

## **INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (Gestión 2023)**

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

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” RL. (CSM), es una Sociedad económica y social de responsabilidad Ltda., promueve la economía solidaria está basada en los principios y filosofía del cooperativismo que destaca principalmente la valoración de la persona humana, sin importar el poder político, social, económico y cultural, se sustenta en la solidaridad y ayuda mutua de sus componentes y la comunidad sin discriminación.

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” RL. (CSM) cumple 58 años de servicio, desde siempre estuvo orientada con la filosofía y principios sociales del cooperativismo, los cuales son coincidentes con los principios de responsabilidad social establecidos por norma de la ASFI.

Se especializa en el mercado de las microfinanzas, ha sido fundada con el objetivo de otorgar ayuda solidaria y mancomunada al asociado. El objetivo social consiste en apoyar al desarrollo de las actividades productivas y comerciales en 5 departamentos del país.

Los principios cooperativos relacionados con la ayuda mutua, la solidaridad y la igualdad son esencialmente sociales y sumados a las disposiciones sobre RSE emitidas por la Autoridad de Supervisión, apalancan las operaciones de intermediación financiera y generan impacto en los ámbitos económico, social y ambiental.

El plan estratégico (P.E.) institucional ha sido diseñado para el período 2023-2025 e integra la RSE y las directrices relacionadas con la función social <sup>1</sup>(Art. 4to LSF), de esta manera la organización, entendida como el conjunto de todas las personas integrantes de CSM, está orientada a partir del compromiso misional y la visión siguientes:

### **MISIÓN**

*“Servir al desarrollo integral de nuestra región y de Bolivia, promoviendo e incentivando el ahorro para convertirlo en créditos populares y empresariales generadores de riqueza, en forma sostenible para la comunidad y medio ambiente.”*

El desarrollo integral es un concepto que coincide a cabalidad con la orientación de la función social de la LSF, además expone el compromiso de realizar las actividades de intermediación financiera previendo por la sostenibilidad de la comunidad y el medio ambiente, de esta manera muestra que se conduce en función del triple objetivo de la RSE.

### **VISIÓN**

*“Nuestra filosofía de trabajo se fundamenta en la búsqueda del bienestar de las personas, como los consumidores financieros mediante servicios con calidad y calidez; con voluntad indeclinable en la práctica de los principios y valores del cooperativismo; conformando una institución competitiva, técnica y sostenible, en armonía con su entorno.”*

La visión inserta en el P.E. compromete la filosofía de CSM, la enfoca muy concretamente al bienestar de las personas a las que presta sus servicios, a la competitividad de su personal que debe realizar sus tareas con calidad y calidez y al accionar organizativo en forma técnica y sostenible, previendo la armonía con su entorno.

El P.E. de CSM tiene su foco social en temas como la sostenibilidad de la entidad que obviamente incluye a su masa societaria, las expectativas de los socios y consumidores financieros, la mejora de los procesos en la cadena de valor y la permanente mejora del talento humano de la cooperativa, los cuatro conceptos se incorporan bajo el enfoque del Cuadro de Mando Integral como perspectivas clave.

---

<sup>1</sup> el cumplimiento de los objetivos es reportado anualmente mediante el Balance Social a la Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI).

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 (nro. 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.

En general puede observarse que la Cooperativa aplica los lineamientos de RSE en forma transversal partiendo del compromiso misional, cuenta con políticas de RSE e informa acerca de las actividades relacionadas previendo que la función social de sus productos y servicios beneficien a los sectores de medianos a bajos ingresos.

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

La cooperativa ha establecido un marco de políticas y disposiciones que son revisadas anualmente y actualizadas considerando los cambios del entorno y asimismo las observaciones o recomendaciones de la ASFI. El marco normativo para el adecuado cumplimiento está contenido en los documentos siguientes:

- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Código de Conducta.
- Política Medio Ambiental.
- Programa de reciclaje y disminución de consumo de papel.
- Plan estratégico alineado con la Función Social.
- Protocolo de Bioseguridad (actualizable según disposiciones del sector salud).

En la gestión 2023 CSM ha reorientado sus esfuerzos hacia la estabilidad y sostenibilidad, ante un escenario económico y financiero con ciertos riesgos macro, de forma que la cartera de créditos ha sido gestionada en plazos y montos menores con el fin de atomizar potenciales riesgos. Asimismo, se ha propendido al mayor uso de los medios digitales con el fin de generar la disminución del costo operativo especialmente para los consumidores financieros.

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

- 2.1 Socios y clientes: como es lógico CSM por su forma organizativa cooperativa consideramos a los clientes como socios, teniendo en mente que son quienes en primera instancia dieron origen a la entidad a fin de colaborar y con el apoyo mutuo económico y financiero (principio cooperativista) mejorar sus condiciones a la vez que se mantiene la integridad de la entidad. Son miles de socios que conforman con sus certificados de participación el patrimonio de la Cooperativa.

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

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

Como se anotó, el año 2023 nos concentramos en la estabilidad y sostenibilidad de la entidad, apoyando también las mejoras de los servicios digitales para las transacciones de nuestros consumidores financieros. Ambas actividades son estratégicas para la inclusión financiera y el acceso a productos y servicios financieros de los sectores de bajos y medianos ingresos.

Nuevamente remarcamos que el alivio económico con impacto social a los prestatarios afectados por la pandemia ha continuado en su aplicación acorde con las disposiciones vigentes y las posibilidades de cada prestatario.

- 2.2 Empleados: La cooperativa mantiene responsabilidad hacia sus empleados basada en disposiciones legales y lineamientos de buenas prácticas laborales. Considera que el personal de la entidad es una parte esencial para cumplir la misión y visión, por esta razón la Cooperativa tiene un compromiso con su personal, enmarcado en el respeto a los derechos humanos y laborales, cuidado de su salud, bienestar, seguridad, desarrollo profesional y personal.

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

En la gestión 2023 CSM, se preocupa por atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y/o profesional sin discriminación y les ofrece una compensación adecuada, justa y competitiva además proporciona un ambiente de trabajo sano, seguro protegido para todos sus funcionarios, basándose en estándares de sistemas de administración reconocidos y en una estrategia proactiva y preventiva que aborda la salud, seguridad y protección de sus funcionarios, además, les brinda las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, procurando una cultura de trabajo sana y segura reflejada en la conducta de sus funcionarios.

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

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

En la presente gestión CSM adquirió en términos de monto en de comparas el 99% de los bienes y servicios de proveedores nacionales incrementando en un punto porcentual respecto a la gestión pasada. De esta manera se fomenta la industria y comercio nacionales.

Se realizaron contratos con 62 empresas nacionales y 4 empresas del exterior. En los contratos con proveedores se hallan cláusulas de reserva, ética y confidencialidad pertinentes en función del tipo de servicio y no se dan ningún tipo de relación con proveedores que incurran en prácticas irresponsables con el cumplimiento de las normas legales aplicables su rubro.

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

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

Las autoridades con las cuales CSM mantiene un relacionamiento directo son las del sector financiero como MEFP, ASFI, BCB, UIF; también con otras entidades como Ministerio de Trabajo, Impuestos Nacionales, Autoridad de Juegos, Gobiernos departamentales y locales para solicitar permisos y patentes.

En la gestión 2023 se ha mantenido nuestra predisposición de colaborar con iniciativas de las autoridades especialmente a nivel de localidades para apoyar propósitos que benefician a la comunidad donde desarrollamos nuestros servicios.

Se han comunicado con oportunidad tanto las normativas como anuncios de las autoridades locales, departamentales y nacionales, en las diferentes agencias donde acuden nuestros socios y consumidores financieros, en especial las relacionadas con buenas prácticas biosanitarias recomendadas por las autoridades del sector salud, precautelando la salud de los consumidores financieros y de los funcionarios.

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

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

En la gestión 2023 se ha continuado con la buena práctica del uso de los medios virtuales para realizar reuniones con el personal de nuestras agencias, quienes transmiten el estado de situación de las localidades donde operan, permitiendo actuar oportunamente en relación con los pedidos o reclamos de los socios, clientes y grupos de interés próximos a las agencias.

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

En la presente gestión hemos guiado nuestras campañas publicitarias y material informativo teniendo en cuenta la variada formación y preferencias del público. Esto garantiza que la transparencia de nuestras ofertas se traduzca en una mayor demanda por nuestros servicios, ya que los mensajes se transmiten de manera clara, comprensible y efectiva.

El mayor esfuerzo de nuestras campañas estuvo destinado al área de captaciones del público con ajustes de tasas de interés y plazos, en un marco de sana competencia.

- 2.7 Medio ambiente: nuestra política medioambiental está en línea con la preservación del medio ambiente y busca contribuir a la mejora de la sostenibilidad, aunque por el rubro de servicios que prestamos no se generan volúmenes importantes de residuos contaminantes, concentramos los esfuerzos en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, instalaciones y servicios realizados en nuestras instalaciones.

En la presente gestión se ha brindado capacitación y/o colaboración económica de Bs 500 para apoyar a la reducción de residuos “Día del Reciclaje” en Camiri

Se emiten continuas recomendaciones (3R) para que se efectúe un buen uso de los recursos internos y del entorno donde se encuentran nuestras oficinas, en la gestión no hemos generado efectos negativos sobre el medio ambiente acorde con las disposiciones vigentes.

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

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

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

La planificación estratégica de la Cooperativa y, por ende, los planes operativos, se centran en objetivos y actividades sociales que atraviesan toda la organización. De esta manera, todos los miembros son conscientes de la importancia de mantener un equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales al tomar decisiones y llevar a cabo sus actividades.

Los órganos de gobierno reconocen que las políticas, objetivos e indicadores de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) son herramientas clave para fortalecer el movimiento cooperativo y promover la sostenibilidad en el área de influencia de la entidad. Tanto la gerencia general como las gerencias de área consideran los criterios de RSE en sus decisiones y operaciones, guiando así a su personal.

Cada área organizativa es responsable de informar sobre el progreso de las actividades relacionadas con los objetivos de RSE y evita cualquier acción que pueda afectar negativamente al medio ambiente o vulnerar los derechos humanos

El 2023 las actividades de educación financiera, cubrieron acorde al programa cerca de 7.000 personas externas y 301 funcionarios, de esta manera se mantiene y desarrollan habilidades que les permita elegir las mejores ofertas o instrumentos financieros y mantenerse al tanto de lo que ocurre en temas financieros.

Se han distribuido un total de 6.000 boletines a nivel nacional y se han difundido a todo el personal mediante la biblioteca virtual para concientizar sobre la preservación y mejora del medio ambiente.

Se ha paralizado las campañas de salud durante la gestión 2023 debido a factores políticos y sociales desfavorables.

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

En temas de consumo de agua, gasolina y papel per cápita se tuvo una disminución en el año y un leve incremento en el consumo de energía eléctrica.

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

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

Se ha cumplido con el 96% del programa de capacitación al personal, se realizaron 49 cursos.

Todos los años se realizan evaluaciones de desempeño laboral.

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

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

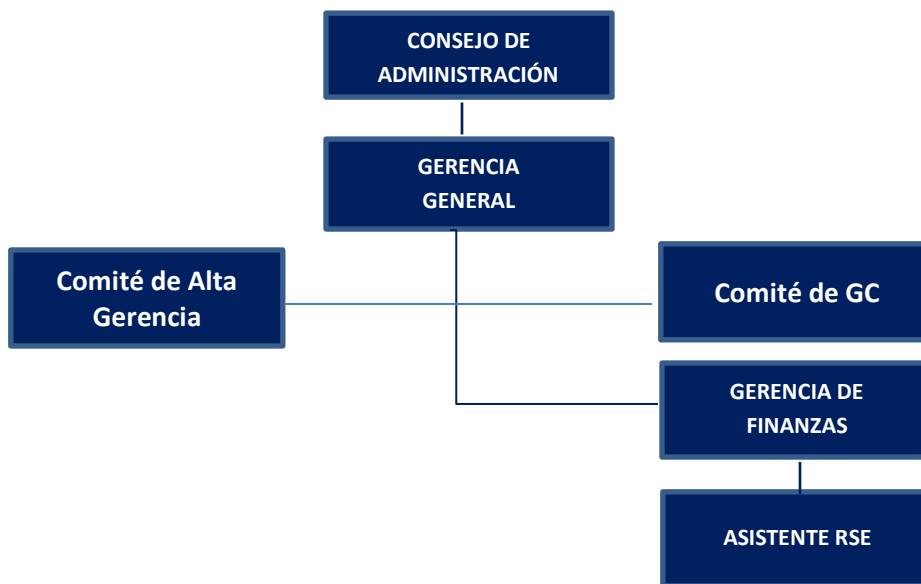


El Comité de Gobierno Corporativo está encargado de diseñar estrategias, políticas y procedimientos de gestión de RSE y proponerlos al Consejo de Administración.

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

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

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



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

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



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

- **Memoria Anual de la Entidad:** es un informe que contempla el desempeño socioeconómico de la organización. Incluye el mensaje del presidente, los informes de los consejeros y del Gerente General. Además, se presentan los estados financieros de la entidad, acompañados de las notas a los estados financieros y el dictamen del auditor externo. En la gestión del año 2023, este informe se presentó sin salvedad.
- **Informe de Desempeño Social y Balance Social:** publicados en la página web de la entidad, muestran los resultados de la adopción de políticas y objetivos formulados para lograr un equilibrio entre las metas económico-financieras y las metas sociales y medioambientales. Estos informes se enmarcan en un enfoque **de sostenibilidad**.
- **Página Web de la Entidad:** además de los informes mencionados, se publican los **productos y servicios** que la organización ofrece al público. Los visitantes socios, clientes, usuarios y público en general pueden acceder a espacios para realizar consultas virtuales.
- **Plataformas de Atención al Cliente:** por este medio el personal brinda un trato con calidad y calidez a los socios y consumidores financieros. Se describen y explican las características de los productos y servicios, y, en caso necesario, se atienden sus demandas mediante el **Punto de Reclamo (PR)** en cada agencia y también en la página web.

En aplicación de la normativa vigente, una empresa consultora ha realizado la evaluación del desempeño social con base a una metodología adecuada, al respecto la calificación del desempeño social para la gestión 2023 es equivalente a 3.9 /5 con tendencia estable cuyo detalle está expuesto en el informe de evaluación respectivo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado como marco fundamental de su actuación.
- Proporcionar empleo decente y mantener buenas prácticas laborales a través de políticas responsables de recursos humanos.
- Cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y otras, ante toda Autoridad Estatal

- El cumplimiento de la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.
- Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer y los niños.
- Promover y practicar el respeto a los derechos del adulto mayor.

Como un enfoque complementario en la gestión de la sostenibilidad, el año 2023 se ha tomado en cuenta el enfoque de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y considerado la relación de los pertinentes al sector de intermediación financiera con el accionar e intereses del cooperativismo.

Durante el año 2023 en la Cooperativa no se han tenido incidentes o reclamos relacionados a violación de los derechos consignados en las normativas citadas anteriormente.

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

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

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

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

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

Como cooperativa y bajo los principios de libre adhesión y solidaridad, CSM respeta y promueve en todas sus actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Consecuentemente busca constantemente la inclusión de nuevos socios y clientes, sin discriminación alguna que pueda afectar la dignidad de sus grupos de interés.

## 6. CONCLUSION.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” R.L., hemos mantenido durante 58 años como nuestra brújula orientadora los principios del cooperativismo. Estos principios priorizan el bienestar social y, posteriormente, el económico de nuestros socios, así como de todas las partes interesadas.

Como resultado de la aplicación de las disposiciones de la Ley N°393 sobre función social y de la normativa específica relacionada con la responsabilidad social empresarial (RSE), hemos ido concretando y mejorando progresivamente nuestras funciones y responsabilidades en todas las áreas de la entidad. Nuestro sistema de toma de decisiones está debidamente enfocado en la misión, visión y objetivos estratégicos, los cuales, a su vez, se alinean con las directrices de función social establecidas por la Ley 393.

Durante la presente gestión, hemos continuado aplicando medidas relacionadas con el alivio financiero para prestatarios afectados por la pandemia, especialmente enfocándonos en la reactivación de los pequeños negocios. Brindamos orientación personalizada, caso por caso, para mejorar las actividades económicas de nuestros clientes en esta situación.

Además, hemos optimizado la entrega de productos y servicios financieros, incrementando la cantidad de transacciones por medios digitales. Esto implica una labor constante de educación y explicación a nuestros clientes sobre la seguridad y el uso adecuado de estos medios.

En la gestión 2023, en CSM, hemos mantenido una cultura socialmente responsable y una conciencia activa sobre el estado del medio ambiente. Asimismo, hemos asegurado condiciones de seguridad física y sanitaria como parte integral de la calidad y calidez que ofrecemos en nuestros servicios a socios, clientes y otros grupos de interés.