres. De los 60 trabajadores contratados, 31 son hombres y 29 mujeres, entre 18 a 30 años hay 16 hombres y 19 mujeres, entre 31 a 60 años son 14 hombres y 10 mujeres, más de 60 años 1 hombre. En Tarija se contrataron a 4 mujeres y 3 hombres, en Santa Cruz a 18 hombres y 20 mujeres, en Cochabamba a 4 mujeres y 8 hombres, en La Paz a 3 hombres y 1 mujer.

En cuanto a personal rotado, durante el 2023 fueron 48, de los cuales, 23 son mujeres y 25 hombres. 3 hombres y 8 Mujeres están entre 18 a 30 años, 19 hombres y 16 mujeres entre 31 a 60 años, 1 hombre más de 60 años. En Tarija se rotó a 1 hombre y 2 mujeres, en Santa Cruz a 19 hombres y 17 mujeres, en Cochabamba a 2 hombres y 2 mujeres, en La Paz a 1 hombre y 2 mujeres.

Personal Desvinculado

Hombres: 37Mujeres: 26

Personal Contratado

Hombres: 31Mujeres: 29

trabajo cuenten con las condiciones necesarias para que el personal desarrolle de manera cómoda sus actividades, otorgándoles el espacio suficiente, y los muebles y equipos necesarios.

Para el 56,6% (2022: 60,1%) 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 31% (2022: 32,1%) considera que esto es parcial y el 12,4% (2022: 7,8%) que no se promueve.

El 69,5% (2022: 66,7%) 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 21,7% (2022: 26,3%) considera que es parcial, y el 8,8% que no se promueve.

Respecto a las comunicaciones internas entregadas al personal, todas son casos de llamadas de atención a funcionarios, durante el 2022 y el 2023 no se entregaron comunicaciones

AnálisisReal

internas de felicitación por el buen desempeño. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2023, a nivel de Mandos Medios se

entregaron 17 llamadas de atención, y a Nivel Operativo se entregaron 95 comunicaciones internas de llamadas de atención.

CSM: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2023				2022	
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	0	17	95	0	2	51
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

El 50% (2022: 46,9%) del personal encuestado percibe que no se dan reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, el 25,7% (2022: 27,6%) percibe que es parcial y solamente el 24,3% (2022: 25,5%) percibe que si se dan reconocimientos.

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 2023 se realizaron 279 (al 92,7% del personal).

El 70,4% (2022: 70,4%) de los trabajadores encuestados percibe que las evaluaciones de desempeño laboral son objeto de retroalimentación, el 10,2% (2022: 7,8%) perciben que no lo son, y el 19,5% (2022: 21,8%) son parcialmente.

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

- 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.
- 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.
- 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

La Cooperativa cumple con las obligaciones legales en cuanto a seguridad y salud laboral. 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.

En cuanto a los beneficios que brinda la entidad en materia de salud todos los funcionarios a tiempo de su contratación son afiliados a las cajas de salud y se realizan los aportes que las disposiciones legales sociales exigen, cuenta con una Póliza de Seguro privado contra accidentes contratada por la entidad para todos los trabajadores. Para los casos

de embarazo y maternidad, en la cooperativa se da cumplimiento a lo establecido por Ley.

El Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad organizó charlas de profesionales médicos sobre salud preventiva dirigida a directores, funcionarios y socios de la cooperativa.

Para el 32,2% (2022: 30,9%) la Cooperativa no promueve actividades de vida saludable entre sus trabajadores, el 22,6% (2022: 29,2%) considera que es parcial y el 42,2% (2022: 39,9%) que si promueve.

Por otra parte, el 73,5% (2022: 71,2%) de los encuestados percibe que la Cooperativa toma medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales más allá de las exigencias legales, el 11,1% (2022: 9,5%) percibe que no lo hace, y el 15,5% (2022: 19,3 %) que lo hace parcialmente.

Para el 71,2% (2022: 67,5%) de los empleados encuestados la cooperativa capacita en salud y seguridad laboral a los trabajadores, el 14,6% (2022: 12,8%) percibe que no y el 14,2% (2022: 19,8%) parcialmente.

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

Para el 31,9% (2022: 25,9%) la cooperativa NO promueve esta situación. Para el 40,3% (2022: 39,5%) de los encuestados si promueve un adecuado balance entre la vida laboral y familiar, para el 27,9% (2022: 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:

- 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.
- 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.
- Se limita al cumplimiento mínimo de las exigencias normativas vigentes.

6.3.3 Compromiso con el Desarrollo Profesional

Respecto a la capacitación, la institución define un plan anual de capacitación aprobado por el nivel de Directorio. Durante el 2023 se cumplió el 96% del plan de capacitación al personal (se realizaron 49 de 51 programados). Entre las capacitaciones se realizaron: transformación digital, experiencia de digitalización, APP cartera digital módulos de cobranza y pre - evaluación de créditos, políticas, normas y procedimientos de crédito, atención al cliente, personas adultos mayores y personas con capacidades diferentes, lengua de señas bolivianas, detección de billetes falsos, quechua y guaraní, marketing digital, redes sociales, desarrollo de aplicaciones móvil, web, ciberseguridad en el sistema financiero, mantenimiento de impresoras y computadoras,

bancarización, normas laborales, gestión integral de riesgos, gestión de riesgo de liquidez, planificación estratégica, gestión de riesgo de: crédito, de liquidez, operativo, reputacional, legal, de mercado, simulación de Montecarlo, seguridad de la información, primeros auxilios, sistemas de seguridad, prevención y extinción de incendios, evacuación ante desastres, procedimientos ante ataque/robos.

Análisis Real Latinoamerica 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 al personal en el cumplimiento de las políticas de RSE. La Capacitación incluye aspectos relacionados a la transformación digital de las operaciones.

Durante el 2023 se capacitó a todo el personal. En

Cooperativa San Martín de Porres Horas promedio de capacitación Hombres Mujeres Alta Gerencia 38 16

57

91.5

58

96

Mandos Medios

Nivel Operativo

promedio a nivel de la Alta Gerencia tuvieron 54 horas de capacitación, a nivel de los Mandos Medios tuvieron en promedio 120 horas de capacitación, y a niveles Operativos tuvieron en promedio 180 horas de capacitación.

Para el 54% (2022: 59,7%) del personal encuestado, la cooperativa promueve y facilita el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo profesional de sus trabajadores en todos los niveles de la entidad, el 31,4% (2022: 32,9%) percibe que esto es parcial y el 14,6% (2022: 7,4%) percibe que no promueve.

El 66,8% (2022: 65%) de los empleados encuestados percibe que la cooperativa promueve la capacitación continua a los empleados de atención al público para una relación ética y de respeto a los derechos del cliente financiero, para el 27,4% (2022: 28,8%) esta acción es parcial y para el 5,8% (2022: 6,2%) no promueve.

Para el 49,6% (2022: 57,2%) la Cooperativa los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente. Por otra parte, el 47,8% (2022: 45,7%) 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	999.646	3,14%
Sueldos, salarios y bonos	20.981.143	65,93%
Horas extras	0	0,00%
Asignaciones fallas de caja	1.216.027	3,82%
Viáticos	170.384	0,54%
Aguinaldo y primas	1.777.954	5,59%
Compensación vacaciones	290.317	0,91%
Asignaciones familiares	346.000	1,09%
Indemnizaciones por antigüedad	1.932.352	6,07%
Incentivos	0	0,00%
Desahucio	209.928	0,66%
Personal contratado	0	0,00%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0,00%
Otras retribuciones	0	0,00%
Aportes por cargas sociales	3.636.717	11,43%
Intereses y recargos por cargas sociales	0	0,00%
Refrigerios	133.006	0,42%
Uniformes	0	0,00%
Capacitación	128.384	0,40%
Depreciación y desvalorización de bienes para us	0	0,00%
Otros servicios al personal	0	0,00%

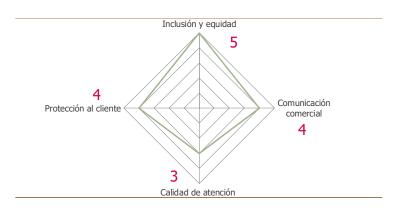
Respecto a la distribución del gasto de personal de la Cooperativa, la mayor concentración del gasto está en sueldos y salarios y bonos, que representan el 65,93% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 3,14% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 11,43%.

En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,40%), poco mayor que en la gestión 2022 (0,24%). Muchas capacitaciones son virtuales, lo que permite reducir costos.

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

- 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.
- 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 nace con un rol eminentemente social, cumple con los principios del cooperativismo. Demuestra su capacidad de servicio en un escenario de incertidumbre para el sistema financiero, debido al impacto de la escasez de dólares, la intervención del banco Fassil y una crisis económica, política y social, que dio lugar a la baja confianza de los depositantes en el sistema.

Su mercado objetivo se orienta a los segmentos de ingresos medios a bajos, la mayor concentración de clientes está en pequeños y medianos comerciantes, productores y 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.

El Plan Estratégico tiene 4 lineamientos, y entre esos lineamientos está Mercado y Clientes, al 2023 se logró un cumplimiento del 98,13%.

El 2023 se continúa dando cumplimiento a la normativa de ASFI sobre la reprogramación y refinanciamiento de los préstamos con cuotas diferidas.

En línea con los principios cooperativos que impulsan a la inclusión financiera, pese a un difícil entorno socio económico presta servicios financieros orientados a la función social: créditos al sector productivo, 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, ahorros en el área rural.

Asimismo, la Cooperativa ha mantenido el acceso a productos y servicios financieros mediante una 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 y 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 2023 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.

La Banca Electrónica, tuvo un crecimiento importante en la gestión 2023, aspecto que demuestra los esfuerzos que realiza la institución para lograr una mayor inclusión.

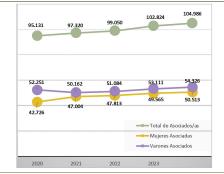
Entre el 2022 y el 2023, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa aumentó en 2,10%, las mujeres socias aumentaron en 1,91% y los hombres aumentaron en 2,29%. Respecto al número de asociados con operaciones de crédito se observa un incremento de 4,53%.

Cooperativa San Martín de Porres

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2023	2022	2021	2020
Total de Asociados/as	104.986	102.824	99.050	97.320
Mujeres Asociadas	50.513	49.565	47.813	47.004
Varones Asociados	54.326	53.111	51.084	50.162
Personas Jurídicas Asociados	147	148	153	154
Altas Asociados/as	19.469	17.968	46.660	96.129
Altas Asociadas Mujeres	9.372	8.926	22.410	46.398
Altas Asociados Varones	10.075	9.018	24.164	49.577
Altas Asociados Personas Juridicas	22	24	86	154
Asociados/as con operaciones de crédito Valor de Certificados de Aportación	15.946	15.358	13.547	13.241
exigido a nuevos Asociados/as	100 c/u	100 c/u	100 c/u	100 c/u

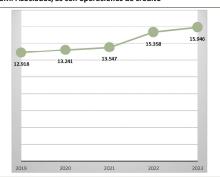
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres

CSM: Asociados/as



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

CSM: Asociados/as con operaciones de crédito



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

7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

Durante el 2023, el saldo de cartera disminuye, sin embargo, el número de operaciones se incrementa, esto se debe al cambio de estrategia de la institución, que orienta los créditos al sector del microcrédito. El 2023 la Cooperativa crece en sus fuentes de fondeo, lo que muestra la confianza del público en la institución.

El índice de mora se incrementa respecto al 2022. La mora proviene principalmente de un 36.3% de prestatarios con actividad de Ventas, un 17.2% de Servicio de Hoteles y Restaurant, un 14.7% en Industria manufacturera, un 10.3% de servicio de transporte y almacenamiento, un 8.3% de Servicios Inmobiliarios, Empresarial y de Alquiler, un 4.2% de Agricultura y Ganadería, un 3.4% en Servicios

Sociales y comunales, y el resto participaría en la mora con un 5.7%.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 incio 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	112.414.674	14.138	109.550.849	15.196
Cartera Diferida	7.262.865	5.281	6.009.161	4.183
Cartera Reprogramada	52.327.071	4.239	48.798.382	4.298
Cartera Refinanciada	37.603.321	4.008	38.224.796	4.256

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

Durante el 2023 se promueve el uso del servicio de Banca Electrónica, lo cual permitirá mejorar los servicios institucionales acorde los avances tecnológicos. En cuanto a servicios digitales, utiliza

CSM Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO		2023			2022		
TIPO DE CREDITO	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural	
PYME	29	21	8	39	30	9	
Microcrédito	6.269	3.990	2.279	6.397	3.898	2.499	
Consumo	9.140	5.516	3.624	8.007	4.670	3.337	
Vivienda	506	321	185	503	318	185	
Vivienda Social	2	1	1	2	1	1	
TOTAL	15.946	9.849	6.097	14.948	8.917	6.031	

CSM Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%		2023			2022			
/0	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural		
PYME	100,0	72,4	27,6	100,0	76,9	23,1		
Microcrédito	100,0	63,6	36,4	100,0	60,9	39,1		
Consumo	100,0	60,4	39,6	100,0	58,3	41,7		
Vivienda	100,0	63,4	36,6	100,0	63,2	36,8		
Vivienda Social	100,0	50,0	50,0	100,0	50,0	50,0		
TOTAL	100.0	61.8	38.2	100.0	59.7	40.3		

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

CSM Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO		2023			2022	
TIPO DE CREDITO	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	29	7	22	39	11	28
Microcrédito	6.269	3.242	3.027	6.397	3.231	3.166
Consumo	9.140	3.748	5.392	8.007	3.302	4.705
Vivienda	506	230	276	503	231	272
Vivienda Social	2	1	1	2	1	1
TOTAL	15.946	7.228	8.718	14.948	6.776	8.172

CSM Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%		2023			2022	
70	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	100,0	24,1	75,9	100,0	28,2	71,8
Microcrédito	100,0	51,7	48,3	100,0	50,5	49,5
Consumo	100,0	41,0	59,0	100,0	41,2	58,8
Vivienda	100,0	45,5	54,5	100,0	45,9	54,1
Vivienda Social	100,0	50,0	50,0	100,0	50,0	50,0
TOTAL	100,0	45,3	54,7	100,0	45,3	54,7

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

Entre el 2022 y el 2023, el número de prestatarios hombres en PYME disminuye en 21,4%, y mujeres en 36,4%; en microcrédito los hombres disminuyen el portal Web, tarjetas de débito, transferencias electrónicas a terceros y/o cuentas propias, QR y transferencias de pago como ser Money Gram y otras.

De acuerdo, a información proporcionada por la Cooperativa el 2023, el 61,8% de sus operaciones son urbanas y el 38,2% rurales. Por tipo de crédito, el 72,4% de sus operaciones PYME son urbanas y el 27,6% rurales, el 63,6% de las operaciones de microcrédito están en el área urbana y el 36,4% en el área rural. En cuanto a los créditos de consumo, el 39,6% está en el área rural y el 60,4% en el área urbana. Respecto a Vivienda 36,6% está en el área rural y 63,4% en el área urbana. El crédito de vivienda social, el 50% es del área urbana y 50% en el área rural.

Entre el 2022 y 2023, el número de prestatarios en el área urbana aumenta en 10,5% y en el área rural aumenta en 1,1%. Por tipo de crédito, los prestatarios PYME en el área urbana disminuyen en 30,0% y en el área rural en 11,1%; en microcrédito en el área urbana aumentan en 2,4% y en el área rural disminuyen en 8,8%; en crédito de consumo en el área urbana aumenta en 18,1% y en al área rural en 8,6%; en crédito de vivienda en el área urbana aumenta en 0,9%.

En cuanto a género se observa que el 2023, de acuerdo, a su estrategia de focalización inclusiva, el 45,3% de los prestatarios son mujeres y el 54,7% hombres. Entre el 2022 y el 2023 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa aumenta en 6,7%, y el número de prestatarios hombres aumenta en un 6,7%.

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

en 4,4% y las mujeres aumentan en 0,3%; en consumo los hombres aumentan en 14,6% y las mujeres aumentan en 13,5%; en crédito de

Análisis Reginame

vivienda los hombres aumentan en 1,5% y las mujeres disminuyen en 0,4%; en créditos de

CSM: Número de personas o ahorristas

		2023			2022	
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	86.370	43.502	42.868	86.523	43.490	43.033
Depósito a Plazo	2.397	1.501	896	2.314	1.440	874
Certificados de Aportación	104.839	50.513	54.326	102.731	49.567	53.164
Otros						
TOTAL	193.606	95.516	98.090	191.568	94.497	97.071

CSM: Porcentaje de personas o ahorristas

	2023				2022	
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	100,0	50,4	49,6	100,0	50,3	49,7
Depósito a Plazo	100,0	62,6	37,4	100,0	62,2	37,8
Certificados de	100,0	48.2	51.8	100.0	48.2	51,8
Aportación	100,0	40,2	31,0	100,0	40,2	31,0
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

CSM: Número de personas o ahorristas

	2023				2022	
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	86.370	50.257	36.113	86.523	54.009	32.514
Depósito a Plazo	2.397	1.485	912	2.314	1.348	966
Certificados de Aportación	104.839	70.960	33.879	102.731	65.380	37.351
Otros						
TOTAL	193.606	122.702	70.904	191.568	120.737	70.831

CSM: Porcentaje de personas o ahorristas

		2023			2022	
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	58,2	41,8	100,0	62,4	37,6
Depósito a Plazo	100,0	62,0	38,0	100,0	58,3	41,7
Certificados de Aportación	100,0	67,7	32,3	100,0	63,6	36,4
Otros						
TOTAL	100,0	63,4	36,6	100,0	63,0	37,0

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

CSM : Servicios de Pago

	No. Beneficiarios						
	2023				2022		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural	
Pago de Giros	18.824	11.235	7.589	14.762	9.157	5.605	
Pagos de Rentas (bonos estatales)	237.660	171.543	66.117	252.823	186.921	65.902	
Pago de Salarios	33.897	33.812	85	35.322	35.061	261	
Otros	34.053	26.330	7.723	33.846	25.932	7.914	
TOTAL	324.434	242.920	81.514	336.753	257.071	79.682	

CSM : Porcentaje Servicios de Pago

	No. Beneficiarios								
	2023			2022					
Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural				
100,0	59,7	40,3	100,0	62,0	38,0				
100,0	72,2	27,8	100,0	73,9	26,1				
100,0	99,7	0,3	100,0	99,3	0,7				
100,0	77,3	22,7	100,0	76,6	23,4				
100,0	74,9	25,1	100,0	76,3	23,7				
	100,0 100,0 100,0 100,0	Total Urbana 100,0 59,7 100,0 72,2 100,0 99,7 100,0 77,3	Total Urbana Rural 100,0 59,7 40,3 100,0 72,2 27,8 100,0 99,7 0,3 100,0 77,3 22,7	2023 Total Urbana Rural Total 100,0 59,7 40,3 100,0 100,0 72,2 27,8 100,0 100,0 99,7 0,3 100,0 100,0 77,3 22,7 100,0	2023 Total Urbana Rural Total Urbana 100,0 59,7 40,3 100,0 62,0 100,0 72,2 27,8 100,0 73,9 100,0 99,7 0,3 100,0 99,3 100,0 77,3 22,7 100,0 76,6				

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

vivienda de interés social las mujeres y los hombres se mantienen igual que el 2022.

En cuanto a las captaciones, durante el 2023 las operaciones de servicios de captación han aumentado respecto al 2022, 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 49,6% es de hombres y el 50,4% de mujeres, en depósitos a plazo el 62,6% son mujeres y el 37,4% hombres, en certificados de aportación el 51,8% son hombres y el 48,2% mujeres.

Entre el 2022 y el 2023, las mujeres ahorristas se incrementan en 1,1% y los hombres en 1,0%.

En cuanto a las captaciones por área geográfica, el 63,4% están en el área urbana y el 36,6% en el área rural. En cajas de ahorro el 58,2% está en el área urbana y el 41,8% en el área rural, en depósitos a plazo el 62% está en el área urbana y el 38% en el área rural, en certificados de aportación el 63,6% está en el área urbana y el 36,4% en el área rural.

Entre el 2022 y el 2023, las personas con ahorros del área urbana se incrementan en 1,6% y las del área rural en 0,1%.

Respecto a servicios de pago, el 25,1% de los beneficiarios están en el área rural y el 74,9% en el área urbana. Respecto al pago de giros, el 40,3% de los beneficiarios está en el área rural y el 59,7% en el área urbana. En cuanto al pago de rentas, el 27,8% de los beneficiarios están en el área rural y el 72,2% en el área urbana. El 99,7% de operaciones de pago de salarios están en el área urbana.

Entre el 2022 y 2023, el número de beneficiarios de servicios de pago disminuye en 3,7%. En el área rural aumentaron en 2,3% y en el área urbana disminuyen en 5,5%. Respecto al número de beneficiarios de giros, aumentan en 22,7% en el área urbana y en 35,4% y en el área rural. El número de beneficiarios de pagos de rentas (bonos estatales) disminuye en 8,2% en el área urbana y en 0,3% y en el área rural.



Análisis Real Latinoamerica La Cooperativa tiene acuerdos para ofrecer distintos servicios a sus socios y clientes, entre los que destacan: cambio de tarjetas de débito VISA a MASTER CARD, implementación de Seguro de protección de robo/fraude para las tarjetas de crédito con la empresa Boliviana Ciacruz, convenio con la empresa EMAPIC para la cobranza de servicio de agua en la sucursal Yacuiba, convenio pago de sueldos empresas: Definity Lasser, y Frigorífico BFC en San Ignacio, convenio MORE TRANSFER envío y pagos de giros, convenio con empresa PAGOS AL PASO – CHEZ BRAND, convenio

con la empresa SINTESIS para el pago de Memorial Park, Universidad EMI, Hinode, grupo Novillo, pago a beneficiarios del sistema integral de pensiones.

Desde el 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:

- 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.
- 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.

Usan herramientas y medios publicitarios necesarios para informar a los consumidores financieros de cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros, cuentan con programa de Educación Financiera dirigida a clientes internos, externos y público en general.

Como medios de publicidad usan redes sociales (Facebook), folletería, radio, página web, tik tok institucional. Tienen un proyecto "Simplificando el Lenguaje Financiero con TikTok", con el que buscan conectar con nuevas audiencias y generar nuevas opciones para la institución en el ámbito de la Educación Financiera.

De acuerdo a la normativa de ASFI, brindan de forma general información actualizada a sus socios y clientes, utilizando como medios de difusión los televisores ubicados en el área de Caja y Plataforma, adicionalmente se cuenta con la página Web y aplicaciones digitales 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.

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.

Actualiza periódicamente 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 51,1% (2022: 41,5%) de los socios/clientes encuestados conoce cuál es la Misión y Visión de la Cooperativa, el 25,3% (2022: 28,5%) no conoce y el 23,6% (2022: 30,0%) 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 77,7% (2022: 72,1%) 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.

En la página Web se publican promociones, oferta de productos y servicios y se mantiene actualizada todo el año.

De acuerdo al Plan de Educación Financiera ejecutado, durante el 2023 se dieron capacitaciones en créditos, refinanciamiento y reprogramación, clientes CPOP, cobro de intereses

del periodo de gracia, DPF, Tarjetas de Débito, formas de ahorro, Cuentas Corrientes, Cajas de Ahorro, Certificados de Aportación, COSMARNET, aplicaciones móviles, medidas de seguridad, 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, Código de Conducta, atención en cajas, punto de reclamo, derechos y obligaciones del consumidor financiero, con estas capacitaciones se alcanzó a 7.000 beneficiarios el 2023.

De acuerdo, a la encuesta realizada a los socios y clientes el 74,6% (2022: 74,6%) 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:

- Crea una cultura de responsabilidad y transparencia mediante la comunicación con su área de influencia comercial, promoviendo la mejora continua de sus servicios.
- 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.
- 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.
- 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.
- Se restringe al cumplimiento de los requerimientos mínimos de las disposiciones legales.

7.3 Calidad de atención

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

Las oficinas son cómodas y de fácil acceso. Se cuenta con la seguridad y resguardo de la información de socios y clientes manteniendo la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de esta información.

Para asegurar la continuidad de los servicios financieros la Cooperativa cuenta con políticas y planes de continuidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.

Para el 80% (2022: 82,7%) 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.

El número de canales para recibir la retroalimentación de los clientes es adecuado, cuenta con puntos de reclamo implementados en sus agencias. En todas las oficinas de la Cooperativa se cuenta con una persona responsable del Punto de Reclamo (PR), quienes recepcionan los reclamos vía personal o por internet, son responsables responder y dar seguimiento a todos los reclamos. 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.

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.

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.

Durante el 2023, se recibieron 64 (2022: 58) reclamos, 6 mas que la gestión anterior. Los 64 reclamos fueron resueltos en primera instancia, y 7 en segunda instancia. Durante el 2023, no se presentaron quejas por discriminación.

El 78,9% (2022: 76,4%) de los socios/clientes encuestados sabe cómo realizar una queja o reclamo en la Cooperativa.

El 96,2% (2022: 95,0%) de los socios/clientes encuestados considera que el personal de la Cooperativa está disponible para responder consultas o reclamos.

Durante el 2023 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:

- Promueve la mejora continua en la atención al cliente apoyado en un sistema de indicadores que permiten calificar el proceso y sus resultados.
- 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
- 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.
- 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

Para realizar un adecuado análisis de la capacidad de pago de los clientes la Cooperativa cuenta con procesos claramente definidos en el Manual de Créditos. Durante la gestión 2023, se actualizaron los manuales de créditos.

Personal ejecutivo supervisa periódicamente el riesgo de sobreendeudamiento de los clientes, de

forma mensual la unidad del área de Riesgo emite informes, los cuales sirven de retroalimentación para incorporar condiciones y/o requisitos en el Manual de créditos y de aplicación en la tramitación de nuevas operaciones de créditos.

Durante el proceso crediticio, se verifica la información del cliente en la central de

AnálisisReal

información 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 verifica la correcta aplicación de las normas y procedimientos de colocación de créditos.

En cuanto a transparencia, la Cooperativa transmite información en forma clara, suficiente,

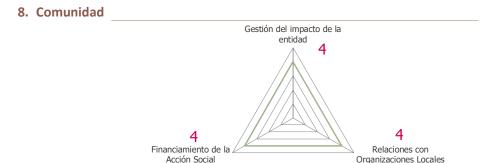
oportuna, de manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informados, tiene como premisa brindar información adecuada, oportuna, veraz, clara, comprensible y completa. Además de informar sobre las condiciones financieras de los productos a sus clientes.

El 2023 cumplieron con el programa y todos los subprogramas de Educación Financiera dirigidos a clientes y socios, cuentan con un Boletín mensual referente a Educación Financiera que incluye temas relacionados a: tipos de créditos, tipos de seguros, servicios de ahorro, contrato de préstamo, código de conducta, derechos fundamentales, declaración de derechos humanos, garantías no convencionales, estatutos.

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

- 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.
- 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.
- No considera el enfoque de protección al cliente dentro de su normativa o declaración de valores.





Conforme a disposiciones de la Ley General de Cooperativas N°356 la entidad ha constituido dos fondos con fines sociales, uno destinado a la Educación y el segundo a la Previsión Social y Apoyo a la Colectividad.

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

CSM cumple 58 años de servicios a la comunidad cruceña donde tuvo su origen y, durante ese período, ha ampliado progresivamente sus operaciones en zonas urbanas, periurbanas y rurales en cinco departamentos de Bolivia.

El modelo cooperativo adoptado por CSM representa una solución organizativa adecuada para los sectores populares dado el tipo de relación horizontal y la confianza que crea con los socios de las respectivas zonas donde desarrolla sus operaciones.

La Cooperativa ha mantenido el número de depositantes y tuvo un leve incremento en el número de prestatarios y socios, no obstante, el entorno conflictivo anotado precedentemente. Se observa mejora de su presencia virtual vía los servicios financieros y también en redes sociales como TikTok en la que alcanzó 47.8mil seguidores con su proyecto "Simplificando el lenguaje financiero con Tik Tok".

Dicha presencia es de relieve porque los usuarios y clientes de la Cooperativa en general son personas mayores de 45 años con actividades laborales de baja intensidad tecnológica.

La cooperativa realiza reuniones (principalmente virtuales) con los jefes y personal de las agencias,

de esta forma recibe información sobre las demandas de las diferentes localidades y también sobre la actuación de la competencia, información que es utilizada para plantean soluciones y/o cubrir expectativas donde sea pertinente.

Conforme remarca en su Memoria institucional la entidad mantiene una larga experiencia de cooperación e intercambio de información 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).

Desde la gestión pasada mantiene relación con la Agence Francaise Development Group AFD, de promoción del desarrollo económico social y ambiental sostenible, que a través de su brazo financiero PROPARCO le otorgó un crédito de USD5 millones a 10 años plazo y 2 años de gracia.

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

- 5 Además de poseer una política formal de relación con organismos de sus 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.
- 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

En el ámbito financiero mantiene relaciones con importantes entidades financieras del país, especialmente mediante operaciones bancarias, hecho que resalta la imagen de confianza de CSM.

Cuenta con una estrategia de fidelización de clientes en alianza 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.

A propósito del Día Internacional de las Cooperativas (1.07-23) para sus actividades denominaron como tema del año "Cooperativas: aliadas para un desarrollo sostenible acelerado", señalando que las cooperativas como motores naturales de colaboración y prosperidad desarrollan la sostenibilidad económica, social y medioambiental en las distintas regiones y sectores económicos.

CSM mantiene un convenio con un Instituto técnico de capacitación en temas relacionados con la intermediación financiera, cuyo costo es cubierto por la entidad y que es una fuente de potenciales funcionarios (mejor calificados).

A nivel de Gerencia General CSM realiza intercambio de criterios con las cooperativas pares en temas de orden técnico financiero y de común interés para el beneficio de los cooperativistas.

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

- 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.
- 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

Conforme a la Ley N°356 de cooperativas y su Estatuto, CSM destinando el 5% de sus utilidades al Fondo de Previsión Social y Apoyo al Bienestar Social y cuenta con un reglamento específico para su uso. Igualmente crea una reserva anual del 5% para educación cooperativa.

En la gestión, conforme al Plan Anual Operativo del Comité citado, se han realizado asignaciones de fondos en apoyo económico para gastos médicos y/o salud, apoyo a la Parroquia San Martin de Porres con la donación de electrodomésticos, a la Caja Petrolera de Salud, (auspicio) al Comité Cívico de Camiri, para merienda a los niños de la localidad, a la Fundación Corazones de Oro para compra de víveres y juguetes, también dieron apoyo económico a la Asociación APDIPSAC de Salud mental y discapacidad Psicosocial.

El apoyo es asignado, previo análisis del Comité y considerando una evaluación de la trabajadora social en los casos pertinentes.

Con base en los objetivos de función social definidos por la Ley Servicios Financieros, la cooperativa fortalece sus accionar técnico, tecnológico y gerencial, contribuyendo 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:

- 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).
- Ocordina con organizaciones de su sector para efectuar donaciones, desarrollar actividades conjuntas en beneficio del sector y de las partes interesadas de la comunidad.
- 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.
- Coordinan mínimamente con otras organizaciones y sólo a requerimiento.



9. Medio Ambiente

9.1 Compromiso con aspectos del medio ambiente

Acorde con la Política Medio Ambiental de la entidad, pretende "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" para ello se orienta 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 residuos contaminantes, 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

Cuenta con medidas de seguridad en sus ambientes de atención de los asociados, clientes, usuarios y en las oficinas de funcionarios. Aplica medios electrónicos y físicos de control y también contrata servicio de la policía y/o guardias privados. La inspección de la ASFI detectó, este año, algunos pasillos con acumulación de cajas de archivo y/o papelería que fueron reubicados por la entidad.

Cuenta con un Comité de Higiene Seguridad Ocupacional. Las actividades realizadas para mejoría del medio ambiente son presupuestadas anualmente, la gestión 2023 fue de Bs9.000.-menor que la gestión pasada (Bs10.500.-).

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

Los indicadores cuantitativos de control muestran los resultados siguientes:

Cooperativa San Martín de Porres

Indicadores Cuantitativos	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	3.863,67	3.439,89	2.337,79	3.244,24	4.134,70	4.567,03
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	12,18	12,66	23,53	28,82	13,88	28,81
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal	70,10	79,85	68,00	71,06	67,11	81,33
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	6,72	8,00	6,19	6,38	5,09	4,19
Fuente: Cooperativa San Martín de Porres						
Variación	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	12,32	47,14	-27,94	-21,54	-9,47	-5,11
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	-3,79	-46,20	-18,36	107,63	-51,82	-5,14
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal	-12,21	17,43	-4,31	5,88	-17,48	-9,93
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	-16,00	29,24	-2,98	25,31	21,64	18,23
Fuente: Cooperativa San Martín de Porres						

El consumo de energía eléctrica ha ascendido en la gestión 2023 y, por el contrario, el consumo agua, gasolina y papel, disminuyeron.

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).
- 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.
- No han tratado técnicamente medidas de reducción de energía, agua, productos tóxicos o materias primas/materiales en relación con la mejora del ambiente.

Ambiente Externo

En la gestión, la entidad no ha participado en campañas o en comités/consejos zonales, locales o regionales para el tratamiento de temas del medio ambiente.

Acorde con su política se somete a la ley del medio ambiente (Ley N°1333) y sus reglamentos. Considerando el accionar negativo de algunas personas en las selvas del país, es recomendable

incluir en la política temas de preservación de la biodiversidad.

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:

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

9.2 Educación y Concientización Ambiental

Es parte de la práctica de la entidad el uso de las telecomunicaciones (videoconferencias) y otros medios virtuales que generan ahorros a la entidad y a los consumidores financieros (en tiempo y energía).

La entidad cumple con los requerimientos del Ministerio de Trabajo relacionado con los ambientes de trabajo y ha conformado un comité cuyos miembros eventualmente reciben capacitación sobre seguridad e higiene laboral.

La entidad 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 Concienciación Ambiental el siguiente nivel:

Análisis Real

- 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.
- 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.
- 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.).
- 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.).
- No realiza ningún tipo de actividad programada o no, orientada a la conservación del medio ambiente.

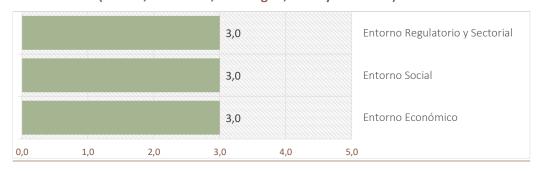


Informe de Calificación Social

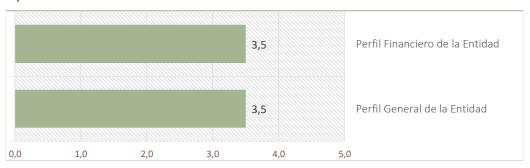
A Diciembre 2023

ANEXO 1 - CALIFICACIONES

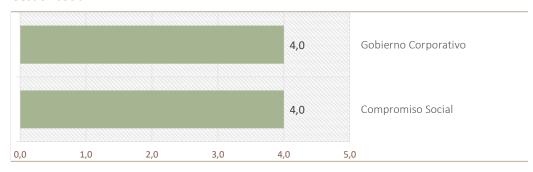
Entorno PETSA (Político, Económico, Tecnológico, Social y Ambiental):



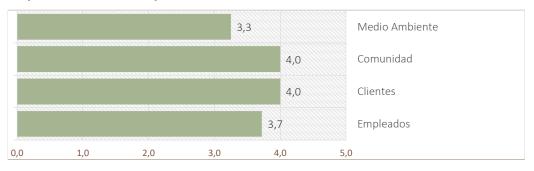
Equilibrio financiero:



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 2023

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	En la gestión los Consejeros pa con temas de Seguridad de la FT Y FPADM, la Unidad de Auditoría Interna. Así también detalle en ocasión de la lec Autoridad de Supervisión a el debido entendimiento. Los Consejeros hacen seguim informes de en reuniones perio avance de actividades realizad	Información, Gones toman conocimiento de observa de aprobiento a los tem ódicas donde el observa de conocimiento a los tem observa de conocimiento de conocimien	estión de Riegos en LG Financieras (UIF) y d niento de la normativa aciones recibidas de l ar las respuestas con e as de RSE mediante lo
Brecha Salarial	1.B. Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados		6,7 veces (670 %)	
	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)	La remuneración promedio (excluyendo a la persona mejo	6,22% respecto o anual total de	al 2023. todos los empleados
	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	(el salario mínimo de la Coop que el salario mínir		
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 2023 se adquirieron bienes y servicios nacionales por valor de Bs3.3 millones monto mayor respecto al 2022. Se contrataron servicios de consultoría internacional por Bs32.788
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: 301 GRUPO ETARIO 18 a 30: 80 31 a 60: 213 60 a más: 8	1	ı



<u>Género</u>	GENERO
H= Hombres	Hombres: 158
M=Mujeres	Mujeres: 143
	Majeres. 115
Donartamento	DEPARTAMENTO
<u>Departamento</u>	Santa Cruz: 246
	Cochabamba: 13
	Tarija: 22
	Chuquisaca: 6
	La Paz: 14
	PERSONAL PERTENECIENTE A ALGUNA RAZA O ETNIA ASOCIADA
	Hombres: 0
	Mujeres: 0
2.T. Tasa de contrataciones de	Contratados: 60 (19,9%)
empleados desglosados por	GRUPO ETARIO
grupo etario, género y	18 a 30: 35 (58,8%)
departamento	Hombres: 16 (45,7%), Mujeres: 19 (54,3%)
	31 a 60: 24 (40,0%)
	Hombres: 14 (58,3%), Mujeres: 10 (41,7%)
	60 a más: 1 (1,7%)
	Hombres: 1 (100%), Mujeres: 0 (0%)
	GENERO
	Hombres: 31; (64,6%)
	Mujeres: 29; (48,3%)
	DEPARTAMENTO
	Santa Cruz: 38 (63,3%)
	Tarija: 7 (11,7%)
	La Paz: 4 (6,7%)
	Cochabamba: 12 (20,0%)
	Chuquisaca: 0 (0%)
3.T. Rotación media de	Data dans 40 /15 00/\
3.T. Rotación media de empleados desglosados por	Rotados: 48 (15,9%)
grupo etario, género y	GRUPO ETARIO
departamento	18 a 30: 11 (22,9%)
•	Hombres: 3 (27,3%), Mujeres: 8 (72,7%)
	31 a 60: 35 (72,9%)
	Hombres: 19 (54,3%), Mujeres: 16 (45,7%)
	60 a más: 1 (2,1%)
	Hombres: 1 (100%), Mujeres: 0 (0%)
	GENERO
	Hombres: 25; (52,1%)
	Mujeres: 23; (47,9%)
	DEPARTAMENTO
	Santa Cruz: 38 (79,2%)
	Tarija: 3 (6,3%)
	La Paz: 3 (6,3%)
	Chuquisaca: 0 (0%)
	Cochabamba: 4 (8,3%)



4.T. Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados

0,7% 2 trabajadores

Capacitación	1.C. Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Alta Gerencia: 54 horas Hombres: 16 horas, Mujeres: 38 horas Mandos Medios: 115 horas Hombres: 58 horas, Mujeres: 57 horas Niveles Operativos: 187,5 horas Hombres: 96 horas, Mujeres: 91,5 horas
	2.C. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Respecto a la capacitación, la institución define un plan anual de capacitación aprobado por el nivel de Directorio. Durante el 2023 se cumplió el 96% del plan de capacitación al personal (se realizaron 45 cursos de 51 programados). Entre las capacitaciones se realizaron transformación digital, experiencia de digitalización, APP cartera digita módulos de cobranza y pre - evaluación de créditos, políticas, norma: y procedimientos de crédito, atención al cliente, personas adulto: mayores y personas con capacidades diferentes, lengua de seña: bolivianas, detección de billetes falsos, quechua y guaraní, marketing digital, redes sociales, desarrollo de aplicaciones móvil, web ciberseguridad en el sistema financiero, mantenimiento de impresora: y computadoras, bancarización, normas laborales, gestión integral de riesgos, gestión de riesgo de liquidez, planificación estratégica, gestión de riesgo de: crédito, de liquidez, operativo, reputacional, legal, de mercado, simulación de Montecarlo, seguridad de la información primeros auxilios, sistemas de seguridad, prevención y extinción de incendios, evacuación ante desastres, procedimientos ante ataque/robos. No se dieron capacitaciones a todo el personal sobre e Código de Ética. En el reclutamiento se capacita al personal en 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	(279 empleados recibieron evaluación de desempeño) 92,7%
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: 5 Mujeres: 7 Rango de Edad: 18 a 30: 0 31 a 60: 7 60 a más: 5 Pertenecientes a Minorías: 0 Alta Gerencia: 10 Hombres: 6; Mujeres: 4 Rango de Edad: 31 a 60: 8 60 a más: 2 Pertenencia a minorías: 0 Mandos Medios: 29 Hombres: 18; Mujeres: 11 Rango de Edad: 18 a 30: 0



		60 a más: 3 Pertenencia a minorías: 0 Niveles Operativos: 262 Hombres: 134; Mujeres: 128 Rango de Edad: 18 a 30: 80 31 a 60: 179 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: 1,10 Mandos Medios: 0, 90 Niveles Operativos: 0,99
Derechos Humanos y compromiso	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. Como parte del accionar social y de apoyo a la colectividad se han realizado asignación de fondos a socios con limitados recursos económicos para el pago de servicios médicos. Así también apoyaron económicamente a las actividades sociales de la Parroquia San Martín de Porres; a la Fundación "Corazones de Oro" y al Comité Cívico Camiri (los dos últimos orientados a la niñez), entre los relevantes.
social	2.H. Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al Negocio	El personal fue capacitado en temas relacionados con Políticas y procedimientos de Créditos, Atención al Cliente, marketing digital, redes sociales y otros de relevancia para la transformación digital de los servicios financieros en la que transita CSM, capacitación que redunda en la mejor calidad de atención al cliente en el marco del trato respetuoso y sin discriminación. También fueron capacitados en primeros auxilios y formas de evacuación en caso de riesgos. La cooperativa mantiene la práctica realizar convenios para brindar beneficios a sus asociados, a través de precios preferenciales y descuentos en productos y servicios, de establecimientos de salud (odontología, ópticas, laboratorios, etc.), alimentación, institutos de capacitación y otros del comercio.
	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	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Conforme a norma en la gestión 2023 se ha revisado la política específica medioambiental sin ajustes de relevancia. El nivel de consumo de gasolina/diésel, energía eléctrica y papelería por persona en la gestión 2023 presentan una leve disminución.
	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 la inclusión de las personas con bajos recursos. 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 servicios.
7	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 al Plan de Educación Financiera ejecutado, durante el 2023 se dieron capacitaciones en créditos, refinanciamiento y reprogramación, clientes CPOP, cobro de intereses del periodo de gracia, DPF, Tarjetas de Débito, formas de ahorro, Cuentas Corrientes, Cajas de Ahorro, Certificados de Aportación, COSMARNET, aplicaciones móviles, medidas de seguridad, 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, Código de Conducta, atención en cajas, punto de reclamo, derechos y obligaciones del consumidor financiero, con estas capacitaciones se alcanzó a 7.000 beneficiarios el 2023.
Satisfacción del Cliente	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 2023 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	Total, reclamos: 64 Porcentaje de reclamos resueltos: 100%. En primera instancia: 64 En segunda instancia: 7 Medidas correctivas: Se capacitan a todos los encargados del Punto de Reclamo en normativa y en trato y atención al cliente. Se trata de explicar todo lo necesario al cliente y de proporcionarle la información de manera transparente para que esté al tanto de todo.
Conciencia Ambiental	1.A. Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Mantienen una práctica de mensajes (por intranet y carteles internos) sobre el debido manejo y ahorro de Agua, Energía Eléctrica, Seguridad y otros, asimismo se recuerdan buenos hábitos de consumo responsable. o Se practica el control de apagado de equipos y aparatos eléctricos al dejar las oficinas (o el último en salir) o Administración mantiene la práctica de hacer seguimiento del consumo de agua, energía, gas, carburantes en forma periódica y comunica los excesos. o Mantienen recomendaciones de bioseguridad entre funcionarios y para con el público. Se realizan revisiones preventivas y reparaciones preventivas en los sistemas de provisión de energía eléctrica y agua potable.
	2.A. Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	 o Los servicios que presta la entidad no son altos generadores de residuos contaminantes y van en disminución conforme a la adopción de tecnología digital que favorece el menor uso de papel. o 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	La gestión 2023 se destinaron Bs9.000 para mejoras de carácter ambiental (monto menor a los Bs10.500 del 2022).



	4.A. Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	CSM está encaminándose hacia la transformación digital acorde al ritmo de las demandas de sus consumidores financieros y las disponibilidades presupuestarias, realiza servicios de banca móvil y banca por internet. En la gestión 2023 incrementaron las operaciones de pagos y cobros mediante la app Cosmart móvil (QR), Operaciones que disminuyen el impacto ambiental porque los consumidores ya no insumen energía y tiempo en el traslado a oficinas de la entidad.
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: Bs4772.67 (incrementaron respecto a la gestión anterior Bs900) Número de sanciones pecuniarias pagadas: 4 Número de sanciones no monetarias: 1 Amonestación de la ASFI. No se tuvieron sanciones por incumplimiento de la legislación y/o normativa regulada por otras autoridades.



ANEXO 3 – APROXIMACIÓN A LOS ODS

En un primer acercamiento a los ODS, las actividades de CSM en la gestión 2023, según el sector de su actividad, se orientan al menos con 5 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible, como se muestra a continuación:

1 FIN DE LA POBREZA



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.

CSM ofrece servicios financieros dirigidos a los sectores socioeconómicos de ingresos medios a bajos, extendiendo su atención incluso a las zonas rurales.

Sin discriminación, la cooperativa orienta sus esfuerzos hacia personas de bajos ingresos. Como parte de su enfoque en la inclusión social, CSM invita a las personas a asociarse mediante un aporte mínimo. De acuerdo con los principios cooperativos de 'libre adhesión' y 'un socio, un voto', los asociados tienen la posibilidad de participar en asambleas y, en algunos casos, incluso ocupar cargos directivos dentro de la entidad.



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.

CSM ha realizado un total de 4 eventos de Educación Financiera para clientes, socios y público en general. Además, se ha mejorado el bienestar de los clientes mediante el progresivo aprendizaje y uso de medios digitales. Durante la última gestión, los clientes más que duplicaron las transacciones digitales. Asimismo, el personal de CSM recibe capacitación anual para brindar atención con calidad y calidez.



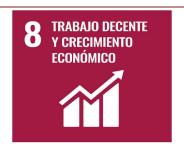


Este derecho humano fundamental en la actualidad se aplica previendo lograr un mundo en adecuado equilibrio de oportunidades para empoderar a las mujeres y las niñas como base para lograr un mundo pacífico, próspero y sostenible.

En CSM se tiene un equilibrio en el nivel ejecutivo de 4 M y 6H, a nivel total del personal se tiene 143 M y 158 H. En cuanto a la cartera de créditos se ha mejorado con 7.228 M y 8,718 H.

Igualmente por el lado de las captaciones que presenta 95.516 ahorristas mujeres y 98.090 ahorristas hombres.





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.

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.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

La inclusión digital de los clientes de CSM tiene varios efectos positivos. Permite reducir costos en tiempo y dinero para los clientes al facilitar transacciones digitales. Contribuye a disminuir las emisiones de carbono al evitar desplazamientos hacia las oficinas físicas. Asimismo, reduce el uso de papelería. Por otro lado, el mantenimiento y mejora de las instalaciones donde CSM presta sus servicios, incluso en áreas rurales, no solo brinda espacios seguros, sino que también representa un punto de inclusión para los habitantes del lugar.

