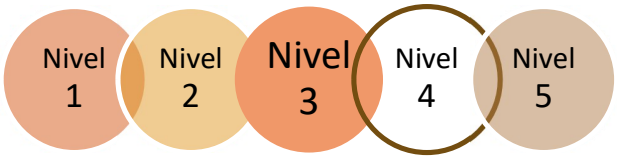
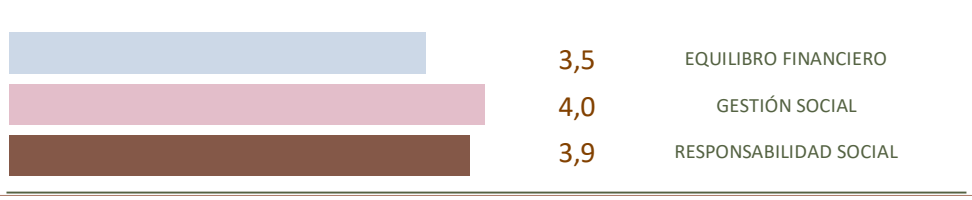
Informe de Calificación Social

A Diciembre 2024

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



Calificación: 4,0 / 5 Tendencia: Estable



PRINCIPALES INDICADORES (cambio respecto a gestión anterior)

VB-Crédito Productivo	Si	Número Asociados	107.099
EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	SI	Hombres	55.408
		Mujeres	51.548
EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	Si	Personas Jurídicas	143
		Total Personal	312
PAF	39, 4 rurales Santa Cruz, Chuquisaca, Tarija, Cochabamba, La Paz	Mujeres	150
		Hombres	162
		Con capacidades diferentes	2
		Capacitación	
		Mujeres	150
		Hombres	162
Activo:	155,46 mill. $us		
Prestatarios:	16.437 personas	Personal	
Pobreza (NBI) /Santa Cruz	28,3%	Promocionado	18
No. Prestatarios con diferimiento	5.509 (-33,55%)	Rotado	63
		Desvinculado	63
Beneficiarios cartera		Crecimiento	3,65%
Reprogramada	4.936	Actividad	Si
Refinanciada	4.607	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

www.arlat.org

ANALISTAS
Carla A. Aguirre Marinovic

C. González Nº 120, Calacoto
La Paz - Bolivia

Cel. (591) 775 91 393
(591) 705 25 998
carlaaguirrem@gmail.com

Principales Conclusiones

Entorno macro con desafíos y políticas de enfoque social:	Las macro variables relacionadas con la política y economía generaron desafíos dados por alta conflictividad social que frena la cadena logística y productiva del país. Se agravan aspectos como la caída de las exportaciones, de las RIN y la escasez del USD que en conjunto afectan incluso el sistema de suministro de carburantes. 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 especialmente en cartera diferida. Las directrices de la LeyN°393 sobre función social se cumplen a cabalidad, en especial, en segmentos de medios a bajos ingresos que atienden las cooperativas (microempresarios y pequeños comercios a cargo de las familias). Es posible esperar mejoras apoyados en los actuales avances de la tecnología y en el ámbito ecológico con potencial financiamiento verde.
Perfil financiero:	*CSM expone un perfil financiero caracterizado por un buen nivel de solvencia medido por el CAP, que al 2024 es de 16,54% por encima de la norma (10%). Sin embargo, presenta una leve 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 4,31% Los créditos de CSM están destinados en su mayor parte a microcrédito, consumo, vivienda y pyme en ese orden. La rentabilidad se expone en cifras positivas a diferencia del promedio de sus pares que presenta pérdidas. Se financia mayormente con recursos del público y presenta un índice de liquidez alto. La calificación de riesgo de BBB1 con tendencia estable, hecho destacable dado el conflictivo entorno.*
Función social:	Al igual que las cooperativas del sistema, CSM se creó para resolver las necesidades de carácter social y económicas de sus socios. Los principios solidarios y de ayuda mutua, apuntalan el desarrollo integral de sus socios y clientes y, consecuentemente, los objetivos de la función social establecidos en la LSF-393. Las operaciones de ahorro y crédito que brinda la Cooperativa a sectores de medianos a bajos ingresos, así como la educación cooperativa y financiera son un importante accionar para superar los factores de pobreza. Bajo el principio de libre adhesión combate la exclusión social y es destacable la práctica democrática que, bajo el principio de un socio un voto, independientemente del monto de aporte en el capital, facilita su participación. También es de remarcar en CSM su orientación de labores en el área rural, donde dan cumplimiento a los objetivos de función social, sobre los que presentan anualmente su Balance Social. Cumple con el informe de Función Social y los informes de RSE a la Autoridad de Supervisión.
Compromiso Social:	*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 2024 aproximaciones a 5 de los 17 ODS.*
Cumplimiento básico de responsabilidad con Clientes:	CSM impulsa la inclusión financiera con infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez El 2024 se caracteriza por un enfoque prudente en la colocación de créditos, CSM realiza la automatización de los procesos crediticios y de cobranza, implementó la Unidad de Gestión Crediticia. Cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente. Cuenta con Punto de Reclamo y Buzón de sugerencias. Siguen los resultados de los estudios de satisfacción de ASFI y los resultados de sondeo de opinión realizado por la Calificadora, realizaron un sondeo de satisfacción al cliente. Cumple con el programa y todos los subprogramas de Educación Financiera dirigidos a clientes y socios, se llegó a 7.500 beneficiarios.
Responsabilidad hacia Empleados basada en lineamientos legales:	*La responsabilidad social empresarial de CSM hacia el personal es buena, cuenta con políticas y procesos debidamente formalizados. Garantiza el cumplimiento de la legislación laboral vigente, respeta la Declaración Universal de los Derechos Humanos, cumple con la Ley General del Trabajo, y previene toda forma de discriminación o violencia. 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 de desempeño del personal una vez al año. Se promueve la capacitación al personal, con el principal objetivo de mejorar atención con calidad y calidez. El 2024, se cumplió en un 98% el plan de capacitación al personal. Se capacita en Código de Ética y Código de Conducta a todo el personal, se capacita al personal en el cumplimiento de las políticas de RSE, la capacitación incluye aspectos relacionados a la transformación digital de las operaciones.*

Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero

1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

En 2024 la economía global sigue enfrentando perturbaciones macroeconómicas derivadas de conflictos geopolíticos y tensiones comerciales globales que afectan 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, así como las tensiones en medio oriente contribuyeron a esta desaceleración económica.

La invasión de Rusia a Ucrania (2022-2024) mantiene el impacto en la inflación y tasas de interés. El FMI (abril 2024) informa que la guerra disparó los precios de la energía y los alimentos, generando presiones inflacionarias globales del orden del 8% en Europa y en economías emergentes llegó a dos dígitos.

Según información del Banco Mundial (Perspectivas Económicas Globales, junio 2024) los bancos centrales (Fed, BCE) respondieron con subidas agresivas de tasas de interés (4.5% y 5.25%) lo que frenó el crecimiento y ayudó a moderar la inflación en 2024.

Rusia ha evitado el colapso con un crecimiento del 1.5% en 2024, gracias al comercio con China e India vendiendo crudo a India/China con descuentos del 25-30%. La UE crecerá solo 1.2% en 2025, por el lastre energético y bajo consumo.

El conflicto Israel-Palestina (tensión en Medio Oriente) tiene impacto en mercados de energía y según el FMI el petróleo se mantiene volátil (Brent: USD 82-90/barril), con picos por ataques en el Mar Rojo (Houthis) y tensiones Israel-Hezbolá. Si el conflicto escalara con Irán, el crudo podría superar USD 120/barril, reviviendo presiones inflacionarias.

La guerra Comercial China-EE.UU. afecta las cadenas de suministro. Los aranceles anunciados desde 2024 y posteriormente aplicados afectan sectores clave (semiconductores) especialmente tecnológicos, presionando a China a la aceleración hacia su autonomía tecnológica con elevadas inversiones.

La CAF reporta que países latinoamericanos importadores (Paraguay y Uruguay) han visto aumentar su factura energética en un 15-20% desde 2023 y la prima de riesgo para economías emergentes también aumenta. El nearshoring beneficia el crecimiento de México y Brasil, con inversión extranjera directa (IED) récord en manufactura.

El globo está en reconfiguración geoeconómica, el desacople comercial consolida bloques (Occidente vs. China-Rusia), con oportunidades para economías puente (p.e. India, México).

Los datos de la CAF (Informe 2024), confirman que América Latina sufrió un alza en costos afrontando una inflación promedio del 7%. El año 2024 según el informe de Perspectivas Económicas Mundiales del Banco Mundial el crecimiento de América Latina y el Caribe se desaceleró al 2,2 % en 2024, estos países enfrentan el desafío de adaptar sus estrategias económicas para afrontar la creciente incertidumbre, en medio de la volatilidad económica que se hace presente a nivel global.

En cuanto corresponde a la situación en Bolivia, según registró el INE en su informe de Cuentas Nacionales Trimestrales (primer trimestre de 2025), el crecimiento estimado del PIB para 2024 fue del 2,8%. El desempeño de los sectores presenta una desaceleración generalizada con un menor dinamismo en 2024 vs. 2023, siendo hidrocarburos, que profundizó su caída (-7,9%), por el declive en producción de gas (YPFB reportó -8% en volúmenes exportados) y precios internacionales menores (contratos con Argentina y Brasil sin renegociación). El sector de la construcción (2,9%) se vio ralentizado por recortes en obra pública (la ejecución presupuestaria bajó en 2024). Se mantuvieron resilientes los sectores como telecomunicaciones y servicios profesionales y de servicios básicos (electricidad, gas y agua).

La balanza comercial presenta un déficit comercial acumulado de USD 1.200 millones que alcanzaría a cubrir un mes de importaciones, mínimo histórico.

Bolivia afronta alta presión cambiaria por la dolarización informal, en tanto el tipo de cambio fijo desde 2011 está en compra: Bs 6,86 / USD y venta: Bs 6,96 / USD, en el mercado paralelo alcanzó a fines del 2024 a Bs9,50 - 12,00 / USD, representando una alta brecha.

Se suma a esta situación la inflación que, pese a los subsidios y bonos sociales, incrementó primero por los efectos del cambio climático y después por la escasez de divisas para la compra de insumos importados.

Las Reservas Internacionales Netas (RIN) cayeron de USD3.796 millones en 2022, a USD1.709 millones al cierre de la gestión 2023; al cierre de 2024 fueron de $us 1.976 millones, este monto representa un aumento de $us 267 millones comparado con el año anterior, atribuido a diversas políticas de fortalecimiento de las RIN entre las de mayor impacto la referida a la compra de oro en el mercado interno.

Acorde con la nota de prensa de 26 de diciembre de 2024 (MEFP) [1], "la gestión 2024 estuvo marcada por factores internos y externos que afectaron los precios. La caída del 12,1% del PIB del sector de hidrocarburos al segundo trimestre y una inflación acumulada de 8,82% a noviembre, la más alta en 16 años, evidencian las dificultades que afronta la economía boliviana". El MEFP acusa sobre estos resultados a los bloqueos prolongados, contrabando a la inversa, la sequía y otros fenómenos climáticos (fenómeno del Niño y de la Niña), también a nivel internacional, el alza de las tarifas de transporte marítimo, el incremento de las tasas de interés y de los precios de los alimentos, agravaron la situación; elevando los precios del petróleo, del diésel y de la gasolina. Las tasas de interés, que antes eran del 0,5%, han aumentado a un 5%, afectado el servicio de deuda externa.

La anterior situación ya no puede sostenerse por los importantes niveles de subvención, especialmente a la gasolina y diésel y las políticas 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, con tendencia negativa.

El informe financiero del Banco Central de Bolivia (BCB) muestra que la tasa de desocupación en el área urbana de Bolivia a diciembre de 2024 fue de 6,5%. la tasa de desempleo podría estar relacionada con factores, como la evolución de la economía, la pandemia de COVID-19, y la informalidad laboral, esta última ronda el 85% según organismos internacionales (p.e. OIT).

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas son parte del sistema financiero y 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 el ámbito del desempeño social, la ASFI ha establecido indicadores para evaluar el cumplimiento de las metas de responsabilidad social empresarial (RSE) y la contribución al desarrollo integral, con especial énfasis en los objetivos de desarrollo para el "Vivir Bien", la reducción de la pobreza y la inclusión

[1] https://www.economiayfinanzas.gob.bo/sites/default/files/202412/NP%20Evaluaci%C3%B3n%202024%20y%20perspectivas%202025.pdf

socioeconómica. Estos lineamientos refuerzan el rol del sector financiero en el desarrollo sostenible.

Además de la carga impositiva de aplicación general a las empresas, las entidades financieras deben cumplir con una Alícuota Adicional del Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (AA-IUE Financiero) si exceden cierto coeficiente de rentabilidad, como medida para garantizar la contribución fiscal de las entidades financieras y mantener la estabilidad del sistema.

Durante la gestión 2020, la ASFI implementó normativas para el diferimiento de pagos de créditos (Leyes N° 1294 y N° 1319), así como procedimientos de reprogramación y refinanciamiento de cartera diferida (DS N° 4409 y Circular ASFI 669/2021). Posteriormente, se emitieron directrices adicionales para sectores afectados por conflictos sociales que impactaron la cadena logística. Según datos de la ASFI, la cartera diferida disminuyó del 10,4% del total del sistema financiero en diciembre 2020 a solo el 1,8% en diciembre de 2024, evidenciando una gradual normalización.

2.2 Entorno Sector Financiero

Acorde con el informe de estabilidad financiera del Ente Emisor (BCB) la gestión 2024 "las condiciones económicas fueron afectadas por presiones inflacionarias, resultado de procesos especulativos provocados por efectos climáticos adversos, contrabando a la inversa, tensiones políticas y sociales, intento de golpe de Estado, obstaculización de créditos al interior de la Asamblea Legislativa Plurinacional y bloqueos de carreteras en diversas regiones del país. Todo esto impactó negativamente en las cadenas de producción y distribución, exacerbando un escenario especulativo ya existente."

Durante el año 2024 se mantuvo una situación compleja en relación con la dinámica contractiva y de presión sobre la demanda de moneda extranjera, aspecto que motivo generar reservas de liquidez en el sistema financiero. Conforme señala el BCB se mantuvieron adecuados niveles de liquidez de las EIF, lo que permitió mejoras en la cobertura de depósitos del público a corto plazo con activos líquidos respecto a 2023. "Finalmente, el riesgo sistémico en el sistema de pagos de alto valor se mantuvo controlado, contando con el respaldo de los mecanismos de liquidez contemplados en la normativa del BCB, las pruebas de tensión para el riesgo de crédito y de liquidez mostraron un sistema financiero con la suficiente fortaleza para soportar choques extremos y poco probables."

De acuerdo con el análisis del sistema financiero, realizado por la ASFI, para un total de 67 entidades de intermediación financiera, señala como aspectos destacables en la gestión 2024 los siguientes:

- En general registraron Bs330.181 millones en activos totales, con un incremento de 3% respecto a la gestión pasada.
- Los depósitos del Sistema de Intermediación Financiera alcanzaron Bs230.289 millones, logrando un 5,2% mayor al monto observado en diciembre 2023.
- Los depósitos en moneda nacional representan el 91,5% del total y los depósitos en moneda extranjera el 8,5% del total, conviene remarcar que el sistema financiero en general rechaza la realización de depósitos en dólares. La principal modalidad de fondeo de las entidades son los DPF con cerca al 47,3%.
- La cartera de créditos en el sistema financiero a diciembre de 2024 es de Bs222.365 millones, superior en 4,0% respecto al 2023, correspondiendo Bs144.118 millones (64,8%) a las unidades económicas y Bs78.247 millones (35,2%) a los hogares.
- La cartera de créditos en moneda nacional representa el 99,5% 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%).

- La política social y productiva establecida en la Ley N°393 (LSF) y mediante DS N°2055 de julio de 2014, mantiene las tasas anuales máximas reguladas según el tamaño de la actividad económica del deudor (6% para la grande y mediana empresa, 7% para la pequeña empresa y 11,5% para la microempresa) a diciembre de 2024 la cartera alcanzó a Bs105.113 millones, representando el 47,3 % del total de la cartera del sistema financiero. Destinándose al sector de la manufactura 36,8%; a la agricultura y ganadería 27,5%, a la construcción 22,4%, al turismo 7,5% y otros sectores 5,8%.
- Se mantiene, para créditos de vivienda, las 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 2024 llegan a Bs31.412 millones y representan el 14,1% de la cartera total del sistema financiero.
- 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 2024, según informe de la ASFI, todas las entidades cumplen con la norma.
- La mora de cartera de créditos es de Bs7.076 millones y representa el 3,2% de la cartera total al fin de 2024 habiendo incrementado desde 2023 que era de 2,9%. La previsión representa 1,3 veces el monto de la cartera en mora.
- El sistema expone una liquidez (disponibilidades más inversiones temporarias/depósitos de corto plazo) del 65,8%, que es adecuada para cubrir obligaciones de corto plazo.
- Una medida de inclusión financiera es la cobertura con servicios financieros de las EIF que, al 2024, llegan a 321 municipios y representa el 94,7% del total del país.
- El patrimonio del sistema de intermediación financiera asciende a Bs26.559 millones mayor en 8,1% respecto al año anterior. Las entidades financieras presentan un CAP del 13,5% mayor al mínimo legal del 10%.
- Respecto a las utilidades netas alcanzaron un valor de Bs2.670 millones, superior en 27% al 2023, con un ROE de 10,4%.

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 67 entidades de intermediación financiera al 31 de diciembre de 2024. En términos de cifras absolutas el sistema de cooperativas muestra una leve disminución durante el año, el cual puede dimensionarse según las cifras siguientes:

- Del total de activos del Sistema de Intermediación Financiera equivalentes a Bs330.181 millones las CAC representan el 3,1% con Bs10.211millones, en 2023 representaban el 3,3% del sistema.
- Del total depósitos del público Bs230.289 millones en el Sistema, las CAC cuentan con Bs7.329 millones (3,2%)
- La cartera de créditos del sistema fue de Bs222.365 millones a diciembre 2024, correspondiendo a las CAC Bs7.274 millones (3,3%)
- El patrimonio en el sistema presenta un CAP de 13,5% y en las CAC es de 20,7%.

2.4 Entorno sobre Inclusión Financiera

La ASFI ha publicado en su Reporte de Inclusión Financiera a septiembre 2024 que el índice de profundización financiera medido por Cartera de créditos/PIB es de 68% y para el caso del índice Depósitos/PIB es de 70%, mostrando en ambos casos una disminución respecto a las tres gestiones anteriores.

En cuanto al número de puntos de atención financiera (PAF) llegaron a 9.727 en el sistema financiero, los ATM representan el 37% y la diferencia, sucursales, agencias y otros. El 14% prestan servicios en áreas rurales.

Respecto al uso de servicios financieros en préstamos representan 41% mujeres y 59% hombres.

Respecto al nivel de satisfacción de los consumidores financieros, según data de la ASFI al 2023 dentro una escala de valor del 0 al 10, el Índice de Satisfacción fue de 7,81 algo menor que la gestión anterior que fue de 7,84 y el índice de percepción de cumplimiento de la función social de los servicios financieros fue de 7,46 menor al 7,49 de la gestión anterior. Los mejores niveles fueron aproximadamente 8,2 en los años 2017 a 2019.

3. Perfil de la Entidad

3.1 Perfil general de la entidad

La "Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres" R.L. (CSM) es una sociedad cooperativa de responsabilidad limitada, de naturaleza económica y social, conformada por un número variable e ilimitado de asociados. Su objetivo principal es atender al segmento de mercado conformado por la clase media baja, con una alta concentración de clientes entre pequeños y medianos comerciantes, productores y jubilados.

El 2024 orienta sus actividades a la "*protección de la estabilidad y sostenibilidad de COSMART*", según expone en su plan estratégico.

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 tiene presencia en el eje central de desarrollo del país: La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, así como en los departamentos de Tarija y Chuquisaca. Actualmente, cuenta con puntos de atención financiera distribuidos en 11 municipios.

CSM orienta su gestión bajo los principios del cooperativismo. Este marco de valores y principios se traduce en una gestión alineada con el mandato de la función social, que prioriza la inclusión financiera, la reducción de la pobreza y la superación de las brechas de exclusión social y económica entre los segmentos poblacionales a los que la cooperativa brinda servicios.

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 las localidades rurales 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	37	199
Municipio 2 MONTERO	4	7	16
Municipio 3 SAN JOSE DE CHIQUITOS	2	2	8
Municipio 4 ROBORE	2	3	9
Municipio 5 CAMIRI	2	5	14
Municipio 6 SAN IGNACIO DE VELASCO	2	3	12
Municipio 7 COCHABAMBA	3	5	12
Municipio 8 YACUIBA	2	4	13
Municipio 9 VILLAMONTES	2	2	8
Municipio 10 MONTEAGUDO	2	2	7
Municipio 11 LA PAZ	2	2	14

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

Cooperativa San Martín de Porres

Puntos de Atención Financiera por Tipo	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Oficina Central	1	14	124
Sucursales	6	20	88
Agencias Fijas	11	35	97
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 Porres

Respecto al número de personal por PAF, la Cooperativa tiene 39 PAF a nivel nacional, 72 personas trabajan a tiempo completo para atención en cajas y en total tiene 312 funcionarios.

Cuenta con una buena oferta de productos y servicios: 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.

Tiene tarjetas de débito, cuenta con el servicio de banca digital a través del portal web y banca móvil con una aplicación para celulares, con este servicio puede realizar transacciones electrónicas, pagos y cobros por QR y transferencia de pago como ser Money Gram, además de aperturas de cajas de ahorro y solicitudes de crédito. Realizaron 953.736 transacciones digitales en operaciones de ahorro 103% más que en la gestión 2023, 3.252 aperturas.

Asimismo, en línea realizaron 108 aperturas de cajas de ahorro y 448 aperturas de créditos.

CSM implementó programas orientados a la transformación digital, con el objetivo de fortalecer la eficiencia operativa y optimizar la experiencia del usuario, avanzaron en la automatización de procesos internos y la digitalización de servicios financieros, logrando mejoras significativas en la atención y la agilidad operativa.

Entre los principales logros destacan la incorporación de nuevas funcionalidades en la banca electrónica, la automatización de procesos crediticios y de cobranza, es de destacar que los mismos han sido integrados en los manuales de crédito, así como la expansión del uso de pagos digitales y transferencias electrónicas entre los asociados.

3.2 Perfil financiero de la entidad

Durante la gestión 2024, la Cooperativa dio continuidad al tratamiento de la cartera reprogramada y diferida, en el marco de las medidas de alivio implementadas para los prestatarios afectados por la pandemia. Asimismo, al igual que el resto del sistema financiero, enfrentó un entorno desafiante marcado por cierto grado de estrés en la liquidez, como resultado de la escasez de divisas (particularmente de la moneda norteamericana) y del contexto de crisis económica, social y política que atraviesa el país.

La cartera bruta de créditos disminuyo en 3,67% con respecto al 2023, esta contracción respondió a una política institucional orientada a priorizar operaciones de menor monto y plazo, pero con tasas de interés más elevadas, en un contexto marcado por la disminución de la demanda agregada.

El 2024 CSM mantuvo un enfoque prudente en la colocación de créditos, priorizando sectores estratégicos y reforzando la evaluación de riesgos. Desembolsaron 5,058 nuevas operaciones de crédito, alcanzando un total de $us29,345,077.-.

La estrategia de la Cooperativa, para mantener los ingresos financieros continua siendo la colocaron créditos pequeños, con plazos más cortos y con mayor rendimiento, dirigidos principalmente al microcrédito productivo.

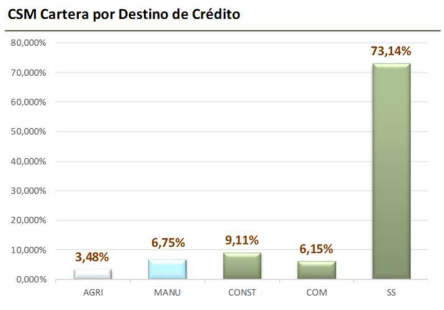
Al 31 de diciembre de 2024 la cartera reprogramada representa el 45.9% de la totalidad de la cartera. El saldo de cartera reprogramada disminuye en 7,26% respecto al 2023, el saldo de cartera diferida disminuye en 29,27%, el saldo de cartera refinanciada se incrementa en 1,82. Respecto al número de beneficiarios, los beneficiarios de cartera reprogramada se incrementan en 16,44%, los beneficiarios de cartera diferida disminuyen en 33,5% y los beneficiarios de cartera refinanciada aumentan en 14,95%.

Cooperativa San Martín de Porres

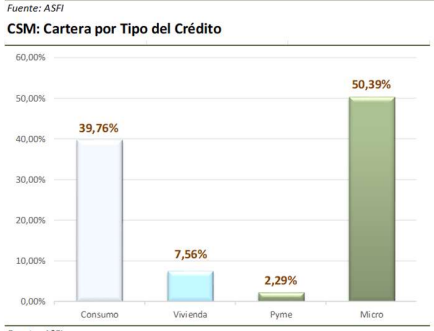
	Saldo de la Cartera al incio de la gestión ($us)	Número de Beneficiarios al inicio de la gestión	Saldo de la Cartera al término de la gestión ($us)	Número de Beneficiarios al término de la gestión
Cartera de créditos total	112.414.674	14.138	105.535.378	15.779
Cartera Diferida	7.262.865	5.281	5.136.740	3.509
Cartera Reprogramada	52.237.071	4.239	48.446.304	4.936
Cartera Refinanciada	37.603.321	4.008	38.288.666	4.607

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

La cartera en mora disminuye de 4,54% el 2023 a 4,31% el 2024, esto se debe principalmente a que CSM reforzó estrategias para la recuperación de créditos con mora y la optimización de flujos de efectivo.



Fuente: ASFI



Fuente: ASFI

Por destino de crédito, las actividades de servicios son las que aglutinan la mayor parte de sus operaciones. Al 31 de diciembre de 2024, el 73,14% de cartera está en servicios, el 3,48% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 9,11% en construcción, manufactura 6,75%, y 6,15% en comunicación.

Por tipo de crédito se observa una mayor concentración en microcrédito. Al 31 de diciembre de 2024, el 50,39% de su cartera está en microcrédito, el 39,76% en créditos de consumo, 7,56% en vivienda y el 2,29% en PYME.

Los depósitos disminuyen en 2,01% respecto al 2023, debido a la contracción general del sistema financiero cuya tendencia fue de la reversión de las captaciones.

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

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

INDICADORES	Descripción	CSM	Sistema Coop.	Sistema Banca (múltiple)
Solvencia	Patrimonio/Activo Coeficiente de Adecuación Patrimonial	11,56% 16,54%	14,10% 20,72%	7,31% 12,50%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp. / Oblig.a Corto Plazo	110,33%	78,81%	63,28%
Mora	Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera Cartera Reprog. o Restruct. Vencida y Ejecución / Cartera Reprog. o Restruct. Total Cartera Vigente Total/Cartera	4,31% 6,22% 95,69%	4,13% 7,31% 95,87%	3,12% 12,52% 96,88%
Rentabilidad	ROE ROA	0,62% 0,07%	-0.01% 0,00%	12,85% 0,86%
Eficiencia	Gastos de Administración / (Activo + Contingente)	5,68%	5.98%	2,76%
Composición pasivo	Oblig.con el Público / Pasivo + Patrimonio Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	71,28% 645	72,96% 627	68,59% 969

Fuente: Información financiera ASFI.

La entidad mantiene un nivel de solvencia superior al mínimo requerido por ley con 16,54%, lo que le permite apalancarse acorde al perfil de riesgos que asuma. El patrimonio de CSM, como en todas las cooperativas, depende primordialmente de la capitalización de utilidades. Aunque en el promedio del sistema cooperativo disminuyó la rentabilidad llegando a cifras negativas, los resultados de CSM lograron mostrar indicadores positivos.

Expone un alto nivel de liquidez comparado con sus similares en el sistema cooperativo y por encima del sistema bancario. El principal medio de fondeo financiero son las obligaciones con el público y mantienen un promedio de días de permanencia en DPF de 645 días, manteniendo el nivel de confianza de sus depositantes.

En cuanto a la morosidad, la entidad al igual que el sistema financiero en general, afronta un incremento de la misma aunque se mantiene en el promedio conjuntamente a sus pares que también exponen cierto deterioro de la cartera de créditos. El indicador de eficiencia de 5,68% 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 aprovechamiento de la digitalización con el objetivo de mantener competitividad en relación con el sistema financiero.

La calificación de riesgo se mantiene en BBB1 con tendencia estable, según Microfinanza 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.

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

AMBIENTE	• Se encuentra en un escenario de condiciones complejas en cuanto a las variables macro económicas y alta 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 respecto a sus pares aunque disminuyó respecto a la gestión anterior. • Nivel de gasto administrativo levemente mejor al promedio de las cooperativas, • Aplica tecnología digital para mejorar sus servicios y mantener competitividad.
ACTIVOS	• Presenta disminución del total activo al igual que la gestón anterior. • Cartera en mora y cartera diferida afectan la calidad productiva del activo. • Condiciones del mercado de las EIF y de las cooperativas se halla estresado por un entorno económico inestable.
CAPITAL	• Nivel del CAP por encima de la norma con margen para expansión aunque menor que el promedio del sistema cooperativo. • Crecimiento mínimo vía resultados.
ADMINISTRACIÓN	• Estabilidad del gobierno corporativo. • Eficiencia mejor al promedio de sus pares (menor que 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 gestión 2024 la Cooperativa San Martín de Porres (CSM) avanza el segundo año de su plan estratégico, el cual se extiende hasta el 2025. Este proceso continuo luego de evaluar la gestión anterior, donde se alcanzó un 97,5% de cumplimiento en actividades y un 102% en ejecución presupuestaria, logros significativos pese a un contexto complejo.

Durante este período, la organización enfrentó desafíos externos, como los efectos postpandemia, las disrupciones en la cadena de suministro debido a conflictos internacionales, y factores internos, como protestas sociales y tensiones políticas agudizadas por el escenario preelectoral en el país. A esto se suman los impactos del cambio climático, cuyas consecuencias aún se están manifestando.

Fiel a sus principios solidarios, la CSM mantiene su compromiso de servicio, enfocada con los lineamientos de función social establecidos en la LSF 393. Asimismo, cumple con las exigencias regulatorias de la ASFI, presentando anualmente su Balance Social y la Calificación de Desempeño Social.

Con presencia en cinco departamentos del país, la cooperativa ejecuta sus operaciones a través de una red de sucursales y agencias, cubriendo zonas urbanas, periurbanas y rurales, reforzando así su impacto en comunidades diversas.

Este desempeño refleja el compromiso institucional con la sostenibilidad y el desarrollo social, incluso en entornos adversos

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."

La misión institucional constituye el fundamento que orienta y dinamiza las acciones de la entidad, guiando su rumbo estratégico hacia la implementación de servicios financieros dirigidos a sus principales grupos de interés. Su propósito es materializar soluciones que respondan efectivamente a sus necesidades, mediante productos de ahorro y crédito cuyo objetivo esencial es generar transformación social. Esta declaración evidencia un firme compromiso con la inclusión financiera de sectores medios y populares, reconociendo y apoyando su potencial emprendedor. Todo ello se enmarca en un modelo de gestión sostenible que integra dimensiones económicas, sociales y ambientales de forma armónica y responsable.

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

La visión institucional refleja un compromiso continuo con el bienestar integral de sus grupos de interés, a través de una gestión responsable de los recursos confiados por socios y demás actores, basada en la confianza, transparencia y seguridad. Este modelo de administración se sustenta en estructuras organizacionales sólidas y en la aplicación de buenas prácticas de gestión, orientadas a garantizar la sostenibilidad institucional a largo plazo. Asimismo, subyace una

fuerte adhesión a los principios y valores del cooperativismo, que no solo promueven la equidad y la inclusión social, sino que también integran la sostenibilidad económica y la protección del medioambiente como pilares fundamentales de su accionar estratégico.

El plan estratégico de la entidad se estructura en torno a cuatro lineamientos estratégico que guían su accionar institucional con un enfoque transversal de responsabilidad social. Ha sido planteado con una combinación de herramientas metodológicas para el análisis del entorno externo e interno, con el enfoque del Cuadro de Mando Integral, facilitado un proceso ordenado y participativo de planificación previo un profundo análisis del entorno y su posición estratégica.

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

1ro Sostenibilidad Empresarial: busca generar valor y evidenciar, a través de indicadores, un desempeño operativo eficiente, crecimiento continuo y permanencia sustentable de la cooperativa.

2do Mercado y Clientes: se basa en comprender y atender de manera sostenida las expectativas de socios y usuarios, mejorando su posicionamiento priorizando sectores estratégicos y reforzando la evaluación de riesgos.

3ro Procesos Internos: se enfoca en optimizar los procesos clave que integran la cadena de valor, con el objetivo de incrementar la eficiencia organizacional; continuó con la automatización de procesos y la digitalización de servicios financieros para mejorar la experiencia del usuario.

4to. Aprendizaje y Crecimiento: reconoce al talento humano como eje fundamental para alcanzar la excelencia competitiva, promoviendo su desarrollo continuo para brindar servicios que incorporen mayor uso de medios digitales con calidad y calidez.

La responsabilidad social empresarial se expresa y destaca con la incorporación del compromiso con el medio ambiente y la naturaleza al pensamiento estratégico. Asimismo, se evidencia su compromiso por consolidar y expandir su rol en el sector microfinanciero, mediante la provisión de soluciones digitales y el fortalecimiento continuo de las capacidades de su talento humano, a fin de garantizar una atención eficiente, empática y adaptada a las demandas de sus grupos de interés.

Esta orientación estratégica permite preservar y dinamizar las líneas de negocio fundamentales de la cooperativa, centradas en productos financieros como microcréditos, créditos de consumo, para vivienda y para pequeñas y medianas empresas (CredPymes), además de la gestión del ahorro del público.

Complementariamente, la entidad amplía su impacto social a través de servicios de intermediación en pagos y cobros —incluyendo servicios básicos, impuestos, bonos y planillas salariales— contribuyendo activamente a la inclusión financiera y al bienestar socioeconómico de segmentos tradicionalmente desatendidos.

La supervisión y comunicación de los resultados derivados del monitoreo de la planificación se efectúan a través de instancias periódicas de coordinación institucional. Como resultado de dicho proceso y considerando un contexto externo adverso, la Cooperativa CSM optó por sostener su enfoque estratégico orientado a preservar la estabilidad operativa con crecimiento sostenible durante la gestión 2024.

4.2 Valores

CSM cuenta con el Código de Ética desde la gestión 2012 el cual es revisado y actualizado según corresponda conforme a la normativa de la Autoridad de Supervisión, al igual que el Código de Gobierno Corporativo, Reglamentos y normativa relacionada. La última revisión es de fecha 24 de julio del 2024.

CSM tiene los valores y principios siguientes:

VALORES DEL CÓDIGO DE ETICA	PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO NACIONAL	PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO INTERNACIONAL
a. Dignidad b. Respeto c. Justicia d. Honestidad e. Transparencia f. Confraternidad	a. Solidaridad b. Igualdad c. Reciprocidad d. Equidad en la distribución e. Finalidad Social f. No lucro de los Socios	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.

Bajo el principio de actuar como una organización inclusiva y guiada por los principios del cooperativismo, la entidad consolida su cultura organizacional a través de los valores establecidos en su Código de Ética. Este documento orientador establece criterios de conducta que promueven el comportamiento ético de todos sus miembros en el cumplimiento de sus funciones.

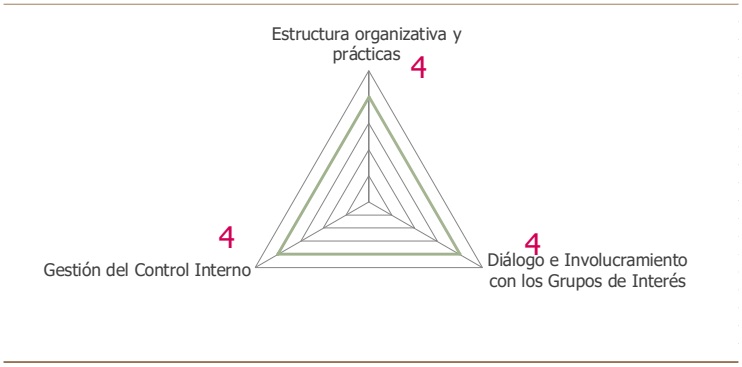
Ante situaciones relacionadas con faltas éticas, se dispone de mecanismos formales de denuncia y análisis, los cuales son gestionados ante el Tribunal de Honor. Esta instancia tiene la responsabilidad de evaluar el tratamiento adecuado de cada caso, determinar resultados y, cuando corresponda, establecer los niveles de responsabilidad y aplicar sanciones conforme a la normativa vigente.

La misión y visión institucional se difunden ampliamente a través del portal web corporativo, que ha mejorado su contenido de forma gradual, favoreciendo la transparencia y el acceso a la información para todos los grupos de interés. Aunque en el período evaluado no se llevaron a cabo actividades formativas específicas en relación con el Código de Ética, el nivel gerencial orienta el accionar de sus áreas dependientes basados en los valores éticos y organizacionales, promoviendo la ética empresarial y las prácticas de buen gobierno entre los funcionarios de la Cooperativa junto a una estricta disciplina financiera, no habiéndose registrado hechos contrarios a las normas de conducta ética de la entidad.

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:

5	Además de lo anterior, el código de conducta de la organización prevé la participación del personal, de los principales grupos de interés en su revisión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo en la organización. La misión y visión son públicas están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de responsabilidad social empresarial relacionados con su entorno específico.
4	La organización posee un código de conducta adaptado al contexto local, y capacita al personal para promover que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes / comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable. La misión y visión son públicas están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de carácter social y ambiental relacionados con su entorno específico.
3	Los valores y principios de la organización existen en documento formal, que cuenta con proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una persona o área responsable. La misión y visión son públicas están orientadas al área económica, de mercado y algunos aspectos de carácter social.
2	Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, aunque están levemente incorporados en los procesos de trabajo. La misión y visión están orientadas al área económica y de mercado.
1	No han considerado compromisos de carácter social y/o declaraciones que hagan referencia a aspectos de orden social y/o ambiental.

5. Gobierno Corporativo



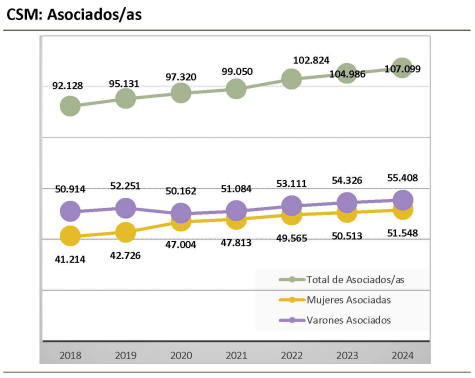
5.1 Respeto a disposiciones y prácticas de gobierno de la entidad

Conforme a normativa, CSM cuenta con el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo además del Código de Ética.

Participación y Composición

En cumplimiento de la Ley General de Cooperativas N.° 356 y los estatutos institucionales, la entidad garantiza la participación democrática de sus asociados mediante un sistema de gobernanza basado en el principio de "un socio, un voto". Esta característica distingue al modelo cooperativo por su enfoque equitativo e inclusivo, contrastando con las estructuras de toma de decisiones propias de entidades capitalistas tradicionales.

Durante la gestión 2024, el número de asociados registró un crecimiento del 2,01%, alcanzando un total de 107.099 socios y socias, de los cuales 51.548 son mujeres y 55.408 hombres, reflejando una base social diversa y representativa.



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

En esta gestión se llevó a cabo la Asamblea General conforme a la normativa vigente, reafirmando el compromiso institucional con la transparencia y la participación de sus grupos de interés.

Las atribuciones y competencias de los órganos de gobierno se encuentran claramente definidas en el Código de Gobierno Corporativo. Dentro de la estructura organizacional, el Consejo de Administración dirige la planificación estratégica, mientras que su implementación queda en manos de la Alta Gerencia, asegurando así una separación efectiva de funciones y evitando conflictos de interés. Por su parte, el Consejo de Vigilancia ejerce funciones de control independiente, respaldado operativamente por la unidad de auditoría interna, fortaleciendo la rendición de cuentas y la integridad institucional.

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.

Acorde con el informe de gobierno corporativo de la entidad, aplicó el enfoque GRI como herramienta de evaluación de gobernabilidad, manteniendo un promedio de 4.05/6 que, de acuerdo con la escala utilizada, ubica a la entidad en una fase de "Difusión" frente a sus grupos de interés.

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 9 Gerentes Nacionales todos profesionales; dos economistas, uno es el Gerente General, cuatro auditores financieros, un administrador de empresas, un ingeniero de sistemas y un abogado. En promedio tienen 27 años de ejercicio de la profesión y 14 años en la entidad. 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 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:

5	Además de lo anterior, la alta administración (consejos y alta gerencia) incorpora criterios de orden socio ambiental en la definición y gestión del negocio y cuenta con canales para considerar y evaluar las preocupaciones, críticas y sugerencias de las partes interesadas en asuntos que las involucren, siguiendo una línea democrática desde la elección de sus autoridades.
4	Adicionalmente, también aseguran la integridad de otros informes para la toma de decisiones. Tiene políticas explícitas para promover el tratamiento adecuado al derecho de voto y tratamiento justo y equitativo a los socios, bajo un sistema democrático, con resultados monitoreados y evaluados periódicamente.
3	El consejo de administración o consultivo (o estructura similar) tiene compromisos, políticas explícitas (sg. ASFI) y mecanismos formales que aseguran la integridad de los informes financieros, priorizando la transparencia en los estados de cuentas y otras informaciones.
2	Además de actuar de acuerdo con la legislación vigente, tiene un consejo de administración o consultivo (o estructura similar) y los estados financieros son auditados por auditoría externa independiente.
1	No se tratan aspectos de gobernabilidad, aunque se presenten conflictos en la entidad.

5.2 Diálogo e Involucramiento con los Grupos de Interés (Stakeholders)

Los grupos de interés de la cooperativa comprenden a sus colaboradores, proveedores, entidades reguladoras, competidores, clientes, usuarios y otros actores sociales que muestran interés en su desempeño.

La política de RSE de la entidad subraya su compromiso con los principios del cooperativismo, así como con los valores promovidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. A partir de este marco referencial, la cooperativa orienta sus acciones hacia el impulso del desarrollo social, cívico y económico de las comunidades dentro de su zona de influencia, reafirmando así su rol como agente activo de transformación responsable y sostenible.

Respecto a la *competencia*, En el marco de un entorno competitivo diverso, la cooperativa implementa estrategias comerciales orientadas a posicionarse de manera diferenciada frente a instituciones financieras de desarrollo (IFD), entidades financieras de vivienda (EFV) y la banca convencional, con presencia activa en el segmento microcrediticio que constituye su principal área de intervención.

Las acciones de promoción y mercadeo se desarrollan bajo principios de competencia leal, destacando las fortalezas de sus productos y

servicios financieros con un enfoque responsable, ético y centrado en el beneficio de sus grupos de interés. Esta línea de actuación reafirma el compromiso institucional con las buenas prácticas del mercado y con el respeto hacia sus pares del sector financiero.

Los *clientes y socios* cuentan con atención personalizada a través de su plataforma de servicios, complementando dicha interacción con una estrategia multicanal de comunicación que incluye medios impresos como boletines mensuales y el periódico institucional anual, así como espacios en redes sociales, radiales, televisivos y su sitio web corporativo.

A pesar del contexto económico desafiante marcado por la desaceleración y la escasez de divisas, la entidad ha implementado acciones concretas para mantener, fidelizar y ampliar su base de ahorristas y prestatarios, consolidando su rol como actor clave en la inclusión financiera.

También dispone del Punto de Reclamo (PR), canal institucional formalizado para la recepción de quejas, cuyo formulario también está disponible digitalmente. Durante la gestión 2024, se registraron 121 reclamos, de los cuales 21 fueron elevados y resueltos por la Autoridad de Supervisión en segunda instancia, reflejando un proceso transparente de gestión de retroalimentación.

Las acciones de educación financiera dirigidas a los clientes, a través de guías informativas, han facilitado la adopción progresiva de canales digitales. Como evidencia de este avance, el volumen de transacciones digitales se duplicó con respecto al año anterior, alcanzando un total de 953.736 operaciones, lo que fortalece tanto la eficiencia operativa como la experiencia del usuario.

Con las *autoridades* La entidad mantiene una relación institucional de cumplimiento activo con las disposiciones legales y regulatorias vigentes, en especial con los requerimientos periódicos de información establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). En el marco de esta interacción, durante la gestión se registró una sanción económica por un monto de Bs6.766 debido a demoras en la remisión de reportes.

La ASFI, a través de sus procesos de inspección in situ y supervisión continua desde gabinete, emite observaciones e instruye ajustes técnicos, lo cual permite que las áreas competentes elaboren e implementen planes de mejora orientados al fortalecimiento del sistema de control interno y de la gestión institucional.

Cabe señalar que, conforme a lo reportado, la cooperativa no presenta incumplimientos ante otras entidades regulatorias vinculadas a su actividad —como el Banco Central de Bolivia (BCB), la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), la Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas (AFCOOP), ni ante instancias sectoriales como los ministerios de Trabajo, de Salud, de Medio Ambiente o gobiernos municipales—, lo que refleja una conducta orientada a la legalidad, la transparencia y la gestión responsable ante sus grupos de interés.

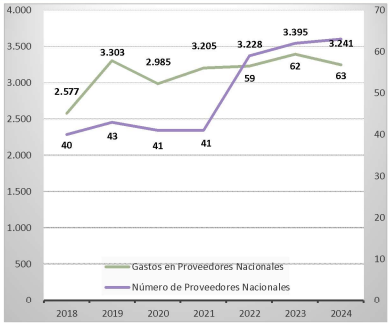
Respecto a los *colaboradores*, promueve una gestión laboral socialmente responsable, asegurando el estricto cumplimiento de la normativa laboral vigente, el respeto pleno de los derechos humanos y la prevención de cualquier forma de discriminación, acoso o violencia en el entorno de trabajo. Durante la gestión 2024, no se registraron conflictos laborales ni incidentes que generaran afectaciones al personal o al clima organizacional, y cualquier situación emergente fue abordada conforme a los procedimientos y protocolos internos establecidos.

En materia de salud y seguridad ocupacional, la entidad mantiene activas las medidas de bioseguridad recomendadas por las autoridades sanitarias competentes, con el objetivo de mitigar riesgos y preservar el bienestar físico y mental de sus colaboradores, contribuyendo a un entorno laboral saludable y resiliente.

Las compras y contrataciones a *proveedores* de servicios y productos nacionales son el 99,4% y alcanzaron a Bs3.259mil monto levemente menor que la gestión anterior.

Los contratos suscritos incorporan cláusulas específicas de confidencialidad y reserva de información, garantizando el cumplimiento de

CSM: Proveedores Nacionales



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

estándares éticos y normativos en las relaciones comerciales. Asimismo, no se registraron conflictos contractuales con proveedores durante el período, lo que refleja una gestión eficiente, transparente y basada en principios de confianza y colaboración.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a diálogo e involucramiento con los Grupos de Interés el siguiente nivel:

5	Por medio de utilización de herramientas y políticas específicas, dialoga e involucra a los grupos de interés en forma estructurada en reflexiones previas sobre sus actividades, procesos y acciones para 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

La estructura de gobernanza de la cooperativa contempla la recepción periódica de reportes sobre el avance de las actividades de RSE por parte del Consejo de Administración, conforme a su agenda institucional. Esta información también es difundida trimestralmente a los socios mediante boletines informativos, garantizando así transparencia y comunicación efectiva con los grupos de interés.

La definición de las líneas estratégicas de RSE es responsabilidad del Consejo de Administración, mientras que su implementación recae en la Gerencia Nacional de Finanzas, dependiente de la Gerencia General. Dicha gerencia coordina la ejecución de actividades en las distintas áreas, con apoyo operativo del Asistente de RSE, y elabora reportes trimestrales de seguimiento.

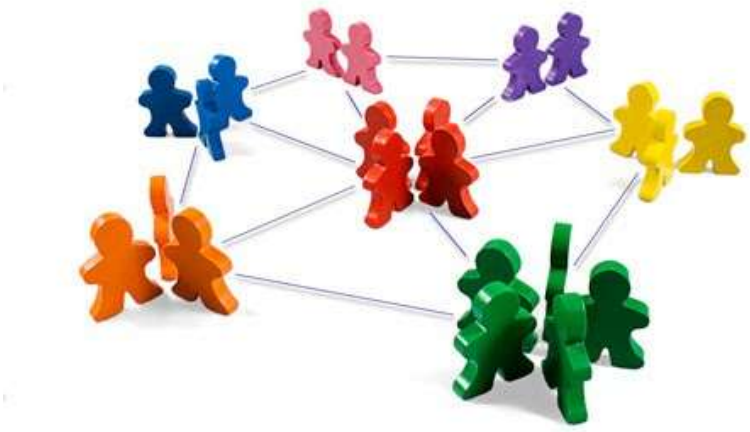
El cumplimiento responsable es evaluado a través de indicadores establecidos en la normativa vigente sobre RSE y Función Social, cuyos resultados se publican en la página web institucional. El auditor interno verifica específicamente la correcta aplicación del Reglamento para contribuciones sociales, sin haber identificado observaciones en la gestión evaluada.

En cuanto a la rendición de cuentas, la cooperativa recibe anualmente una calificación externa de su Desempeño en RSE. Para la gestión 2023, una consultora especializada asignó una puntuación de 3,9 sobre 5, evidenciando una tendencia estable. Este informe fue puesto en conocimiento del Consejo de Administración, que instruyó a las áreas competentes su análisis y la implementación de las recomendaciones sugeridas.

Asimismo, los auditores externos no reportaron deficiencias en el sistema de control interno que comprometan la razonabilidad de los estados financieros, lo que refuerza la confiabilidad de la gestión institucional.

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

5	Se planifica con base en los indicadores/datos/informaciones de desempeño de los aspectos sociales; la información es compartida con las partes interesadas, con el fin de que las mismas sean comparables, confiables, y comprensibles y se alimente con dicha información el balance social de la empresa. Estas actividades son objeto de seguimiento anual dentro el plan de la unidad respectiva y el control del cumplimiento esperado.
4	Cuenta con indicadores/datos/informaciones de desempeño para el monitoreo y reporte de los aspectos relacionados con la parte social, los que son utilizados en la toma de decisiones para el mejoramiento de las relaciones con los distintos grupos de interés. Estas actividades son objeto de seguimiento por parte de la unidad respectiva.
3	A lo anterior se adiciona que se han efectuado reportes iniciales con la información disponible en la entidad producto de revisiones periódicas a las actividades de RSE.
2	Está consciente de la importancia de incorporar indicadores/datos/informaciones de desempeño para monitoreo de lo relacionado con los aspectos sociales, con el fin de que las mismas sean de conocimiento de sus partes interesadas, aunque no se realizan revisiones y/o reportes a detalle de dicha información.
1	No se han tratado asuntos relacionados con la necesidad de hacer seguimiento y control de metas de orden social. No se realizan ejercicios de auditoría a las actividades RSE.



Responsabilidad Social con Grupos de Interés Y respeto a los DDHH y Medio Ambiente

6. Empleados

La responsabilidad social empresarial de CSM hacia el personal es buena por la existencia de políticas y procesos debidamente formalizados, con buen contenido social.

Para lograr una buena gestión y administración del personal CSM cuenta con políticas y procesos que incluyen valores organizacionales y estándares de conducta profesional que se espera de todo el personal 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. La difusión del plan a todo el personal se la hace a través de correos y mediante charlas por Zoom. Entre sus objetivos estratégicos para el 2024 está "*Fortalecer el capital humano en todas sus dimensiones*", en este objetivo se logró 100% de cumplimiento.

El 85,9% (2023: 82,3%) del personal encuestado considera que entre el personal existe una cultura de rendición de cuentas y de transparentar sus actividades, el 12,1% (2023: 13,7%) considera que es parcial y el 2% (2022: 4%) que no.

Asimismo, el 71,4% (2023: 68,1%) percibe que la Dirección mantiene un buen relacionamiento y un diálogo transparente con los líderes de área. El 25% (2023: 27,9%) percibe que es parcial y el 3,6% (2023: 4%) percibe que no.

En la Cooperativa hay dos tipos de organización de trabajadores:

- Uno conformado de acuerdo a norma: Comité Mixto de Seguridad e Higiene Ocupacional, y
- Fraternidad de funcionarios que es de participación familiar, los funcionarios realizan aportes y también entran las multas por retrasos.

Respecto a actividades de confraternización entre los trabajadores, durante el 2024 tuvieron las siguientes actividades gestionadas por la cooperativa: día del trabajo y aniversario de la Cooperativa.

La cooperativa informa a los trabajadores respecto a sus derechos y obligaciones a través de la 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 83,9% (2023: 81,4%) del personal encuestado conoce cuáles son sus derechos y obligaciones, el

13,3% (2023: 16,4%) conoce parcialmente y el 2,8% (2023: 2,2%) no conoce.

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 25,4% (2023: 29,2%) 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 56,1% (2023: 55,8%) perciben que si cuentan y el 23% (2023: 15%) parcialmente.

Cuenta con un procedimiento para denunciar contravenciones al Código de Ética, se aplican sanciones de acuerdo con 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 71,8% (2023: 64,6%) del personal encuestado considera que la dirección toma acciones disciplinarias apropiadas en respuesta a las desviaciones del Código de Ética. El 22,2%(2023:26,5%) considera que esto es parcial y el 6%(2023: 8,8%) considera que no se toman acciones.

El 64,5% (2023: 65,5%) 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 con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a respeto y participación del personal el siguiente nivel:

5	Se cuenta con un canal de comunicación consolidado con los empleados, a través del cual se les informa de resultados relativos a los objetivos estratégicos pertinentes con sus labores. Los representantes de los empleados participan en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas de orden laboral y mantienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo.
4	Se reúne periódicamente con los sindicatos u otras asociaciones de empleados para oír sugerencias y negociar reivindicaciones. Tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de la información general, de orden laboral y de resultados de gestión, con el objetivo de prepararlos para que apoyen en las decisiones estratégicas.
3	Con base en el cumplimiento de normativa interna permite la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo. Comparte con los empleados información general y de orden laboral. Cuenta con mecanismos para recibir posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los funcionarios.
2	Se relaciona amistosamente con los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados y comparte información general sobre la empresa (historial, misión, visión, políticas, organigrama, mercados, principales aliados, clientes etc.)
1	No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados ni comparte información de la entidad con los empleados

6.2 Respeto al Individuo

6.2.1 Valoración de la Diversidad

CSM en sus políticas incluye la prohibición a cualquier tipo de discriminación, garantiza el cumplimiento de la legislación laboral vigente, respeta la Declaración Universal de los Derechos Humanos y cumple con la Ley General del Trabajo, esto en línea con su estrategia inclusiva. Como reflejo de sus valores reconoce la obligación ética de la entidad de respetar las diferencias y la dignidad de las personas, promueve valores de equidad y respeto, y a través de sus políticas se declara contraria a comportamientos discriminatorios y al acoso sexual.

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 82,7% (2023: 86,7%) del personal encuestado considera que la Cooperativa cuenta con políticas para evitar que las personas sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, ideología

política, etc. Para el 78,2% (2023: 79,6%) 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 entre otras se capacita al personal en el Código de Ética y Código de Conducta.

El 54% (2023: 59,3%) de las personas encuestadas considera que el Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido. El 82,7% (2023: 87,2%) del personal encuestado conoce el Código de Ética, el 17,3% (2023: 11,5%) lo conoce parcialmente.

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 2024 se realizaron capacitaciones en Código de Ética y Código de Conducta dirigida a todo el personal. No discrimina en la contratación de personas desfavorecidas y/o en riesgo de exclusión social, por ejemplo, personas con algún tipo de discapacidad (el 2024 trabajan dos personas con algún tipo de discapacidad). Promueve el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, el 48,1% del personal de la Cooperativa es mujer y el 51,9% 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 2024 trabajan 2 personas con discapacidad.

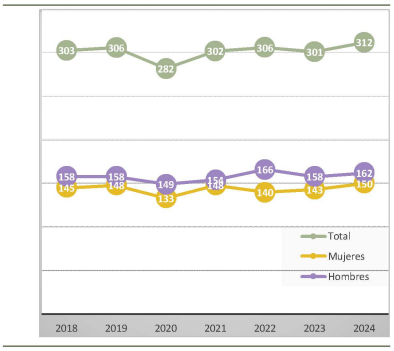
Entre el año 2018 y 2024 se observa una tendencia estable en el número de personal de la Cooperativa. Entre el 2023 y 2024 el personal aumenta de 301 el 2023 a 312 el 2024 (3,65%).

Cooperativa San Martín de Porres

	2024	2023	2022	2021	2020
Total de personal	312	301	306	302	282
Total de personal permanente	312	301	306	302	282
Total de personal a contrato	0	0	0	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	77	60	48	62	36
Bajas personal en el período	63	63	47	42	36
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	44	44	44	44	44
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44	44	44	44	44
Total menores de edad Trabajadores	0	0	0	0	0
Total trabajadores con discapacidad	2	2	2	2	2
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	312	301	306	302	282
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	150	143	140	148	133
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	134	119	110	55	6
Tasa de Rotación de Personal anual	0				
Mujeres	8,60%	9,00%	8,50%	6,00%	49,00%
Hombres	12,00%	12,00%	6,86%	8,00%	51,00%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño	0				
Categoria A	0	176	178	178	179
Categoria B	0	92	99	94	96
Categoria C	0	50	49	46	49

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

CSM: Personal



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

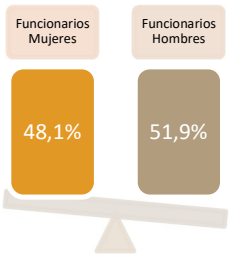
Respecto a la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 63 años, para mandos medios 51 años y para puestos de base 43,5 años.

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

5	Extiende esas acciones en sus áreas de influencia y participa en actividades de la comunidad para la valoración de la diversidad.
4	Realiza orientación y capacitación sobre el tema y cuenta con mecanismos para identificar áreas problemáticas que le permitan establecer condiciones de equidad con su personal, clientes, proveedores y comunidad.
3	Promueve la diversidad por medio de normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias negativas, regulando los procesos de selección, admisión y promoción y movilidad interna, orientando sobre el encaminamiento de posibles denuncias.

2	Cumple la legislación relacionada a la discriminación y evita comportamientos discriminatorios o que no promuevan igualdad entre las partes.
1	No considera el enfoque de diversidad como relevante.

6.2.2 Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género



Se percibe un adecuado equilibrio entre los trabajadores hombres y mujeres dentro de 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. Promueve el cumplimiento de la Ley Integral 348 que garantiza a las mujeres una vida libre de violencia. El 2024 el 48,1% del personal de la entidad es mujer y el 51,9% hombre.

Las políticas de la Cooperativa están orientadas a promover la equidad de género en todos sus niveles y procesos organizativos. 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*".

La Cooperativa, no define metas de contratación, entrenamiento y movilidad interna (horizontal y vertical) para la promoción de la equidad de género en los niveles jerárquicos de todas las áreas, sin embargo, de acuerdo a la información proporcionada en la práctica se observa que el equilibrio de género es adecuado.

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

En cuanto al personal de la Cooperativa, se evidencia en la distribución por sexo que en general hay una participación equilibrada de hombres y mujeres. El 2024 a nivel de la Gerencia se observa 6 hombres y 5 mujeres, en mandos medios 18 hombres y 13 mujeres, y a niveles operativos 132 son mujeres y 138 hombres.

CSM: Cuadro de Personal

2024	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	5	7	39	71
Alta Gerencia	6	5	54	72
Mandos Medios	18	13	36	66
Niveles Operativos	138	132	24	64

2023	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

Fuente: CSM

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Compromiso con la promoción de la equidad de género el siguiente nivel:

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

6.3 Trabajo Decente

6.3.1 Política de remuneración, beneficios y carrera

La Cooperativa cuenta con una política salarial que se encuentra en línea con la normativa nacional salarial y respeta las regulaciones sobre el sueldo mínimo, está alineada a la estrategia del negocio. 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.

La Cooperativa otorga incentivos monetarios, 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. Durante el 2024, debido al cambio en la estrategia de colocaciones y recuperaciones de créditos, también hubo cambios en la remuneración fija y variable en función a cumplimiento de metas de colocación y recuperación de créditos. Un aspecto a resaltar es que el sistema de incentivos se revisa y actualiza periódicamente. Adicionalmente, se tiene la prima anual, en caso de que la Cooperativa logre excedentes.

En base a información de la Cooperativa se observa, que entre el 2023 y 2024 no hubo una variación significativa en la distribución de los salarios de todo el personal. De acuerdo a información de la Cooperativa a nivel de alta gerencia entre el 2023 y 2024 hay un incremento del 3,1% en el salario promedio ganado, a nivel de mandos medios disminuye en 21,9%, y en los niveles operativos se observa un incremento de 41,2%.

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 5,5. La remuneración total anual para el individuo mejor pagado entre el

2023 y 2024 disminuye en 3,72%, la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) aumenta en 16,34%. El haber básico promedio pagado por la Cooperativa al 31 de diciembre de 2024 alcanza a Bs. 2.500 que corresponde a 1 vez el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

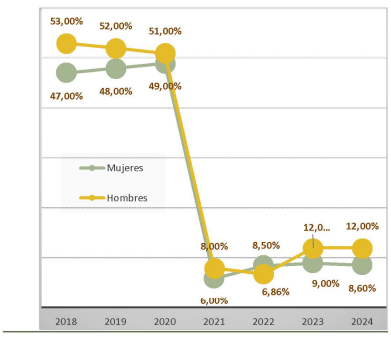
Respecto a la relación entre el salario mínimo percibido por hombres y el salario mínimo percibido por mujeres, a nivel de Alta Gerencia es 1,04, a nivel de mandos medios es 1,11 y a nivel de mandos operativos es 0,26.

El 2024, hubieron 18 trabajadores promocionados, 11 mujeres y 7 hombres. En cuanto a trabajadores desvinculados fueron 63, 27 son mujeres y 36 hombres. De los 77 trabajadores contratados, 45 son hombres y 32 mujeres, entre 18 a 30 años hay 15 hombres y 15 mujeres, entre 31 a 60 años son 30 hombres y 17 mujeres. En Tarija se contrataron a 1 mujer y 5 hombres, en Santa Cruz a 32 hombres y 27 mujeres, en Cochabamba a 2 hombres, en La Paz a 5 hombres y 3 mujeres, en Chuquisaca 1 hombre y 1 mujer.

En cuanto a personal rotado, durante el 2024 fueron 63, de los cuales, 27 son mujeres y 36 hombres. 6 hombres y 9 Mujeres están entre 18 a 30 años, 28 hombres y 18 mujeres entre 31 a 60 años, 2 hombres más de 60 años. En Tarija se rotó a 3 hombres y 3 mujeres, en Santa Cruz a 23 hombres y 24 mujeres, en Cochabamba a 2 hombres, en La Paz a 7 hombres y en Chuquisaca a 1 hombre.

Personal Promocionado	Personal Rotado	Personal Desvinculado	Personal Contratado
•Hombres: 7 •Mujeres: 11	•Hombres: 36 •Mujeres:27	•Hombres: 37 •Mujeres: 26	•Hombres: 45 •Mujeres: 32

CSM: Tasa de Rotación de Personal



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

La tasa de rotación para mujeres el 2024 (8,6%) es poco menor a la tasa de rotación del 2023 (9,0%). Respecto a la tasa de rotación para hombres el 2024 es de 12,0% igual a la del 2023. En la gestión 2024, el equipo gerencial presenta rotación en la Gerencia Nacional de Créditos y se encuentran en proceso de consolidación, se implementó la Unidad de Gestión Crediticia que fortaleció significativamente el control y la supervisión de las operaciones financieras de la Cooperativa.

Para promover un adecuado clima laboral, la Cooperativa se preocupa porque los ambientes de 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. Durante el 2024, 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 el 60,5% (2023: 56,6%) 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 28,6% (2023: 31,0%) considera que esto es parcial y el 10,9% (2023: 12,4%) que no se promueve.

El 74,2% (2023: 69,5%) de los trabajadores considera que en la Cooperativa se promueve el trabajo en equipo, la participación, el involucramiento y el sentido de pertenencia de los trabajadores, el 20,2% (2023: 21,7%) considera que es parcial, y el 5,6%(2023: 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

2023 y el 2024 no se entregaron comunicaciones internas de felicitación por el buen desempeño. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2024, a nivel de Mandos Medios se entregaron 2 llamadas de atención, y a Nivel Operativo se entregaron 25 comunicaciones internas de llamadas de atención, en ambos casos menos que en la gestión 2023.

CSM: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2024			2023		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	0	2	25	0	17	95
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 46% (2023: 50,0%) del personal encuestado percibe que no se dan reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, el 24,6% (2023: 25,7%) percibe que es parcial y solamente el 29,4% (2023: 24,3%) 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 2024 se realizaron 293 (al 93,9% del personal), 3,8% obtuvieron una calificación A, 15% obtuvo calificación B y 81,2% calificación C.

El 70,6% (2023: 70,4%) de los trabajadores encuestados percibe que las evaluaciones de desempeño laboral son objeto de retroalimentación, el 10,5% (2023: 10,2%) perciben que no lo son, y el 19% (2023: 19,5%) son parcialmente.

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

5	Adicionalmente a lo anterior, establece mecanismos para que sus representantes tomen conocimiento y participen en la formulación de políticas de compensación, prestaciones, y desarrollo profesional.
4	Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración, la inversión en su desarrollo profesional y teniendo en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de carrera con base en las nuevas habilidades.
3	Estimula a los empleados por medio de la inversión en su desarrollo profesional, según políticas y teniendo en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual.
2	Respeta y en la medida de sus posibilidades económicas tiende a mejorar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno.
1	No mejora niveles salariales, excepto si es por disposiciones legales, no considera la capacitación del personal como relevante.

6.3.2 Cuidados de la Salud y Condiciones Laborales

Cumple con las obligaciones legales en cuanto a seguridad y salud laboral. Cuenta con un Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, que es responsable de evaluar las condiciones del ambiente del personal y el adecuado suministro y dotación de equipos de trabajo como de seguridad. A su vez, analiza el cumplimiento de la adecuada capacitación y orientación que deben recibir los empleados en el campo de la Higiene y Seguridad Ocupacional.

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. Se publicaron artículos de prensa relacionados con temas de salud preventiva en boletines de la Cooperativa. Durante el 2024 se capacitó en primeros auxilios, prevención de incendios y uso de extintores entre otras.

Para el 30,2% (2023: 32,2%) la Cooperativa no promueve actividades de vida saludable entre sus trabajadores, el 31% (2023: 22,6%) considera que es parcial y el 38,7% (2023: 42,2%) que si promueve.

Por otra parte, el 67,7% (2023: 73,5%) de los encuestados percibe que la Cooperativa toma medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales más allá de las exigencias legales, el 9,7% (2023: 11,1%) percibe que no lo hace, y el 22,6% (2023: 15,5 %) que lo hace parcialmente.

Para el 71,4% (2023: 71,2%) de los empleados encuestados la cooperativa capacita en salud y seguridad laboral a los trabajadores, el 8,5% (2023: 14,6%) percibe que no y el 20,2% (2023: 14,2%) 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 y se trabaja horario continuo.

Para el 31% (2023: 31,9%) la cooperativa NO promueve esta situación. Para el 37,5% (2023: 40,3%) de los encuestados si promueve un adecuado balance entre la vida laboral y familiar, para el 31,5% (2023: 27,9%) parcialmente.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Cuidados de la salud y condiciones laborales el siguiente nivel:

5	Además de lo anterior, releva información respecto al desempeño relacionada a condiciones laborales, salud y seguridad con la participación de los empleados, incluyendo los resultados en la planificación estratégica y los divulga ampliamente.
4	Posee indicadores para monitorear los planes y metas para superar los estándares promedio en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.
3	Desarrolla campañas regulares de concienciación, evidenciando áreas críticas en forma preventiva.
2	Cumple las obligaciones legales y tiene planes y metas para alcanzar niveles de bienestar en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.
1	Se limita al cumplimiento mínimo de las exigencias normativas vigentes.

6.3.3 Compromiso con el Desarrollo Profesional

La institución define un plan anual de capacitación aprobado por el nivel de Directorio. Las capacitaciones se dieron a través de cursos, talleres con el objetivo principal de mantener actualizado al personal en el que hacer de las actividades financieras de la Cooperativa, 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.

El 2024 se cumplió el 98% del plan de capacitación al personal (se realizaron 53 cursos de 54 programados), no se llevó a cabo el curso de Administración de Servidores Windows del área de

Sistemas por tener un costo muy elevado. Se hicieron capacitaciones en políticas, normas y procedimientos de créditos; productos de crédito; App cartera digital módulos de cobranzas; App cartera digital módulos de nuevo prospecto; uso de la plataforma Digiventure; Punto de Reclamo; normas y procedimientos de tesorería; políticas y procedimientos de atención al cliente en cajas; procesos de los servicios brindados; código de conducta; detección de billetes falsos; idioma materno: quechua, guaraní, aymara; atención al cliente, personas adulto mayores, personas con capacidades diferentes, discriminación; lengua de señas; estrategias de ventas; desarrollo de aplicaciones Móvil y Web; SQL server; curso de Linux-bash; bancarización; actualización tributaria; actualización de activos fijos; Excel avanzado-Power bi; actualización de normas laborales; gestión integral de riesgos; UIF; gestión de riesgo de liquidez; planificación estratégica; gestión de riesgo de crédito; gestión de riesgo operativo; gestión de riesgo de mercado; seguridad de información y buenas prácticas; plan de continuidad del negocio; ciberseguridad; primeros auxilios; prevención de incendios, uso de extintores; procedimientos de evaluación ante desastres naturales; procedimientos ante atraco/robo en oficinas; legitimación de ganancias ilícitas; derecho bancario.

Durante el 2024 se capacitó a todo el personal. En promedio a nivel de la Alta Gerencia tuvieron 57 horas de capacitación, a nivel de los Mandos Medios tuvieron en promedio 121 horas de capacitación, y a niveles Operativos tuvieron en promedio 198 horas de capacitación.

Cooperativa San Martín de Porres

Horas promedio de capacitación	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	36	21
Mandos Medios	57	64
Nivel Operativo	98,0	100

Fuente: CSM

Para el 57,7% (2023: 54,0%) 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 33,9% (2023: 31,4%) percibe que esto es parcial y el 8,5% (2023: 14,6%) percibe que no promueve.

El 64,9% (2023: 66,8%) 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 25,4% (2023: 27,4%) esta acción es parcial y para el 9,7% (2023: 5,8%) no promueve.

Para el 48,4% (2023: 49,6%) la Cooperativa los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente. Por otra parte, el 48,4% (2023: 47,8%) considera que se los capacita en propósitos y formas para generar una mayor integración de la entidad con la comunidad y realizar acción social de apoyo a las necesidades de la zona donde está ubicada la Cooperativa.

Respecto a la distribución del gasto de personal, la mayor concentración del gasto está en sueldos y salarios y bonos, que representan el 64,41% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 3,04% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 11,34%.

Cooperativa San Martín de Porres

GASTOS DE PERSONAL	Bs.	%
Remuneraciones a directores y síndicos	967.635	3,04%
Sueldos, salarios y bonos	20.470.736	64,41%
Horas extras	0	0,00%
Asignaciones fallas de caja	755.872	2,38%
Viáticos	156.195	0,49%
Aguinaldo y primas	1.846.235	5,81%
Compensación vacaciones	291.927	0,92%
Asignaciones familiares	476.000	1,50%
Indemnizaciones por antigüedad	2.020.538	6,36%
Incentivos	814.471	2,56%
Desahucio	110.290	0,35%
Personal contratado	0	0,00%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0,00%
Otras retribuciones	0	0,00%
Aportes por cargas sociales	3.605.754	11,34%
Intereses y recargos por cargas sociales	0	0,00%
Refrigerios	161.544	0,51%
Uniformes	0	0,00%
Capacitación	107.094	0,34%
Depreciación y desvalorización de bienes para us	0	0,00%
Otros servicios al personal	0	0,00%

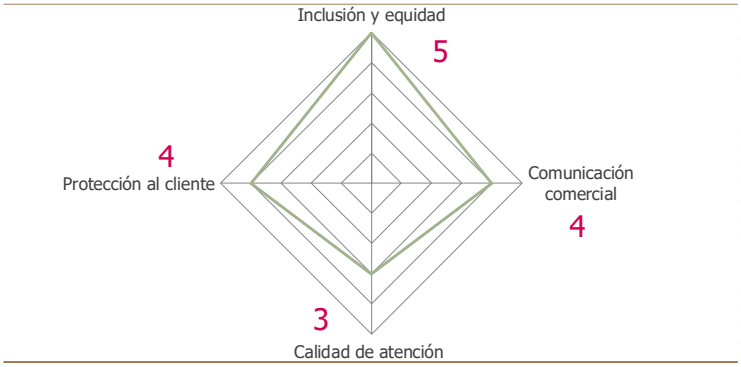
Fuente: ASFI

En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,34%), poco menor que en la gestión 2023 (0,40%). Muchas capacitaciones son virtuales y/o realizadas por el personal de la institución, 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:

5	Adicionalmente a lo anterior, cuenta con un proceso sistemático de detección de necesidades de mejora en la prestación de servicios, consultando tanto a empleados como a clientes, reflejando los resultados en el incremento del valor del servicio para el cliente.
4	Promueve la capacitación continua y productiva, con base en la detección de necesidades en el proceso de evaluación de desempeño, desarrollando metodologías apropiadas a los distintos niveles de la organización que fomentan el trabajo de equipo y la mejora del servicio al cliente.
3	Mantiene actividades de capacitación productiva y fomenta/premia los esfuerzos del personal por la mejora de sus conocimientos calificados en niveles destacables.
2	Promueve actividades de entrenamiento puntuales, con el foco centrado en el desempeño de tareas específicas, exigiendo niveles de aprobación/participación.
1	La capacitación se realiza en cumplimiento a la normativa vigente.

7. Clientes



La Cooperativa promueve la economía solidaria, basada en los principios y filosofía del Cooperativismo. Demuestra su capacidad de servicio en un escenario de incertidumbre para el sistema financiero, debido al impacto de la escasez de dólares, una crisis económica, política y social que atraviesa el país y que dio lugar a la baja confianza de los depositantes en el sistema. Realiza esfuerzos importantes para seguir atendiendo a los segmentos de ingresos medios a bajos, sin descuidar la salud financiera de la entidad, es así que el 2024 implementó la Unidad de Gestión Crediticia que fortaleció significativamente el control y la supervisión de las operaciones financieras de la Cooperativa.

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.

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 2024 se reorienta la estrategia hacia la priorización de operaciones de menor monto y plazo, pero con tasas de interés más altas, esto por la diminución de la demanda agregada, se realizó la automatización de procesos crediticios y de cobranza. La gestión se caracterizó por un enfoque prudente en la colocación de créditos.

Cuenta con 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.

El Plan Estratégico tiene 4 lineamientos, y entre esos lineamientos está Mercado y Clientes, al 2024 se logró un cumplimiento del 99,72%.

El 2024 se continúa dando cumplimiento a la normativa de ASFI sobre la reprogramación y refinanciamiento de los préstamos con cuotas diferidas.

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 2024 se logró sobrepasar la meta de créditos productivos a sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos y respecto a la

meta de créditos a sectores de menores ingresos no se logró cumplir debido principalmente a coyuntura económica, social y política que afecta al aparato productivo.

La Banca Electrónica, tuvo un crecimiento importante en la gestión 2024, se implementaron nuevas funcionalidades en banca electrónica aspecto que demuestra los esfuerzos que realiza la institución para lograr una mayor inclusión.

Productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente:	2024	2023	2022	2021	2020
a.- Nro de aperturas de Créditos en línea	108				
b.- Nro de Transacciones digitales en operaciones de Ahorro	953.736	469.041	182.048	91.567	40.778
c.- Nro de Nro de aperturas de Cajas de Ahorro en línea	448				

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

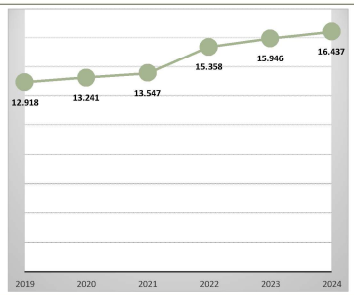
Entre el 2022 y el 2023, el número de asociados con operaciones de crédito se incrementa en 3,1%.

Cooperativa San Martín de Porres

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2024	2023	2022	2021
Total de Asociados/as	107.099	104.986	102.824	99.050
Mujeres Asociadas	51.548	50.513	49.565	47.813
Varones Asociados	55.408	54.326	53.111	51.084
Personas Jurídicas Asociados	143	147	148	153
Altas Asociados/as	11.588	19.469	17.968	46.660
Altas Asociadas Mujeres	5.958	9.372	8.926	22.410
Altas Asociados Varones	5.613	10.075	9.018	24.164
Altas Asociados Personas Juridicas	17	22	24	86
Asociados/as con operaciones de crédito	16.437	15.946	15.358	13.547
Valor de Certificados de Aportación 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 con operaciones de crédito



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

7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

Durante el 2024, 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. Las captaciones del público disminuyen en 2,01% respecto al 2023, debido a la contracción general del sistema financiero cuya tendencia fue de la reversión de las captaciones.

El índice de mora se disminuye respecto al 2023. Se reforzaron estrategias para la recuperación de créditos con mora y la optimización de flujos de efectivo. El 2024 se continua impulsando el uso del servicio de Banca Electrónica, lo cual permite mejorar los servicios institucionales acorde los avances tecnológicos. En cuanto a servicios digitales, utiliza 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.

Colocaciones

De acuerdo, a información proporcionada por la Cooperativa el 2024, el 61,8% de sus operaciones son urbanas y el 38,2% rurales. Por tipo de crédito, el 62,2% de sus operaciones PYME son urbanas y el 37,8% rurales, el 64,5% de las operaciones de microcrédito están en el área urbana y el 35,5% en el área rural. En cuanto a los créditos de consumo, el 39,9% está en el área rural y el 60,1% en el área urbana. Respecto a Vivienda 34,1% está en el área rural y 65,9% en el área urbana. El crédito de vivienda social, el 100% en el área rural.

Entre el 2023 y 2024, el número de prestatarios en el área urbana aumenta en 3,2% y en el área rural aumenta en 2,9%. Por tipo de crédito, los prestatarios PYME en el área urbana aumentan en 33,3% y en el área rural en 112,5%; en microcrédito en el área urbana disminuyen en 5,0% y en el área rural disminuyen en 8,3%; en crédito de consumo en el área urbana aumenta en 9,5% y en al área rural en 10,5%; en crédito de vivienda en el área urbana disminuye en 4,4% y en el área rural en 14,1%.

En cuanto a género se observa que el 2024, de acuerdo, a su estrategia de focalización inclusiva, el 46,0% de los prestatarios son mujeres y el 54,0% hombres. Entre el 2023 y el 2024 el número de

mujeres prestatarias de la Cooperativa aumenta en 4,6%, y el número de prestatarios hombres aumenta en un 1,8%.

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. Entre el 2023 y el 2024, el número de prestatarios hombres en PYME disminuye en 21,4%, y mujeres en 36,4%; en microcrédito los hombres disminuyen en 7,5% y las mujeres en 5,0%; en consumo los hombres aumentan en 7,6% y las mujeres en 13,2%; en crédito de vivienda los hombres disminuyen en 10,5% y las mujeres en 4,8%; en créditos de vivienda de interés social los hombres disminuyen en 100%

CSM Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	45	28	17	29	21	8
Microcrédito	5.881	3.792	2.089	6.269	3.990	2.279
Consumo	10.044	6.038	4.006	9.140	5.516	3.624
Vivienda	466	307	159	506	321	185
Vivienda Social	1	0	1	2	1	1
TOTAL	16.437	10.165	6.272	15.946	9.849	6.097

CSM Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	100,0	62,2	37,8	100,0	72,4	27,6
Microcrédito	100,0	64,5	35,5	100,0	63,6	36,4
Consumo	100,0	60,1	39,9	100,0	60,4	39,6
Vivienda	100,0	65,9	34,1	100,0	63,4	36,6
Vivienda Social	100,0	0,0	100,0	100,0	50,0	50,0
TOTAL	100,0	61,8	38,2	100,0	61,8	38,2

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

CSM Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2024			2023		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	45	13	32	29	7	22
Microcrédito	5.881	3.081	2.800	6.269	3.242	3.027
Consumo	10.044	4.244	5.800	9.140	3.748	5.392
Vivienda	466	219	247	506	230	276
Vivienda Social	1	1	0	2	1	1
TOTAL	16.437	7.558	8.879	15.946	7.228	8.718

CSM Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%	2024			2023		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	100,0	28,9	71,1	100,0	24,1	75,9
Microcrédito	100,0	52,4	47,6	100,0	51,7	48,3
Consumo	100,0	42,3	57,7	100,0	41,0	59,0
Vivienda	100,0	47,0	53,0	100,0	45,5	54,5
Vivienda Social	100,0	100,0	0,0	100,0	50,0	50,0
TOTAL	100,0	46,0	54,0	100,0	45,3	54,7

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

Captaciones

En cuanto a las captaciones, durante el 2024 las operaciones de servicios de captación han aumentado en 1,9% respecto al 2023, reflejando la confianza de los socios en la Cooperativa.

Por género que se observa que el 50,6% de las operaciones de captación las tienen los hombres y 49,4% mujeres. En cajas de ahorro el 49,4% es de hombres y el 50,6% 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 2023 y el 2024, las mujeres ahorristas se incrementan en 2,1% y los hombres en 1,6%.

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 61,4% está en el área urbana y el 38,6% en el área rural, en certificados de aportación el 67,7% está en el área urbana y el 32,3% en el área rural.

Entre el 2023 y el 2024, las personas con ahorros del área urbana se incrementan en 1,8% y las del área rural en 1,9%.

CSM : Número de personas o ahorristas

	2024			2023		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	87.798	44.428	43.370	86.370	43.502	42.868
Depósito a Plazo	2.434	1.523	911	2.397	1.501	896
Certificados de Aportación	106.956	51.548	55.408	104.839	50.513	54.326
Otros						
TOTAL	197.188	97.499	99.689	193.606	95.516	98.090

CSM : Porcentaje de personas o ahorristas

	2024			2023		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	100,0	50,6	49,4	100,0	50,4	49,6
Depósito a Plazo	100,0	62,6	37,4	100,0	62,6	37,4
Certificados de Aportación	100,0	48,2	51,8	100,0	48,2	51,8
Otros						
TOTAL	100,0	49,4	50,6	100,0	49,3	50,7

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

CSM : Número de personas o ahorristas

	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	87.798	51.060	36.738	86.370	50.257	36.113
Depósito a Plazo	2.434	1.494	940	2.397	1.485	912
Certificados de Aportación	106.956	72.396	34.560	104.839	70.960	33.879
Otros						
TOTAL	197.188	124.950	72.238	193.606	122.702	70.904

CSM : Porcentaje de personas o ahorristas

	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	58,2	41,8	100,0	58,2	41,8
Depósito a Plazo	100,0	61,4	38,6	100,0	62,0	38,0
Certificados de Aportación	100,0	67,7	32,3	100,0	67,7	32,3
Otros						
TOTAL	100,0	63,4	36,6	100,0	63,4	36,6

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

Servicios de Pago

Respecto a servicios de pago, el 26,3% de los beneficiarios están en el área rural y el 73,7% en el área urbana. Respecto al pago de giros, el 48,7% de los beneficiarios está en el área rural y el 51,3% en el área urbana. En cuanto al pago de rentas, el 29,5% de los beneficiarios están en el área rural y el 70,5% en el área urbana. El 99,4% de operaciones de pago de salarios están en el área urbana.

Entre el 2023 y 2024, el número de beneficiarios de servicios de pago aumenta en 5,1%. En el área rural aumentaron en 3,5% y en el área urbana en 10,1%. Respecto al número de beneficiarios de giros, disminuyen en 51,5% en el área urbana y en 31,7% y en el área rural. El número de beneficiarios de pagos de rentas (bonos estatales) aumenta en 4,9% en el área urbana y en 13,7% y en el área rural.

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.

CSM : Servicios de Pago

	No. Beneficiarios					
	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	10.631	5.449	5.182	18.824	11.235	7.589
Pagos de Rentas (bonos estatales)	255.114	179.931	75.183	237.660	171.543	66.117
Pago de Salarios	30.216	30.028	188	33.897	33.812	85
Otros	45.131	35.962	9.169	34.053	26.330	7.723
TOTAL	341.092	251.370	89.722	324.434	242.920	81.514

CSM : Porcentaje Servicios de Pago

	No. Beneficiarios					
	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100,0	51,3	48,7	100,0	59,7	40,3
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100,0	70,5	29,5	100,0	72,2	27,8
Pago de Salarios	100,0	99,4	0,6	100,0	99,7	0,3
Otros	100,0	79,7	20,3	100,0	77,3	22,7
TOTAL	100,0	73,7	26,3	100,0	74,9	25,1

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

CSM : Servicios de Pago

	Monto Pagado ($us)					
	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	1.974.367	997.495	976.872	5.801.186	3.579.020	2.222.166
Pagos de Rentas (bonos estatales)	17.260.874	12.333.382	4.927.492	17.061.918	12.592.661	4.469.257
Pago de Salarios	10.097.700	9.589.606	508.094	11.618.275	11.569.809	48.466
Otros	20.445.046	16.332.169	4.112.877	15.249.831	11.871.644	3.378.187
TOTAL	49.777.987	39.252.652	10.525.335	49.731.210	39.613.134	10.118.076

CSM : Porcentaje Servicios de Pago

	Monto Pagado (%)					
	2024			2023		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100,0	50,5	49,5	100,0	61,7	38,3
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100,0	71,5	28,5	100,0	73,8	26,2
Pago de Salarios	100,0	95,0	5,0	100,0	99,6	0,4
Otros	100,0	79,9	20,1	100,0	77,8	22,2
TOTAL	100,0	78,9	21,1	100,0	79,7	20,3

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

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:

5	La entidad realiza importantes esfuerzos para fomentar el uso de servicios financieros a grupos vulnerables (área rural, grupos de bajos ingresos, mujeres, etc.), monitoreando el cumplimiento de las metas establecidas en su Plan Estratégico.
4	La entidad realiza importantes esfuerzos para dar acceso a grupos vulnerables (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.).
3	La entidad realiza esfuerzos para llegar a grupos vulnerable (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.)

2	La entidad procura tener prácticas de inclusión y equidad con clientes.
1	Nunca han tratado este asunto antes.

7.2 Política de comunicación comercial

Las normas de relaciones y de trato con los socios y clientes están establecidas en el Código de Ética. En cumplimiento a normativas de ASFI, CSM brinda 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. 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. En la página web se publican promociones, oferta de productos y servicios y se mantiene actualizada todo el año.

De forma particular cuando el socio solicita créditos es atendido en forma personalizada por el personal de créditos y/o operaciones.

Asimismo, los funcionarios autorizados brindan toda la información precisa y actualizada de las cuentas y estado de las condiciones del crédito y emiten reporte que el socio necesita para el control de sus operaciones en la cooperativa.

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.

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.).

El 69,7% (2023: 77,7%) de los socios/clientes encuestados considera que conoce las principales características o condiciones de los productos que ofrece la Cooperativa.

El 46,7% (2023: 51,1%) de los socios/clientes encuestados conoce cuál es la Misión y Visión de la Cooperativa, el 32,4% (2023: 25,3%) no conoce y el 20,9% (2023: 23,6%) 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.

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.

Con el Programa de Educación Financiera se llegó a 7.500 beneficiarios, se cumplió al 100% con lo programado. Se capacitó en tipos de crédito, cliente CPOP, refinanciamiento y reprogramación de créditos, cobro de intereses del periodo de gracia, DPF, tarjetas de débito, formas de ahorro, atención en caja, atención en plataforma, certificados de aportación, COSMARTNET (banca digital), pagos y cobros con QR, medidas de seguridad, giros y transferencias, pago de sueldos, pago de renta Dignidad, pago a jubilados, pago de impuestos, punto de reclamo, derechos y obligaciones del consumidor financiero, código de conducta, atención al cliente, entre otras.

De acuerdo, a la encuesta realizada a los socios y clientes el 79,1% (2023: 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:

5	Crea una cultura de responsabilidad y transparencia mediante la comunicación con su área de influencia comercial, promoviendo la mejora continua de sus servicios.
4	Su comunicación posibilita la creación de valores positivos en las relaciones con el consumidor financiero. Sus procesos de resolución incluyen la búsqueda de las causas de los problemas y sirven para perfeccionar la calidad de los productos y servicios.
3	Adicional a lo anterior, tiene una política formal de comunicación alineada con sus valores y principios de defensa del consumidor financiero. Facilita información al cliente, registra y comunica internamente sus manifestaciones, resolviendo oportunamente las demandas y les orienta sobre procedimientos adoptados.
2	Actúa de acuerdo a la legislación de defensa del consumidor financiero. Focaliza sus estrategias de comunicación en los objetivos relacionados a volumen de ventas y resultados financieros. Posee un servicio de atención básica receptivo con el foco centrado en la información y en la solución de demandas individuales.
1	Se restringe al cumplimiento de los requerimientos mínimos de las disposiciones legales.

7.3 Calidad de atención

La Cooperativa cuenta con infraestructura adecuada, el personal está capacitado para brindar atención con calidad y calidez y de esa forma ofrecer 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. Se ha capacitado al personal para que atienda a clientes con lenguaje de señas, atención a los clientes adultos mayores y discapacitados.

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 82,8% (2023: 80,0%) de los socios/clientes los ambientes físicos de atención (salas, cajas, aire, sillas, luces, pantallas, etc.) son de su agrado o comodidad.

El número de canales para recibir la retroalimentación de los clientes es adecuado, en todas las oficinas, de acuerdo a norma, 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 2024, se recibieron 121 (2023: 64) reclamos, 57 más que la gestión anterior. Los 121 reclamos fueron resueltos en primera instancia, y 21 en segunda instancia. Durante el 2024, no se presentaron quejas por discriminación.

El 76,8% (2023: 78,9%) de los socios/clientes encuestados sabe cómo realizar una queja o reclamo en la Cooperativa.

El 90,9% (2023: 96,2%) de los socios/clientes encuestados considera que el personal de la Cooperativa está disponible para responder consultas o reclamos.

Durante el 2024 no realizaron estudios de satisfacción de clientes. Cuenta con el sondeo de opinión a socios y clientes realizado por la Calificadora. Y participa en la Encuesta de Satisfacción anual de la ASFI.

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

5	Promueve la mejora continua en la atención al cliente apoyado en un sistema de indicadores que permiten calificar el proceso y sus resultados.
4	Posee procesos que incluyen la búsqueda de las causas de los problemas y la utilización de esa información para perfeccionar la calidad de los productos y servicios
3	Proporciona al cliente, fácil acceso al servicio de su interés, registra y comunica internamente sus requerimientos, resolviendo oportunamente los reclamos y las demandas, brindando orientación sobre los procedimientos.
2	Posee un servicio de atención básica receptivo, centrado en la información y en la solución de reclamos o quejas individuales
1	El servicio de atención es deficiente y genera continuos reprocesos, el número de quejas por fallas en la atención es creciente.

7.4 Protección al cliente

La Cooperativa cuenta con procesos claramente definidos en el Manual de Créditos. La capacidad de pago es el principio fundamental en la evaluación de una operación crediticia.

Los principales procesos (colocación, cobranza, atención de reclamos, diferimiento/reprogramación, etc.) están debidamente actualizados en sus Manuales y Políticas. En cada operación se analiza el grado de endeudamiento de los deudores y capacidad de pago antes del desembolso de una operación de crédito.

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 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. El 2024, se implementó la Unidad de Gestión Crediticia que fortaleció significativamente el control y la supervisión de las operaciones financieras de la Cooperativa.

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

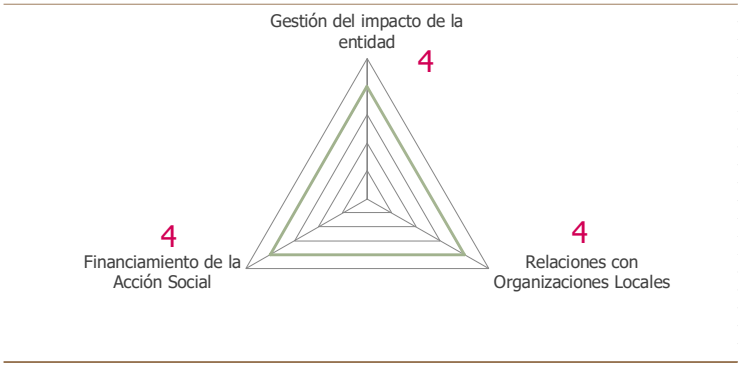
En cuanto a transparencia, la Cooperativa transmite información en forma clara, suficiente, oportuna, de manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informados, tiene como premisa brindar información adecuada, oportuna, veraz, clara, comprensible y completa. Además de informar sobre las condiciones financieras de los productos a sus clientes.

El 2024 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:

5	Además de lo anterior, promueve la mejora continua de la Protección al Cliente y cuenta con un Defensor para atención de los casos en función de los derechos del Consumidor Financiero.
4	Cuenta con Políticas y Procedimientos que incluyen buenas prácticas de Protección al Cliente, más allá de lo establecido por la Normativa vigente.
3	Cuenta con procedimientos y acciones para incorporar buenas prácticas de Protección al Cliente.
2	Cumple mínimamente con la normativa respecto a las buenas prácticas de Protección al Cliente.
1	No considera el enfoque de protección al cliente dentro de su normativa o declaración de valores.

8. Comunidad



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 cuenta seis décadas de compromiso institucional con el desarrollo sostenible y la inclusión financiera de la comunidad expandiendo gradualmente su alcance a zonas urbanas y especialmente periurbanas y rurales en cinco departamentos del país. Esta trayectoria refleja la implementación de un modelo cooperativo que favorece la gobernanza participativa, la equidad social y el fortalecimiento del capital social en contextos de vulnerabilidad económica.

El modelo de gobernanza horizontal que pretende el enfoque cooperativo representa una solución organizativa adecuada para los sectores populares dado el tipo de relación de alta confianza que crea con los socios de las respectivas zonas donde desarrolla sus operaciones.

A pesar de un entorno operativo desafiante, la organización ha demostrado resiliencia institucional al mantener su base de depositantes y registrar un crecimiento leve pero sostenido en prestatarios y ahorristas. Asimismo, ha impulsado procesos de avanzada en el propósito de transformación digital con inclusión financiera, destacando su presencia activa en redes sociales como Facebook, con el proyecto educativo “Simplificando el lenguaje financiero con TikTok”, contribuyendo así a la alfabetización financiera en segmentos tradicionalmente excluidos, de esta forma mantiene una línea de comunicación Responsable y de Educación Financiera con la comunidad en sus áreas de influencia.

En su estrategia de diálogo con grupos de interés, CSM promueve espacios sistemáticos de consulta con su personal operativo a nivel de cada agencia mediante las plataformas digitales, integrando la retroalimentación sobre necesidades locales y dinámicas competitivas como insumo clave para la formulación de respuestas pertinentes y adaptativas.

En coherencia con los compromisos de bioseguridad y bienestar del capital humano, se mantienen protocolos de higiene y bioseguridad para el personal en contacto con socios y clientes.

En el plano de articulación institucional, la cooperativa consolida relaciones estratégicas de cooperación interinstitucional y alianzas multiactor con entidades internacionales como ACI Américas, WOCCU, COLAC, ICA y DGRV. También participa en iniciativas de desarrollo sostenible impulsadas por el Grupo AFD y su brazo financiero PROPARCO, orientadas a la promoción del crecimiento económico, la equidad social y la sostenibilidad ambiental.

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

5	Además de poseer una política formal de relación con organismos de su sector y la comunidad en general, mantiene comités o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar y participar de sus actividades y monitorear sus impactos.
4	Posee una política formal de relacionamiento, sistematiza las demandas de la comunidad, coordina acciones conjuntas o agremiadas para fortalecer el posicionamiento propio y de la comunidad frente a los desafíos del entorno cuidando por un adecuado impacto.
3	Tiene relación y contactos con organismos de su sector está informada de las actividades en su comunidad. Cuenta con un proceso estructurado para registrar reclamos y promueve actividades que cubran demandas también de orden social y/o ambiental.
2	Toma medidas reparadoras en respuesta a reclamos y requerimientos de la comunidad.
1	Tratan el tema en forma reactiva según reclamos y requerimientos de la comunidad.

8.2 Relaciones con organizaciones locales

Con el sector financiero, CSM sostiene vínculos operativos con entidades bancarias de relevancia nacional, lo que fortalece su posicionamiento institucional como una organización confiable y solvente dentro del ecosistema financiero.

Como parte de su política de sostenibilidad relacional, la cooperativa implementa una estrategia de fidelización basada en alianzas intersectoriales, estableciendo convenios con proveedores de servicios de salud (como odontología, ópticas y laboratorios), alimentación, formación profesional y otros rubros. Estas alianzas permiten ofrecer beneficios diferenciados a sus socios, mediante tarifas preferenciales y descuentos especiales, promoviendo así su bienestar integral y fortaleciendo el sentido de pertenencia al modelo cooperativo

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:

5	Participa en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos, actúa en asociación con organizaciones locales buscando influenciar políticas públicas, estableciendo alianzas y participando de diversas redes para maximizar su contribución con el desarrollo local.
4	Coordina con organizaciones de su sector y/o locales, para lograr mejoras en conjunto, manteniendo actualizados los temas o factores comunes que favorecen la integración.
3	Apoya a varias organizaciones con donaciones, financiamiento y divulgando experiencias exitosas
2	Conoce superficialmente sus actividades y responde puntualmente a eventuales pedidos de apoyo.
1	Se relaciona con organizaciones de su comunidad sólo a requerimiento.

8.3 Financiamiento de la Acción Social

Conforme a la Ley N°356 de cooperativas y su Estatuto, CSM destina 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 se han realizado asignaciones de fondos brindando apoyo Social Solidario y Comunitario, bajo el marco del Plan Anual Operativo, el Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad con acciones dirigidas a grupos en situación de vulnerabilidad, promoviendo el valor de la solidaridad:

- Donación de electrodomésticos a la Parroquia San Martín de Porres.
- Entrega de productos de higiene, juguetes y otros insumos al Hogar Teresa de los Andes – Fundación Don Bosco.
- Apoyo económico para gastos médicos a personas naturales: Oliver Ramiro López, Teófilo Padilla (Monteagudo), Óscar Fernández y Franklin Flores (dignidad humana).
- Provisión de víveres a la Asociación de Capacitados y a la Asociación del Adulto Mayor.
- Donación de poleras al Batallón de Seguridad Física.

Estas acciones refuerzan el compromiso institucional con el bienestar comunitario, la inclusión social y la promoción de valores cooperativos

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:

5	Además de lo anterior, involucra a las organizaciones o liderazgos locales en el diseño y en la implementación de los proyectos sociales y ambientales, contribuye financieramente e intercede ante otros organismos, públicos o privados en favor de la comunidad.
4	Además de apoyo material, posee una política por la cual dispone de sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales, aportando horas laborales y/o equipos para fortalecer los proyectos sociales (propios o realizados por terceros).
3	Coordina con organizaciones de su sector para efectuar donaciones, desarrollar actividades conjuntas en beneficio del sector y de las partes interesadas de la comunidad.
2	Hace donaciones de productos y/o recursos financieros, cede instalaciones y/o moviliza el trabajo voluntario de sus empleados para propósitos sociales o ambientales de la comunidad.
1	Coordinan mínimamente con otras organizaciones y sólo a requerimiento.

9. Medio Ambiente

9.1 Compromiso con aspectos del medio ambiente

En el marco de su Política Medioambiental, la entidad orienta sus acciones hacia la sostenibilidad, priorizando la mitigación de impactos ecológicos asociados a sus procesos, instalaciones y servicios**.** Para ello, adopta los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, promoviendo un enfoque preventivo, la gestión ambiental responsable y la adopción de tecnologías ecoeficientes (tecnología limpia).

Dado el carácter no industrial de sus operaciones, los residuos generados son mínimos, concentrándose principalmente en papel y equipos electrónicos en desuso. No obstante, se reconoce como desafío pendiente la evaluación de impactos ambientales indirectos derivados de las actividades económicas financiadas por sus prestatarios.

Ambiente Interno

Desde una perspectiva de sostenibilidad interna, la entidad implementa medidas integrales de seguridad física y electrónica en sus espacios de atención y oficinas administrativas, complementadas con servicios de vigilancia policial y privada, garantizando condiciones seguras tanto para su personal como para sus grupos de interés**.**

En el ámbito de la gestión ambiental y de salud ocupacional, la cooperativa cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional y destina presupuesto específico para iniciativas ambientales.

Durante 2024, estas acciones contaron con una asignación de Bs 9.500 (periodo anterior Bs 9.000), lo que refleja una continuidad del compromiso institucional con mejoras ambientales.

Asimismo, se promueve la aplicación de la estrategia de las 3R: reciclaje, reutilización y reducción, focalizada especialmente en la gestión responsable del papel, insumo de mayor consumo en sus operaciones.

Los indicadores cuantitativos de control muestran los resultados siguientes:

Cooperativa San Martín de Porres

Indicadores Cuantitativos	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	3.262,34	3.863,67	3.439,89	2.337,79	3.244,24	4.134,70
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	10,92	12,18	12,66	23,53	28,82	13,88
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal	74,19	70,10	79,85	68,00	71,06	67,11
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	4,56	6,72	8,00	6,19	6,38	5,09

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

Variación	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	-15,56	12,32	47,14	-27,94	-21,54	-9,47
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	-10,34	-3,79	-46,20	-18,36	107,63	-51,82
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal	5,83	-12,21	17,43	-4,31	5,88	-17,48
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	-32,14	-16,00	29,24	-2,98	25,31	21,64

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

En un periodo de cinco años se observa una tendencia al menor consumo de este tipo de recursos, el último año se dan economías en energía eléctrica, agua y papel y ha ascendido levemente el consumo de combustibles.
De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a la minimización de Entradas y Salidas de Insumos (en cuanto corresponde a una EIF) el siguiente nivel:

5	Está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarquen todo su sistema de servicios y productos (en cuanto corresponda a una EIF)
4	Además de lo anterior, adopta un proceso para medir y monitorear periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, realizando inversiones de mejora tecnológica en sus ambientes y operaciones.
3	Define políticas de orden ambiental, mide y compara los resultados del consumo de recursos, mejora su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma entidad o por terceros).
2	Busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas/materiales e implantar procesos de destino adecuado de residuos, sin alterar su estándar tecnológico actual.
1	No han tratado técnicamente medidas de reducción de energía, agua, productos tóxicos o materias primas/materiales en relación con la mejora del ambiente.

Ambiente Externo

En la gestión, la entidad ha participado mediante el apoyo Institucional a los Servicios Públicos, con la donación de combustible y refrigerios a la Alcaldía de Roboré en apoyo a los bomberos voluntarios (que afrontaron los incendios) contribuyendo así al bienestar colectivo y a la resiliencia comunitaria.

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 específico para invertir en aspectos de conservación del medio ambiente externo.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a su compromiso con aspectos del medio ambiente el siguiente nivel:

5	Adicionalmente a lo anterior, desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionándolos con la sustentabilidad ambiental.
4	Trata la cuestión ambiental como un tema transversal en la organización y la incluye en la planificación estratégica bajo criterios sistematizados y de gestión del medio ambiente.
3	Con base en las normas, prioriza políticas preventivas y posee un área o comité responsable del medio ambiente para el tratamiento de estos temas.
2	Cumple con los parámetros y requisitos generales exigidos por la legislación nacional, desarrolla acciones básicas de mejora ambiental.
1	No han tratado técnicamente la realización de acciones para mantenimiento o mejora del medio ambiente.

9.2 Educación y Concientización Ambiental

La entidad promueve la eficiencia operativa y la sostenibilidad mediante el uso sistemático de telecomunicaciones y plataformas virtuales, optimizando recursos de tiempo y energía tanto para la organización como para sus usuarios financieros.

En materia laboral, cumple con la normativa vigente del Ministerio de Trabajo respecto a condiciones laborales seguras, contando con un comité de seguridad e higiene que recibe capacitación periódica. Si bien aún no se han desarrollado acciones formativas específicas en conservación ambiental o biodiversidad, la

institución reconoce esta área como una oportunidad de mejora futura.

En cuanto a su gestión comunicacional, fomenta activamente la transparencia y la educación financiera, social y ambiental mediante la difusión continua de contenidos a través de diversos canales como radio, sitio web, redes sociales y boletines institucionales.

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

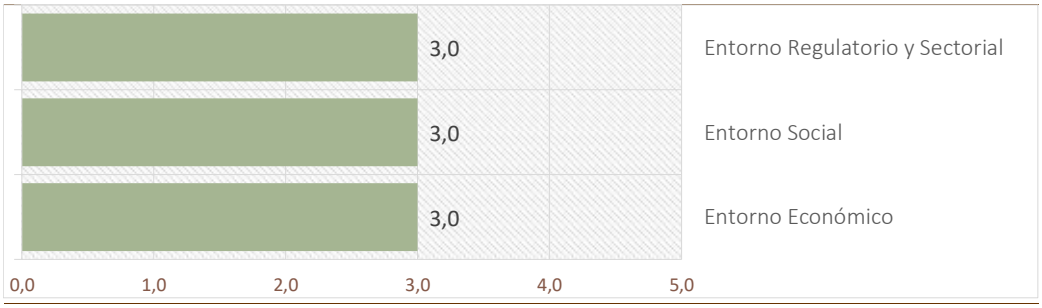
5	Adicionalmente a lo anterior, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.
4	Cuenta con políticas y procedimientos de protección ambiental que orientan a la formación y educación para la reducción de energía, agua u otros, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados, a los proveedores, clientes y a la comunidad del entorno inmediato.
3	Cuenta con políticas medioambientales orientándose en las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) para evitar mayores desechos. Desarrolla recomendaciones y actividades de difusión de información enfocadas en el público interno, para el consumo consciente de recursos (p.e. de insumos madereros/forestales, plásticos, etc.).
2	Desarrolla acciones informativas sobre la temática ambiental, puntualmente o como resultado de la presión externa (como exigencias del gobierno –laborales/ambientales, crisis de suministro, etc.).
1	No realiza ningún tipo de actividad programada o no, orientada a la conservación del medio ambiente.

Informe de Calificación Social

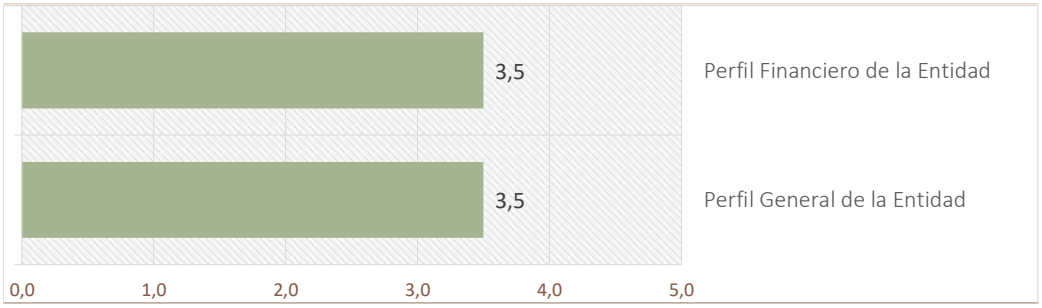
A Diciembre 2024

ANEXO 1 -CALIFICACIONES

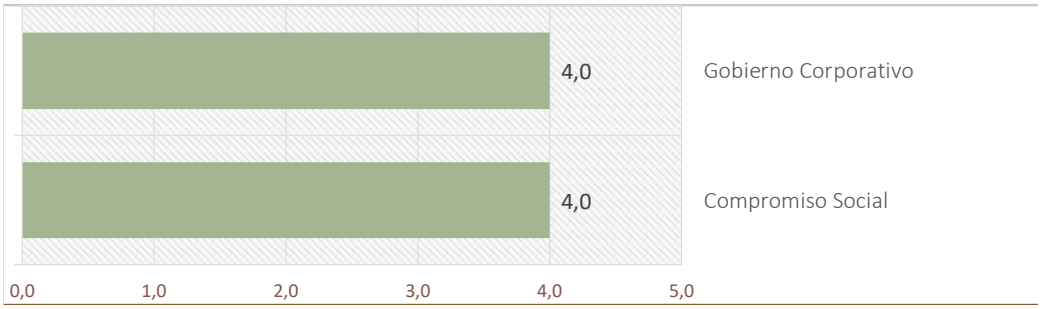
Entorno PETSA (Político, Económico, Tecnológico, Social y Ambiental):



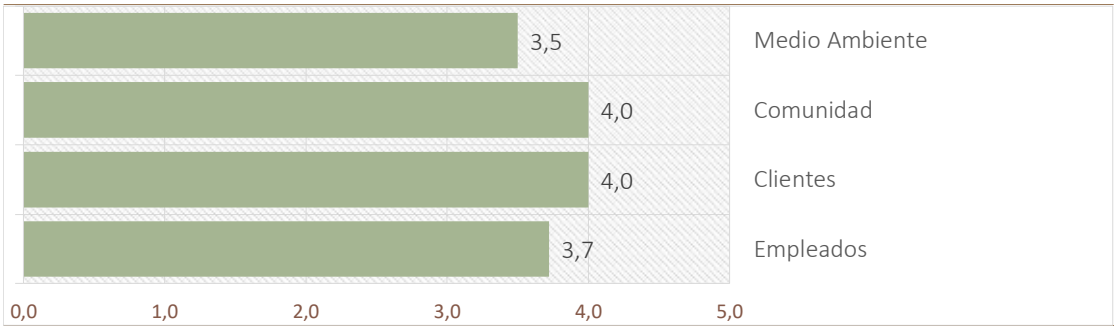
Equilibrio financiero:



Gestión social:



Responsabilidad social empresarial:



ANALISTAS
Carla A. Aguirre Marinovic

C. González Nº 120, Calacoto
La Paz - Bolivia

Cel. (591) 775 91 393
(591) 705 25 998
carlaaguirrem@gmail.com

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 2024

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 participaron de capacitaciones en relación con temas de Seguridad de la Información, Gestión de Riegos Integral y Operativo, de Auditoría Interna, de la UIF (LGI, FT Y FPADM), Finanzas y Sistemas. También toman conocimiento de la normativa a detalle en ocasión de las presentaciones de la Alta Gerencia de respuestas a observaciones recibidas de la Autoridad de Supervisión a efectos de aprobación con el debido entendimiento. Los Consejeros hacen seguimiento a los temas de RSE mediante los informes trimestrales que da cuenta del avance de actividades realizadas.		
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	5,5 veces (550 %)		
	2.B. Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	-0,2 (22%) La remuneración total anual para el individuo mejor pagado el 2024 disminuye en 3,72% respecto al 2023. La remuneración promedio anual total de todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) del 2024 aumenta en 16,34% respecto al 2023.		
	3.B. Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	1,00 (100%) (el salario mínimo de la Cooperativa es bs 2.500, levemente mayor que el salario mínimo nacional que es bs 2.500)		
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 2024 se adquirieron bienes y servicios nacionales por valor de Bs3,24 millones monto menor respecto al 2023. Se contrataron servicios de consultoría internacional por Bs19.312.-
Trabajo digno y no discriminación	1.T. Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento Grupo etario 18 a 30 años 31 a 60 años	Número de empleados: 312 GRUPO ETARIO 18 a 30: 62 31 a 60: 240 60 a más: 10		

	Género H= Hombres M=Mujeres Departamento	**GENERO** Hombres: 162 Mujeres: 150 **DEPARTAMENTO** Santa Cruz: 258 Cochabamba: 12 Tarija: 21 Chuquisaca: 7 La Paz: 14 **PERSONAL PERTENECIENTE A ALGUNA RAZA O ETNIA ASOCIADA** Hombres: 0 Mujeres: 0
	2.T. Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Contratados: 77 (24,7%) **GRUPO ETARIO** 18 a 30: 30 (39,0%) Hombres: 15 (50%), Mujeres: 15 (50%) 31 a 60: 47 (61,0%) Hombres: 30 (63,8%), Mujeres: 17 (36,2%) 60 a más: 0 (0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 0 (0%) **GENERO** Hombres: 45; (58,4,6%) Mujeres: 32; (41,6%) **DEPARTAMENTO** Santa Cruz: 59 (76,6%) Tarija: 6 (7,8%) La Paz: 8 (10,4%) Cochabamba: 2 (2,6%) Chuquisaca: 2 (2,6%)
	3.T. Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Rotados: 63 (20,2%) **GRUPO ETARIO** 18 a 30: 15 (23,8%) Hombres: 6 (40%), Mujeres: 9 (60%) 31 a 60: 46 (73,0%) Hombres: 28 (60,9%), Mujeres: 18 (39,1,7%) 60 a más: 2 (3,2%) Hombres: 2 (100%), Mujeres: 0 (0%) **GENERO** Hombres: 36; (57,1%) Mujeres: 27; (42,9%) **DEPARTAMENTO** Santa Cruz: 47 (74,6%) Tarija: 6 (9,5%) La Paz: 7 (11,1%) Chuquisaca: 1 (1,6%) Cochabamba: 2 (3,2%)
	4.T. Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	0,6% 2 trabajadores

Capacitación	1.C. Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Alta Gerencia: 57 horas Hombres: 21 horas, Mujeres: 36 horas Mandos Medios: 121 horas Hombres: 64 horas, Mujeres: 57 horas Niveles Operativos: 198 horas Hombres: 100 horas, Mujeres: 98 horas
	2.C. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	El 2024 se cumplió el 98% del plan de capacitación al personal (se realizaron 53 cursos de 54 programados), no se llevó a cabo el curso de Administración de Servidores Windows del área de Sistemas por tener un costo muy elevado. Se hicieron capacitaciones en políticas, normas y procedimientos de créditos; productos de crédito; App cartera digital módulos de cobranzas; App cartera digital módulos de nuevo prospecto; uso de la plataforma Digiventure; Punto de Reclamo; normas y procedimientos de tesorería; políticas y procedimientos de atención al cliente en cajas; procesos de los servicios brindados; código de conducta; detección de billetes falsos; idioma materno: quechua, guaraní, aymara; atención al cliente, personas adulto mayores, personas con capacidades diferentes, discriminación; lengua de señas; estrategias de ventas; desarrollo de aplicaciones Móvil y Web; SQL server; curso de Linux-bash; bancarización; actualización tributaria; actualización de activos fijos; Excel avanzado-Power bi; actualización de normas laborales; gestión integral de riesgos; UIF; gestión de riesgo de liquidez; planificación estratégica; gestión de riesgo de crédito; gestión de riesgo operativo; gestión de riesgo de mercado; seguridad de información y buenas prácticas; plan de continuidad del negocio; ciberseguridad; primeros auxilios; prevención de incendios, uso de extintores; procedimientos de evaluación ante desastres naturales; procedimientos ante atraco/robo en oficinas; legitimación de ganancias ilícitas; derecho bancario. Durante el 2024 se capacitó a todo el personal. 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	(293 empleados recibieron evaluación de desempeño) 93,9%
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: 11** Hombres: 6; Mujeres: 5 Rango de Edad: 31 a 60: 8 60 a más: 3 Pertenencia a minorías: 0 **Mandos Medios: 31** Hombres: 18; Mujeres: 13

		Rango de Edad: 18 a 30: 0 31 a 60: 28 60 a más: 2 Pertenencia a minorías: 0 **Niveles Operativos: 270** Hombres: 138; Mujeres: 132 Rango de Edad: 18 a 30: 62 31 a 60: 204 60 a más: 5 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: 1,04 Mandos Medios: 1,11 Niveles Operativos: 0,26
Derechos Humanos y compromiso social	1.H. Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	La Cooperativa en aplicación de los valores y principios cooperativistas destina el 5% de sus utilidades al Fondo de Previsión Social y Apoyo al Bienestar Social, Igualmente crea una reserva anual del 5% para educación cooperativa; para el uso cuenta con un reglamento específico. 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 y al Cuerpo de Bomberos de Roboré, entre los relevantes.
	2.H. Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al Negocio	El personal recibió formación en temáticas vinculadas a políticas de mercadeo y procedimientos crediticios, relacionados con atención al cliente (adulto mayor, lenguaje de señas, Idiomas quechua, guaraní, aymara), marketing digital y redes sociales; necesarios para mejorar los servicios financieros en términos de calidad y enfocada en el trato respetuoso y libre de discriminación. La cooperativa continúa con la práctica de establecer convenios que otorgan beneficios a sus asociados, mediante precios preferenciales y descuentos en productos y servicios ofrecidos por centros de salud (odontología, ópticas, laboratorios, entre otros), alimentación, instituciones educativas y otros comercios.
	3.H. Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Aún no se cuentan con programas y metodologías de evaluación de impacto del desarrollo de comunidades locales.
Enfoque Social	1.E. Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Conforme a norma en la gestión 2024 se ha revisado la política sobre medioambiente sin ajustes de relevancia. El nivel de consumo, excepto de gasolina/diésel, energía eléctrica, agua y papelería por persona en la gestión 2024 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.

	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	Con el Programa de Educación Financiera se llegó a 7.500 beneficiarios, se cumplió al 100% con lo programado. Se capacitó en tipos de crédito, cliente CPOP, refinanciamiento y reprogramación de créditos, cobro de intereses del periodo de gracia, DPF, tarjetas de débito, formas de ahorro, atención en caja, atención en plataforma, certificados de aportación, COSMARTNET (banca digital), pagos y cobros con QR, medidas de seguridad, giros y transferencias, pago de sueldos, pago de renta Dignidad, pago a jubilados, pago de impuestos, punto de reclamo, derechos y obligaciones del consumidor financiero, código de conducta, atención al cliente, entre otras.
Satisfacción del Cliente	1.S. Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Durante las campañas de Mercadeo, se brinda información de todos los beneficios que tiene la cooperativa, tales como descuentos en tiendas comerciales, Cines, Laboratorios, Consultas médicas, además de las tasas de interés en DPF y Cajas de Ahorro.
	2.S. Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Durante el 2024 realizaron un sondeo de satisfacción de clientes. Asimismo, 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: 121 Porcentaje de reclamos resueltos: 100%. En primera instancia: 121 En segunda instancia: 21 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	Se promueve, mediante mensajes en la intranet y carteles internos, el uso eficiente y responsable de recursos como el agua, la energía eléctrica, y la seguridad, junto con el fomento de hábitos de consumo consciente. • Se implementa el hábito de apagar los equipos y dispositivos eléctricos al abandonar las oficinas, especialmente por parte de la última persona en retirarse. • El área administrativa realiza un monitoreo regular del consumo de agua, energía, gas y combustibles, notificando oportunamente cuando se detectan excesos. • Se difunden constantemente recomendaciones de bioseguridad tanto para el personal como para los visitantes. Además, se efectúan inspecciones y mantenimientos preventivos en los sistemas de abastecimiento de agua potable y energía eléctrica, con el objetivo de asegurar su buen funcionamiento.
	2.A. Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	• Los servicios ofrecidos por la entidad generan bajos niveles de residuos contaminantes, tendencia que se ha

		intensificado gracias a la incorporación de tecnologías digitales que reducen significativamente el uso de papel. • Al personal se le recuerda continuamente la importancia de aplicar la regla de las 3R (reducir, reutilizar, reciclar) en el uso de los recursos que tienen a su disposición.
	3.A. Desglose de los gastos e inversiones ambientales	La gestión 2024 se destinaron Bs9.500 para mejoras de carácter ambiental (monto mayor en Bs500 al 2023).
	4.A. Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	CSM está alineándose con las exigencias de parte de sus usuarios financieros mediante la implementación de servicios de banca móvil y electrónica. Durante la gestión 2024, se registró un incremento en las operaciones de pago y cobro a través de la aplicación Cosmart Móvil (mediante tecnología QR), optimizando la eficiencia operativa. Esta modalidad contribuye a la sostenibilidad ambiental al reducir la necesidad de desplazamiento físico de los usuarios, disminuyendo así el consumo de energía y recursos asociados.
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: Bs6.766.- (incrementaron respecto a la gestión anterior Bs1.993.-) Número de sanciones pecuniarias pagadas: 4 Número de sanciones no monetarias: 0 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 2024, según el sector de su actividad, se orientan al menos con 5 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible, como se muestra a continuación:

	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 presta servicios financieros enfocados en segmentos poblacionales de ingresos medios y bajos, incluyendo áreas rurales y de baja densidad demográfica. Bajo un enfoque inclusivo y sin criterios discriminatorios, dirige sus esfuerzos a la atención de personas con menores ingresos. En línea con los principios de libre adhesión y participación democrática, la Cooperativa facilita la incorporación de nuevos socios mediante aportes mínimos, brindando a estos la posibilidad de intervenir en asambleas y, eventualmente, asumir responsabilidades en cargos directivos.

	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 ejecutado su programa de educación financiera orientado a clientes, socios y la población en general, promoviendo el fortalecimiento de capacidades económicas. Este proceso ha contribuido al bienestar de los usuarios mediante la apropiación gradual de herramientas digitales, reflejada en un incremento significativo —superior al doble— de las transacciones virtuales durante la última gestión. Paralelamente, se garantiza la formación continua del personal a través de capacitaciones anuales, asegurando niveles sostenidos de atención eficiente, accesible y humana.

	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 5 M y 6H, a nivel total del personal se tiene 132 M y 138 H, en mandos medios 18 H y 13 M. En cuanto a la cartera de créditos se ha mejorado con 7.558 M y 8,879 H. Asimismo, por el lado de las captaciones que presenta 97.499 ahorristas mujeres y 99.689 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. CSM se caracteriza por el pleno cumplimiento del marco normativo laboral vigente, asegurando condiciones de trabajo dignas y equitativas. La institución promueve la participación del personal en los procesos de desarrollo institucional, garantizando su involucramiento en el progreso organizacional. Asimismo, se fortalecen aspectos clave como el clima laboral positivo, la formación continua del talento humano y la estabilidad en la relación laboral, en coherencia con los principios del trabajo decente.
	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. La estrategia de inclusión digital impulsada por CSM favorece el desarrollo de comunidades sostenibles al optimizar los recursos de sus clientes mediante transacciones virtuales, reduciendo tanto el tiempo como los costos asociados al transporte. Esta modalidad también contribuye a la disminución de la huella de carbono y al uso responsable de materiales, como la papelería. Paralelamente, la conservación y adecuación de sus infraestructuras físicas, incluidas aquellas en zonas rurales, promueven espacios seguros y accesibles que fortalecen la integración local.