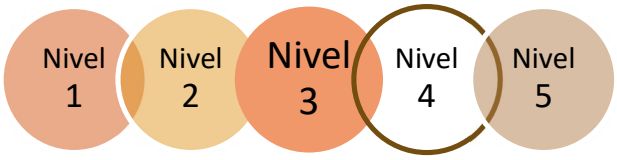
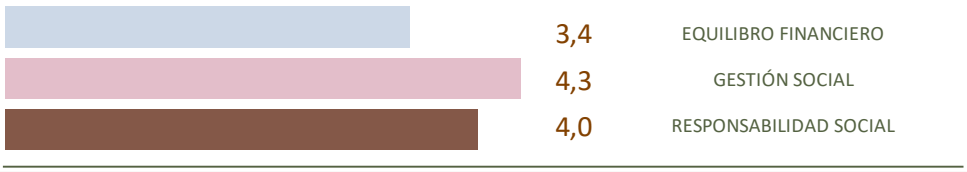
Informe de Calificación Social

A Diciembre 2025

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



Calificación: 4,1 / 5 Tendencia: ➡ Estable



PRINCIPALES INDICADORES (⬆⬇ cambio respecto a gestión anterior)

VB-Crédito Productivo	Si	Número Asociados	107.001 ⬇
EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	SI	Hombres	55.383 ⬇
		Mujeres	51.476 ⬇
EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	Si	Personas Jurídicas	142 ⬇
		Total Personal	291 ⬇
PAF	38, 4 rurales Santa Cruz, Chuquisaca, Tarija, Cochabamba, La Paz	Mujeres	144 ⬇
		Hombres	147 ⬇
		Con capacidades diferentes	2
		Capacitación	
		Mujeres	144
Activo:	150,99 mill. $us ⬇	Hombres	147
Prestatarios:	14.830 personas ⬇	Personal	
Pobreza (NBI) /Santa Cruz	28,3%	Promocionado	16 ⬇
No. Prestatarios con diferimiento	3.031 ⬇ (-13,6%)	Rotado	73 ⬆
		Desvinculado	73 ⬆
Beneficiarios cartera		Crecimiento	-6,73% ⬆
Reprogramada	5.270 ⬆	Actividad	Si
Refinanciada	4.451 ⬇	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	El 2025 se caracteriza por un ambiente político y social polarizado y altamente conflictivo dado el período electoral. La economía presentó profundo deterioro con un PIB negativo, inflación cercana al 20%, mayor desempleo y escases de divisas con un tipo de cambio que casi triplicó al oficial en un momento dado. Adicionalmente, el cambio climático generó pérdidas por sequía y/o granizadas regionalizadas y junto a los bloqueos sociales y escases de gasolina y diésel representaron un freno a la cadena de logística. Con ese antecedente, el factor tecnológico parece ser el principal apalancador de mejoras para superar y formular mejoras en las operaciones de intermediación financiera.
Perfil financiero:	*Cuenta con un buen nivel de solvencia medido por el CAP, que al 2025 es de 16,76% por encima de la norma (10%). Sin embargo, presenta una leve disminución del total activo motivada tanto por el decremento en la otorgación de créditos, así como por la disminución en la captación de depósitos. Presenta también un incremento de la mora del 4,68% respecto al promedio de sus pares lo que genera presión sobre la rentabilidad, aunque se mantienen indicadores positivos, observándose esfuerzos en la reducción de gastos. Los créditos de CSM están destinados en su mayor parte a microcrédito, consumo, vivienda y Pyme en ese orden. El financiamiento es mayormente con recursos del público con un índice de liquidez alto. Mantiene una calificación de riesgo de BBB1 con tendencia estable, en un contexto conflictivo.*
Función social:	CSM, en el marco de la Ley de Cooperativas-356, 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 orientados a sectores de medianos a bajos ingresos, así como la educación cooperativa y financiera constituyen un importante aporte 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:	*El compromiso de CSM se materializa en la prestación de servicios financieros inclusivos, especialmente ahorro y crédito orientados a iniciativas productivas que dinamizan el emprendimiento en sectores medios y populares, siempre bajo un enfoque de sostenibilidad que armoniza la rentabilidad económica, la equidad social y la responsabilidad ambiental. Esta vocación se proyecta en una visión que trasciende lo financiero, aspirando al bienestar holístico de todos sus grupos de interés, para lo cual administra con ética, transparencia y seguridad los recursos confiados, respaldada por una estructura organizativa sólida y estándares de gobierno corporativo y gestión de riesgos que garantizan su solvencia y continuidad, asegurando así que cada acción genere un impacto positivo y perdurable en el desarrollo de las comunidades donde tiene presencia. CSM en la gestión 2025 mantiene adecuadas 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 2025, se implementaron mejoras metodológicas en el proceso de crédito, ajustes de la tecnología crediticia y la capacitación constante al personal. Cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente, cuenta con políticas para prevenir el sobreendeudamiento, y con los canales adecuados para recibir quejas y/o reclamos de los clientes. Siguen los resultados de los estudios de satisfacción de ASFI y los resultados de sondeo de opinión realizado por la Calificadora, asimismo, realizaron una encuesta de satisfacción al cliente, además de hacer seguimiento continuo al mercado y a la competencia. Con el programa de Educación Financiera dirigido a clientes y socios se llegó a 7.600 beneficiarios, y de acuerdo a la evaluación de ASFI CSM obtuvo una calificación “buena” (74,5/100).
Responsabilidad hacia Empleados basada en lineamientos legales:	*CSM cuenta con políticas y procesos debidamente formalizados, integra valores organizacionales y estándares de conducta profesional que guían la relación de los colaboradores con todos los grupos de interés. Se garantiza el acceso a los derechos y obligaciones del personal mediante capacitaciones, comunicados internos y la entrega del Reglamento Interno de Trabajo, además de su publicación en la biblioteca virtual e intranet. No realizaron encuestas formales de satisfacción al personal para evaluar el clima laboral, sin embargo, a partir del sondeo de opinión al personal realizado por la Calificadora se observa un adecuado clima laboral. 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 2025, se cumplió en un 95% el plan de capacitación al personal. De manera continua se capacita al personal en el cumplimiento de Políticas de RSE, la capacitación incluye aspectos relacionados a la transformación digital de las operaciones, no se capacitó en Código de Ética y Código de Conducta al personal.*



Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero

1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

El panorama global en 2025 se caracterizó por una fragmentación geopolítica persistente y en aumento. Este entorno estuvo definido por la profundización de las tensiones comerciales y tecnológicas entre Estados Unidos y China, las cuales han actuado como un catalizador clave en la reconfiguración de las cadenas globales de valor hacia criterios de seguridad y resiliencia, en un proceso a menudo descrito como de 'reshoring' o 'friendshoring'. Paralelamente, los conflictos bélicos presentaron dinámicas complejas: mientras que en Ucrania se exploraron vías de negociación para una tregua, su viabilidad seguía estando condicionada por desafíos técnicos y políticos sustanciales, la franja de Gaza experimentó una escalada con efectos desestabilizadores de gran alcance en Oriente Medio, contribuyendo a la erosión del orden regional preexistente. Este cóctel de shocks geopolíticos y comerciales ha exacerbado la volatilidad de los precios de las materias primas y, de manera crítica, ha incrementado el riesgo soberano y el costo del financiamiento externo para las economías emergentes, que enfrentan un escenario de aversión global al riesgo y flujos de capital más volátiles.

La región, en línea con el enfoque de CEPAL, permanece atrapada en un estancamiento de la productividad que se arrastra desde hace décadas. El Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2025 confirma una desaceleración en la creación de empleo formal, con una persistente informalidad que afectaba al 46,7% de la población ocupada en la primera mitad de 2025 (una mejora marginal frente al 55,1% de 2023), impactando desproporcionadamente a mujeres, jóvenes, migrantes y población rural. Para el año 2025, CEPAL estimó un crecimiento promedio para Sudamérica del 1,4%, mientras que el conjunto de la región crecería un 2,2%, con una proyección de 2,3% para 2026, tasas insuficientes para revertir los rezagos sociales acumulados desde la postpandemia. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) advierte que, pese a que la tasa de desempleo regional presenta mejoras, la calidad del empleo sigue siendo el principal desafío estructural. Las perspectivas de recuperación están condicionadas a la evolución de los términos de intercambio, la política fiscal y, crucialmente, a la capacidad de los países para movilizar recursos suficientes que permitan financiar una transformación productiva sostenible e inclusiva, en el contexto global descrito anteriormente.

Los resultados económicos de 2025 reflejan esta fragilidad. Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) y estimaciones del Banco Central de Bolivia (BCB), el Producto Interno Bruto (PIB) presenta una caída acumulada del -1,58% al cierre de 2025, consolidando una contracción del PIB per cápita. La inflación acumulada en la gestión 2025 según registros del INE alcanzó a 20,4%, esta cifra refleja la percepción de escasez de divisas y aumento de precios en el mercado y la presión por el financiamiento monetario del déficit fiscal y la indexación al tipo de cambio paralelo. A marzo de 2026, la inflación interanual sitúa a Bolivia entre las economías con bajo desempeño en la región. En cuanto a las Reservas Internacionales Netas (RIN), cerraron 2025 en $us 3.7 mil millones, lo que representa un incremento respecto al cierre de 2024; explicado por la revalorización del precio internacional del oro y el ingreso de algunos desembolsos de créditos externos. Al cierre del año, las reservas estaban altamente concentradas en oro, que representó aproximadamente el 85% del total.

La intensificación de los efectos del cambio climático profundizó las presiones sobre el sector productivo. Durante 2025, la recurrencia de sequías en el oriente boliviano afectó severamente los cultivos de exportación y la seguridad alimentaria, mientras que eventos extremos en el occidente (deslizamientos, granizadas y desbordes) interrumpieron la cadena de suministros y la conectividad vial.

En el ámbito social, los datos del INE al cuarto trimestre de 2025 indican que, si bien la tasa de ocupación en la Población Económicamente Activa

(PEA) se mantuvo en torno al 76%, la informalidad laboral afecta a entre el 80% y el 85% de los trabajadores bolivianos, según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Fondo Monetario Internacional (FMI) lo que evidencia una creciente precarización y la pérdida de cobertura de seguridad social.

El diagnóstico de organismos multilaterales y calificadoras de riesgo se ha tornado pesimista. La CEPAL, en su informe de perspectivas 2026, advierte que Bolivia enfrenta un “riesgo latente de crisis de balanza de pagos” debido al agotamiento del modelo de gasto público expansivo, sin una recomposición de las reservas internacionales ni una corrección del déficit fiscal estructural. La calificadora Fitch Ratings mantuvo para el fin del 2025 la calificación de riesgo soberano en CCC-, con perspectiva negativa, citando la alta vulnerabilidad a los choques externos y las crecientes presiones de refinanciamiento.

No obstante, el sistema financiero regulado mostró resiliencia: a diciembre de 2025, las Entidades de Intermediación Financiera en general reportaron rentabilidad positiva, adecuados niveles de solvencia (CAP) y una continua reducción de la cartera reprogramada producto del diferimiento, reflejando una paulatina normalización de las carteras tras los impactos postpandemia y climáticos.

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

Acorde con 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. 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) y cumplen con la normativa en el mismo entorno competitivo de la banca.

2.1 Entorno Normativo

En materia de gestión social, la ASFI ha definido indicadores orientados a medir el grado de cumplimiento de las metas de responsabilidad social empresarial (RSE), así como el aporte de las entidades financieras al desarrollo integral, prestando especial atención a los objetivos del "Vivir Bien", la reducción de la pobreza y la inclusión socioeconómica. Dichos lineamientos fortalecen el papel del sector financiero en la promoción del desarrollo sostenible.

Por otra parte, más allá de la carga tributaria general que recae sobre todas las empresas, las instituciones financieras están sujetas al pago de una Alícuota Adicional al Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (AA-IUE Financiero), siempre que superen un determinado coeficiente de rentabilidad. Esta medida tiene como finalidad asegurar una contribución fiscal equitativa por parte del sector financiero y preservar la estabilidad del sistema

En 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 pasó de representar el 10,4% de la cartera total del sistema financiero en diciembre de 2020 al 1,3% en diciembre de 2025, evidenciando una gradual normalización.

2.2 Entorno Sector Financiero

Acorde con el Informe de Estabilidad Financiera del Banco Central de Bolivia (BCB) correspondiente a la gestión 2025, durante la primera mitad del año, el deterioro de la confianza, las restricciones cambiarias, la escasez de combustibles y la aceleración inflacionaria profundizaron las tensiones sobre precios, expectativas y liquidez. Hacia la finalización del segundo semestre, la realización de las elecciones presidenciales y señales de ajuste en la política económica (incluyendo posteriormente la promulgación del

D.S. N° 5503 que dispuso el fin de la subvención a los hidrocarburos) contribuyeron a una mejora parcial de las expectativas sobre la tensión económico financiera.

En el ámbito macroeconómico, la actividad registró una desaceleración generalizada, con contracciones significativas en sectores clave: la actividad extractiva cayó -4,3%, la construcción -13,6%, y las actividades financieras, inmobiliarias y profesionales se contrajeron -3,5% al cuarto trimestre de 2025. La inflación anual alcanzó niveles elevados superando el 10%, destacando bienes y servicios diversos (28,3%), alimentos (28,3%) y transporte (26,6%), erosionando el poder adquisitivo de hogares y elevando los costos operativos de las empresas. Adicionalmente, la tasa de subocupación mostró una tendencia ascendente durante la gestión.

Desde la perspectiva externa, la balanza de pagos reflejó un déficit en cuenta corriente de USD 815 millones y una salida neta de capitales de USD 1.435 millones. Al cierre de 2025, las RIN alcanzaron USD3.713 millones (aprox. 85% en oro). La deuda interna del Tesoro General de la Nación (TGN) continuó expandiéndose alcanzando a USD 22.449 millones en 2025, lo que representa el 43,6% sobre el PIB y la exposición del sistema a riesgos fiscales y de refinanciamiento.

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 2025 los siguientes:

- En general registraron Bs345.930 millones en activos totales, con un incremento de 4,8% respecto a la gestión pasada.
- Los depósitos del Sistema de Intermediación Financiera alcanzaron Bs240.136 millones, incrementando un 4,3% mayor al monto observado en diciembre 2024 pero porcentualmente menor.
- Los depósitos en moneda nacional representan el 92,3% del total y los depósitos en moneda extranjera el 7,7% del total. La principal modalidad de fondeo de las entidades son los DPF con el 45,6% del total.
- La cartera de créditos en el sistema financiero a diciembre de 2025 es de Bs229.576 millones, superior en 3,2% respecto al 2024, correspondiendo Bs152.207 millones (66,3%) a las unidades económicas y Bs77.369 millones (33,7%) a los hogares.
- La cartera de créditos en moneda nacional representa el 99,6% del total del sistema financiero el saldo es en moneda extranjera.
- Del total del sistema financiero, según tipo de crédito: microcréditos Bs70.779 millones (30,8%), empresariales Bs57.199 millones (24,9%), vivienda Bs54.702 millones (23,8%), Pyme Bs24.229 millones (10,6%) y consumo Bs22.666 millones (9,9%).
- La cartera productiva alcanzó Bs110.837 millones (48,3% del total). Tasas máximas: 10% (gran empresa), 8% (mediana), 7% (pequeña), 11,5% (microempresa). Sectores: manufactura 39,0%, agricultura/ganadería 27,2%, construcción 20,8%, turismo 6,8%
- Se mantiene, para créditos de vivienda Tasas máximas: entre 5,5% y 6,5% según valor comercial de la vivienda (hasta USD 194 mil). Cartera: Bs29.835 millones (13,0% del total). Familias beneficiadas: 100.362.
- Según DS N°1842 de 18 de diciembre de 2013, sumados los créditos destinados al sector productivo y créditos de vivienda de interés social presentan a dic. 2025: bancos múltiples 65,3%, bancos PYME 62,1%, EFV 54,9%. Todas las entidades cumplen.
- La Mora: Bs6.825 millones (3,0% de la cartera total, por debajo del promedio regional de 3,2%). Previsión: 1,41 veces la mora.
- El sistema expone una liquidez (disponibilidades más inversiones temporarias/depósitos de corto plazo) del 67,7% para cubrir obligaciones de corto plazo.
- La inclusión financiera medida por la cobertura con servicios financieros al 2025, es de 336 municipios (99,1% del total del país), alcanzando al 99,9% de la población boliviana.

- El patrimonio del sistema de intermediación financiera asciende a Bs29.806 millones. CAP promedio: 14,6% (superior al 10% exigido).
- Respecto a Utilidades netas: Bs3.827 millones (+43% vs 2024) y ROE: 13,6%.
- Según el BCB las pruebas de tensión para el riesgo de crédito, bajo un escenario adverso de contracción del PIB de 2,5%, proyectan que la morosidad podría superar el 8,7%. No obstante, el sistema financiero mantendría niveles positivos de rentabilidad y cumpliría con el CAP regulatorio. En cuanto al riesgo de liquidez, las pruebas de tensión indican que, frente a un shock sistémico, el sistema podría cubrir el 20% de los depósitos de corto plazo, equivalente a 8 días de resistencia continua bajo supuestos exigentes.

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 2025. En términos de cifras absolutas el sistema de cooperativas muestra la posición siguiente:

- Del total de activos del Sistema de Intermediación Financiera equivalentes a Bs345.930 millones, las CAC representan el 3,1% con Bs10.798 millones (ligeramente superior en monto absoluto respecto a 2024, manteniendo el mismo porcentaje de participación).
- Del total de depósitos del público Bs240.136 millones en el Sistema, las CAC cuentan con Bs7.501 millones (3,1%)
- La cartera de créditos del sistema fue de Bs229.576 millones a diciembre 2025, correspondiendo a las CAC Bs7.161 millones (3,1%)
- El patrimonio del sistema financiero presenta un CAP promedio de 14,6%. El nivel de CAP en las CAC alcanza 21,2%, superior al registrado en 2024 y muy por encima del mínimo legal del 10%.

2.4 Entorno sobre Inclusión Financiera

La ASFI publicó en su Reporte de Inclusión Financiera a diciembre de 2025 que el índice de profundización financiera medido por Cartera de créditos/PIB (a 2024) es de 69% y el índice Depósitos/PIB (a 2024) es de 71% mostrando en ambos casos un mínimo incremento respecto a la gestión anterior.

En cuanto al número de puntos de atención financiera (PAF) llegaron a 10.515 en el sistema financiero. Los ATM representan el 35,4% (3.726 de 10.515). Los PAF en área rural suman 1.341, que representa el 12,8% del total.

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

Según la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2025, el Índice de Satisfacción del Consumidor Financiero (escala 0 a 10) se situó en 7,58 (dato 2024). El Índice de Percepción de Cumplimiento de la Función Social se situó en 7,68 (dato 2024). Ambos indicadores se mantienen en niveles estables, aunque por debajo de los máximos históricos (8,2 entre 2017 y 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 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 ingresos medios y bajos, con una alta concentración de pequeños y medianos comerciantes, productores y jubilados. Orientada bajo los principios del cooperativismo, su gestión prioriza la inclusión financiera, la reducción de la pobreza y la superación de las brechas de exclusión socioeconómica. En línea con su Plan Estratégico, la meta central para el periodo 2023-2025 es garantizar la estabilidad y sostenibilidad institucional.

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

Con presencia en el eje central del país (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz) y en los departamentos de Tarija y Chuquisaca, la cooperativa opera en 11 municipios a través de 38 Puntos de Atención Financiera (PAF). Su infraestructura incluye 6 sucursales (4 urbanas y 2 rurales), 11 agencias (9 urbanas y 2 rurales), 2 oficinas externas (entre ellas el servicio vehicular AU-TOCOOP) y una red de 18 cajeros automáticos propios. Aunque la mayoría de las localidades donde opera registran un alto nivel de bancarización, destaca su rol clave en zonas rurales como Roboré y San José de Chiquitos, que cuentan con solo 8 y 13 puntos de atención financiera, respectivamente. La entidad cuenta con un equipo de 291 funcionarios, de los cuales 69 se dedican a tiempo completo a la atención en cajas.

Cooperativa San Martín de Porres

Puntos de Atención Financiera por Tipo	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Oficina Central	1	11	120
Sucursales	6	25	76
Agencias Fijas	11	30	92
Agencias Móviles	0	0	0
Cajeros Automáticos	18	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

Cooperativa San Martín de Porres

Municipios con PAFs	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Municipio 1 ANDRES IBAÑEZ	16	35	190
Municipio 2 MONTERO	4	6	14
Municipio 3 SAN JOSE DE CHIQUITOS	2	2	7
Municipio 4 ROBORE	2	3	8
Municipio 5 CAMIRI	2	5	14
Municipio 6 SAN IGNACIO DE VELASCO	2	3	8
Municipio 7 COCHABAMBA	2	4	13
Municipio 8 YACUIBA	2	4	12
Municipio 9 VILLAMONTES	2	3	9
Municipio 10 MONTEAGUDO	2	2	7
Municipio 11 LA PAZ	2	2	9

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

En cuanto a su portafolio, CSM ofrece microcréditos, créditos de consumo, vivienda y de convenio, además de cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo (DPF), cuentas corrientes y servicios integrales de pago, cobranza, giros y cambio de moneda y cobro de impuestos. Su ecosistema digital abarca tarjetas de débito, portal web y una aplicación móvil que permite realizar transacciones electrónicas, pagos y cobros por QR, giros internacionales (como MoneyGram), apertura de cuentas y solicitudes de crédito.

Productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente:	2025	2024	2023	2022	2021
a.- Nro de aperuras de Créditos en línea	74	108			
b.- Nro de Transacciones digitales en operaciones de Ahorro	1.245.849	953.736	469.041	182.048	91.567
c.- Nro de Nro de aperuras de Cajas de Ahorro en línea	68	448			

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

Debido a que ya no se contrató a la empresa que hacia control a las publicidades en redes sociales, disminuyeron los créditos en línea, en 2025 se registraron únicamente 74 solicitudes por esta vía, y también las captaciones en línea que durante el 2025 alcanzaron a 68 cajas de ahorro. A pesar de lo anterior, el canal digital mostró un sólido crecimiento al procesar 1.245.849 transacciones

en operaciones de ahorro (un 30,6% más que en 2024).

3.2 Perfil financiero de la entidad

Comprometidos con los principios del cooperativismo, los directivos, la alta gerencia y los funcionarios de la Cooperativa orientan su gestión hacia el cumplimiento de su función social exigida por ley. De este modo, enfocan sus esfuerzos en relación a superar la exclusión social y económica del segmento de la población al que asisten.

Al igual que el resto del sistema financiero, enfrentó un entorno desafiante marcado por difícil coyuntura económica, política y social por la que atraviesa el país, la escasez de divisas y la falta de combustible, aspectos que inciden de manera negativa en la demanda por créditos.

Durante el 2025 la cartera bruta de créditos disminuyo en 1,5% con respecto al 2024, esta contracción respondió a una política institucional orientada a priorizar la calidad de la cartera.

El 2025 CSM logra la implementación y puesta en marcha del Sistema integral de Riesgo Operativo (SIRO).

Para mantener la estabilidad de sus ingresos financieros, la estrategia de la Cooperativa continúa enfocada en la colocación de microcréditos productivos que se caracterizan por ser en montos pequeños con plazos más cortos y un mayor rendimiento.

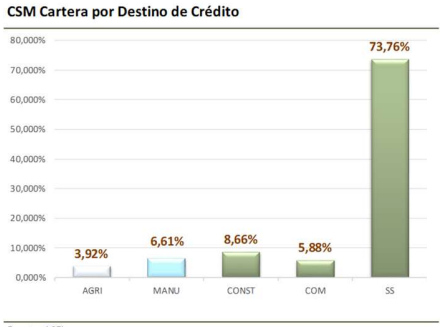
Cooperativa San Martín de Porres

	Saldo de la Cartera al inicio 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	105.535.378	15.779	104.002.404	14.218
Cartera Diferida	5.136.740	3.509	4.474.444	3.031
Cartera Reprogramada	48.446.304	4.936	46.205.680	5.270
Cartera Refinanciada	38.288.666	4.607	38.506.796	4.451

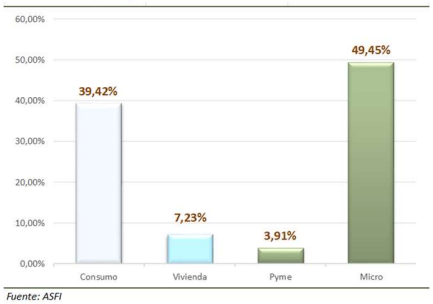
Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

Al cierre de la gestión 2025 la cartera reprogramada representa el 37,1% de la totalidad de la cartera (menor que en la gestión anterior). El saldo de cartera reprogramada disminuye en 4, 6% respecto al 2024, el saldo de cartera diferida disminuye en 12,9%, el saldo de cartera refinanciada se incrementa en 0,6. Respecto al número de beneficiarios, los beneficiarios de cartera reprogramada se incrementan en 6,8%, los beneficiarios de cartera diferida disminuyen en 13,6% y los beneficiarios de cartera refinanciada disminuyen en 3,4%.

La cartera en mora aumenta de 4,31% el 2024 a 4,68% el 2025, esto se debe principalmente a factores externos negativos que afectaron a la economía en su conjunto.



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 2025, el 73,76% de cartera está en servicios, el 3,92% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 8,66% en construcción, manufactura 6,661%, y 5,88% en comunicación.

Por tipo de crédito se observa una mayor concentración en microcrédito. Al 31 de diciembre de 2025, el 49,45% de su cartera está en microcrédito, el 39,42% en créditos de consumo, 7,23% en vivienda y el 3,91% en PYME.

Los depósitos disminuyen en 0,7% respecto al 2024, debido a la contracción general del sistema financiero cuya tendencia continúa siendo la reversión de las captaciones.

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

La entidad mantiene un nivel de solvencia superior al mínimo requerido por ley (10%), con un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) del 16,76% (inferior al promedio del sistema cooperativo del 21,18%, pero holgadamente por encima del piso regulatorio). Su relación Patrimonio/Activo del 11,99% refleja una base patrimonial moderada, aunque suficiente para respaldar su perfil de riesgos. El patrimonio de CSM, como en todas las cooperativas, depende primordialmente de la capitalización de utilidades. Si bien el sistema cooperativo mostró una rentabilidad disminuida (ROE promedio 1,38%), CSM logró mantener indicadores positivos (ROE 0,89% y ROA 0,11%), aunque por debajo de sus pares. Desde una perspectiva RSE, esta situación exige fortalecer la generación de resultados para garantizar la sostenibilidad y la capacidad de reinversión social en beneficios para los socios.

INDICADORES	Descripción	CSM	Sistema Coop.	Sistema Banca (múltiple)
Solvencia	Patrimonio/Activo	11,99%	14,18%	7,88%
	Coeficiente de Adecuación Patrimonial	16,76%	21,18%	13,55%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp. / Oblig.a Corto Plazo	86,42%	78,69%	65,54%
Mora	Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera	4,68%	4,20%	2,91%
	Cartera Reprog. o Restruct. Vencida y Ejecución / Cartera Reprog. o Restruct. Total	7,73%	8,71%	13,23%
	Cartera Vigente Total/Cartera	95,32%	95,80%	97,09%
Rentabilidad	ROE	0,89%	1,38%	16,36%
	ROA	0,11%	0,19%	1,18%
Eficiencia	Gastos de Administración / (Activo + Contingente)	5,96%	6.09%	3,13%
Composición pasivo	Oblig.con el Público / Pasivo + Patrimonio	72,91%	73,40%	70,41%
	Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	598	606	947

Fuente: Información financiera ASFI.

CSM expone un alto nivel de liquidez (86,42%), superior al promedio del sistema cooperativo (78,69%) y muy por encima del sistema bancario (65,54%). Es conveniente gestionar la holgura de liquidez en relación con las contingencias probables. Como principal fondeo financiero tiene las obligaciones con el público (72,91%), con un promedio de días de permanencia en DPF de 598 días, ligeramente por debajo del sistema cooperativo (606 días), lo que evidencia una base de depósitos estable y un adecuado nivel de confianza de sus depositantes.

La morosidad presenta un indicador del 4,68% un tanto superior al promedio del sistema cooperativo y la cartera vigente alcanza el 95,32%, ligeramente debajo del promedio, indicando mejor atención a su tendencia.

El indicador de eficiencia del 5,96% mejoró respecto al promedio del sistema cooperativo, aunque es superior al del sistema bancario (3,13%). Esta brecha se explica por la mayor intensidad operativa requerida en el segmento cooperativo, donde se gestionan créditos de menor tamaño relativo (microcréditos, vivienda de interés social, sector productivo) con cobertura territorial amplia, incluyendo zonas rurales. Desde la RSE, esta estructura de costos es consistente con una estrategia de inclusión financiera, pero debe monitorearse para no afectar la sostenibilidad.

La entidad mantiene y mejora sus Canales Digitales como son la Banca Móvil y Banca por Internet (COSMart Móvil y COSMart NET) previendo un aprovechamiento creciente de la digitalización en consonancia con la demanda de sus clientes.

La ***calificación de riesgo se mantiene en BBB1 con tendencia estable***, según Microfinanza Rating. Dicha categoría indica que CSM cuenta con suficiente calidad crediticia, aunque deben monitorearse los cambios con efectos adversos en las variables económicas.

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



- Entorno macroeconómico adverso: inflación >10%, déficit fiscal, escasez de divisas y riesgo de balanza de pagos.
- El riesgo país CCC- por caida de ingresos de la venta de gas e impactos del cambio climático. Alta conflictividad social.
- Entorno normativo mantiene enfoque a la función social, en consonancia con los principios del sistema Cooperativo.



- Liquidez alta (86,42%) en relación al promedio de sus pares y de la banca.
- Principal fuente financiera son las captaciones del público, aunque disminuyen en la gestión. Fondeo con DPF a 598 días.
- Alta competencia en el mercado de captaciones con tasas pasivas en alza.



- ROE 0,89% y ROA 0,11%, positivos pero por debajo del promedio cooperativo (1,38% y 0,19%).
- Rentabilidad suficiente para sostenibilidad, aunque limitada para capitalización.



- Presenta disminución del total activo al igual que la gestón anterior.
- Cartera en mora del 4,68% superior al promedio, afectando la calidad productiva del activo.
- Condiciones del mercado de las EIF y de las cooperativas se halla estresado por variables macro inestables.



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



- Estabilidad del gobierno corporativo.
- Eficiencia del 5,96% (mejor que promedio cooperativo 6,09%).
- Cumple adecuadamente los lineamientos regulatorios.
- Aplica criterios de sostenibilidad e invierte en mejoras digitales.



Gestión Social y Compromiso con la Sociedad

4. Compromiso Social

4.1 Misión y Visión

En la gestión 2025, la Cooperativa CSM consolida el tercer año de implementación de su plan estratégico trienal. La evaluación del trienio planificado presenta un cumplimiento del 98,43 % de las actividades, con una ejecución presupuestaria en ingresos y gastos con disminución aunque, frente a un contexto de alta complejidad, no afectaron la solvencia y sostenibilidad.

A lo largo de este periodo, la organización supo sortear múltiples contingencias externas que afectaron a sus clientes; entre ellas: la escasez de combustibles, que afectó la logística de transporte y distribución; los bloqueos en rutas nacionales, que interrumpieron las cadenas de abastecimiento y perjudicaron tanto a pequeños emprendedores como a grandes industrias; y la ocupación irregular de predios, que generó incertidumbre jurídica y afectó particularmente al sector agroproductivo.

Asimismo, la ausencia total de dólares en el sistema financiero nacional encareció las importaciones, dificultó las transacciones comerciales y puso presión sobre la liquidez institucional. A estos factores se suman los efectos del cambio climático, cuyas repercusiones continúan evidenciándose en diversas regiones del país.

En coherencia con su identidad cooperativista y su vocación de servicio, CSM renueva anualmente su compromiso con los principios de función social establecidos en la Ley de Servicios Financieros N° 393, y da estricto cumplimiento a las normativas de supervisión de la ASFI, presentando al fin de cada gestión su Balance Social y su Calificación de Desempeño Social como parte de su gestión transparente y responsable.

Con presencia operativa en cinco departamentos del país, la cooperativa despliega sus servicios mediante una red de sucursales y agencias que abarcan zonas urbanas, periurbanas y rurales, fortaleciendo así su incidencia en comunidades de diversa índole socioeconómica.

Este conjunto de resultados y capacidades institucionales evidencia el firme propósito de CSM de mantener su rumbo hacia la sostenibilidad integral y el desarrollo social, incluso en escenarios adversos, reafirmando su misión como agente de cambio y su visión de futuro centrada en el bienestar de sus asociados y su entorno.

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 actúa como el eje rector que impulsa y orienta la gestión estratégica de la entidad, articulando su quehacer cotidiano en torno a la prestación de servicios financieros inclusivos, diseñados para atender las necesidades reales de sus grupos de interés prioritarios. A través de productos de ahorro y crédito, la organización busca canalizar recursos hacia iniciativas productivas que generen impacto social positivo, fomentando el emprendimiento y la movilización económica de sectores medios y populares. Esta labor se desarrolla bajo un enfoque de sostenibilidad integral, que armoniza la viabilidad económica, la equidad social y la responsabilidad ambiental, asegurando que cada acción financiera contribuya al bienestar colectivo y al desarrollo duradero de las regiones dónde está presente.

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 plasma un propósito permanente de generar bienestar holístico para todos los grupos con los que interactúa la cooperativa, gestionando con ética y responsabilidad los recursos financieros confiados por socios y clientes, con base en los pilares de confianza, transparencia y seguridad patrimonial. Esta administración prudente se apoya en una estructura organizativas robusta y en la adopción de estándares de gobierno corporativo y gestión de riesgos que aseguran la continuidad y solvencia de la entidad en el tiempo. De manera paralela, la visión reafirma una identidad cooperativa firme, donde los principios de equidad, participación democrática y solidaridad no son meros enunciados, sino ejes transversales que orientan la toma de decisiones. Este enfoque se extiende más allá de lo económico, integrando la protección ambiental y la responsabilidad social como dimensiones inseparables de su estrategia, consolidando así un modelo de negocio que genera valor compartido y fortalece su legitimidad y pertinencia en el entorno.

El plan estratégico de la entidad cuenta con objetivos definidos dentro cuatro perspectivas que integran su accionar institucional con un enfoque transversal de responsabilidad social. Ha sido planteado mediante la combinación de herramientas metodológicas para el mejor análisis del entorno y del desempeño interno, con el enfoque del Cuadro de Mando Integral, facilitado un proceso ordenado y participativo de planificación.

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

1ro Sostenibilidad Empresarial: apunta a generar valor y evidencia mediante un desempeño operativo eficiente, crecimiento continuo y permanencia sustentable, integrando rentabilidad con impacto social y preservación ambiental como dimensiones inseparables. Los excedentes generados y la racionalización de gastos financian la estabilidad institucional, mientras la profundización del ahorro y microcrédito impulsa el emprendimiento productivo en sectores populares. El compromiso con el medio ambiente se incorpora al pensamiento estratégico, reconociendo que la salud del entorno es indispensable para la supervivencia de los productos y servicios financieros.

2do Mercado y Clientes: comprende y atiende de manera sostenida las expectativas de socios y usuarios, mejorando su posicionamiento y priorizando sectores estratégicos mediante una evaluación rigurosa de riesgos. La cooperativa profundiza su conocimiento del mercado para ofrecer soluciones financieras inclusivas y oportunas, ampliando su cobertura a través de alianzas y canales digitales que democratizan el acceso al ahorro y crédito. Fortaleciendo su imagen institucional basada en transparencia y cercanía.

3ro Procesos Internos: optimiza su cadena de valor mediante la automatización y digitalización de sus transacciones, mejorando la experiencia del usuario y la eficiencia operativa. El fortalecimiento del capital humano y la cultura de gestión de riesgos protegen el patrimonio. La mejora continua de procesos y la protección sistemática contra contingencias aseguran estabilidad y continuidad, priorizando siempre el bienestar colectivo.

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 se interioriza como ADN organizacional, haciéndose visible en políticas, ejecuciones y balances que rinden cuentas del impacto generado. La formación interdisciplinaria y la alineación con normas preventivas protegen la integridad

institucional y la del personal en cada área organizativa.

La Responsabilidad Social Empresarial en CSM se materializa mediante la integración del compromiso con el entorno en la planeación estratégica y la expansión de su rol microfinanciero a sectores sociales de medios a bajos ingresos, respaldada por soluciones digitales y el desarrollo permanente de competencias del talento humano para una atención empática y eficiente. Esta orientación preserva y potencia sus líneas de negocio esenciales (microcréditos, consumo, vivienda y CrediPymes, junto con la captación de ahorro público) y extiende su impacto social a través de servicios de intermediación en pagos y cobros (servicios básicos, impuestos, bonos y planillas), consolidando así la inclusión financiera y el bienestar socioeconómico de poblaciones marginadas a las cuales atiende desde más de 60 años atrás.

Los resultados derivados del monitoreo de la planificación se difunden a través de las instancias organizativas pertinentes en forma periódica. Considerando un contexto externo adverso, CSM mantuvo un enfoque estratégico orientado hacia la resiliencia económica, cualidad que le ha permitido continuar con sus servicios en forma responsable y preservando la solidez durante la gestión 2025.

La misión y visión institucionales se difunden en el portal web corporativo y en su Memoria Anual.

4.2 Valores

CSM cuenta con el Código de Ética desde la gestión 2012 el cual es revisado y actualizado, si corresponde, conforme a la normativa de la Autoridad de Supervisión, al igual que el Código de Gobierno Corporativo, Reglamentos y normativa relacionada. La última revisión de fecha 17 de diciembre del 2025 presenta los valores y principios siguientes:

VALORES DEL CÓDIGO DE ETICA	PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO NACIONAL	PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO INTERNACIONAL
a. Honestidad b. Integridad c. Transparencia d. Respeto e. Confidencialidad f. Compromiso g. Comunicación h. Responsabilidad i. Sana Competencia	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 inclusión y el enfoque cooperativo, la entidad fortalece su cultura organizacional guiada por los valores de su Código de Ética, el cual incorpora en 2025 el principio de Sana Competencia, este valor impulsa la mejora continua, la innovación responsable y el beneficio mutuo entre pares; promoviendo el respeto activo en el mercado financiero. Así, el Código no solo fija normas de conducta, sino que integra una visión colaborativa que equilibra el logro individual con el crecimiento colectivo. De este modo, cada miembro asume su rol con excelencia, contribuyendo a un ecosistema donde la rivalidad constructiva y el trabajo en equipo elevan la calidad del servicio y la confianza de los consumidores.

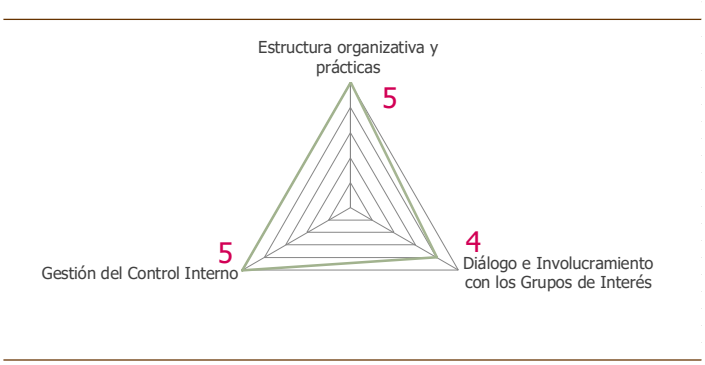
En caso de posibles faltas éticas, la Cooperativa activa mecanismos formales de denuncia y análisis, canalizados a través del Tribunal de Honor, instancia encargada de evaluar cada caso, determinar responsabilidades y aplicar sanciones conforme a la normativa vigente, asegurando un debido proceso. Si bien en el período no se desarrollaron actividades formativas específicas sobre el Código de Ética, el nivel gerencial orienta a sus equipos bajo los valores éticos y

organizacionales (incluida la Sana Competencia), promoviendo el buen gobierno, la disciplina financiera y una rivalidad constructiva que impulse la mejora continua. Durante el ejercicio, no se registraron hechos contrarios a las normas de conducta ética, reflejando el compromiso colectivo con la integridad y la responsabilidad compartida.

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

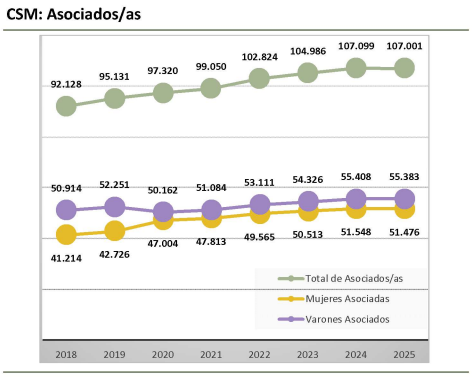


5.1 Respeto a disposiciones y prácticas de gobierno de la entidad

Conforme a normativa CSM cuenta con el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo además del Código de Ética, los cuales son revisados y actualizados, si corresponde, en forma anual.

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.



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

Durante la gestión 2025, el número de asociados registró una leve disminución en términos absolutos de un total de 107.099 a 107.001 socios y socias, de los cuales 51,476 son mujeres y 55,383 hombres; mantienen una base social diversa y representativa. En esta gestión se llevó a cabo la Asamblea General conforme a la normativa vigente, reafirmando el compromiso institucional con la transparencia e informando de los resultados a sus grupos de interés.

Las atribuciones y competencias de los órganos de gobierno se encuentran claramente definidas en el Código de Gobierno Corporativo; éste ha sido complementado en su artículo 3 con Definiciones. 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 titulares y dos suplentes; cinco son auditores financieros entre ellos está la presidente, la vicepresidente y la secretaria del Consejo, dos vocales titulares son una ingeniera comercial y un gráfico. En conjunto cuentan con un promedio de 11,75 años de experiencia profesional en el sector financiero.

El Consejo de Vigilancia cuenta con tres miembros titulares y dos suplentes; la presidente es auditor financiero, la secretaria es técnico financiero y la vocal titular es trabajadora social. Los dos suplentes son uno auditor financiero y otro jubilado. Entre todos tienen experiencia de trabajo promedio de 13,2 años en el sector financiero.

Entre ambos consejos cuentan con una composición mayoritaria de auditores financieros.

Acorde con el informe de gobierno corporativo de la entidad, siguiendo el enfoque de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), aplicó el estándar GRI como herramienta de diagnóstico integral del desempeño institucional en materia de gobernanza, sostenibilidad y responsabilidad corporativa para alinear la gestión organizacional con estándares internacionales de transparencia, sostenibilidad y responsabilidad.

El 2025 el gobierno corporativo se concentró en tres ejes fundamentales Transformación digital, Control y gestión de la mora y Fortalecimiento del gobierno corporativo. 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 de Tecnología de la Información. ▪ Comité de Alta Gerencia. ▪ Comité de Créditos. ▪ Comité de Mora. ▪ Comité Comercial. ▪ Comité de Agencia. ▪ 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.

Como principio esencial del cooperativismo, la práctica democrática se materializa a través de procesos electorales institucionalizados y regidos por un reglamento específico, cuya aplicación está a cargo del Comité Electoral. Este comité tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos de elegibilidad de los postulantes, así como la transparencia e integridad del acto eleccionario, asegurando la participación equitativa de los asociados.

La estructura de Alta Gerencia está conformada por nueve Gerentes Nacionales y dos Subgerentes, todos profesionales: dos economistas (incluido el Gerente General), cuatro auditores financieros, un abogado, dos administradores de empresas, un contador y un ingeniero en sistemas. Este cuerpo directivo cuenta con una trayectoria promedio de 28 años laborales y 28.5 años de experiencia en el sector financiero, lo que aporta solidez técnica y liderazgo experimentado.

La articulación de la Responsabilidad Social Empresarial opera desde la Gerencia de Finanzas, con apoyo técnico especializado de un Asistente, y se eleva al Consejo de Administración a través del Comité de Buen Gobierno Corporativo. De esta forma la RSE es el eje transversal que fomenta la colaboración intra-organización, asegurando la coherencia de los objetivos sociales, económicos y también ambientales, los tres ámbitos cuentan con políticas aprobadas por los directivos. De este modo, la gestión responsable se integra a la toma de decisiones estratégicas, fortaleciendo el impacto positivo de la Cooperativa en sus grupos de interés y en el entorno, en consonancia con sus valores éticos y su compromiso con el desarrollo sostenible.

Transparencia

La Cooperativa garantiza la transparencia y rendición de cuentas mediante la difusión semestral de sus estados financieros en medios

nacionales, acompañados del dictamen del auditor externo y notas explicativas al cierre del ejercicio. Estos reportes se integran a la memoria anual institucional, que recoge los informes del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia General y el área de créditos. En paralelo, el portal web institucional se mantiene actualizado con memorias, calificaciones de riesgo, reportes de desempeño social y documentos de gobierno corporativo, ofreciendo además herramientas útiles para los asociados, como el simulador de crédito y el punto de reclamo. La comunicación se refuerza con boletines que difunden actividades sociales y educativas, mientras que las redes sociales Facebook y TikTok amplían el alcance hacia audiencias más diversas, en sintonía con las tendencias digitales y el compromiso con la equidad informativa.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) también publica información financiera de la entidad, permitiendo su comparación con el resto del sistema, promoviendo así la transparencia sectorial.

En la Asamblea General anual, se exponen los resultados de gestión vinculados a los objetivos estratégicos, junto con las observaciones de las autoridades y las acciones correctivas implementadas, las cuales son sometidas a consideración y aprobación de los socios. Como insumo para la mejora continua, los informes de inspección y gabinete recibidos de la ASFI fortalecen la transparencia institucional. La Cooperativa ha dado cumplimiento a los informes de gobierno corporativo y RSE exigidos por norma, sin declarar conflictos de interés, y mantiene políticas alineadas con la normativa de buen gobierno. Asimismo, los órganos de gobierno disponen de información oportuna y de espacios físicos y virtuales adecuados que facilitan su funcionamiento y la toma de decisiones informadas, reafirmando el compromiso con una gestión ética y responsable.

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)

La política de RSE de la Cooperativa promueve el consumo responsable, fortalece el cumplimiento normativo y establece alianzas estratégicas para posicionar la RSE como eje de protección al consumidor. Incorpora criterios sociales y ambientales en la evaluación de productos, e integra estos principios en la capacitación de los asociados, empoderándolos para exigir su cumplimiento. De este modo, se articula una gestión ética y sostenible que beneficia tanto a los consumidores como al entorno, consolidando el compromiso cooperativo con el desarrollo integral y la transparencia

Los grupos de interés de la cooperativa comprenden a sus colaboradores, proveedores, clientes y usuarios, competencia, autoridades reguladoras 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, la OIT 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.

Respecto a la *competencia*, en un entorno competitivo diverso, la cooperativa orienta sus estrategias comerciales mediante una sana competencia para posicionarse de manera diferenciada frente a instituciones financieras de desarrollo (IFD), entidades financieras de vivienda (EFV) y la banca convencional que tienen presencia activa en el segmento de las microfinanzas.

Las acciones de promoción y mercadeo se ejecutan con principios de competencia leal, resaltando las fortalezas de los productos y servicios financieros desde un enfoque responsable, ético y orientado al bienestar de los grupos de interés. Esta práctica reafirma el compromiso institucional con las buenas prácticas de mercado y el respeto hacia los pares del sector, promoviendo una rivalidad constructiva.

Los *clientes y socios* acceden a atención personalizada a través de la plataforma de servicios institucional, interacción que se complementa con una estrategia multicanal de comunicación que integra medios impresos —como boletines mensuales y el periódico institucional anual—, así como espacios en redes sociales, medios radiales, televisivos y el sitio web corporativo. En un escenario económico complejo, caracterizado por la desaceleración y restricciones de liquidez, la entidad ha desplegado acciones orientadas a fidelizar y preservar su base de ahorristas y prestatarios. Asimismo, opera el Punto de Reclamo (PR), canal formal institucionalizado para la recepción de quejas, cuyo formulario se encuentra también disponible en formato digital; durante la gestión 2025 se registraron 126 reclamos, 28 de los cuales fueron elevados y resueltos por la Autoridad de Supervisión en segunda instancia, evidenciando un proceso formal sujeto a norma.

Paralelamente, las acciones de educación financiera implementadas mediante guías informativas han promovido la adopción progresiva de canales digitales por parte de los clientes, logrando que el volumen de transacciones digitales incremente en 30% respecto al año anterior, alcanzando 1,25 millones de transacciones, lo que contribuye a la eficiencia operativa y, especialmente, a la experiencia de usuario más ágil y satisfactoria.

Con las *autoridades* la cooperativa expone una relación de cumplimiento activo con las disposiciones regulatorias y con los reportes periódicos de información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) que, durante la gestión, registró demoras en plazos por lo que recibió una sanción económica de Bs6.144

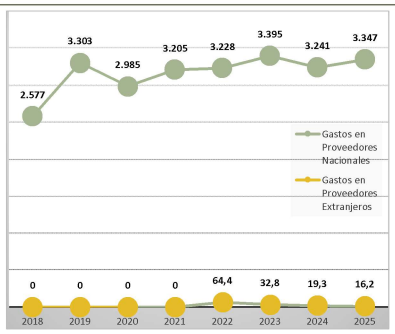
A través de inspecciones in situ y supervisión continua, la ASFI emite observaciones e instruye ajustes técnicos, instruyendo que las áreas competentes elaboren e implementen planes de mejora orientados al fortalecimiento del control interno y la gestión institucional. Cabe señalar que, conforme a lo 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 ministerios de Trabajo, Salud, Medio Ambiente o gobiernos municipales—, reflejando una conducta orientada a la legalidad, la transparencia y la gestión responsable ante sus grupos de interés.

Respecto a los *colaboradores*, la Cooperativa impulsa una gestión laboral socialmente responsable, basada en el estricto cumplimiento de la normativa vigente, el respeto a los derechos humanos y la prevención activa de toda forma de discriminación, acoso o violencia. Durante 2025 no se reportaron conflictos laborales ni afectaciones al clima organizacional, respaldados por protocolos internos establecidos. En salud y seguridad ocupacional, se mantienen como buena práctica las medidas de bioseguridad, orientadas a mitigar riesgos y resguardar el bienestar físico y mental de los colaboradores, promoviendo así un entorno laboral saludable, seguro y resiliente.

Las compras y contrataciones a *proveedores* de servicios y productos nacionales son el 99,5% y

alcanzaron a $us 3.347 mil, monto levemente mayor que la gestión anterior.

CSM: Gasto en Proveedores



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

Los contratos suscritos con proveedores incluyen cláusulas de confidencialidad y reserva de información, asegurando el cumplimiento de estándares éticos y normativos en las relaciones comerciales.

Durante el período evaluado no se registraron conflictos contractuales con este grupo de interés, evidenciando una gestión eficiente, transparente y fundamentada en principios de confianza y colaboración mutua, en coherencia con el compromiso institucional de mantener vínculos comerciales responsables y alineados con los valores del cooperativismo.

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

El Consejo de Administración recibe periódicamente reportes sobre el avance de las actividades de RSE, conforme a su agenda institucional, información que además se difunde trimestralmente a los socios mediante boletines, garantizando transparencia y comunicación comprensible con los grupos de interés.

Las líneas estratégicas de RSE son definidas por el Consejo de Administración, mientras que su implementación y seguimiento recaen en la Gerencia Nacional de Finanzas (dependiente de la Gerencia General), con apoyo operativo del Asistente de RSE, quien elabora reportes trimestrales de avance.

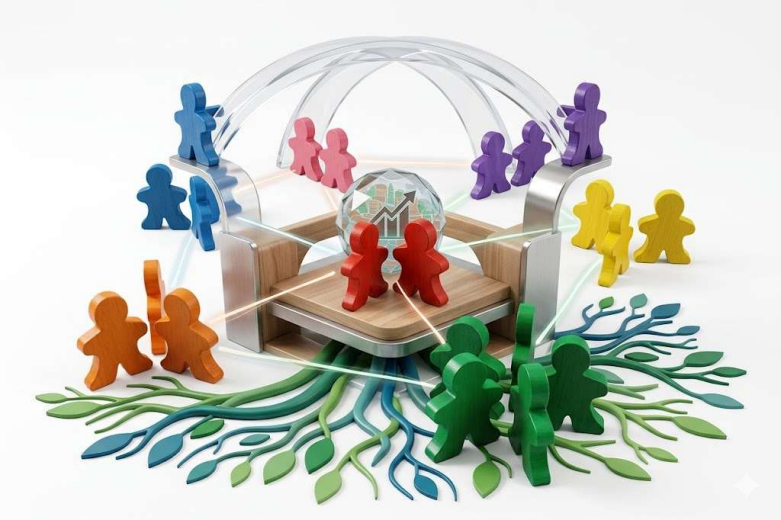
El cumplimiento responsable se mide mediante indicadores establecidos en la normativa vigente sobre RSE y Función Social, cuyos resultados se publican en el portal web institucional, , al cual tienen acceso todas las partes interesadas posibilitándoles la comparación de los reportes de cada año. El auditor interno verificó la correcta aplicación del Reglamento para contribuciones sociales, sin identificar observaciones en la gestión evaluada.

En materia de rendición de cuentas, la cooperativa recibe anualmente una calificación externa de su Desempeño en RSE; para la gestión 2024, una consultora especializada asignó 4,0 sobre 5, reflejando una tendencia estable. El informe fue puesto a conocimiento del Consejo de Administración, que instruyó el análisis y la implementación de las recomendaciones sugeridas.

Finalmente, los auditores externos no reportaron deficiencias en el control interno que afecten la razonabilidad de los estados financieros, reforzando así la confiabilidad de la gestión institucional y el compromiso con la transparencia.

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 su personal se refleja en políticas y procesos formalizados con un alto sentido social. Para asegurar una gestión óptima, la entidad integra valores organizacionales y estándares de conducta profesional que guían la relación de los colaboradores con todos los grupos de interés. Bajo este marco regulatorio, se administran de manera integral los procesos de reclutamiento, selección, compensación y desarrollo del talento humano.

Cumple de manera adecuada con la normativa laboral vigente, incluyendo disposiciones nacionales sobre salarios, condiciones de trabajo, seguridad ocupacional y régimen disciplinario.

6.1 Respeto y Participación con el Personal

Como se especificó previamente, el Plan Estratégico se diseñó bajo el principio de participación activa de los involucrados. Para su socialización, se implementó una estrategia de difusión dirigida a todo el personal mediante correos electrónicos y sesiones informativas virtuales. Cabe destacar que, dentro de las metas fijadas para el 2025, el objetivo estratégico "Fortalecer el capital humano en todas sus dimensiones" alcanzó un cumplimiento del 100%.

En cuanto a la percepción del personal, el 71,9% considera que existe una cultura sólida de rendición de cuentas y transparencia en las actividades, lo que representa una disminución respecto al 85,9% registrado en 2024. Por su parte, el 21,3% opina que esta cultura se da de forma parcial (2024: 12,1%) y solo un 6,8% sostiene que no existe (2024: 2%).

Asimismo, la relación con la alta gestión muestra indicadores favorables: el 64,7% de los colaboradores percibe que la Dirección mantiene un diálogo transparente y un buen relacionamiento con los líderes de área, menos que el 71,4% del periodo anterior. En contraste, el 28,5% considera que este dinamismo es parcial (2024: 25%) y un 6,8% opina lo contrario (2024: 3,6%).

En la Cooperativa hay dos tipos de organización de trabajadores:

- Comité Mixto de Seguridad e Higiene Ocupacional, integrado por representantes de trabajadores y de empleadores.
- Fraternidad de funcionarios que es de participación familiar, los funcionarios realizan aportes y también entran las multas por retrasos.

A pesar de que los empleados no cuentan con mecanismos formales para transmitir quejas y sugerencias orientadas a la mejora continua de productos, servicios y procesos, los canales de comunicación confidencial muestran una

percepción mixta. El 54,6% de los encuestados afirma tener acceso a medios reservados para reportar incidentes que afecten su dignidad (2024: 56,1%), un 22,1% los percibe parcialmente (2024: 23%) y el 23,3% opina que no existen (2024: 25,4%). El marco normativo para denunciar infracciones éticas está formalizado en el Reglamento de Régimen Disciplinario. Bajo este esquema, el 65,1% del personal considera que la Dirección toma acciones disciplinarias apropiadas en respuesta a las desviaciones del Código de Ética (2024: 71,8%), mientras que el 65,1% reconoce el impulso de la alta gestión para crear un Comité de Ética (2024: 64,5%).

La Cooperativa garantiza el acceso a los derechos y obligaciones del personal mediante capacitaciones, comunicados internos y la entrega del Reglamento Interno de Trabajo, además de su publicación en la biblioteca virtual e intranet. Esta estrategia de comunicación se refleja en un 83,9% de nivel de conocimiento por parte del personal (2024: 83,9%). Con el fin de fortalecer los lazos internos y propiciar un adecuado clima laboral, la institución organizó y gestionó actividades de integración durante el 2025, destacando las celebraciones del Día del Trabajo y el aniversario institucional, la realización de un campeonato interno y un brindis por las fiestas de fin de año.

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

En línea con su estrategia inclusiva y valores institucionales, CSM prohíbe explícitamente cualquier tipo de discriminación y acoso sexual, garantizando el respeto a la dignidad humana, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Ley General del Trabajo. Este compromiso se refleja en sus procesos de reclutamiento y selección, basados estrictamente en competencias profesionales. Además, la entidad promueve la inclusión de grupos vulnerables, el 2025 trabajan dos personas con algún tipo de discapacidad, bajo los lineamientos de la Ley General para Personas con Discapacidad.

Respecto a la percepción del personal, el 81,5% del personal encuestado afirma que la Cooperativa cuenta con políticas para prevenir la discriminación por edad, género, raza, religión o ideología (2024: 82,7%).

El 79,1% de los trabajadores manifiesta no haber presenciado actos de discriminación dentro de la entidad (2024: 78,2%).

Las políticas institucionales se socializan con el personal de forma permanente mediante la entrega física de la normativa, su publicación en la biblioteca virtual y el refuerzo con capacitaciones internas. Aunque el plan anual de capacitación se alinea con la misión, visión y objetivos del negocio, durante 2025 no se realizaron talleres sobre el Código de Ética y el Código de Conducta para el personal.

El 83,9% de los encuestados afirma conocer el Código de Ética (2024: 82,7%) y un 14,9% declara conocerlo de forma parcial (2024: 17,3%). Asimismo, el 57% valora positivamente la difusión de este documento mediante talleres explicativos (2024: 54%).

Al cierre de 2025, el personal de CSM disminuye en 6,73%, pasando de 312 trabajadores en 2024 a 291 en 2025. La distribución por género muestra una participación del 50,5% de mujeres y un 49,5% de hombres. La media de edad se sitúa en 64 años para la Alta Gerencia, 46 años para mandos medios y 44,5 años en puestos operativos.

En cumplimiento estricto de la normativa nacional, el 100% del personal cuenta con contratos permanentes y beneficios sociales, registrando una jornada promedio de 44 horas semanales para ambos géneros. Finalmente, la Cooperativa ratifica su política de protección a la infancia al no emplear a menores de edad.

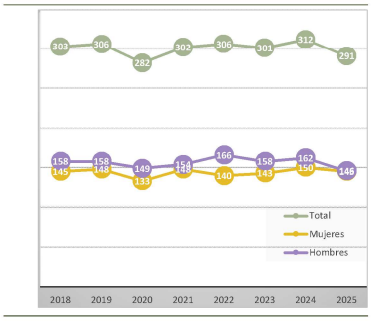
De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Valoración de la Diversidad el siguiente nivel:

Cooperativa San Martín de Porres

	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Total de personal	291	312	301	306	302	282
Total de personal permanente	291	312	301	306	302	282
Total de personal a contrato	0	0	0	0	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	50	77	60	48	62	36
Bajas personal en el período	73	63	63	47	42	36
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	44	44	44	44	44	44
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44	44	44	44	44	44
Total menores de edad Trabajadores	0	0	0	0	0	0
Total trabajadores con discapacidad	2	2	2	2	2	2
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	291	312	301	306	302	282
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	145	150	143	140	148	133
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	66	134	119	110	55	6
Tasa de Rotación de Personal anual	0	0				
Mujeres	10,00%	8,60%	9,00%	8,50%	6,00%	49,00%
Hombres	14,00%	12,00%	12,00%	6,86%	8,00%	51,00%
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño	0	0				
Categoria A	0	0	176	178	178	179
Categoria B	0	0	92	99	94	96
Categoria C	0	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.

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

La Cooperativa demuestra un sólido compromiso con la equidad de género y la no discriminación, promoviendo el cumplimiento de la Ley Integral 348 (que garantiza una vida libre de violencia para las mujeres). Este principio se encuentra institucionalizado en el reglamento interno de

trabajo, el cual establece la igualdad jurídica, laboral y de oportunidades en todos los niveles organizativos, incluyendo las posiciones ejecutivas.

A pesar de que la entidad no establece metas formales y cuantitativas para los procesos de contratación, capacitación y movilidad interna (horizontal y vertical), la cultura organizacional y la gestión del talento reflejan en la práctica, una distribución equitativa y balanceada entre hombres y mujeres.

A diciembre 2025, la composición del personal es equilibrada, las mujeres representan el 48,1% y los hombres el 51,9% del total de los trabajadores. La distribución por niveles jerárquicos se mantiene equilibrada, el Consejo de Vigilancia está conformado por tres socios, las tres son mujeres (Presidenta, Secretaria y Vocal Titular); en cuanto al Consejo de Administración está conformado por cinco socios, 1 hombre y 4 mujeres (Presidenta, Vicepresidenta, 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 2025 a nivel de la Gerencia se observa 6 hombres y 5 mujeres, en mandos medios 19 hombres y 19 mujeres, y a niveles operativos 120 son mujeres y 122 hombres.

CSM: Cuadro de Personal

2025	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	3	9	51	72
Alta Gerencia	6	5	55	73
Mandos Medios	19	19	30	62
Niveles Operativos	122	120	24	65
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

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 política de remuneración de la Cooperativa está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa legal vigente, las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que cada colaborador realiza en la institución y sus niveles de responsabilidad. Adicionalmente, se tiene la prima anual en caso de que la cooperativa logre excedentes. Todos los trabajadores tienen un contrato formal. Cumple con todos los beneficios legales que corresponden a los empleados. Los trabajadores reciben uniformes.

Para el área de créditos cuenta con sistemas de remuneración variable para oficiales de negocio. Los sistemas de remuneración variable para oficiales de negocio se ajustan 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 2024 y 2025 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 2024 y 2025 hay un incremento del 2,9% en el salario promedio ganado, a nivel de mandos medios disminuye en 11,0%, y en los niveles operativos se observa una disminución de 2,2%.

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 5,6. La remuneración total anual para el individuo mejor pagado entre el 2024 y 2025 aumenta en 0,36%, la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) aumenta en 0,02%. El haber básico promedio pagado por la Cooperativa al 31 de diciembre de 2025 alcanza a Bs. 2.750 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 1,03, a nivel de mandos medios es 1,12 y a nivel de mandos operativos es 1,14.

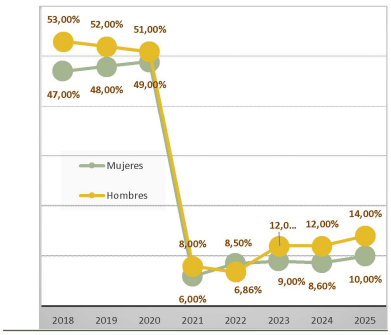
El 2025, hubo 16 trabajadores promocionados, 9 mujeres y 7 hombres. En cuanto a trabajadores desvinculados fueron 73, 30 son mujeres y 43 hombres. De los 50 trabajadores contratados, 25 son hombres y 25 mujeres, entre 18 a 30 años hay 4 hombres y 11 mujeres, entre 31 a 60 años son 21 hombres y 14 mujeres. En Tarija se contrataron a 3 mujeres y 2 hombres, en Santa Cruz a 16 hombres y 15 mujeres, en Cochabamba a 6 hombres y 6 mujeres, en La Paz a 1 hombre y 1 mujer.

En cuanto a personal rotado, durante el 2025 fueron 73, de los cuales, 30 son mujeres y 43 hombres. 7 hombres y 12 mujeres están entre 18 a 30 años, 35 hombres y 17 mujeres entre 31 a 60 años, 1 hombre y 1 mujer tienen más de 60 años. En Tarija se rotó a 5 hombres y 2 mujeres, en Santa Cruz a 26 hombres y 22 mujeres, en Cochabamba a 9 hombres y 3 mujeres, en La Paz a 3 hombres y 3 mujeres.

Personal Promocionado	Personal Rotado	Personal Desvinculado	Personal Contratado
•Hombres: 7 •Mujeres: 9	•Hombres: 43 •Mujeres:30	•Hombres: 43 •Mujeres: 30	•Hombres: 25 •Mujeres: 25

La tasa de rotación para mujeres el 2025 (10%) es poco mayor a la tasa de rotación del 2024 (8,6%). Respecto a la tasa de rotación para hombres el 2025 es de 14,0% mayor a la del 2024 (12%).

CSM: Tasa de Rotación de Personal



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

Durante el 2025 se incorpora el Área de Gestión Crediticia, responsable de la revisión y del monitoreo de la calidad de las operaciones crediticias desembolsadas a nivel nacional. En el Área de Normalización se implementa el cargo de Supervisora de Normalización, con el objetivo de fortalecer el control y seguimiento de los procesos de recuperación de la cartera de créditos. Asimismo, se incorporaron Oficiales de Normalización y personal de cobranzas en diferentes oficinas, con la finalidad de mejorar la gestión y administración de la cartera.

Los ambientes de trabajo cuentan 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 2025, 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.

La percepción del personal respecto a las condiciones laborales y los entornos colaborativos refleja una evolución favorable, consolidando altos niveles de satisfacción y sentido de pertenencia dentro de la institución. Para el 54,6% (2024: 60,5%) 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 30,9% (2024: 28,6%) considera que esto es parcial y el 14,5% (2024: 10,9%) que no se promueve.

El 65,1% (2024: 74,2%) 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 26,1% (2024: 20,2%) considera que es parcial, y el 8,8% (2024: 5,6%) que no se promueve.

Respecto a las comunicaciones internas entregadas al personal, todas son casos de llamadas de atención al personal. Para mantener motivado al personal es recomendable entregar comunicaciones internas de felicitación por el buen desempeño. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2025, a nivel de Mandos Medios se entregaron 11 llamadas de atención, y a Nivel Operativo se entregaron 102 comunicaciones internas de llamadas de atención, en ambos casos considerablemente más que en la gestión 2024.

CSM: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2025			2024		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	0	11	102	0	2	25
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 46,2% (2024: 46%) del personal encuestado percibe que no se dan reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, el 28,1% (2024: 24,6%) percibe que es parcial y solamente el 25,7% (2024: 29,4%) 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 2025 se realizaron 283 (al 97,2% del personal), 3,9% obtuvieron una calificación A, 15,9% obtuvo calificación B y 80,21% calificación C.

El 63,9% (2024: 70,6%) de los trabajadores encuestados percibe que las evaluaciones de desempeño laboral son objeto de retroalimentación, el 10% (2024: 10,5%) perciben que no lo son, y el 26,1% (2024: 19,0%) 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

La Cooperativa ratifica su compromiso con la preservación de la integridad física y el bienestar de sus trabajadores, dando estricto cumplimiento al marco legal vigente y desarrollando iniciativas que promueven entornos laborales seguros, saludables y equilibrados.

Cuenta con el Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, el cual asume las siguientes responsabilidades:

- Evaluar periódicamente las condiciones ambientales del personal.
- Garantizar el adecuado suministro y dotación tanto de los equipos de trabajo como de los implementos de protección y seguridad.
- Supervisar y validar los programas de inducción, orientación y capacitación técnica que reciben los empleados en materia de higiene y prevención de riesgos.

Con el fin de asegurar el acceso oportuno a la atención médica y proteger al capital humano ante contingencias, la institución contempla:

- ***Afiliación e Inclusión***: Todo el personal es afiliado a las cajas de salud correspondientes desde el momento de su contratación, cumpliendo con los aportes exigidos por las disposiciones legales y sociales. Además, se asumen los subsidios y derechos por embarazo y maternidad conforme a la ley.
- ***Protección Adicional***: Se dispone de una Póliza de Seguro Privado contra Accidentes financiada en su totalidad por la entidad para resguardo de todos los trabajadores.
- ***Salud Preventiva y Capacitación***: A través del Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad, se organizaron charlas médicas preventivas para directores, funcionarios y socios, complementadas con artículos en boletines institucionales. Asimismo, durante la gestión se ejecutaron capacitaciones clave en primeros

auxilios, prevención de incendios y uso de extintores.

Cuenta con medidas específicas para facilitar el equilibrio personal y profesional de los trabajadores dándoles flexibilidad en el otorgamiento de vacaciones programadas a solicitud del empleado, concesión de medio día libre remunerado con motivo del cumpleaños del trabajador, implementación de la jornada laboral en modalidad de horario continuo.

Entre las acciones del Fondo de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad esta la construcción de una sede propia de los funcionarios para que puedan estar con su familia y para tener actividades de confraternización.

Para el 39,8% (2024: 30,2%) la Cooperativa no promueve actividades de vida saludable entre sus trabajadores, el 25,7% (2024: 31%) considera que es parcial y el 34,5% (2024: 38,7%) que si promueve.

Por otra parte, el 62,2% (2024: 67,7%) de los encuestados percibe que la Cooperativa toma medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales más allá de las exigencias legales, el 16,5% (2024: 9,7%) percibe que no lo hace, y el 21,3% (2024: 22,6 %) que lo hace parcialmente.

Para el 65,5% (2024: 71,4%) de los empleados encuestados la cooperativa capacita en salud y seguridad laboral a los trabajadores, el 12% (2024: 8,5%) percibe que no y el 22,5% (2024: 20,2%) parcialmente.

Para el 32,9% (2024: 31,0%) la cooperativa NO promueve un adecuado balance entre la vida laboral y familiar. Para el 35,7% (2024: 37,5%) de los encuestados si promueve, para el 31,3% (2024: 31,5%) 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

El personal de la cooperativa recibe capacitaciones efectivas y adecuadas a sus funciones, en el marco de un plan formal de capacitación respaldado por un presupuesto específico. La institución define cada año un Plan Anual de Capacitación, aprobado por el Directorio. Durante el año 2025 se cumplió en un 95% de ejecución, desarrollando un total de 57 cursos dirigidos al personal. No se realizaron los cursos de Gestión de Cobranzas y Negociación con Clientes Conflictivos, Trabajo en Equipo para Alcanzar Metas (del área de Créditos) y Administración de Servidores Windows (del área de Sistemas) por tener un costo elevado.

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.

Se hicieron capacitaciones en cartera digital módulos de cobranzas y colocaciones; flujo de crédito online-Digiventure; manual de normas y procedimientos de tesorería, políticas y procedimientos de atención al cliente en cajas; manuales y procedimientos del área de procesos operativos; detección de billetes falsos; Quechua, Guaraní, Aymara; atención al cliente, personas adultos mayores, personas con capacidades diferentes, discriminación; lenguaje de señas; estrategias de marketing; estrategias de ventas; desarrollo de aplicaciones móviles, web, etc.; administración de Windows 11 pro; administración de servidores de Windows; Linux-bash; bancarización mensual- riesgos tributarios; anexos tributarios automatizados con Excel; ajustes contables e impositivos de estados financieros; normas laborales y/o tributarias; comité mixto e higiene; elaboración de manuales y procedimientos; gestión integral de riesgos; UIF; gestión de riesgo de liquidez; planificación estratégica; gestión de riesgo operativo; gestión de riesgo de crédito; inteligencia artificial; seguridad de la información; ciberseguridad; plan de continuidad del negocio; asesor informático forense; prácticas de tiro; primeros auxilios; sistemas de seguridad; prevención/ extinción de incendios, uso básico de extintores; evacuación ante desastres naturales; procedimiento ante ataco y robo en las oficinas; monitoreo de higiene ocupacional; monitoreo de CCTV y alarmas de seguridad; derecho civil; derecho procesal civil; LGI/FT y FPADM.

Durante el 2025 se capacitó a todo el personal. En promedio a nivel de la Alta Gerencia tuvieron 25 horas de capacitación (el 2024 tuvieron 57 horas de capacitación), a nivel de los Mandos Medios tuvieron en promedio 80 horas de capacitación (el 2024 tuvieron 121 horas de capacitación), y a niveles Operativos tuvieron en promedio 92 horas de capacitación (el 2024 tuvieron 198 horas de capacitación).

Para el 53,8% (2024: 57,7%) del personal encuestado, la cooperativa promueve y facilita el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo profesional de sus trabajadores en todos los niveles de la entidad, el 32,5% (2024: 33,9%) percibe que esto es parcial y el 13,7% (2024: 8,5%) percibe que no promueve.

El 63,5% (2024: 64,9%) 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 26,5% (2024: 25,4%) esta acción es parcial y para el 10% (2024: 9,7%) no promueve.

Para el 43,8% (2024: 48,4%) la Cooperativa los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente. Por otra parte, el 41% (2024: 48,4,8%) 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.

Cooperativa San Martín de Porres

GASTOS DE PERSONAL	Bs.	%
Remuneraciones a directores y síndicos	453.456	6,44%
Sueldos, salarios y bonos	4.236.596	60,17%
Horas extras	0	0,00%
Asignaciones fallas de caja	77.377	1,10%
Viáticos	166.641	2,37%
Aguinaldo y primas	684.473	9,72%
Compensación vacaciones	55.453	0,79%
Asignaciones familiares	55.512	0,79%
Indemnizaciones por antigüedad	399.806	5,68%
Incentivos	48.288	0,69%
Desahucio	75.082	1,07%
Personal contratado	0	0,00%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0,00%
Otras retribuciones	0	0,00%
Aportes por cargas sociales	574.845	8,16%
Intereses y recargos por cargas sociales	0	0,00%
Refrigerios	79.555	1,13%
Uniformes	120.564	1,71%
Capacitación	12.827	0,18%
Depreciación y desvalorización de bienes para us	0	0,00%
Otros servicios al personal	0	0,00%

Fuente: ASFI

Respecto a la distribución del gasto de personal, la mayor concentración del gasto está en sueldos y salarios y bonos, que representan el 60,17% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 6,44% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 8,16%.

En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,18%), menor que en la gestión 2024 (0,34%). Muchas capacitaciones son virtuales y/o realizadas por el personal de la institución, lo que permite reducir costos.

Cooperativa San Martín de Porres

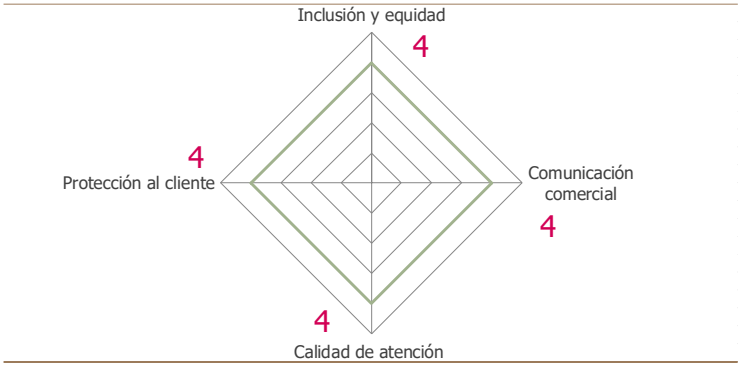
Horas promedio de capacitación	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	14	11
Mandos Medios	41	39
Nivel Operativo	47	45

Fuente: CSM

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



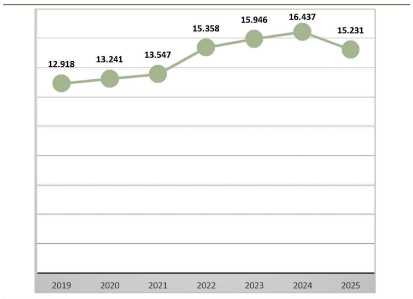
La Cooperativa promueve la economía solidaria basada en los principios y la filosofía del cooperativismo. A pesar del entorno de incertidumbre político, social y económico, la institución realizó importantes esfuerzos para continuar atendiendo a los segmentos de ingresos medios y bajos sin descuidar su salud financiera. Durante el 2025 incorporó dentro de su estructura orgánica el área de Gestión Crediticia y en el área de Normalización se implementó el cargo de Supervisora de Normalización fortaleciendo el control y la supervisión de las operaciones al priorizar una gestión prudente del riesgo crediticio y el fortalecimiento de la calidad de la cartera de créditos.

En línea con los principios de inclusión y función social, la Cooperativa orienta sus servicios hacia los sectores productivos, poblaciones con ingresos de hasta dos salarios mínimos nacionales, adultos mayores, personas con discapacidad y regiones rurales de menor densidad poblacional. Tiene como objetivo el segmento de mercado de clase media-baja, la mayor concentración de clientes está en pequeños y medianos comerciantes, productores, jubilados.

En línea con los principios cooperativos que impulsan la inclusión financiera, la Cooperativa, pese a un entorno socioeconómico y político complejo, presta servicios financieros orientados a su función social.

El lineamiento "Mercado y Clientes" del Plan Estratégico logró un cumplimiento del 94%. Dentro de este lineamiento el objetivo estratégico relacionado con conocer el mercado para actuar oportunamente es donde presentan un menor nivel de cumplimiento. Asimismo, se continuó cumpliendo con las disposiciones de la ASFI respecto a la reprogramación y refinanciamiento de préstamos con cuotas diferidas, y se registró una disminución del 7,3% en el número de asociados con operaciones de crédito entre 2024 y 2025.

CSM: Asociados/as con operaciones de crédito



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

En el ámbito social y tecnológico, la Cooperativa sobrepasó la meta de créditos productivos destinados a sectores estratégicos generadores de empleo, aunque la coyuntura afectó el cumplimiento total en los segmentos de menores ingresos y cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales. Por su parte, la Banca Electrónica continúa reportando un crecimiento importante. La gestión ratifica su compromiso ético mediante una política estricta y una lista de exclusión que prohíbe explícitamente

el financiamiento a negocios nocturnos, cambistas o licorerías sin licencia.

Continuaron con la implementación de avances tecnológicos, y mejorando los Canales Digitales como son la Banca Móvil y Banca por Internet, para nuestra entidad: COSMart. Móvil y COSMart.NET.

La Cooperativa facilita el acceso universal a todos sus productos y servicios, garantizando un trato equitativo y sin discriminación, reafirmando su compromiso con la justicia social y la igualdad de oportunidades.

La entidad no cuenta con productos específicos de créditos verdes y, hasta la fecha no cuentan con una clasificación de operaciones bajo ese rótulo.

7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

Durante el 2025, el saldo de cartera bruta disminuye en 1,5% respecto al 2024. Las captaciones del público disminuyen en 0,7% respecto al 2024, debido al difícil entorno económico, social y político por el que atraviesa el país y la falta de dólares y de combustible que genera incertidumbre en los sectores productivos y comerciales.

El índice de mora se incrementa respecto al 2024, debido a factores políticos y sociales pre y post electorales y a los síntomas de incertidumbre económica y social.

Se continúa reforzando la evaluación crediticia, asegurando que los nuevos créditos se otorguen sobre bases sólidas. Se implementaron mejoras metodológicas en el proceso de crédito, ajustes de la tecnología crediticia y la capacitación constante impartida al personal.

El 2025 se continúa 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.

CSM es la única Cooperativa que ofrece cuentas corrientes.

La oferta de productos está debidamente adaptada al perfil y necesidad de los clientes. Presenta una buena adecuación de productos y servicios. Conforme a la doctrina cooperativa la entidad presta servicios con criterios de inclusión y sin discriminación de ningún tipo.

Colocaciones

De acuerdo, a información proporcionada por la Cooperativa el 2025, el 62,1% de sus operaciones son urbanas y el 37,9% rurales. Por tipo de crédito, el 66,1% de sus operaciones PYME son urbanas y el 33,9% rurales, el 64,4% de las operaciones de microcrédito están en el área urbana y el 35,6% en el área rural. En cuanto a los créditos de consumo, el 39,5% está en el área rural y el 60,5% en el área urbana. Respecto a Vivienda 32,2% está en el área rural y 67,8% en el área urbana.

Entre el 2024 y 2025, el número de prestatarios en el área urbana disminuye en 9,4% y en el área rural en 10,4%. Por tipo de crédito, los prestatarios PYME en el área urbana aumentan en 46,4% y en el área rural en 23,5%; en microcrédito en el área urbana disminuyen en 11,0% y en el área rural en 10,7%; en crédito de consumo en el área urbana disminuyen en 8,9% y en al área rural en 10,3%; en crédito de vivienda en el área urbana disminuye en 4,6% y en el área rural en 12,6%.

En cuanto a género se observa que el 2025, de acuerdo, a su estrategia de focalización inclusiva, el 46,2% de los prestatarios son mujeres y el 53,8% hombres. Entre el 2024 y el 2025 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa disminuye en 9,4%, y el número de prestatarios hombres en un 10,1%.

Por tipo de crédito, se observa un comportamiento similar, en todos los casos los hombres tienen una mayor participación. Salvo en microcrédito donde las mujeres tienen una mayor participación. Entre el 2024 y el 2025, el número de prestatarios hombres en PYME aumenta en 34,4%, y mujeres en 46,2%; en microcrédito los hombres disminuyen en 11% y las mujeres en 10,8%; en consumo los hombres disminuyen en 9,9% y las mujeres en 8,8%; en crédito de vivienda los hombres disminuyen en 10,9% y las mujeres en 3,2%.

Captaciones

En cuanto a las captaciones, durante el 2025 las operaciones de servicios de captación han disminuido en 0,6% respecto al 2024.

Por género se observa que el 50,4% de las operaciones de captación las tienen los hombres y 49,6% mujeres. En cajas de ahorro el 49,1% es de hombres y el 50,9% de mujeres, en depósitos a plazo el 63,5% son mujeres y el 36,5% hombres, en certificados de aportación el 51,8% son hombres y el 48,2% mujeres.

Entre el 2024 y el 2025, las mujeres ahorristas disminuyen en 0,3% y los hombres en 0,9%.

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% está en el área urbana y el 42% en el área rural, en depósitos a plazo el 62% está en el área urbana y el 38% en el área rural, en certificados de aportación el 67,9% está en el área urbana y el 32,1% en el área rural.

Entre el 2024 y el 2025, las personas con ahorros del área urbana disminuyen en 0,5% y las del área rural en 0,7%.

Servicios de Pago

Respecto a servicios de pago, el 27,7% de los beneficiarios están en el área rural y el 72,3% en el área urbana. Respecto al pago de giros, el 44% de

CSM Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2025			2024		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	62	41	21	45	28	17
Microcrédito	5.240	3.374	1.866	5.881	3.792	2.089
Consumo	9.096	5.501	3.595	10.044	6.038	4.006
Vivienda	432	293	139	466	307	159
Vivienda Social	0	0	0	1	0	1
TOTAL	14.830	9.209	5.621	16.437	10.165	6.272

CSM Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%	2025			2024		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME	100,0	66,1	33,9	100,0	62,2	37,8
Microcrédito	100,0	64,4	35,6	100,0	64,5	35,5
Consumo	100,0	60,5	39,5	100,0	60,1	39,9
Vivienda	100,0	67,8	32,2	100,0	65,9	34,1
Vivienda Social				100,0	0,0	100,0
TOTAL	100,0	62,1	37,9	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	2025			2024		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	62	19	43	45	13	32
Microcrédito	5.240	2.748	2.492	5.881	3.081	2.800
Consumo	9.096	3.872	5.224	10.044	4.244	5.800
Vivienda	432	212	220	466	219	247
Vivienda Social	0	0	0	1	1	0
TOTAL	14.830	6.851	7.979	16.437	7.558	8.879

CSM Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%	2025			2024		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME	100,0	30,6	69,4	100,0	28,9	71,1
Microcrédito	100,0	52,4	47,6	100,0	52,4	47,6
Consumo	100,0	42,6	57,4	100,0	42,3	57,7
Vivienda	100,0	49,1	50,9	100,0	47,0	53,0
Vivienda Social				100,0	100,0	0,0
TOTAL	100,0	46,2	53,8	100,0	46,0	54,0

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

CSM : Número de personas o ahorristas

	2025			2024		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	86.725	44.169	42.556	87.798	44.428	43.370
Depósito a Plazo	2.444	1.553	891	2.434	1.523	911
Certificados de Aportación	106.859	51.476	55.383	106.956	51.548	55.408
Otros						
TOTAL	196.028	97.198	98.830	197.188	97.499	99.689

CSM : Porcentaje de personas o ahorristas

	2025			2024		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	100,0	50,9	49,1	100,0	50,6	49,4
Depósito a Plazo	100,0	63,5	36,5	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	49,6	50,4	100,0	49,4	50,6

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

CSM : Número de personas o ahorristas

	2025			2024		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	86.725	50.285	36.440	87.798	51.060	36.738
Depósito a Plazo	2.444	1.516	928	2.434	1.494	940
Certificados de Aportación	106.859	72.511	34.348	106.956	72.396	34.560
Otros						
TOTAL	196.028	124.312	71.716	197.188	124.950	72.238

CSM : Porcentaje de personas o ahorristas

	2025			2024		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	58,0	42,0	100,0	58,2	41,8
Depósito a Plazo	100,0	62,0	38,0	100,0	61,4	38,6
Certificados de Aportación	100,0	67,9	32,1	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

los beneficiarios está en el área rural y el 56% en el área urbana. En cuanto al pago de rentas, el 29,8% de los beneficiarios están en el área rural y el 70,2% en el área urbana. El 100% de operaciones de pago de salarios están en el área urbana.

Entre el 2024 y 2025, el número de beneficiarios de servicios de pago disminuye en 9,7%. En el área rural disminuyen en 5,1% y en el área urbana en 11,4%. Respecto al número de beneficiarios de giros, disminuyen en 52,2% en el área urbana y en 60,5% y en el área rural. El número de beneficiarios de pagos de rentas (bonos estatales) disminuye en 2,6% en el área urbana y en 1,0% 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 está autorizada para cobrar todos los impuestos vigentes.

CSM : Servicios de Pago

	No. Beneficiarios					
	2025			2024		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	4.651	2.606	2.045	10.631	5.449	5.182
Pagos de Rentas (bonos estatales)	249.676	175.266	74.410	255.114	179.931	75.183
Pago de Salarios	12.317	12.317	0	30.216	30.028	188
Otros	41.278	32.588	8.690	45.131	35.962	9.169
TOTAL	307.922	222.777	85.145	341.092	251.370	89.722

CSM : Porcentaje Servicios de Pago

	No. Beneficiarios					
	2025			2024		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100,0	56,0	44,0	100,0	51,3	48,7
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100,0	70,2	29,8	100,0	70,5	29,5
Pago de Salarios	100,0	100,0	0,0	100,0	99,4	0,6
Otros	100,0	78,9	21,1	100,0	79,7	20,3
TOTAL	100,0	72,3	27,7	100,0	73,7	26,3

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

CSM : Servicios de Pago

	Monto Pagado ($us)					
	2025			2024		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	1.368.464	835.121	533.343	1.974.367	997.495	976.872
Pagos de Rentas (bonos estatales)	16.919.257	11.987.864	4.931.393	17.260.874	12.333.382	4.927.492
Pago de Salarios	4.265.499	4.265.499	0	10.097.700	9.589.606	508.094
Otros	19.041.423	14.979.985	4.061.438	20.445.046	16.332.169	4.112.877
TOTAL	41.594.643	32.068.469	9.526.174	49.777.987	39.252.652	10.525.335

CSM : Porcentaje Servicios de Pago

	Monto Pagado (%)					
	2025			2024		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Pago de Giros	100,0	61,0	39,0	100,0	50,5	49,5
Pagos de Rentas (bonos estatales)	100,0	70,9	29,1	100,0	71,5	28,5
Pago de Salarios	100,0	100,0	0,0	100,0	95,0	5,0
Otros	100,0	78,7	21,3	100,0	79,9	20,1
TOTAL	100,0	77,1	22,9	100,0	78,9	21,1

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

El trato y las pautas de relación con los socios y clientes se encuentran normados por el Código de Ética de la institución, garantizando una interacción basada en el respeto, la transparencia y los valores corporativos.

De acuerdo a la normativas emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la cooperativa implementa diversos mecanismos para mantener a sus usuarios informados de manera oportuna y permanente:

- ***Puntos de Atención Físicos***: Se difunde información general y actualizada mediante los televisores corporativos ubicados estratégicamente en las áreas de Caja y Plataforma, además de contar con material informativo impreso a disposición del público en estas mismas secciones.
- ***Plataformas Digitales***: El acceso a la información está garantizado para todos los interesados a través de la página web institucional y las aplicaciones móviles oficiales. En estos canales digitales se publican y actualizan de forma constante los productos, servicios y promociones vigentes durante todo el año.

El equipo de créditos y operaciones presta atención personalizada a los socios cuando solicitan un crédito. Los funcionarios autorizados suministran información precisa y actualizada sobre las cuentas y las condiciones crediticias, emitiendo los reportes necesarios para que el socio mantenga un control riguroso de sus transacciones. Lo mismo sucede para captaciones y servicios de pago.

CSM prioriza la entrega de información clara, oportuna, veraz y completa, facilitando a los clientes una toma de decisiones informada. Con este propósito, el material impreso y digital (como bípticos y trípticos) se actualiza de manera periódica.

Asimismo, gestiona un Programa de Educación Financiera dirigido a colaboradores, clientes y al público en general, enfocado en promover el uso eficiente y seguro de los servicios. Para su difusión, emplean diversos canales estratégicos como folletería, radio, página web corporativa y redes sociales (Facebook y TikTok institucional).

El 67% (2024: 69,7%) de los socios/clientes encuestados considera que conoce las principales características o condiciones de los productos que ofrece la Cooperativa.

El 28,7% (2024: 46,7%) de los socios/clientes encuestados conoce cuál es la Misión y Visión de la Cooperativa, el 42,5% (2024: 32,4%) no conoce y el 28,7% (2023: 20,9%) conoce parcialmente.

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 7.600 beneficiarios, sobrepasando lo programado (4.680). De acuerdo a la evaluación de ASFI CSM obtuvo una calificación “buena” (74,5/100). 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 con la normativa vigente, la Cooperativa realiza actividades de difusión y comunicación dirigidas a clientes y usuarios, informando sobre los servicios financieros, los derechos y obligaciones, así como los productos que presta la institución.

El 70,9% de los clientes encuestados (2024: 79,1%) 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. ~~F~~acilita 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 promueve la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros mediante infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez a personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos en situación de desventaja, en cumplimiento de las disposiciones legales 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. La entidad garantiza la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información de socios y clientes, asegurando que los datos sean protegidos y gestionados conforme a las mejores prácticas y a la normativa vigente.

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 72,9% (2024: 82,8%) de los socios/clientes los ambientes físicos de atención (salas, cajas, aire, sillas, luces, pantallas, etc.) son de su agrado o comodidad.

La Cooperativa dispone de canales adecuados para recibir la retroalimentación de los clientes, contando con Puntos de Reclamo implementados en todas sus agencias. El procedimiento de resolución de reclamos se desarrolla en línea con la normativa vigente y cumple con lo establecido respecto al Punto de Reclamo, considerado un instrumento clave para medir la calidad del servicio y promover mejoras en la atención a los consumidores financieros.

En todas las oficinas, de acuerdo a norma, se cuenta con una persona responsable del Punto de Reclamo (PR), quien recepciona 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 de acuerdo a norma de la ASFI.

Todas las agencias cuentan con un Buzón de Sugerencias, que están a disposición de todo el público en general donde 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 2025, se recibieron 126 (2024: 126) reclamos, 5 más que la gestión anterior. Los 126 reclamos fueron resueltos en primera instancia, y 28 en segunda instancia. Durante el 2025, no se presentaron quejas por discriminación.

El 77,6% (2024: 76,8%) de los socios/clientes encuestados sabe cómo realizar una queja o reclamo en la Cooperativa.

El 91,8% (2024: 90,9%) de los socios/clientes encuestados considera que el personal de la Cooperativa está disponible para responder consultas o reclamos.

Durante el 2025 se realizó una encuesta de satisfacción de clientes, asimismo, se efectuó seguimiento permanente al mercado y a la competencia, analizando productos, tasas de interés y estrategias comerciales. Además, CSM 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.

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 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 adecuados sistemas de protección al cliente y procedimientos sólidos para la evaluación de la capacidad de pago de los solicitantes. Dispone de manuales que abarcan los principales procesos de colocación, cobranza, atención de reclamos, reprogramación, entre otros.

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.

Las políticas de CSM, para aprobación de préstamos, ofrecen directrices explícitas sobre los umbrales de deuda del cliente y los niveles aceptables de deudas de otras fuentes.

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 2025, se terminó de implementar la Unidad de Gestión Crediticia para fortalecer 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.

Con el objetivo de robustecer el marco normativo interno que regula el ciclo del crédito (otorgación, administración y seguimiento), durante la gestión 2025 se actualizaron y adecuaron los manuales de políticas, normas y procedimientos del área.

Esta medida se complementó con un programa de capacitación continua para el personal de créditos. El plan estuvo enfocado en fortalecer sus competencias técnicas y estandarizar los criterios de análisis y evaluación, garantizando así la correcta aplicación de las normativas vigentes en

total sintonía con las buenas prácticas del sistema financiero.

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.

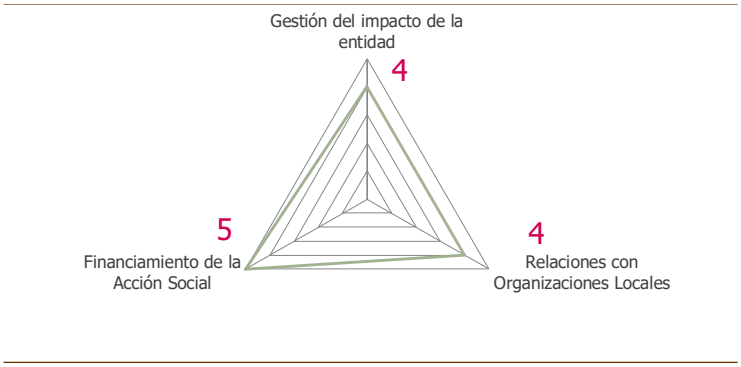
En cuanto a la información de socios y clientes mantienen la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de esta información de acuerdo a la Política de Seguridad de la Información. Respecto a la confidencialidad cuando ingresa personal nuevo a la institución además del contrato se firma un acta de confidencialidad.

La gestión de cobranza está en línea con normas nacionales.

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 los principios cooperativos y las 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. Hecho destacable en el sistema cooperativo porque sus orígenes se fundan en las necesidades sociales.

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

CSM cuenta con más de seis décadas de compromiso institucional con el desarrollo sostenible y la inclusión financiera, con una expansión gradual hacia zonas urbanas, periurbanas y rurales en cinco departamentos del país. Su trayectoria refleja un modelo cooperativo basado en gobernanza participativa, equidad social y fortalecimiento del capital social en contextos de vulnerabilidad económica.

La gobernanza horizontal, propia del enfoque cooperativo, constituye una solución organizativa adecuada para los sectores populares, dada la relación de alta confianza que genera con los socios en las zonas de operación.

En un entorno operativo desafiante, la organización en esta gestión tuvo que afrontar una leve disminución de su base de depositantes y prestatarios. Sin embargo, impulsa procesos de transformación digital como medio de inclusión financiera y se destaca su presencia activa con educación financiera en redes en redes sociales, como la articulación de estos tres canales digitales (web, Facebook y TikTok) que genera un ecosistema formativo complementario, donde la web aporta rigor y permanencia, Facebook brinda alcance y cercanía, y TikTok ofrece frescura y conexión intergeneracional. Esta sinergia no solo optimiza los recursos comunicacionales de la cooperativa, sino que también se aproxima a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En su estrategia de diálogo con grupos de interés, CSM promueve espacios sistemáticos de consulta con el personal operativo de cada agencia mediante 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.

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

En el ámbito de las relaciones con el sistema financiero, CSM mantiene vínculos operativos con bancos de reconocida trayectoria en el mercado nacional, lo que refuerza su credibilidad institucional y su solvencia patrimonial dentro del ecosistema financiero, aspectos que constituyen elementos clave para la generación de confianza entre sus grupos de interés.

Participa anualmente en las ferias financieras organizadas por el ente regulador, brindando junto a las entidades de intermediación financiera locales sus mejores productos y servicios financieros. En la gestión 2025 se realizó el mes de mayo en Cochabamba.

Como parte de su estrategia de sostenibilidad relacional y creación de valor compartido, la cooperativa ha desplegado un modelo de fidelización fundamentado en alianzas intersectoriales.

Mediante convenios con proveedores de salud (odontología, ópticas y laboratorios), alimentación, capacitación y otros sectores, CSM facilita el acceso de sus socios a servicios complementarios en condiciones preferentes, lo que contribuye al mejoramiento de su calidad de vida y al fortalecimiento de su identificación con el modelo cooperativo.

En materia de desarrollo de capital humano, CSM ha suscrito un acuerdo con un instituto técnico especializado en temas de intermediación financiera, asumiendo la cobertura total de los costos formativos. Dicha alianza no solo eleva el nivel de competencias técnicas del personal, sino que también constituye un canal estratégico de reclutamiento de talento calificado, alineado con los principios de gestión responsable del talento.

A nivel de gobernanza institucional, la Gerencia General participa eventualmente en reuniones de intercambio técnico con cooperativas del mismo sector, orientados al análisis de aspectos financieros, normativos y operativos de interés común, de esta manera se generan sinergias que redundan en beneficio directo de los cooperativistas y en el fortalecimiento del movimiento cooperativo.

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

En cumplimiento de la Ley N° 356 de Cooperativas y su Estatuto interno, CSM asigna anualmente el 5% de sus utilidades al Fondo de Previsión Social y Apoyo al Bienestar Social, disponiendo de un reglamento interno que regula su aplicación. Asimismo, constituye una reserva anual del 5% destinada a la educación cooperativa, en coherencia con los principios de formación y capacitación permanente del movimiento cooperativo.

Durante la gestión y, no obstante, el adverso entorno, se han ejecutado asignaciones presupuestarias orientadas al apoyo social solidario y comunitario, en el marco del Plan Anual Operativo y bajo la supervisión del Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad. Debe destacarse que no solo se trata de un apoyo material, pues también implica la inversión de tiempo de los distintos estamentos de la cooperativa para la comprensión y coordinación con los respectivos líderes de las entidades que reciben el apoyo. Dichas acciones se dirigen preferentemente a grupos en situación de vulnerabilidad, promoviendo el valor de la solidaridad como eje transversal de la gestión social, entre las que se destacan el apoyo económico a entidades privadas y públicas:

- Parroquia "San Martin de Porres" destinados a electrodomésticos.
- Hospitales y asilos mediante la Agrupación Cielo.
- Ayuda en feria de adopción de canes.
- Hogar Teresa de los Andes – Fundación Don Bosco para productos de higiene, juguetes y otros.
- Asociación de Capacitados y a la Asociación del Adulto Mayor para provisión de víveres.
- Apoyo económico para gastos médicos y Gastos funerarios a personas naturales.

Estas intervenciones refuerzan el compromiso institucional con el bienestar comunitario, la inclusión social y materializan el principio de solidaridad en su comunidad.

La asignación de los apoyos es resuelta tras el análisis técnico del Comité, incorporando, en los casos que corresponda, la evaluación de la trabajadora social, lo que garantiza un enfoque basado en criterios de pertinencia, equidad y focalización.

En línea con los objetivos de función social establecidos por la Ley de Servicios Financieros, la cooperativa fortalece su gestión técnica, tecnológica y gerencial, orientando su accionar hacia el logro del desarrollo integral para el vivir bien, así como a la eliminación de la pobreza y la exclusión social y económica de la población, aspectos que se encuentran documentados y verificables en su 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 consonancia con su Política Medioambiental, la cooperativa encamina su gestión hacia la sostenibilidad, dando prioridad a la reducción de la huella ecológica derivada de sus actividades, infraestructura y portafolio de servicios. Para materializar este compromiso, la entidad suscribe los lineamientos del Pacto Mundial de Naciones Unidas, integrando un enfoque preventivo, una administración ambiental responsable y la incorporación progresiva de tecnologías ecoeficientes y de bajo impacto.

Dada la naturaleza eminentemente financiera y no productiva de su quehacer, la generación de residuos directos es reducida, circunscribiéndose fundamentalmente a desechos de papel y equipos electrónicos obsoletos. Sin embargo, la cooperativa identifica como un reto estratégico pendiente la medición y gestión de los impactos ambientales indirectos que puedan originarse a partir de las iniciativas económicas que financia entre sus asociados y prestatarios.

Ambiente Interno

En el plano de la sostenibilidad interna, la organización ha desplegado un esquema integral de protección física y tecnológica en todos sus puntos de atención y sedes administrativas, reforzado con servicios de vigilancia pública y privada, a fin de salvaguardar la integridad de colaboradores y grupos de interés que interactúan con la cooperativa.

En materia de salud ocupacional y desempeño ambiental, la cooperativa mantiene activo un Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional. Asigna anualmente una partida presupuestaria específica para iniciativas medioambientales, durante el ejercicio 2025 dicha inversión ascendió a Bs 9.500, manteniendo el presupuesto del período precedente, evidenciando la continuidad del compromiso institucional con la mejora continua en esta área.

Paralelamente, se fomenta activamente la aplicación de la política de las 3R (reciclar, reutilizar y reducir), con especial énfasis en la administración eficiente del papel, al ser este el insumo de mayor consumo en la operativa diaria de la cooperativa.

En un periodo de cinco años se observa en promedio una tendencia estable en el consumo de este tipo de recursos, el último año se observa leves incrementos en los indicadores.

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:

Cooperativa San Martín de Porres

Indicadores Cuantitativos	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	3.495,22	3.262,34	3.863,67	3.439,89	2.337,79	3.244,24
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	13,40	10,92	12,18	12,66	23,53	28,82
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal	85,98	74,19	70,10	79,85	68,00	71,06
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	4,88	4,56	6,72	8,00	6,19	6,38

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

Variación	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	7,14	-15,56	12,32	47,14	-27,94	-21,54
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	22,71	-10,34	-3,79	-46,20	-18,36	107,63
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal	15,89	5,83	-12,21	17,43	-4,31	5,88
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	7,02	-32,14	-16,00	29,24	-2,98	25,31

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres

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 el ámbito de la gestión social y de vinculación territorial, la cooperativa ha materializado su compromiso con el bienestar colectivo mediante acciones de apoyo institucional a entidades públicas de primera respuesta. Durante el período de reporte, se canalizaron aportes en especie consistentes en poleras para el batallón de seguridad física de la policía.

En estricta observancia de su Política Ambiental, la entidad acata los preceptos establecidos en la Ley N° 1333 (Ley del Medio Ambiente) y su normativa reglamentaria, asegurando que sus operaciones y prácticas internas se desarrollen dentro del marco legal vigente en materia de protección ecológica y manejo de recursos naturales. No obstante, atendiendo a las externalidades negativas documentadas (incendios) en ecosistemas boscosos del territorio nacional (particularmente aquellas asociadas a actividades antrópicas no controladas), la entidad tiene previsto apoyar al cuerpo de bomberos al igual que en la gestión pasada.

Cabe señalar que, a la fecha, la cooperativa no dispone de una partida presupuestaria específica ni segregada destinada a iniciativas de conservación ambiental con incidencia en el entorno externo (entendido como ecosistemas, cuencas hidrográficas o áreas protegidas no vinculadas directamente a su huella operativa). Esta limitación presupuestaria constituye un área de oportunidad para futuros ejercicios de planificación estratégica, en los cuales se podría evaluar la viabilidad de destinar recursos a proyectos de mitigación, compensación o restauración ecológica, ya sea de manera directa o mediante alianzas con organizaciones especializadas en gestión ambiental territorial.

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

En materia de formación y sensibilización ambiental, la cooperativa ha planteado una política impuesta por la entidad para la gestión, a la que se la denominó "Protección de la Estabilidad y Sostenibilidad de COSMart" con enfoque en uso de tecnologías limpias, la temática de educación e información pública se concentró en la seguridad para el uso de canales digitales y la comunicación interna está orientada a promover prácticas sostenibles y una cultura organizacional responsable con el entorno. Para ello, se utilizan de manera sistemática canales digitales y plataformas de telecomunicaciones (tales como correo electrónico institucional, intranet y aplicaciones de mensajería corporativa), lo que permite difundir mensajes clave sobre cuidado medioambiental, eficiencia energética y reducción de la huella ecológica, optimizando simultáneamente los recursos de tiempo y conectividad tanto para el equipo humano como para los usuarios financieros que interactúan con la entidad.

En lo que respecta a la estrategia de comunicación y relacionamiento con grupos de interés, la cooperativa mantiene un enfoque proactivo y plural, orientado a fortalecer la transparencia, el acceso a la información y la educación integral de su audiencia. A través de un ecosistema multicanal que incluye emisoras de radio, sitio web corporativo, redes sociales oficiales y boletines informativos periódicos, la entidad difunde de manera continua contenidos que abordan temáticas financieras, sociales y ambientales.

Esta estrategia comunicacional no solo refuerza el vínculo con los asociados y la comunidad en general, sino que también posiciona a la cooperativa como un agente activo en la promoción de valores de sostenibilidad, ética y desarrollo comunitario

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

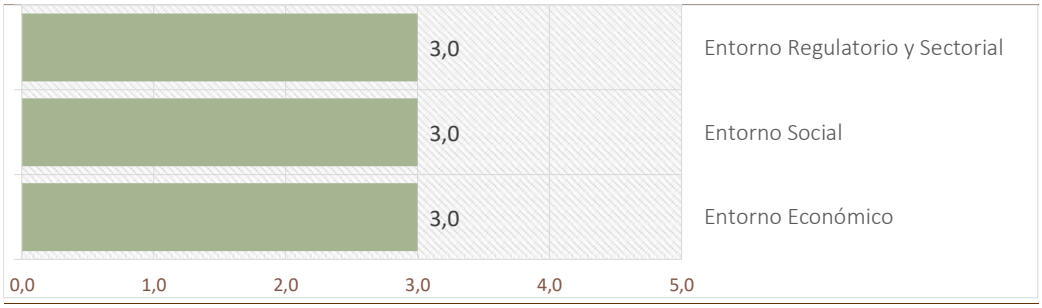
5	Adicionalmente a lo anterior, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.
4	Cuenta con políticas y procedimientos de protección ambiental que orientan a la formación 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

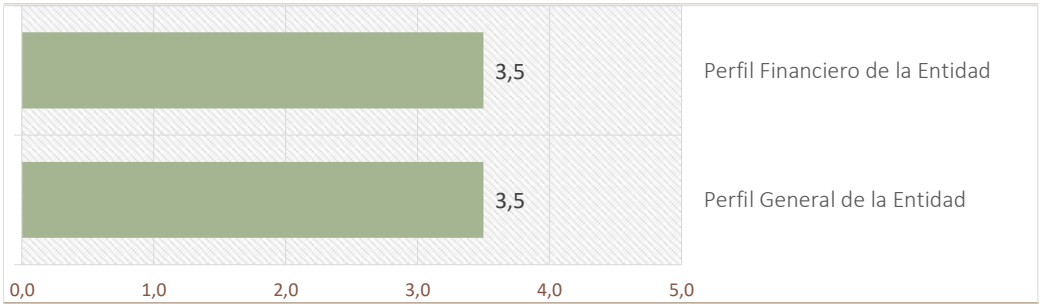
A Diciembre 2025

ANEXO 1 -CALIFICACIONES

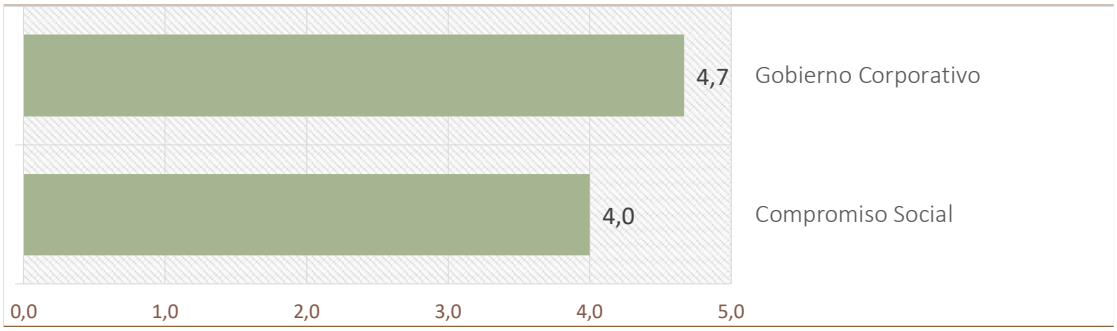
Entorno PETSA (Político, Económico, Tecnológico, Social y Ambiental):



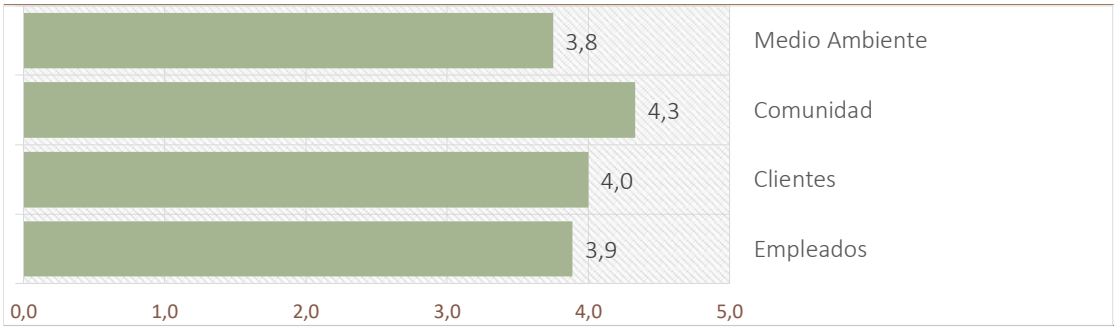
Equilibrio financiero:



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 2025

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	Durante la gestión 2025 los diferentes miembros de ambos Consejos asistieron a eventos de capacitación sobre 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 se informan de la normativa con las presentaciones de la Alta Gerencia en sus reuniones periódicas y con las respuestas a observaciones recibidas de la ASFI 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	5,6 veces (560 %)		
	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)	18,9 La remuneración total anual para el individuo mejor pagado el 2025 aumenta en 0,36% respecto al 2024. La remuneración promedio anual total de todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) del 2025 aumenta en 0,02% respecto al 2024.		
	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 2.750, levemente mayor que el salario mínimo nacional que es bs 2.750)		
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 2025 se adquirieron bienes y servicios nacionales por valor de Bs3,34 millones monto mayor respecto al 2023 ($us3,24 millones). Se contrataron servicios de consultoría internacional por $us16.185.-
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: 291 GRUPO ETARIO 18 a 30: 45 31 a 60: 235 60 a más: 10		

	Género H= Hombres M=Mujeres Departamento	**GENERO** Hombres: 147 Mujeres: 144 **DEPARTAMENTO** Santa Cruz: 241 Cochabamba: 13 Tarija: 21 Chuquisaca: 7 La Paz: 9 **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: 50 (17,2%) **GRUPO ETARIO** 18 a 30: 15 (30%) Hombres: 4 (26,7%), Mujeres: 11 (73,3%) 31 a 60: 35 (70,0%) Hombres: 21 (60,0%), Mujeres: 14 (40,0%) 60 a más: 0 (0%) Hombres: 0 (0%), Mujeres: 0 (0%) **GENERO** Hombres: 25; (50,0%) Mujeres: 25; (50,0%) **DEPARTAMENTO** Santa Cruz: 31 (62,0%) Tarija: 5 (10%) La Paz: 4 (2,0%) Cochabamba: 12 (24%) Chuquisaca: 0 (0%)
	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	0,7% 2 trabajadores

Capacitación	1.C. Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Alta Gerencia: 25 horas Hombres: 11 horas, Mujeres: 14 horas Mandos Medios: 80 horas Hombres: 39 horas, Mujeres: 41 horas Niveles Operativos: 92 horas Hombres: 45 horas, Mujeres: 47 horas
	2.C. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	El 2025 se cumplió el 95% del plan de capacitación al personal (se realizaron 57 cursos de 60 programados), No se realizaron los cursos de Gestión de Cobranzas y Negociación con Clientes Conflictivos, Trabajo en Equipo para Alcanzar Metas (del área de Créditos) y Administración de Servidores Windows (del área de Sistemas) por tener un costo elevado. Se hicieron capacitaciones en cartera digital módulos de cobranzas y colocaciones; flujo de crédito online-Digiventure; manual de normas y procedimientos de tesorería, políticas y procedimientos de atención al cliente en cajas; manuales y procedimientos del área de procesos operativos; detección de billetes falsos; Quechua, Guaraní, Aymara; atención al cliente, personas adultos mayores, personas con capacidades diferentes, discriminación; lenguaje de señas; estrategias de marketing; estrategias de ventas; desarrollo de aplicaciones móviles, web, etc.; administración de Windows 11 pro; administración de servidores de Windows; Linux-bash; bancarización mensual- riesgos tributarios; anexos tributarios automatizados con Excel; ajustes contables e impositivos de estados financieros; normas laborales y/o tributarias; comité mixto e higiene; elaboración de manuales y procedimientos; gestión integral de riesgos; UIF; gestión de riesgo de liquidez; planificación estratégica; gestión de riesgo operativo; gestión de riesgo de crédito; inteligencia artificial; seguridad de la información; ciberseguridad; plan de continuidad del negocio; asesor informático forense; prácticas de tiro; primeros auxilios; sistemas de seguridad; prevención/ extinción de incendios, uso básico de extintores; evacuación ante desastres naturales; procedimiento ante ataco y robo en las oficinas; monitoreo de higiene ocupacional; monitoreo de CCTV y alarmas de seguridad; derecho civil; derecho procesal civil; LGI/FT y FPADM. Durante el 2025 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 al personal en el cumplimiento de las políticas de RSE.
	3.C. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	(283 empleados recibieron evaluación de desempeño) 97,2%
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: 3 Mujeres: 9 Rango de Edad: 18 a 30: 0 31 a 60: 4 60 a más: 8 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: 38** Hombres: 19; Mujeres: 19 Rango de Edad: 18 a 30: 2 31 a 60: 34 60 a más: 2 Pertenencia a minorías: 0 **Niveles Operativos: 242** Hombres: 122; Mujeres: 120 Rango de Edad: 18 a 30: 43 31 a 60: 194 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: 1,03 Mandos Medios: 1,12 Niveles Operativos: 1,14
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)	En aplicación de los valores y principios cooperativistas se destina el 5% de las utilidades al Fondo de Previsión Social y Apoyo al Bienestar Social, Igualmente se crea una reserva anual del 5% para educación cooperativa; para el uso cuenta con un reglamento específico. Como parte del accionar social y de apoyo a la colectividad se han realizado asignación de fondos a socios con limitados recursos económicos para el pago de servicios médicos. Así también apoyaron económicamente a las actividades sociales de la Parroquia San Martín de Porres, a la Fundación Don Bosco, Hospitales y Asilos.
	2.H. Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al Negocio	La formación y capacitación fue realizada a las distintas áreas en temas relacionados a LGI,FT y FPADM, Directrices Generales de Derecho Civil, Procedimientos para la Seguridad, Gestión de Riesgos, Normativa y Derechos Laborales y temática relacionada con marketing, 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 mantiene 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 2025 se ha revisado la política sobre medioambiente manteniendo su apego a las leyes en vigencia. El nivel de consumo de gasolina/diésel, energía eléctrica y papelería por persona presentan un incremento razonable, excepto el consumo de agua que incrementó algo más del 20% respecto al 2024.

	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. Se cobran impuestos.
	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 7.600 beneficiarios, sobrepasando lo programado (4.680). De acuerdo a la evaluación de ASFI CSM obtuvo una calificación "buena" (74,5/100). 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 2025 se realizó una encuesta de satisfacción de clientes, asimismo, se efectuó seguimiento permanente al mercado y a la competencia, analizando productos, tasas de interés y estrategias comerciales. Además, CSM 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.
	3.S. Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Total, reclamos: 126 Porcentaje de reclamos resueltos: 100%. En primera instancia: 126 En segunda instancia: 28 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	La organización fomenta una cultura de sostenibilidad y responsabilidad operativa a través de comunicaciones internas (intranet y cartelería) que promueven el uso eficiente de agua, energía y seguridad, así como hábitos de consumo consciente. Entre las acciones clave, se destaca el apagado de equipos eléctricos al finalizar la jornada, el monitoreo administrativo periódico de consumos (agua, energía, gas y combustibles) con alertas ante desviaciones, y la difusión continua de normas de bioseguridad para colaboradores y visitantes.

		Complementariamente, se ejecutan inspecciones y mantenimientos preventivos en los sistemas de agua potable y energía eléctrica para garantizar su operatividad y confiabilidad.
	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, con la incorporación de tecnologías digitales se espera reducciones especialmente en el uso de papel. • Al personal se le recuerda y está consciente de 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 2025 se mantuvo el monto de Bs9.500 para temas de carácter ambiental.
	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 2025, 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: Bs6.114.- (disminuyeron respecto a la gestión anterior en Bs652.-) Número de sanciones pecuniarias pagadas: 5 Número de sanciones no monetarias (Amonestación de la ASFI): 0 No se tuvieron sanciones por incumplimiento de la legislación y/o normativa regulada por otras autoridades.

AEXO 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:

	En coherencia con su misión de generar riqueza sostenible, la estrategia de CSM se materializa en el financiamiento preferente a microempresarios (segmento que representa el 49.45% de la cartera bruta) y en la presencia institucional en regiones periféricas urbanas y zonas rurales (Villa Montes, Monteagudo, Roboré, etc.) lo que democratiza el acceso al crédito y al ahorro. Esta distribución territorial y sectorial contribuye también a reducir las desigualdades en el acceso a servicios financieros formales. Mediante un enfoque inclusivo y no discriminatorio, la Cooperativa facilita el acceso al sistema financiero a través de aportes mínimos, promoviendo la participación democrática de los nuevos socios en asambleas y su eventual incorporación a instancias directivas.

	CSM ha mejorado su programa de educación financiera dirigido a clientes, socios y población general, con el objetivo de mejorar las capacidades económicas y la toma de decisiones financieras informadas. Esta iniciativa ha propiciado la adopción de herramientas digitales entre sus clientes, evidenciada por un incremento superior al 30% en las transacciones virtuales respecto a la gestión 2024, lo que mejora la eficiencia operativa y también fomenta la inclusión financiera digital. Internamente, se garantiza la formación continua del personal mediante planes anuales de capacitación, asegurando estándares de calidad, calidez y eficiencia en la atención, en línea con los principios del cooperativismo.
	La estructura de gobierno de CSM refleja un compromiso tangible con la equidad de género, evidenciado por la presencia mayoritaria de mujeres en los órganos de dirección y control. La Presidencia del Consejo de Administración, la Presidencia del Consejo de Vigilancia y la Gerencia Nacional de Operaciones son ejercidas por mujeres, lo que demuestra una práctica institucional que promueve la participación femenina en la toma de decisiones estratégicas. Se tiene un equilibrio nivel total del personal (144 M y 147 H), en el nivel ejecutivo son 5 M y 6 H, en mandos medios 18 H y 19 M y en niveles operativos 120 M y 122 H. En cuanto a la cartera de créditos son 6.851 M y 7.979 H. Asimismo, por el lado de las captaciones que presenta 97.198 ahorristas mujeres y 98.830 ahorristas hombres.

	CSM se distingue por el riguroso cumplimiento del marco normativo laboral vigente, garantizando condiciones de trabajo dignas y equitativas. La institución fomenta la participación de su personal en los procesos de desarrollo, asegurando su involucramiento en el crecimiento organizacional. Asimismo, prioriza el fortalecimiento del clima laboral, la formación continua y la estabilidad laboral, en alineación con los principios del trabajo decente.

	La estrategia de inclusión digital de CSM promueve comunidades más sostenibles al optimizar los recursos de sus clientes y reducir su impacto ambiental. Las transacciones virtuales, cuyo uso ha incrementado, minimizan los tiempos y costos de traslado, disminuyen la huella de carbono asociada al transporte y reducen el consumo de materiales como la papelería, alineándose con los principios de eficiencia y responsabilidad ambiental. Simultáneamente, la Cooperativa invierte en la conservación y adecuación de su infraestructura física, incluyendo sucursales y agencias en zonas rurales y urbanas, asegurando espacios seguros, accesibles y que fomentan la integración local.