

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” RL. (CSM) con casi seis décadas de servicio, desde siempre estuvo orientada con la filosofía y principios sociales del cooperativismo, los cuales son coincidentes con los principios de función social establecidos por norma de la Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI). Las normativas en materia de función social y RSE emitidas por dicha autoridad, fortalecen su rol en la intermediación financiera e impulsan un impacto positivo en los ámbitos económico, social y ambiental.

Somos una asociación económica y social de responsabilidad limitada, nuestros productos de crédito y ahorro están adaptados a nuestro segmento de mercado atendido. Captamos depósitos del público y brindamos servicios de pago y/o cobranza en un marco de responsabilidad integral de la entidad con los socios y consumidores financieros, además de contar con servicios de banca por internet.

CSM se posiciona como una entidad especializada en el ámbito de las microfinanzas, cuya creación responde a un firme propósito solidario de brindar apoyo financiero y equitativo a sus asociados y sus familias. Nuestro enfoque social está dirigido a fomentar el crecimiento de actividades productivas y comerciales en cinco departamentos del país, promoviendo así la inclusión y dinamización económica de las comunidades. Somos una cooperativa de ámbito nacional, tenemos presencia en los departamentos de Santa Cruz, Tarija, Chuquisaca, Cochabamba y La Paz. 6 sucursales en Camiri, Yacuiba, Monteagudo, San Ignacio de Velasco, Cochabamba y La Paz (2 rurales y 4 urbanas). Asimismo, contamos 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, contamos también con una red de 19 cajeros automáticos propios.

En línea con nuestro objetivo de promover la inclusión financiera promovemos el cumplimiento de nuestros objetivos de función social. Nuestro slogan al igual que para la gestión 2023 sigue siendo “Año de la protección de la estabilidad y sostenibilidad de COSMART”. Nuestro objetivo es poder seguir brindando productos y servicios con calidad y calidez a nuestros socios y público en general.

En 2024 enfocamos nuestros esfuerzos en consolidar la estabilidad y sostenibilidad de la entidad. Al mismo tiempo, continuamos impulsando mejoras en los servicios digitales, facilitando las transacciones de nuestros socios y consumidores financieros. Estas acciones son clave para avanzar en la inclusión financiera y ampliar el acceso a productos y servicios para los sectores de ingresos bajos y medios.

Brindamos servicios financieros con un enfoque social, orientados a promover la equidad y el desarrollo. Entre ellos se destacan:

- Créditos al sector productivo.
- Créditos dirigidos a personas con ingresos de hasta dos salarios mínimos nacionales.
- Créditos en zonas con baja densidad poblacional y menor desarrollo económico, especialmente en áreas rurales.
- Créditos para personas adultas mayores y/o con discapacidad.
- Productos de ahorro accesibles en zonas rurales.

Asimismo, aseguramos el acceso a nuestros productos y servicios financieros a través de una infraestructura adecuada y personal capacitado, comprometido con brindar atención de calidad y calidez.

Esto incluye la atención a personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros grupos priorizados, en cumplimiento con las disposiciones legales y normativas vigentes.

---

## MISIÓN

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

---

## VISIÓN

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

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

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

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

Los servicios de ahorro y préstamos tienen como función principal generar impacto social y para ello hemos diseñado un portafolio que satisfaga las necesidades de nuestros socios, en cumplimiento de nuestra Misión y Visión.

## 2. METODOLOGÍA

El presente Balance Social ha sido elaborado en base a los objetivos de los lineamientos mínimos para el cumplimiento de la Función Social de los servicios financieros establecidos en el Libro 10°, Título I, Capítulo I, Sección 2 de la RNSF, los cuales son:

- Promover el Desarrollo integral para el vivir bien.
- Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
- Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.
- Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

El Balance Social permite registrar y analizar detalladamente las acciones que realiza la institución para cumplir con su función social, contribuyendo así a los objetivos de desarrollo económico y social del país. A través de indicadores y metas definidos en la Planificación Estratégica (alineada a la Función Social), este instrumento facilita la verificación del cumplimiento de dicha función en el ámbito financiero.

A través de indicadores y metas definidos en la Planificación Estratégica (alineada a la Función Social), este instrumento facilita la verificación del cumplimiento de dicha función en el ámbito financiero.

Como se verá más adelante, la Planificación Estratégica de la Cooperativa está directamente orientada a estos objetivos.

El Balance Social también presenta resultados clave vinculados con los principios de responsabilidad social y la función social que deben guiar la actividad financiera de una empresa cooperativa.

Para la elaboración del presente Balance Social se ha trabajado en las siguientes etapas:

- Revisión y análisis de la normativa emitida por ASFI.
- Alineamiento de los objetivos y estrategias de la cooperativa con los objetivos e indicadores de la norma de función social de los servicios financieros.
- Identificación de áreas responsables del cumplimiento de metas.
- El sistema de información de indicadores sociales es parte del tablero de indicadores que permiten monitorear de forma trimestral el cumplimiento de las metas de la institución.
- Trimestralmente se da seguimiento al cumplimiento de cada objetivo, en función a los indicadores y sub indicadores establecidos en el reglamento de Función Social.
- Con base en este sistema de información el responsable consolida y genera el Reporte del Balance Social.
- Anualmente, con el objeto de lograr una clara comprensión de los propósitos de la función social, se aplica la técnica de capacitación general al personal, haciendo conocer los indicadores y requerimientos de la normativa.
- Finalmente, el Balance Social presenta resultados de la gestión realizada sobre la función social asumida por la cooperativa durante un período.

Con el Balance Social, rendimos cuentas a nuestros socios y a todos nuestros grupos de interés que directa o indirectamente están relacionados con las actividades que desarrollamos, siendo nuestros objetivos principales los siguientes:

- Poner de manifiesto a la Cooperativa
- Brindar información de la RSE y de la Función Social asumida y ejercida
- Favorecer al control social
- Difundir los beneficios sociales del cooperativismo

### 3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

El plan estratégico (P.E.) institucional ha sido diseñado para el período 2023-2025 con las directrices relacionadas con la función social (Art. 4to LSF) y la RSE.

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

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

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

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

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

En ese escenario hemos mantenido nuestra vocación de servicio basada en los principios solidarios que nos dieron origen, los que a su vez condicen con los lineamientos establecidos como función social para las entidades en la LSF 393.

La labor de alineamiento de los objetivos del Plan Estratégico de la cooperativa a los objetivos de la función social definidos por ley y reglamentados por la ASFI, fue realizada como parte del proceso de planificación a través de las reuniones conjuntas entre los ejecutivos de área, en las que se efectuaron las consideraciones pertinentes y la participación de sus respectivas áreas. Posteriormente, se elevaron al Consejo de Administración para su aprobación.

De la misma forma que en las gestiones anteriores, para el alineamiento del plan estratégico a la función social hemos tomado en consideración los objetivos siguientes:

- Verificar que la Visión y Misión de la Cooperativa representen el compromiso con los propósitos de la función social.
- Establecer los objetivos estratégicos del Plan Estratégico (PE) de la cooperativa con enfoque a la Función Social (FS) partiendo de la directriz inicial de la Circular ASFI/428/16 de octubre del 2016.
- Formular las metas para la gestión 2023 siguiendo la orientación de los indicadores de la normativa de función social.

### ***3.1 Alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros***

Dado nuestro enfoque de conciencia social, desde hace varios años incorporamos la gestión de la RSE y la función social dentro de la planificación estratégica.

La institucionalidad de nuestra entidad se basa en la filosofía del cooperativismo cuyos principios son eminentemente sociales, por tanto, orientados al bienestar de las personas relacionadas directa o indirectamente con la cooperativa.

La Planificación Estratégica acoge íntegramente los propósitos y lineamientos de la Función Social.

Los objetivos que son medidos con los indicadores de Función Social para hacer un efectivo seguimiento al cumplimiento de la Ley son los siguientes:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA SAN MARTÍN DE PORRES RL.

Alineación de los Ojetivos de la Función Social con la Planificación Estratégica

OBJETIVOS DE LA FUNCION SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **
<b>DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN</b>		
1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien *	<p>Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estrategicos de la economica generadores de empleo e ingresos de excedentes.</p> <p>Asignacion de financiamiento productivo alas micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales, artesanos y <u>organizaciones comunitarias.</u></p> <p>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos e innovaciones vinculadas a la actividad productiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad</li> <li>- Establecer y aumentar convenios con entidades públicas y privadas para un servicio integral al asociado en cada uno de los puntos de servicio</li> <li>- Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa</li> </ul>
2. Promover servicios financieros con atencion de calidad y calidez	<p>Atencion de calidad</p> <p>Atencion con calidez</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conectar el área de mercadeo con tecnología y sistemas de información</li> <li>- Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios</li> <li>- Ampliar el campo de acción de la Cooperativa</li> </ul>
3. Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	- Establecer un mecanismo de control del riesgo con base en datos, tecnología y calificación
4. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalizacion de relaciones comerciales	- Profundizar el mercado de las microfinanzas y mejorar el nivel de eficiencia de la otorgación de créditos
5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios Financieros	<p>Educacion financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia.</p> <p>Transparencia en la oferta de servicios financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios</li> <li>- Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa</li> <li>- Diseñar un programa de publicidad</li> </ul>
<b>ELIMINAR LA POBREZA</b>		
6. Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. *	- La Cooperativa debe estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad
<b>ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA</b>		
7. Facilitar el acceso universal a todos los servicios	<p>Inclusion financiera</p> <p>Atención de servicios en zonas geograficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo economico y social especialmente del área rural *</p> <p>Inclusion financiera de sectores vulnerables</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliar el campo de acción de la Cooperativa</li> <li>- Consolidar la cultura organizacional asociando la apropiación institucional de los empleados en el sentido de propiedad de los socios</li> <li>- Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios</li> <li>- La Cooperativa debe estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad</li> <li>- Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la Cooperativa</li> <li>- Implementar medidas tendientes a captar recursos en mejores condiciones financieras</li> <li>- Racionalizar y controlar el gasto de personal y administrativo</li> </ul>

### 3.2 Mercado Objetivo

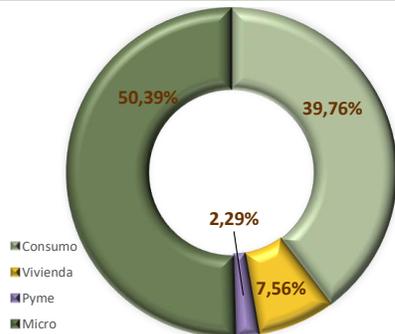
Todos los productos y servicios de la Cooperativa están orientados a los sectores de ingresos medios y bajos, reflejando nuestro compromiso con la función social. Nuestros productos y servicios están diseñados de manera que permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura.

Promovemos la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de 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 normativas vigentes.

La cartera de créditos constituye el principal instrumento con el que CSM apoya financieramente las iniciativas económicas de estos sectores, cuyo éxito impacta directamente en el bienestar de las familias prestatarias. Este vínculo representa un aporte significativo a nuestra misión social.

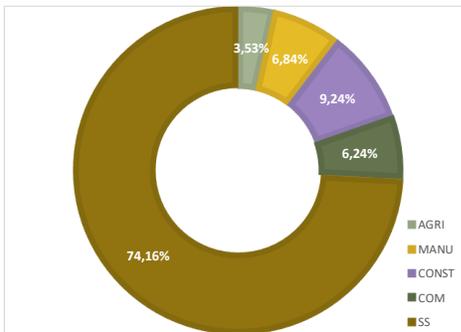
A pesar de las presiones del entorno macroeconómico, de la difícil coyuntura por la que atraviesa el país sobre el sistema financiero, se ha logrado mantener e incluso incrementar el número de consumidores financieros, según el comportamiento de las operaciones.

CSM: Cartera por Tipo del Crédito



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

CSM Cartera por Destino de Crédito



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

Nuestro principal producto está dirigido a microempresarios independientes de los sectores del comercio, transportistas, servicios y producción y las personas dependientes del mercado formal o informal.

El 61,8% de nuestras operaciones de crédito son urbanas y el 38,2% rurales. Por género, el 46,0% de nuestros prestatarios son mujeres y el 54,0% hombres.

Para nosotros la profundización del mercado micro financiero sigue siendo fundamental, es por esa razón que el 50,39% del total de la cartera bruta corresponde a micro empresarios.

La mayor parte de nuestras colocaciones se concentran en microcréditos y en créditos a personas (consumo). Al 31 de diciembre de 2024, el 50,39% de nuestra cartera está en microcrédito, el 39,76% en créditos de consumo, 7,56% en vivienda y el 2,29% en PYME.

Por destino de crédito, son las actividades de servicios las que aglutinan la mayor parte de nuestras operaciones. Al 31 de diciembre de 2024, el 74,16%

de la cartera está en servicios, el 9,24% en construcción, el 6,84% en comunicación, el 3,53% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 6,84% en manufactura.

En materia de captaciones, nuestro mercado está compuesto por personas naturales y jurídicas, ofrecemos depósitos a plazo y cuentas de ahorro en moneda local y dólares. El 50,6% de nuestras captaciones son de hombres y el 49,4% de mujeres. Por área geográfica el 63,4% está en el área urbana y el 36,6% en el área rural.

### **3.3 Transparencia**

Ser transparente es un deber en nuestra gestión, y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa; informamos respecto a nuestras decisiones y las actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.

Mantenemos una serie de canales de comunicación con la sociedad para informar a nuestros socios, clientes y población en general sobre el cumplimiento de los objetivos de la función social de los servicios financieros, incluyendo:

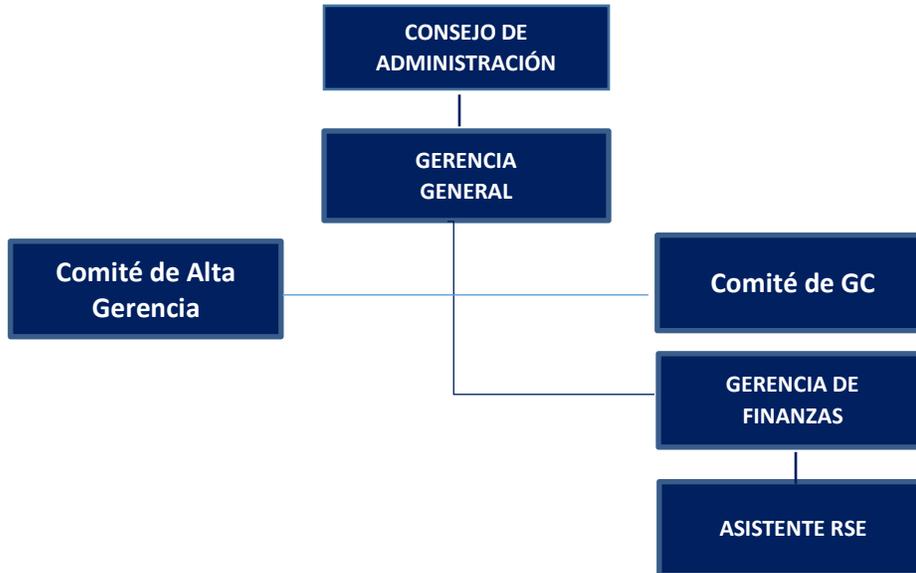
- De forma anual realizamos una Asamblea Ordinaria de Socios, en la que se hace rendición de cuentas de las actuaciones de los consejeros, se remite el informe de cumplimiento de las actividades, informe del Consejo de Vigilancia, de Gerencia General.
- Publicación y divulgación de la Memoria Anual de la entidad.
- Publicación y divulgación del Balance Social de la entidad.
- Página web de la entidad donde se publica la información actualizada y pertinente de la Cooperativa a disposición pública de socios, clientes, usuarios y público en general.
- Calificación e informe de Responsabilidad Social empresarial de la entidad.
- Trato y atención personalizada con calidez y calidad, que día a día brinda nuestro personal a socios, consumidores financieros y público en general sobre las ofertas de productos y servicios financieros que tiene la Cooperativa.
- Contamos con un Boletín mensual, para informar a nuestros grupos de interés sobre Educación Financiera, Responsabilidad Social Empresarial y el cumplimiento de los objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros.

### **3.4 Gobernabilidad**

Nuestros objetivos de la Función Social de nuestros servicios financieros involucran activamente a todos los niveles de la gobernabilidad. El Comité de Gobierno Corporativo está encargado de diseñar estrategias, políticas y procedimientos de gestión de RSE y Función Social y proponerlos al Consejo de Administración. El Comité de Alta Gerencia se encarga de efectuar el monitoreo y control de la Política de RSE e informa al Consejo de Administración los resultados.

La gestión de la Función Social y la Responsabilidad Social Empresarial parte de la Gerencia General quien es la responsable de la implementación y supervisión del cumplimiento de las actividades al respecto.

La estructura organizacional se expone en la siguiente gráfica, sin embargo, cada área en toda la organización está consciente que la RSE y la Función Social son transversales y parte desde la forma de pensar las actividades y operaciones a realizar durante la gestión.



La Asamblea General de Socios, toma conocimiento anualmente de la normativa sobre función social emitida por ASFI y cómo la Cooperativa la está aplicando.

El Consejo de Administración aprueba las actividades de la Planificación Estratégica alineada a la Función Social y el Consejo de Vigilancia observa su cumplimiento a través del seguimiento de la Unidad de Auditoría Interna. La Alta Gerencia tiene asignadas las metas y los respectivos indicadores de Función Social que deben cumplir durante la gestión, de manera que se cumpla con dicho plan.

### **3.5 Capacitación**

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

Trimestralmente en las reuniones de monitoreo, entre otras, se verifica el cumplimiento de las metas e indicadores del Balance Social.

Durante el 2024, se brindó capacitación sobre el Plan Estratégico, incluyendo las metas para los indicadores de función social, se contó con la participación de directivos, ejecutivos, personal superior y de mandos medios. Así mismo se capacitó en Función Social a los Directivos y personal de la institución.

### **3.6 Metas**

Todas las metas del plan estratégico alineado a la función social en las distintas perspectivas se encuentran alineadas a las directrices de función social siguientes:

- Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- Facilitar el acceso universal a todos sus servicios
- Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez
- Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos
- Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros
- Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros

## I. Desarrollo Integral para el Vivir Bien

OBJETIVOS DE FUNCION SOCIAL	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES		META ANUAL 2024	META ANUAL 2023
<b>I. DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN</b>							
Promover el desarrollo integral para el vivir bien *	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la económica generadores de empleo e ingresos de excedentes.	Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad Establecer y aumentar convenios con entidades públicas y privadas para un servicio integral al asociado en cada uno de los puntos de servicio Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa	VB A 1.1.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	¿us	2.000.000	2.000.000
			VB A 1.2.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	N/P	N/P	N/P
			VB A 1.3.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	¿us	200.000	200.000
	VB A 1.4.		Programa de asistencia técnica y capacitación.	Nro. de Programas	1	1	
	VB A 1.5.		Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo	Producto Financiero	N/P	N/P	
	VB A 2.1.		Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	No. Convenios	1	1	
Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.			VB A 3.1.	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (ESTATAL)	N/A	N/A	N/A
Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos e innovaciones vinculadas a la actividad productiva.							
Promover servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	Conectar el área de mercadeo con tecnología y sistemas de información Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios Ampliar el campo de acción de la Cooperativa	VB B 1.1.	Quejas y resolución de reclamos.	Número de Reclamos máximo	40	40
			VB B 1.2.	Capacitación para la atención con calidad.	Número de Programas	1	1
	VB B 1.3.		Inversión en infraestructura	%	2%	2%	
	Atención con calidez		VB B 2.1.	Capacitación para la atención con calidez	Número de Programas	1	1
Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	Establecer un mecanismo de control del riesgo con base en datos, tecnología y calificación	VB C 1.1.	Pruebas de los planes de continuidad operacional.	Número de Pruebas	1	1
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	Profundizar el mercado de las microfinanzas y mejorar el nivel de eficiencia de la otorgación de créditos	VB D 1.1.	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número, de Diagnósticos	1	1
			VB D 1.2.	Tiempo de atención y filas de espera	Número de días	20 7 5	20 7 5
			VB D 1.3.	Distribución de la frecuencia de los tiempos de espera y finalización de relaciones comerciales.	N/P	N/P	N/P
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia.	Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa Diseñar un programa de publicidad	VB E 1.1.	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.	Número de Programas	1	1
			VB E 1.2.	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financieros al contratar servicios financieros.	Número de Programas	1	1
			VB E 1.3.	Publicaciones en su sitio electrónico.	Número de Veces al año	4	4
	Transparencia en la oferta de servicios financieros		VB F .1.1.	Comunicación proactiva con los socios para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Número de Programas	1	1

## II. Eliminación de la Pobreza

OBJETIVOS DE FUNCION SOCIAL	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES		META ANUAL	META ANUAL
<b>II. ELIMINAR LA POBREZA</b>							
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. *	Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad	EPA 1.1.	Focalización	No. Créditos otorgados	150	150
	Monitoreo de la Pobreza *****		EPB 1.1.	Nivel de pobreza de socios nuevos	N/A	N/A	N/A
			EPB1.2.	Evolución de nivel de pobreza de sus Socios y clientes.	N/A	N/A	N/A
	Otros temas relacionados con acciones contra la Pobreza.				Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.		

## III. Exclusión Social y Económica de la población

OBJETIVOS DE FUNCION SOCIAL	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES		META ANUAL	META ANUAL	
<b>III. ELIMINAR LA EXCLUSION SOCIAL Y ECONOMICA</b>								
Facilitar el acceso universal a todos los servicios	Inclusion financiera	<p>Ampliar el campo de acción de la Cooperativa            Consolidar la cultura organizacional asociando la apropiación institucional de los empleados en el sentido de propiedad de los socios            Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios            Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad            Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la Cooperativa            Implementar medidas tendientes a captar recursos en mejores condiciones financieras            Racionalizar y controlar el gasto de personal y administrativo</p>	EESE A1.1.	Cobertura de puntos de atención financiera.	Número de PAF	0 PAF Nuevo	0 PAF Nuevo	
			EESE A1.2.	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes internos y externos ni en la selección y el trato	Número de quejas	1	1	
			EESE A1.3.	Programas de capacitación contra la discriminación.	Número de Programas	1	1	
	Atención de servicios en zonas geograficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo economico y social especialmente del área rural *		EESE B1.1.	Servicios financieros en áreas geográficas de menor densidad poblacional	\$us	1.500.000	1.500.000	
			EESE B1.2.	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de Talleres	N/P	N/P	
			EESE B1.3.	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	Número de cuentas de Ahorro Rural durante la gestión	64	64	
			EESE B1.4.	Servicios de pagos en el área rural.	Número de beneficiarios en el área rural durante la gestión	28.930	28.930	
			EESE C1.1.	Cajeros Automáticos para personas con discapacidad	N/P	N/P	N/P	
			Inclusion financiera de sectores vulnerables	EESE C1.1.	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	No. de empleados con discapacidad	1	1

## **4. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### ***4.1 Directrices de la calidad de la información***

Realizamos levantamientos de información de forma planificada y periódica, con el objetivo de hacer seguimiento al cumplimiento de las metas vinculadas a la función social. Contamos con áreas formalmente establecidas y responsables de proveer la información necesaria para la elaboración del Balance Social, incluyendo todos sus indicadores y subindicadores.

Los responsables de brindar información para el Balance Social están claramente identificados y conocen las metas bajo su responsabilidad. Son encargados de llevar a cabo todo el proceso de gestión de la información: recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, difusión y envío. Este esquema garantiza la trazabilidad, la calidad de los datos y el cumplimiento efectivo de los objetivos vinculados a la función social.

Asimismo, el área de Finanzas, es responsable de centralizar y de realizar el monitoreo permanente del cumplimiento de las metas de función social en función a las métricas planteadas en el Plan Estratégico.

El seguimiento de la información toma en cuenta las siguientes directrices de calidad en la información: relevancia, precisión, fiabilidad, oportunidad, coherencia, comparabilidad, accesibilidad y claridad.

### ***4.2 Recopilación de la información***

La recopilación de información para el Balance Social se realiza a través del Área de Finanzas, que consolida todos los datos en el sistema de información del Balance Social. Esta área también es responsable del seguimiento de las métricas definidas, asegurando el control y la trazabilidad de los indicadores vinculados a la función social.

Se cuenta con manuales y procedimientos para la gestión de datos que contienen toda la información necesaria para la recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, difusión y usuarios de la información.

### ***4.3 Características de la información recolectada***

Los datos recolectados provienen de las siguientes fuentes de información:

- Estados financieros
- Estados de cuenta
- Reportes regulatorios
- Reporte de reclamos
- Registros de capacitaciones
- Informes de área
- Otros Reportes por área

Los reportes de información se cruzan con la información disponible de los estados financieros en lo que corresponde. La generación de información cuenta con filtros de revisión por área para mejorar la calidad de información reportada.

#### **4.4 Desagregación de la información**

En los indicadores que corresponden, de acuerdo con la normativa vigente, se desagregara la información en base a:

- Departamentos
- Área urbana / rural (según categorización ASFI)\*
- Género
- Edad

Se dispone de toda la información necesaria desagregada según los lineamientos establecidos por la ASFI, con el objetivo de procesar la información de acuerdo a lo establecido en la norma.

## **5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL**

El Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres, con corte al 31 de diciembre de 2024 se expone a continuación con el análisis de la información de los objetivos de la Función Social de la Cooperativa:

Para más detalle ver **Anexo 2a y Anexo 2b**.

## **RESULTADOS ALCANZADOS**

### **Promover el desarrollo integral para el Vivir Bien**

#### **1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien.**

1.1.1 Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía generadores de empleo e ingresos y de excedentes.

V.B.A.1.1 Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.

Durante la gestión 2024, se sobrepasó el cumplimiento de la meta programada en un 48%. Aspecto que muestra los importantes esfuerzos que realiza la Cooperativa para cumplir con la función social de nuestros productos y servicios.

La Cooperativa cuenta con un producto con tecnología especializada para el financiamiento del sector productivo. En cuanto a número de beneficiarios, el 50,7% está en cartera productiva otorgada al sector de la industria manufactura, el 27,8% están en el sector turismo, el 20,6% en el agricultura y ganadería, el 0,5% en construcción.

VBA	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
<b>VBA</b>	<b>Promover el desarrollo integral para el vivir bien</b>			
<b>VB A.1.</b>	<b>Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadores de empleo e ingresos de excedentes.</b>			
<b>VB A.1.1</b>	<b>Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)</b>	<b>Número de beneficiarios en la gestión</b>	<b>Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)</b>
VB A.1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC Destino A)	536.968	43	3.410.054
VB A.1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, selvicultura y pesca (CAEDEC Destino B)	0	0	130.474
VB A.1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC Destino E)	1.355.749	106	6.711.163
VB A.1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC Destino G)	1.020	1	1.054.063
VB A.1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	1.020	1	2.004
VB A.1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 del reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	1.062.204	58	7.098.412

V.B.A.1.1 Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.

En la Planificación Estratégica, no se programó una meta para la cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes. Durante el 2024 se otorgaron no se otorgaron créditos para este sector.

Indicador	VB A.1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios en la gestión	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
Sub Indicador	VB A.1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC Destino C)	0	0	0
Sub Indicador	VB A.1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción de minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC Destino D)	0	0	253.479
Sub Indicador	VB A.1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC Destino F)	0	0	9.465

V.B.A.1.3 Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.

En la gestión 2024 se desembolsó \$us 156.092 en créditos otorgados al sector productivo con garantía no convencional y se alcanzó a 17 beneficiarios. Se logró cumplir con el 78,05% de la meta programada en la Planificación Estratégica, esto debido a la situación política y social por la que atraviesa el país. En la gestión 2025 se continuarán realizando esfuerzos y se espera cumplir la meta programada.

VB A1.3.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión).	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
VB A.1.3.1.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional:			
	Fondo de garantía			
	Seguro Agrario			
	Documento de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	156.092	17	430.887
	Activos no sujetos a registro de propiedad			
	Contrato o documento de compromiso de venta a futuro			
	Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales			
	Producto almacenado			
	Semoviente			
	Patente de propiedad intelectual			
	Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASF			

V.B.A.1.4 Programa de asistencia técnica y capacitación.

El 2024 se realizó un curso de capacitación sobre las políticas de crédito, dirigido a los Oficiales de Negocio y Jefes de Oficina, cumpliendo de esta forma con la meta programada. Con esta capacitación se llegó a 116 beneficiarios.

VB A 1.4.	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios
VB A 1.4.1.	Programas:			
	De asistencia técnica	0	0	0
	De capacitación en gestión productiva	1	1	16
	De capacitación en gestión administrativa	1	1	100

#### V.B.A.1.5 Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo

Se cuenta con un producto con tecnología especializada para el financiamiento del sector productivo. Con este producto se llegó al público con un total de 209 préstamos otorgados a diversos beneficiarios y con un saldo de cartera al término de gestión de \$us18.406.170.

No se tenía una meta programada.

VB A 1.5.	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo	Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
VB A 1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo	1	209	18.406.170

#### 1.1.2 Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.

##### V.B.A.2.1 Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.

Se cumplió la meta programada. Se realizaron alianzas con 9 empresas, entre ellas, 2 universidades, 4 cooperativas de agua, y 3 empresa de giros, aseguradores y estética.

VB A 2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias			
VB A 2.1.	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
VB A 2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	9		

#### 1.1.3 Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos e innovaciones vinculadas a la actividad productiva.

##### V.B. A.2.2 Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.

No Aplica, por tanto, no se establecieron indicadores

## 2. Promover servicios financieros con atención de calidad y calidez.

### 2.1.1 Atención de calidad.

#### V.B.B.1.1 Quejas y resolución de reclamos.

Durante el 2024 se registraron 121 reclamos, 121 fueron resueltos en primera instancia, 21 en segunda instancia. 5 de los reclamos registrados están asociados a fallas producidas por recursos humanos, fallas tecnológicas y otros.

El 2024 se tuvieron más reclamos que lo que se tenía programado por las reprogramaciones y/o refinanciamientos de los créditos y operaciones en caja, entre ellas por la restricción de venta de divisas.

VBB	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.			
<b>VB B 1</b>	<b>Atención de calidad</b>			
VB B 1.1.	Quejas y resolución de reclamos	Número de reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (Gestión)	Número de errores asumidos por la EIF (Gestión).
VB B 1.1.1.	Quejas registradas en el sistema de reclamos	121		
VB B 1.1.2.	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	121	5	5
VB B 1.1.3.	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	21		

#### V.B.B.1.2 Capacitación para la atención con calidad.

Durante el 2024 la cooperativa cumplió el cronograma de capacitación dirigido a los funcionarios, dentro de ese programa se incluye capacitación para atención con calidad y calidez. En total se realizaron 53 cursos al personal para fortalecer el conocimiento en su campo. Se capacitó funcionarios del área de atención al público, mandos medios, jefaturas, alta gerencia, directores y otros, la totalidad de los cursos relacionados con atención con calidad fueron de un aproximado de 628 horas de capacitación. Asimismo, se realizaron 8 capacitaciones para fortalecer la comunicación con los clientes, se capacitó un total de 268 horas.

VB B 1.2	Capacitación para la atención con calidad	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con mas de 16 horas efectivas de capacitación.
VB B 1.2.1.	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	53	628	271
VB B 1.1.1.	Capacitación al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	8	268	14

#### V.B.B.1.3 Inversión en infraestructura

Durante el 2023, Se ha realizado una inversión en infraestructura por un valor de Bs. 871.822,05

Teniendo una inversión en Cajas por Bs. 57.214.10, en el área de ventas por Bs. 157,847.85 y en el área rural Bs 300,656.15. Se cumplió la meta programada.

VB B 1.3.	Inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de cajas/Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de ventas (Comercial)/Total de inversiones en infraestructura.	Inversiones en el área rural/total de inversiones en infraestructura
VB B 1.3.1.	Inversiones en infraestructura para la atención al público.	7,00%	18,00%	34,00%

## 2.1.2 Atención con calidez.

### V.B.B.2.1 Capacitación para la atención con calidez.

De acuerdo al Programa Anual de Capacitación de Recursos Humanos, se han realizado 8 cursos en los que se incluye la capacitación para la atención con calidad y calidez, el total de horas de los cursos fueron de 265 horas de capacitación.

VBB2	Atencion con calidez			
VBB2.1.	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con mas de 16 horas efectivas de capacitación.
VBB2.1.1.	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	8	265	0
VBB2.1.2.	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	0	0	0

## 2.1.3 Otros temas que proporcione servicios financieros con atención de calidad y calidez.

### V.B.B.2.1 Otros indicadores propuestos por la Cooperativa

No se establecieron indicadores

## 3. Asegurar la continuidad de los servicios financieros.

### 3.1.1 Asegurar la continuidad de los servicios financieros.

#### V.B.C.1.1 Pruebas de los planes de continuidad operacional.

Durante el 2024, Se cuenta con un plan de continuidad del negocio sobre el cual se realiza pruebas de impacto y simulacros. Así también se tiene actualizado el plan de continuidad del negocio. Se cumplió con la meta programada.

VBC	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
VB C 1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
VB C 1.1.	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Número de pruebas	Número de políticas y/o planes
VB C 1.1.1.	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión.	--	3	--
VB C 1.1.2.	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas	--	--	3

## 4. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.

### 4.1.1 Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales.

#### V.B.D.1.1 Mejoramiento de procesos y procedimientos.

Se realizaron estrategias para mejorar los procesos, se ha registrado con la optimización de formularios en el sistema SFI y los registros de clientes vía online.

VBD	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
<b>VB D 1</b>	<b>Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales</b>			
VB D 1.1.	Mejoramiento de procesos y procedimientos		Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados
VB D 1.1.1.	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	--	3	--
VB D 1.1.2.	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	--	--	1

### V.B.D.1.3 Tiempos de atención y filas de espera

Durante el 2024 el 100% de las transacciones migraron a canales electrónicos. Del total de las transacciones en canales electrónicos, 1,45% corresponde al pago de servicios básicos y 98,56% a transferencias entre cuentas.

VB D 1.2.	Tiempos de atención y filas de espera	Número de cajeros automáticos (Gerre Gestión)	Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (Gestión)	Número de transacciones electrónicas
VB D 1.2.1.	Migración a canales electrónicos	0	100,00%	967.661,00
VB D 1.2.2.	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	0	1,44%	13.925,00
VB D 1.2.3.	Pago de obligación con el estado a través de medios electrónicos	0	0,00%	
VB D 1.2.4.	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	0	98,56%	953.736,00

### V.B.D.1.3 Distribución de la frecuencia de los tiempos de espera y finalización de relaciones comerciales.

Durante el 2024, en promedio el número de días transcurridos desde la solicitud del crédito hasta el desembolso fue de 20 días.

El promedio de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público, fue de 7 días.

El promedio de número de días transcurridos a partir de la solicitud de devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma, fue de 5 días.

Como parte de un proceso de mejora continua, se está trabajando con capacitaciones al personal y revisando los procedimientos.

## 5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios Financieros.

### 5.1.1 Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia.

V.B.E.1.1 Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.

Como parte del Programa de Educación Financiera, durante el 2024, se ha realizado la entrega de folletos, la entrega de cartillas de educación financiera, mediante programa radial y a través de la página web de la entidad. Se alcanzó a 7.500 consumidores financieros y a 312 funcionarios.

VBE	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios			
<b>VB E 1</b>	<b>Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia</b>			
VB E 1.1.	Programa de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y los medios de seguridad en su uso	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
VB E 1.1.1.	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	5	7.500	312
VB E 1.1.2.	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros.	1	7500	312

V.B.E.1.2 Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financieros al contratar servicios financieros.

Como parte del Programa de Educación Financiera, durante el 2023, Estos cursos se realizaron junto con Programas educación financiera sobre servicios de intermediación financiera VB E1.1.1. Se alcanzó a 7.500 consumidores financieros y a 312 funcionarios.

82

VB E 1.2.	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
VB E 1.2.1.	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros.	5	7.500	312

V.B.E.1.3 Publicaciones en su sitio electrónico.

Se cuenta con un aproximado de 6.049 visitas a nuestra página web, las cuales sumando se obtendría un total de 72.5 visitas anuales. El sitio Web se actualizó al menos 144 veces al año.

VB E 1.3.	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/año
VB E 1.3.1.	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	12	144
VB E 1.2.2.	Frecuencia de visitantes a su página WEB	6.049	72.582

## 5.1.2 Transparencia en la oferta de servicios financieros

V.B.E.2.1 Comunicación proactiva con los socios para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

Se realizaron 5 cursos a través de los canales de comunicación en la educación financiera.

VB F 1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
VB F 1.1.	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos últimos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
VB F 1.1.1.	Cursos o programas de capacitación al personal o clientes de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (Contraten).	5	7.000	312

5.1.3 Otras formas relacionadas con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

V.B.E Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.

No se establecieron indicadores

## Eliminar la Pobreza

### 6. Realizar acciones contra la Pobreza.

6.1.1 Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. \*.

E.P.A.1.1 Focalización

La situación Política y Social del país afectó a la colocación de créditos en este sector, no se pudo otorgar más créditos a personas con discapacidad. Se está mejorando para poder incursionar a este rubro.

AREA TEMATICA	EP	ELIMINAR LA POBREZA			
OBJETIVO	EPA	Acciones contra la pobreza			
ASPECTO	EPA 1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos			
Indicador	EPA 1.1.	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
Sub Indicador	EPA.1.1.1	Cientes en situación de pobreza	0,00%	1	2.149

## Eliminar la Exclusión Social y Económica

### 7. Facilitar el acceso universal a todos los servicios

7.1.1 Inclusión financiera \*.

EESE. A1.1 Cobertura de puntos de atención financiera.

Nuestro ámbito de acción se encuentra en los departamentos de Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca y La Paz. En el departamento de Santa Cruz contamos con la Oficina Central, en el área urbana de este departamento contamos con 9 agencias y en el área rural 6 agencias, en el departamento de Tarija contamos con 3 oficinas en las poblaciones de Yacuiba y Villamontes, en lo que corresponde al departamento de Chuquisaca contamos con la oficina de Monteagudo y los departamentos Cochabamba y La Paz nuestras oficinas se encuentran en las ciudades principales de los mismos.

ÁREA TEMÁTICA	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
OBJETIVO	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos los servicios			
ASPECTO	EESE A 1	Inclusión financiera			
Indicador	EESE A 1.1.	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
Sub Indicador	EESE A 1.1.1.	Puntos de atención financiera (PAF) por tipo	39	72	312
		Oficinas centrales	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 puntos de atención financiera	0	0	0

Tenemos presencia en 11 Municipios:

Sub Indicador	EESE A 1.1.2.	Municipios con puntos de atención financiera (PAF) por municipio	39	72	312
		Municipio 1 ANDRÉS IBÁÑEZ	16	37	199
		Municipio 2 MONTERO	4	7	16
		Municipio 3 SAN JOSÉ DE CHIQUITOS	2	2	8
		Municipio 4 ROBORE	2	3	9
		Municipio 5 PUERTO SUÁREZ	0	0	0
		Municipio 6 CAMIRI	2	5	14
		Municipio 7 SAN IGNACIO DE VELASCO	2	3	12
		Municipio 8 COCHABAMBA	3	5	12
		Municipio 9 YACUIBA	2	4	13
		Municipio 10 VILLAMONTES	2	2	8
		Municipio 11 MONTEAGUDO	2	2	7
		Municipio 12 LA PAZ	2	2	14

EESE. A1.2 No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes internos y externos ni en la selección y el trato

Durante la gestión 2024, no se recibieron reclamos relacionados.

Se cumplió con la meta programada en la planificación estratégica.

EESE. A1.3 Programas de capacitación contra la discriminación.

Durante el 2024 se realizó un programa de capacitación, y se llevaron a cabo 3 capacitaciones, se alcanzó a 92 beneficiarios.

Indicador	EESE A 1.3.	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Sub Indicador	EESE A 1.3.1.	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos.	3	92	92

7.1.2 Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social especialmente del área rural \*.

EESE. B1.1 Servicios financieros en áreas geográficas de menor densidad poblacional.

Se sobrepasó el cumplimiento de la meta en 92% de la meta programada. Se otorgaron créditos (desembolsados) en zona rural ubicadas en las localidades de: San José de Chiquitos, Roboré, Monteagudo, San Ignacio de Velasco y Villamontes. La Cooperativa realiza esfuerzos importantes para cumplir con el objetivo.

EESE B 1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de créditos otorgados en la gestión.	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
EESE B 1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	488.703	53	3.754.949

**EESE. B1.2 Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.**

Dentro del PE no se tiene programado realizar talleres de fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales. El 2024, Se realizó a finales de año en el mes de diciembre, en Villamontes con una participación de 16 personas.

EESE B 2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios
EESE B 2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	1	16

**EESE. B1.3 Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.**

Durante el 2024, se alcanzaron 1.303 cuentas nuevas de ahorro en el área rural, se cumplió la meta programada.

EESE B 3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Número de cuentas de ahorro	Saldo de depósitos
EESE B 3.1.1	Depósitos captados bajo programa de ahorro rural	1.303	--
EESE B 3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programa de ahorro rural	--	n.d.

**EESE. B1.4 Servicios de pagos en el área rural.**

Prestamos servicios de pago en el área rural, con el objeto de permitir el acceso en zonas rurales a diferentes servicios con los que cuenta la Cooperativa, incluidos pago de bonos estatales, giros nacionales y del exterior a oficinas de áreas rurales.

Tenemos servicio de pago en zona rural ubicadas en las localidades de: San José de Chiquitos, Roboré, Monteagudo, San Ignacio de Velasco y Villamontes.

EESE B 4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado \$us
EESE B 4.1.1	Pgo de giros	5.182	976.872
EESE B 4.1.2	Pago de remesas		
EESE B 4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	75.183	4.927.492
EESE B 4.1.4	Pago de salarios	188	508.094
EESE B 4.1.5	Otros pagos (detallar)	9.169	4.112.877

**7.1.3 Inclusión financiera de sectores vulnerables.**

**EESE. C1.1 Inclusión financiera para las personas con discapacidad.**

7.1.4 Los 19 cajeros automáticos de la Cooperativa están acondicionados para que personas con algún tipo de discapacidad puedan utilizarlos.

7.1.5 Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos los servicios.

**EESE. C1.1 Personal con discapacidad empleadas en la EIF.**

La contratación de personal se basa en la calificación de competencia, sin discriminación de raza, religión, sexo e ideología. Durante el 2024, trabajaron 2 personas con discapacidad en la Cooperativa (0.64% respecto al total del personal). Por tanto, cumplimos con la meta programada.

EESE C 1	Inclusión financiera de sectores vulnerables			
EESE C 1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Número de empleados con discapacidad	Proporción respecto al total del personal de la EIF
EESE C 1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	100%	--	--
EESE C 1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	--	2	0,64%

## 6. CONCLUSIONES

Nuestras decisiones y acciones se fundamentan en los principios del cooperativismo, priorizando primero el bienestar social y, en consecuencia, el bienestar económico de nuestros socios y demás partes interesadas.

Los esfuerzos que realizamos para promover la inclusión financiera se reflejan en el cumplimiento de nuestros objetivos de función social, los cuales se reportan anualmente en nuestro Balance Social.

Conforme los avances que se exponen en el cuadro de Balance Social a diciembre de 2024, en su mayoría se han cumplido con las metas formuladas en la planificación estratégica en forma razonable.

Prestamos servicios financieros orientados a la función social, como ser 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.

A partir de los resultados del monitoreo a los indicadores de función social de la Cooperativa se puede decir que los servicios financieros que ofrecemos, cumplen con los objetivos de función social, promovemos la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez a personas discapacitadas, personas adultas mayores y áreas rurales de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

## PLAN DE ACCIÓN GENERAL

Durante el 2024 desarrollarán las siguientes actividades:

Código	Indicador	Área de Mejora
<b>Desarrollo Integral para el Vivir Bien</b>		
VB A 1.3	Cartera de Créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	El Proyecto está en proceso. Durante la gestión 2025 se continuará otorgando créditos al sector productivo con garantía no convencional
<b>Eliminar la Pobreza</b>		
EPA 1.1.	Focalización	Durante la gestión 2025 se continuarán los esfuerzos para seguir otorgando créditos a personas con discapacidad y/o adultas mayores

En línea con nuestra filosofía cooperativa, continuaremos promoviendo servicios financieros con atención de calidad y calidez. Para ello, dentro de nuestro plan de formación contamos con programas específicos de capacitación para la atención con calidad y para la atención con calidez.

Con el fin de asegurar la confiabilidad de nuestros servicios financieros, como cada año, se efectuarán diagnósticos generales y se implementarán políticas y planes de continuidad del negocio.

En cuanto a la optimización de tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros, se continuará con el diagnóstico y el programa de mejoramiento de procesos y procedimientos. Asimismo, se actualizarán y ajustarán los tiempos promedio de tramitación por tipo y producto de crédito.

Seguiremos fortaleciendo la educación financiera de nuestros socios mediante capacitaciones enfocadas en las características principales de los servicios de intermediación financiera y en las medidas de seguridad para su uso adecuado.

También se desarrollarán programas de capacitación para prevenir cualquier forma de discriminación, así como talleres destinados al fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.

En el área rural, continuaremos promoviendo las captaciones y los servicios de pago, ampliando el acceso a soluciones financieras inclusivas.

Finalmente, avanzaremos en la transformación digital de nuestros servicios, con el objetivo de ofrecer créditos más ágiles, menos burocráticos y en el menor tiempo posible para beneficio de nuestros socios.