

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (Gestión 2024)

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) con casi seis décadas 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 Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI). Las normativas en materia de RSE emitidas por dicha autoridad, fortalecen su rol en la intermediación financiera e impulsan un impacto positivo en los ámbitos económico, social y ambiental

CSM se posiciona como una entidad especializada en el ámbito de las microfinanzas, cuya creación responde a un firme propósito solidario de brindar apoyo financiero y equitativo a sus asociados y sus familias. Su enfoque social está dirigido a fomentar el crecimiento de actividades productivas y comerciales en cinco departamentos del país, promoviendo así la inclusión y dinamización económica de las comunidades.

En este marco, el Plan Estratégico Institucional 2023-2025 integra de manera transversal los lineamientos de RSE y las disposiciones relacionadas con su función social, conforme al artículo 4 de la Ley de Servicios Financieros (LSF). Así, CSM —entendida como la totalidad de sus integrantes— se guía por una misión y visión comprometidas con el bienestar colectivo y la sostenibilidad de largo plazo.

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, CSM orienta su accionar estratégico hacia la oferta de servicios financieros inclusivos, dirigidos a sus principales grupos de interés. Su propósito es brindar soluciones efectivas mediante productos de ahorro y crédito con enfoque transformador. Promueve la inclusión financiera de sectores medios y populares, valorando su espíritu emprendedor. Esta labor se sustenta en un modelo de gestión sostenible que equilibra lo económico, social y ambiental con responsabilidad.

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 expresada en el Plan Estratégico refleja el compromiso de CSM con su filosofía institucional, orientando su propósito hacia el bienestar integral de sus usuarios. Resalta la importancia de un equipo humano competitivo que actúe con excelencia técnica y sensibilidad humana. Asimismo, promueve una gestión organizacional eficiente y sostenible, en equilibrio con el entorno social y ambiental que la rodea.

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.

1ro. Sostenibilidad Empresarial: cuyo enfoque es crear valor y orientar la entidad a generar valor y asegurar la permanencia de la cooperativa.

2do. Mercado y Clientes: que considerando las necesidades y expectativas de los socios y clientes, se priorice un enfoque estratégico en un mercado altamente competitivo.

3ro. Procesos Internos: una vez definidos los procesos clave que conforman la cadena de valor de la Cooperativa, apuntar a mejorarlos con una gestión de riesgos sólida.

4to. Aprendizaje y Crecimiento: desde esta perspectiva basada en el talento humano, se entiende que es el medio clave para alcanzar el nivel competitivo de excelencia para lograr servicios de calidad con innovación y calidez.

La Cooperativa integra de manera transversal los principios de RSE en su accionar institucional, sustentándose en su misión y visión organizacionales. Dispone de políticas definidas en esta materia y realiza acciones concretas de comunicación y rendición de cuentas. Asimismo, asegura que la dimensión social de sus productos y servicios esté orientada a generar impacto positivo en poblaciones de ingresos medios y bajos, promoviendo equidad y desarrollo sostenible.

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 de la RSE está contenido en los documentos siguientes:

- Código de Ética
- Código de Buen Gobierno Corporativo
- Reglamento Interno de Gobierno Corporativo
- Código de Conducta.
- Política de Responsabilidad Social Empresarial (incluye medio ambiente)
- Política de interacción y cooperación entre diferentes grupos de interés.
- Política para el Manejo de Resolución de los Conflictos de Interés
- Plan estratégico alineado con la Función Social.

Durante la gestión 2024, CSM ha redirigido estratégicamente sus acciones hacia la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible, manteniendo una rigurosa disciplina frente a un entorno macroeconómico desafiante. En este marco, la gestión de la cartera crediticia se ha enfocado en reducir plazos y montos, con el propósito de mitigar riesgos potenciales mediante su atomización. Paralelamente, se ha incentivado el uso de canales digitales para optimizar costos operativos y, asimismo, beneficiar a los clientes y usuarios.

En cuanto a sus grupos de interés, CSM reconoce a empleados, proveedores, competidores, autoridades regulatorias, clientes, usuarios y la sociedad en general como actores clave en su desempeño social, destacando como prioritarios —por su vínculo directo— a socios, clientes, empleados y proveedores.

2.1 Socios y clientes: en coherencia con su naturaleza cooperativa, CSM reconoce a sus clientes como socios fundadores, pilares fundamentales en la conformación y sostenibilidad de la entidad. Su participación y el principio de ayuda mutua han sido esenciales para fortalecer tanto la integridad organizacional como el patrimonio colectivo, representado en miles de certificados de participación.

La estructura organizativa de la cooperativa con los Consejos de administración y de vigilancia, constituyen una arquitectura organizativa que asegura una prestación de servicios alineada a los valores cooperativistas, garantizando al mismo tiempo una adecuada gestión de riesgos.

Durante la gestión 2024, se implementaron mejoras significativas en los canales digitales, ampliando las facilidades para transacciones y promoviendo la inclusión financiera. Estas acciones estratégicas han contribuido al acceso equitativo a productos y servicios financieros por parte de sectores de ingresos medios y bajos.

Asimismo, en respuesta a los desafíos postpandemia, se aplicaron medidas de alivio financiero con enfoque social, diseñadas conforme a la normativa vigente y adaptadas a las capacidades de pago de los prestatarios.

- 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 2024 CSM, implementa políticas y prácticas orientadas a atraer, motivar y retener personal, sin distinción ni discriminación de ningún tipo. Garantiza condiciones de compensación equitativas, adecuadas y competitivas, en cumplimiento con la normativa laboral vigente y los principios de equidad.

Asimismo, promueve un entorno de trabajo sano, seguro y protegido para todos los trabajadores, fundamentado en sistemas de gestión reconocidos y en una estrategia proactiva y preventiva en materia de salud, seguridad y protección ocupacional.

Se asegura de proporcionar las herramientas, recursos y condiciones necesarias para el adecuado desempeño de las funciones de los colaboradores, impulsando una cultura organizacional enfocada en el bienestar integral, el cumplimiento normativo y la mejora continua, reflejada en la conducta y compromiso de los trabajadores.

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: La relación de CSM con sus proveedores se fundamenta en principios de ética, transparencia y respeto recíproco. Durante la gestión en curso, el 99,5 % de las adquisiciones de bienes y servicios fueron realizadas a proveedores nacionales, evidenciando un crecimiento respecto al período anterior y reafirmando el compromiso con el impulso a la economía local.

Se suscribieron contratos con 63 empresas nacionales y 3 internacionales, los cuales incluyen cláusulas específicas sobre confidencialidad, ética y reserva, ajustadas a la naturaleza del servicio prestado. CSM mantiene una política estricta de no vinculación con proveedores que incumplan normativas legales o adopten prácticas empresariales irresponsables.

De manera transversal, la Cooperativa demanda de sus aliados comerciales el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de personas y la protección del medio ambiente, consolidando así una cadena de valor socialmente responsable.

- 2.4 Con las autoridades: Desde su compromiso institucional, CSM sustenta su accionar en un estricto cumplimiento del marco normativo vigente, considerando que el respeto al orden legal es esencial para fomentar el desarrollo social y la convivencia armónica con el entorno.

La Cooperativa mantiene vínculos formales y directos con entidades reguladoras del sistema financiero —como el MEFP, ASFI, BCB y UIF—, así como con instancias gubernamentales nacionales y subnacionales, en el marco de gestiones relacionadas con licencias, fiscalización y cumplimiento de obligaciones legales.

Durante la gestión 2024, se reafirmó la disposición de la entidad para colaborar activamente con iniciativas promovidas por autoridades locales, orientadas al bienestar comunitario en las zonas donde se realizan operaciones.

Además, se ha garantizado una comunicación oportuna y transparente sobre disposiciones normativas, anuncios institucionales y recomendaciones de salud pública, especialmente aquellas relacionadas con prácticas biosanitarias, a través de sus distintas agencias.

- 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.

Con el enfoque institucional orientado a la responsabilidad social, CSM se rige por el Código de Ética, el Código de Conducta y las políticas de vinculación con grupos de interés, los cuales establecen directrices claras para una actuación coherente, transparente y respetuosa. Estos marcos normativos aseguran que tanto las decisiones como las operaciones se alineen con los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución Política del Estado y la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

La Cooperativa incorpora de forma explícita el respeto y trato digno hacia personas con discapacidad, personas adultas mayores y poblaciones en situación de vulnerabilidad, promoviendo la no discriminación y la erradicación de toda forma de violencia, en especial la que afecta a mujeres, niñas y niños.

Durante la gestión 2024, se mejoró el uso de plataformas digitales para realizar reuniones periódicas con el personal de agencias, lo que permitió conocer de primera mano las demandas locales y responder a solicitudes o inquietudes planteadas por socios, clientes y demás actores del entorno.

- 2.6 Competencia (información y publicidad): con una perspectiva institucional responsable, la Cooperativa promueve la difusión de información al mercado con integridad, respeto por las normas legales y coherencia con su identidad corporativa. Evita contenidos que puedan vulnerar la ética o las costumbres locales, priorizando el fortalecimiento de la confianza entre socios, clientes, usuarios y la comunidad en general.

Durante la gestión, las campañas de comunicación y los materiales informativos han sido diseñados considerando la identidad cultural, educativa y de preferencias del público objetivo. Esto ha permitido una presentación clara y accesible de sus servicios, contribuyendo al crecimiento sostenido de la demanda.

El enfoque principal se ha centrado en el fortalecimiento del área de captaciones, ajustando condiciones como tasas y plazos dentro de un entorno transparente y altamente competitivo.

- 2.7 Medio ambiente: La política ambiental de CSM está alineada con los principios de preservación ecológica y sostenibilidad. Aunque su actividad principal no genera residuos contaminantes significativos, la entidad prioriza la reducción de impactos ambientales vinculados a sus operaciones, instalaciones y servicios.

Se promueve de forma continua la aplicación de prácticas responsables mediante la estrategia de las 3R (reducir, reutilizar y reciclar), incentivando el uso eficiente de recursos tanto dentro de las oficinas como en su entorno.

Durante la gestión se dio apoyo en especie a los bomberos de Roboré.

No se registraron impactos negativos al medio ambiente, cumpliendo con la normativa vigente. Asimismo, se difunden mensajes de concientización a través de diversos medios internos, fomentando el compromiso ambiental con las generaciones futuras.

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:

El plan estratégico integra de manera transversal objetivos y acciones de carácter social en toda su estructura operativa. Esto fomenta una cultura organizacional orientada al equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental en los procesos de toma de decisiones.

Los órganos de gobierno reconocen el valor de las políticas, metas e indicadores de RSE como instrumentos fundamentales para consolidar el modelo cooperativo y generar sostenibilidad en su entorno de actuación.

La alta dirección y las gerencias funcionales incorporan estos criterios en su gestión diaria, liderando con coherencia. Además, cada unidad organizativa asume la responsabilidad de reportar avances en materia de RSE, garantizando que sus acciones no generen impactos ambientales adversos ni vulneren derechos humanos.

El 2024 las actividades de educación financiera, se cumplieron conforme a lo programado cerca de 7.500 personas externas y 312 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 3.000 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.

Es parte de la cultura la aplicación de la Reducción, Reutilización y Reciclaje del papel (3R) y algunos otros materiales (plásticos). Se cuenta con contenedores para la separación de los residuos generados en la Cooperativa que luego se entrega a los recicladores.

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

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 98% del programa de capacitación al personal, se realizaron 53 cursos de 54 programados.

Todos los años se realizan evaluaciones de desempeño laboral.

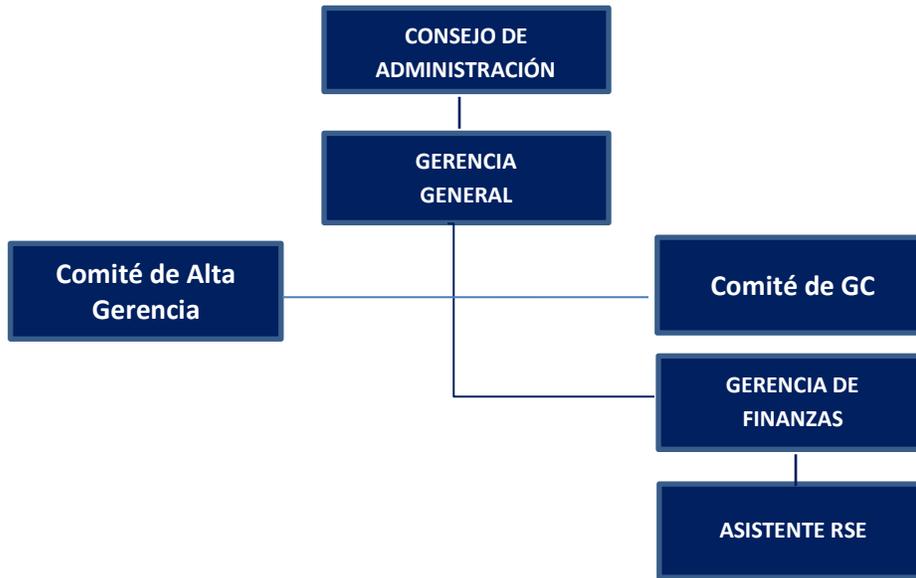
4. LA FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Desde un enfoque técnico, la estructura de gobernanza de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Cooperativa se articula de la siguiente manera:

El Consejo de Administración establece los lineamientos estratégicos y valida las políticas y normativas relacionadas con la gestión de la RSE, delegando su implementación y cumplimiento a la Gerencia General y su equipo ejecutivo. El Comité de Gobierno Corporativo tiene la atribución de formular propuestas estratégicas, normativas y procedimentales vinculadas a la RSE, las cuales son presentadas al Consejo para su aprobación.

El Comité de Alta Gerencia supervisa la ejecución de la Política de RSE, realizando labores de seguimiento y control, e informa al Consejo sobre los avances y resultados obtenidos. Por su parte, el Encargado de RSE, dependiente de la Gerencia de Finanzas, asume la responsabilidad de elaborar el plan operativo de RSE, ejecutar su seguimiento técnico y llevar el registro documentado de las actividades para su correspondiente reporte institucional y ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (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 canales fundamentales de comunicación y rendición de cuentas ante la asamblea de socios y la sociedad son los siguientes:

- **Memoria Anual Institucional:** documento que resume el desempeño socioeconómico de la Cooperativa, incluyendo el mensaje del presidente, los informes de los consejeros y del Gerente General. Se incorporan los estados financieros auditados, acompañados de notas explicativas y el dictamen del auditor externo, que en la gestión 2024 no presentó observaciones.
- **Informe de Desempeño Social y Balance Social:** disponibles en el sitio web institucional, reflejan los avances y resultados relacionados con la implementación de políticas orientadas al equilibrio entre metas financieras, sociales y ambientales, dentro de un enfoque integral de sostenibilidad.

- **Sitio Web Institucional:** además de los informes anteriormente mencionados, se difunde información sobre los productos y servicios ofrecidos. Socios, clientes, usuarios y el público en general pueden acceder a espacios habilitados para consultas en línea.
- **Canales de Atención al Cliente:** permiten al personal brindar atención con profesionalismo y cercanía a los socios y consumidores financieros. Se proporciona información clara sobre los productos y servicios, y se canalizan requerimientos mediante los Puntos de Reclamo (PR) disponibles en cada agencia y en la página web.

En cumplimiento de la normativa vigente, una empresa consultora externa llevó a cabo la evaluación del desempeño social utilizando una metodología pertinente. El resultado de dicha evaluación en la gestión 2024 fue una calificación de 3.9 sobre 5, con tendencia estable, según consta en el informe técnico correspondiente.

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: se hace conocer a la sociedad el informe de evaluación de desempeño en Responsabilidad Social Empresarial, el cual detalla los avances logrados en la implementación de principios de equidad de género, inclusión territorial y atención a sectores de bajos ingresos. En cuanto al ambiente, se presentan indicadores que permiten monitorear el consumo de recursos como agua, energía, derivados del petróleo y papelería, con el fin de prevenir el uso excesivo o el desperdicio innecesario de insumos con potencial contaminante. Complementariamente, se dispone del Balance Social, documento que evidencia la coherencia entre las acciones institucionales y los lineamientos establecidos en la función social de la Cooperativa.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF: como entidad del rubro de intermediación financiero los impactos ambientales de las operaciones son directamente menores que otras industrias del sector primario dado el tipo de insumos principales (electrónicos y papel) que se consumen en el procesamiento de servicios. En cuanto a 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 (como protectores)

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.

Desde un enfoque técnico en sostenibilidad también se consideró la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como eje complementario en la y se definió la vinculación de aquellos ODS relevantes para el sector de intermediación financiera relacionados con las prácticas y principios que rigen la actividad cooperativa, orientando así la alineación estratégica con metas globales de desarrollo.

El año 2024, no se registraron eventos ni quejas asociadas a vulneraciones de los derechos establecidos en las normativas aplicables previamente señaladas, lo que refuerza el compromiso de la Cooperativa con el cumplimiento legal y la promoción de un entorno respetuoso y ético.

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.

En coherencia con su naturaleza cooperativa y los principios de libre adhesión y solidaridad, CSM garantiza el respeto y la promoción activa de los derechos humanos consagrados tanto en la Constitución Política del Estado como en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Este compromiso se traduce en una política institucional orientada a la inclusión permanente de nuevos socios y clientes, asegurando la igualdad de trato y evitando cualquier forma de discriminación que atente contra la dignidad de sus grupos de interés

6. CONCLUSION.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” R.L. ha mantenido como eje rector los principios del cooperativismo, priorizando el bienestar social y promoviendo un desarrollo económico equitativo para socios y partes interesadas.

La implementación progresiva de la Ley N.º 393 y de las directrices en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha fortalecido las capacidades institucionales de la Cooperativa, afianzando una gestión enfocada en su misión, visión y objetivos estratégicos, en coherencia con su función social.

Durante la gestión 2024, se consolidaron medidas de apoyo financiero dirigidas a prestatarios afectados por la pandemia y otros conflictos sociopolíticos, brindando asistencia personalizada para la recuperación de sus actividades productivas.

Asimismo, se mejoraron los procesos de prestación de servicios financieros, con un incremento del uso de canales digitales, acompañado de programas educativos orientados a fortalecer la confianza y el conocimiento de los clientes.

Desde una perspectiva integral, se ha mantenido una cultura organizacional basada en la responsabilidad social y el compromiso ambiental, garantizando también condiciones óptimas de seguridad física y sanitaria en sus servicios.

En forma general CSM consolida progresivamente su modelo de gestión cooperativa con enfoque social, fortaleciendo su alineación normativa, su capacidad de respuesta ante contextos adversos y su compromiso con la inclusión financiera, la sostenibilidad ambiental y el bienestar integral de sus grupos de interés.