COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
SAN MARTIN DE PORRES R.L.
COSMart
CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
(Gestión 2025)

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

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

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

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” RL. (CSM), con casi 60 años de trayectoria, ha mantenido una orientación basada en la filosofía y principios sociales del cooperativismo, en línea con los criterios de responsabilidad social establecidos por la ASFI. La normativa de RSE emitida por este ente refuerza su función en la intermediación financiera y promueve impactos positivos en lo económico, social y ambiental.

CSM se consolida como una entidad microfinanciera creada con un propósito solidario de respaldo financiero equitativo para sus asociados y familias. Su labor social impulsa el desarrollo de actividades productivas y comerciales en cinco departamentos, favoreciendo la inclusión y dinamización económica local.

En ese contexto, el Plan Estratégico Institucional 2023-2025 incorpora transversalmente los lineamientos de RSE y las disposiciones sobre función social (art. 4 de la LSF). Así, CSM (como conjunto de sus integrantes) actúa bajo una misión y visión orientadas al bienestar común y la sostenibilidad a largo plazo.

MISIÓN

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

El desarrollo integral, concepto alineado con la función social de la Ley N° 393 del Sistema Financiero, guía la acción estratégica de CSM hacia la prestación de servicios financieros inclusivos para sus grupos de interés. Su cometido consiste en ofrecer soluciones efectivas a través de productos de ahorro y crédito con carácter transformador, facilitando la inclusión de sectores medios y populares y reconociendo su capacidad emprendedora. Todo ello se apoya en un modelo de gestión responsable que armoniza las dimensiones económica, social y ambiental.

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."

CSM asume un firme compromiso con el bienestar de sus usuarios, reflejado en la prestación de servicios financieros con calidad técnica y trato humano. Dicha orientación se sostiene en la práctica constante de los principios y valores cooperativos, así como en el fortalecimiento de una gestión institucional competitiva, eficiente y sostenible, en plena armonía con su entorno social y ambiental.

El Plan Estratégico de CSM para la gestión 2025 centra su atención en la "Protección de la Estabilidad y Sostenibilidad de COSMART", prioridad que, en el contexto de volatilidad del sistema financiero, resulta crítica para preservar y optimizar la prestación de servicios a su base societaria y clientela, en línea con las expectativas del mercado. Ello se alcanza mediante el perfeccionamiento de los procesos de la cadena de valor y el desarrollo continuo del capital humano institucional.

En coherencia con el enfoque del Cuadro de Mando Integral (CMI), se definen las siguientes perspectivas estratégicas:

Sostenibilidad Empresarial: orientada a la generación de valor y a garantizar la viabilidad y continuidad operativa de la cooperativa en el largo plazo.

Mercado y Clientes: considerando las necesidades y expectativas de socios y clientes, se impulsa un posicionamiento estratégico en un entorno de alta competencia.

Procesos Internos: a partir de la identificación de los procesos críticos de la cadena de valor, se busca su mejora continua mediante una gestión de riesgos robusta y eficaz.

Aprendizaje y Crecimiento: desde esta perspectiva, el talento humano se concibe como el activo estratégico fundamental para alcanzar estándares de excelencia competitiva, traduciéndose en servicios innovadores, oportunos y con calidez.

De manera transversal, la Cooperativa incorpora los principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en su gestión institucional, alineados con su misión y visión. Cuenta con políticas explícitas en la materia y desarrolla mecanismos sistemáticos de comunicación y rendición de cuentas. Asimismo, garantiza que la dimensión social de sus productos y servicios se traduzca en impactos positivos hacia poblaciones de ingresos medios y bajos, fomentando la equidad y el desarrollo sostenible.

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

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

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

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

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

2.1 Socios y clientes: CSM, en coherencia con su naturaleza cooperativa, reconoce a sus clientes como socios fundadores, pilares esenciales en la conformación y sostenibilidad institucional. La participación activa y el principio de ayuda mutua han resultado fundamentales para el fortalecimiento de la integridad organizacional y del patrimonio colectivo, expresado en miles de certificados de participación.
La estructura de gobierno, materializada en los Consejos de Administración y Vigilancia, constituye un esquema organizativo que asegura la prestación de servicios alineada a los valores cooperativos y garantiza una gestión de riesgos acorde al perfil de la entidad. Durante la gestión 2025, se implementaron mejoras en los canales digitales (Banca Móvil y Banca por Internet), ampliando el acceso a transacciones financieras y promoviendo la inclusión de sectores de ingresos medios y bajos. Asimismo, en respuesta a la desafiante coyuntura económica que presiona sobre la mora y, conforme al arco normativo, se aplicaron medidas de

alivio financiero con enfoque social, ajustadas a la normativa vigente y a las capacidades de pago de los prestatarios, lo que permitió mantener la calidad de cartera y la confianza de los socios.

2.2 Empleados

La Cooperativa reconoce a sus empleados como un factor fundamental para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales. En este marco, mantiene un compromiso permanente con la generación de condiciones laborales dignas, seguras y equitativas, en cumplimiento de la normativa vigente y en concordancia con principios de respeto a los derechos humanos y laborales y buenas prácticas de gestión de personas.

Este compromiso comprende el cuidado de la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, así como el fortalecimiento de sus capacidades y el desarrollo profesional y personal. Asimismo, la Cooperativa promueve un ambiente de trabajo basado en la comunicación, el respeto, la colaboración y la responsabilidad compartida, procurando mantener un adecuado clima laboral y relaciones de trabajo constructivas.

Durante la gestión 2025, la Cooperativa CSM mantuvo su compromiso con la atracción, motivación y retención de personas competentes y profesionales, promoviendo procesos y condiciones laborales basados en la igualdad de oportunidades y libres de discriminación. En este marco, se procura ofrecer una compensación justa, adecuada y competitiva, así como un ambiente de trabajo saludable, seguro y protegido para todos los colaboradores.

La gestión de la salud y seguridad en el trabajo se desarrolla bajo un enfoque preventivo, orientado a identificar y gestionar oportunamente los factores que puedan afectar el bienestar de los colaboradores. Para ello, se promueve el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas y se proporcionan las herramientas y condiciones necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones, contribuyendo a consolidar una cultura organizacional orientada al cuidado, la prevención y el trabajo seguro.

De igual manera, la Cooperativa fomenta el desarrollo profesional de sus colaboradores mediante oportunidades de capacitación, aprendizaje y crecimiento dentro de la organización. Se promueve un entorno laboral libre de cualquier forma de discriminación, acoso u hostigamiento, procurando garantizar igualdad de oportunidades en materia de reconocimiento, promoción, desarrollo profesional y compensación, sobre la base de criterios objetivos y de mérito.

Finalmente, la Cooperativa reafirma su compromiso con el cumplimiento de la legislación laboral vigente y con el respeto y protección de los derechos humanos fundamentales. En este sentido, sus prácticas laborales se desarrollan en concordancia con los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Ley General del Trabajo, la normativa relacionada con los derechos de los trabajadores y las disposiciones del régimen de seguridad social de corto y largo plazo.

De esta manera, la gestión de personas constituye un componente relevante de la responsabilidad social de la Cooperativa, al buscar generar condiciones que favorezcan el bienestar, desarrollo y desempeño de sus colaboradores, reconociendo que su compromiso y participación son esenciales para alcanzar los objetivos institucionales y brindar un servicio de calidad a los socios.

2.3 Proveedores: La relación con proveedores se rige por principios de ética, transparencia y respeto mutuo, exigiendo el cumplimiento de normativas legales, derechos humanos, condiciones laborales justas y protección ambiental.

Durante la gestión 2025, el 99,5 % de las adquisiciones de bienes y servicios se efectuaron a proveedores nacionales, manteniendo la proporcionalidad de la gestión anterior y reafirmando el compromiso con el fortalecimiento de la economía local. Se suscribieron contratos con 64 empresas nacionales y 2 internacionales, incorporando cláusulas de confidencialidad, ética y reserva. La Cooperativa mantiene una política de no vinculación con proveedores que adopten prácticas irresponsables o incumplan el ordenamiento legal, consolidando así una cadena de abastecimiento alineada con los principios de responsabilidad social.

2.4 Con las autoridades: CSM sustenta su accionar en el estricto cumplimiento del marco normativo vigente, considerando el respeto al orden legal como condición esencial para el desarrollo social y la convivencia armónica con su entorno. La Cooperativa mantiene vínculos formales y directos con autoridades del sector como el MEFP, ASFI, BCB y UIF, así también con instancias gubernamentales nacionales y subnacionales, en el marco de procesos de licenciamiento, fiscalización y cumplimiento de obligaciones legales. Durante la gestión 2025, se reafirmó la disposición a colaborar con iniciativas locales orientadas al bienestar comunitario, y se garantizó una comunicación oportuna y transparente sobre disposiciones normativas, anuncios institucionales y recomendaciones de salud pública.
Cabe destacar que, durante el período, la Cooperativa fue objeto de dos visitas de inspección ordinaria por parte de la ASFI (riesgo LA/FT y riesgo de crédito), habiendo cumplido con los respectivos planes de acción de mejora conforme a los resultados de inspección. Únicamente por razones de atraso en fecha de entrega de información se pagaron Bs6114.- en la gestión.

2.5 Con la sociedad: La Cooperativa se reconoce como parte de la sociedad global, respaldando programas orientados a la superación de la pobreza, la inclusión social y la preservación del medio ambiente.
Su actuación se rige por el Código de Ética, el Código de Conducta y las políticas de vinculación con grupos de interés, asegurando decisiones y operaciones alineadas con los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política del Estado y la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
Durante la gestión 2025, se promovió explícitamente el trato digno y no discriminatorio hacia personas con discapacidad, adultos mayores y poblaciones vulnerables, así como la erradicación de toda forma de violencia, especialmente contra mujeres, niñas y niños. Asimismo, se fortaleció el uso de plataformas digitales para reuniones periódicas con el personal de agencias, permitiendo conocer demandas locales y atender inquietudes de socios, clientes y otros actores del entorno.

2.6 Competencia (información y publicidad): Con un enfoque institucional responsable, CSM difunde información al mercado con integridad, respeto a las normas legales y coherencia con su identidad corporativa, evitando contenidos que puedan afectar la ética o las costumbres locales.
Las campañas de comunicación y materiales informativos durante la gestión 2025 fueron diseñados considerando la identidad cultural, educativa y las preferencias del público objetivo, lo que permitió una presentación clara y accesible de sus servicios y contribuyó al crecimiento sostenido de la demanda. El énfasis estratégico se centró en el fortalecimiento de las captaciones, ajustando tasas y plazos en un entorno transparente y altamente competitivo, lo

que se refleja en el crecimiento de los saldos en caja de ahorro y la estabilidad de los depósitos a plazo fijo, en un entorno desafiante.

2.7 Medio ambiente: La política ambiental de CSM se alinea con principios de preservación ecológica y sostenibilidad. Si bien su actividad principal no genera residuos contaminantes significativos, la entidad prioriza la reducción de impactos ambientales vinculados a sus operaciones, instalaciones y servicios. Se promueven prácticas responsables mediante la estrategia de las 3R (reducir, reutilizar y reciclar), fomentando el uso eficiente de recursos en oficinas y en el entorno. Durante la gestión 2025, se difundieron mensajes de concientización a través de medios internos y no se registraron impactos negativos al medio ambiente, dando cumplimiento a la normativa vigente. La Cooperativa refuerza así su compromiso con las generaciones futuras y con una operación en armonía con su entorno ecológico.

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

Con base en los resultados derivados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial, la Cooperativa ha evidenciado una mejora tangible en el relacionamiento con sus grupos de interés, tanto en términos cualitativos como cuantitativos. Entre los principales logros se destacan:

El Plan Estratégico Institucional incorpora de manera transversal objetivos y acciones de carácter social en toda su estructura operativa, consolidando una cultura organizacional que equilibra criterios económicos, sociales y ambientales en los procesos de toma de decisiones.

Los órganos de gobierno reconocen las políticas, metas e indicadores de RSE como herramientas estratégicas para fortalecer el modelo cooperativo y asegurar la sostenibilidad en su entorno de actuación.

La alta dirección y las gerencias funcionales aplican estos criterios en la gestión cotidiana, ejerciendo un liderazgo coherente con los principios institucionales. Asimismo, cada unidad organizativa asume la responsabilidad de reportar avances en materia de RSE, garantizando que sus operaciones no generen impactos ambientales adversos ni vulneren derechos humanos.

El 2025 las actividades de educación financiera, se cumplieron conforme a lo programado cerca de 7.600 personas externas y 291 funcionarios, de esta manera se mantiene y desarrollan habilidades que les permita elegir las mejores ofertas o instrumentos financieros y mantenerse al tanto de lo que ocurre en temas financieros.

Esta información se ha difundido en redes sociales y en la radio a nivel nacional. Además, se dio a conocer a todo el personal mediante la biblioteca virtual con el objetivo de concientizar sobre la preservación y mejora del medio ambiente.

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

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

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

Los horarios de trabajo son debidamente regulados para el equilibrio hogar-trabajo. Se ha cumplido con el 96% del programa de capacitación al personal, se realizaron 49 cursos. Todos los años se realizan evaluaciones de desempeño laboral.

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

Desde una perspectiva técnico-organizacional, la gobernanza de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Cooperativa se estructura mediante los siguientes niveles y funciones:

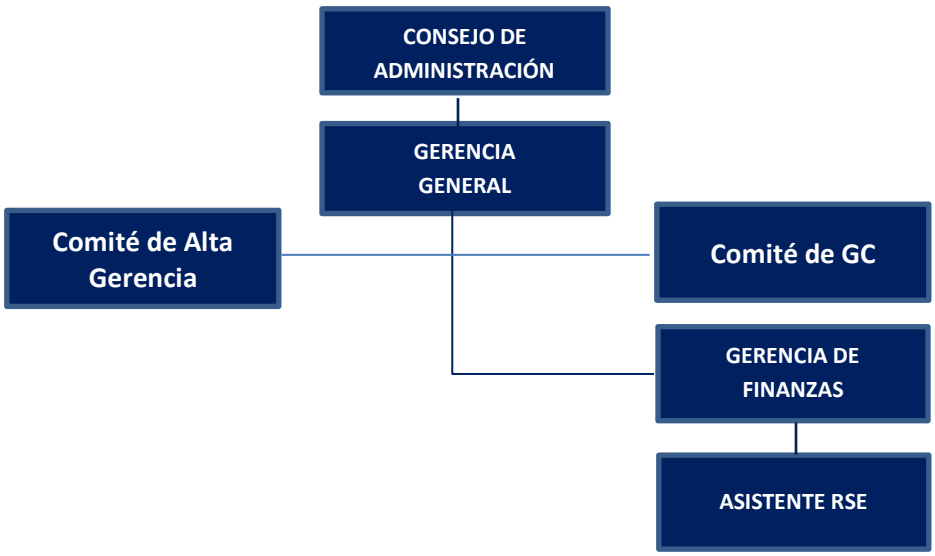
Consejo de Administración: define los lineamientos estratégicos y aprueba las políticas y normativas en materia de RSE, encomendando su implementación y seguimiento a la Gerencia General y su equipo ejecutivo.

Comité de Gobierno Corporativo: tiene la facultad de formular propuestas estratégicas, normativas y procedimentales vinculadas a la RSE, las cuales son elevadas al Consejo para su validación y aprobación formal.

Comité de Alta Gerencia: supervisa la ejecución de la Política de RSE, realiza el monitoreo y control de su cumplimiento, y reporta periódicamente al Consejo los avances y resultados alcanzados.

Encargado de RSE, adscrito a la Gerencia de Finanzas: es responsable de elaborar el plan operativo de RSE, conducir su seguimiento técnico y mantener el registro documentado de las actividades, asegurando la trazabilidad de la información para los reportes internos y la presentación ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La estructura de soporte de la RSE parte del plan institucional aprobado, a partir del cual cada área organizativa debe contribuir al logro de los objetivos definidos, haciendo uso eficiente de los recursos decisionales, financieros y materiales asignados para tal fin.



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

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

Desde una perspectiva técnica de reporte y transparencia, los principales canales de comunicación y rendición de cuentas de la Cooperativa ante la Asamblea de Socios y la sociedad en general son los siguientes:

- **Memoria Anual Institucional:** sintetiza el desempeño socioeconómico de la Cooperativa, integrando el mensaje del Presidente, los informes de los Consejos (Administración y Vigilancia), y la exposición del Gerente General. Incluye estados financieros auditados, sus correspondientes notas explicativas y el dictamen del auditor externo, el cual, para la gestión 2025, no registró observaciones que afecten la razonabilidad de la información presentada.
- **Informe de Desempeño Social y Balance Social:** disponibles en el sitio web institucional, documentan los avances y resultados derivados de la implementación de políticas orientadas a armonizar metas financieras, sociales y ambientales, bajo un modelo de gestión integral de sostenibilidad.
- **Plataforma Web Institucional:** además de albergar los informes señalados, difunde información detallada sobre los productos y servicios ofrecidos, y habilita espacios para consultas en línea, accesibles a socios, clientes, usuarios y público en general.
- **Canales de Atención al Cliente:** facilitan una atención profesional y cercana, garantizando información clara y oportuna sobre los servicios. Los Puntos de Reclamo (PR), disponibles en cada agencia y en el portal web, permiten canalizar y dar seguimiento a los requerimientos de los consumidores financieros.

En cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes, una consultora externa especializada realizó la evaluación del desempeño social aplicando una metodología reconocida. Como resultado de dicha evaluación correspondiente a la gestión 2025, la Cooperativa obtuvo una calificación de 4,1 sobre 5, con tendencia estable, conforme se detalla en el informe técnico respectivo.

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

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

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: la Cooperativa pone a disposición de la sociedad el informe de evaluación de desempeño en Responsabilidad Social Empresarial, documento que detalla los avances alcanzados en la implementación de principios de equidad de género, inclusión territorial y atención prioritaria a sectores de ingresos medios y bajos.

En el tema ambiental, se presentan indicadores de seguimiento que permiten monitorear el consumo de agua, energía, combustibles derivados del petróleo y papelería, con el propósito de prevenir el uso excesivo, minimizar el desperdicio y reducir el potencial impacto contaminante de los insumos utilizados en la operación institucional.

Complementariamente, se cuenta con el Balance Social, instrumento que evidencia la coherencia entre las acciones institucionales y los lineamientos de la función social definidos en el marco normativo y estratégico de la Cooperativa, consolidando así un sistema de rendición de cuentas integral y alineado con su identidad cooperativa.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF: como entidad del rubro de intermediación financiera el impacto ambiental de sus operaciones es muy reducido comparativamente a las industrias del sector primario, esto debido a la naturaleza de los insumos utilizados en el procesamiento de servicios —básicamente electrónicos y papel—, lo que circunscribe su huella ecológica a niveles controlados.

En cuanto a los indicadores sociales, estos han sido aplicados conforme a la normativa vigente y su divulgación se realiza a través del Balance Social, instrumento que garantiza la transparencia y trazabilidad de la gestión social de la Cooperativa.

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

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

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

a) Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos;

b) Respetar los intereses de las partes interesadas;

c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas;

d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;

e) Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la EIF y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la EIF.

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

- ☑ Socios y Clientes (usuarios)
- ☑ Empleados
- ☑ Proveedores
- ☑ Reguladores (autoridades)
- ☑ Comunidad
- ☑ Competencia
- ☑ Medio Ambiente (como protectores)

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

- ☑ Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado como marco fundamental de su actuación.
- ☑ Proporcionar empleo decente y mantener buenas prácticas laborales a través de políticas responsables de recursos humanos.
- ☑ Cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y otras, ante toda Autoridad Estatal
- ☑ El cumplimiento de la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.
- ☑ Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- ☑ Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer y los niños.
- ☑ Promover y practicar el respeto a los derechos del adulto mayor.

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

El año 2025, no se registraron eventos ni quejas asociadas a vulneraciones de los derechos establecidos en las normativas aplicables citadas previamente, lo que refuerza el compromiso de la Cooperativa con el cumplimiento legal y la promoción de un entorno respetuoso y ético.

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

a) Cumplir con los requisitos legales y normativos;

b) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas;

c) Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

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

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

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

En concordancia con su naturaleza cooperativa y los principios de adhesión voluntaria y solidaridad, CSM asegura el respeto y la promoción activa de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política del Estado y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Dicho compromiso se materializa en una política institucional que fomenta la inclusión continua de nuevos socios y clientes, garantizando igualdad de trato y previniendo toda forma de discriminación que pueda afectar la dignidad de sus grupos de interés.

6. CONCLUSIONES.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” R.L. ha mantenido como eje rector los principios cooperativos, priorizando el bienestar social y promoviendo un desarrollo económico equitativo para sus socios y grupos de interés, en coherencia con su naturaleza solidaria y su función social.

Con base en la Ley N.º 393 y la aplicación de las directrices en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se han fortalecido las capacidades institucionales, consolidando una gestión alineada con la misión, visión y objetivos estratégicos, y reafirmando el compromiso de la Cooperativa con su rol social. Aspectos que están detallados y cuantificados en los respectivos anexos del Balance Social anual y del informe de Calificación RSE.

Durante la gestión 2025, se mantuvieron y ajustaron medidas de apoyo financiero dirigidas a prestatarios afectados por el complejo entorno económico y sociopolítico del país, brindando asistencia personalizada para la recuperación de sus actividades productivas, en el marco de la normativa vigente y con criterios de prudencia financiera.

Se evidenció una mejora en los procesos de prestación de servicios financieros, reflejada en el incremento del uso de canales digitales (Banca Móvil y Banca por Internet), así como en el fortalecimiento de programas educativos orientados a fomentar la confianza y el conocimiento financiero de los clientes.

La Cooperativa ha mantenido una cultura organizacional basada en la responsabilidad social y el compromiso ambiental, garantizando condiciones adecuadas de seguridad física y sanitaria en sus servicios, y promoviendo prácticas sostenibles en el uso de recursos.

En términos generales, CSM consolida progresivamente su modelo de gestión cooperativa con enfoque social, fortaleciendo su alineación normativa, su capacidad de respuesta ante contextos adversos y su compromiso con la inclusión financiera, la sostenibilidad ambiental y el bienestar integral de sus grupos de interés, tal como se desprende de los resultados operativos, financieros y sociales alcanzados durante el período.

Declaración Universal de los Derechos humanos

Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A (iii) del 10 de diciembre de 1948

El 10 de diciembre de 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos, cuyo texto completo figura en las páginas siguientes. Tras este acto histórico, la Asamblea pidió a todos los Países Miembros que publicaran el texto de la Declaración y dispusieran que fuera "distribuido, expuesto, leído y comentado en las escuelas y otros establecimientos de enseñanza, sin distinción fundada en la condición política de los países o de los territorios".

Preámbulo

Considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana;

Considerando que el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad, y que se ha proclamado, como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de la libertad de creencias;

Considerando esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho, a fin de que el hombre no se vea compelido al supremo recurso de la rebelión contra la tiranía y la opresión;

Considerando también esencial promover el desarrollo de relaciones amistosas entre las naciones;

Considerando que los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres, y se han declarado resueltos a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad;

Considerando que los Estados Miembros se han comprometido a asegurar, en cooperación con la Organización de las Naciones Unidas, el respeto universal y efectivo a los derechos y libertades fundamentales del hombre, y

Considerando que una concepción común de estos derechos y libertades es de la mayor importancia para el pleno cumplimiento de dicho compromiso;

La Asamblea General

proclama la presente

Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

Artículo 1

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 2

1. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

2. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.

Artículo 3

Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo 4

Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre, la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas.

Artículo 5

Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Artículo 6

Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica.

Artículo 7

Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

Artículo 8

Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.

Artículo 9

Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado.

Artículo 10

Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.

Artículo 11

1. Toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley y en juicio público en el que se le hayan asegurado todas las garantías necesarias para su defensa.

2. Nadie será condenado por actos u omisiones que en el momento de cometerse no fueron delictivos según el Derecho nacional o internacional. Tampoco se impondrá pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito.

Artículo 12

Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

Artículo 13

1. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

2. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país.

Artículo 14

1. En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.

2. Este derecho no podrá ser invocado contra una acción judicial realmente originada por delitos comunes o por actos opuestos a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.

Artículo 15

1. Toda persona tiene derecho a una nacionalidad.

2. A nadie se privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiar de nacionalidad.

Artículo 16

1. Los hombres y las mujeres, a partir de la edad núbil, tienen derecho, sin restricción alguna por motivos de raza, nacionalidad o religión, a casarse y fundar una familia, y disfrutarán de iguales derechos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del matrimonio.

2. Sólo mediante libre y pleno consentimiento de los futuros esposos podrá contraerse el matrimonio.

3. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.

Artículo 17

1. Toda persona tiene derecho a la propiedad, individual y colectivamente.

2. Nadie será privado arbitrariamente de su propiedad.

Artículo 18

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho

incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.

Artículo 19

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

Artículo 20

1. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.

2. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación.

Artículo 21

1. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos.

2. Toda persona tiene el derecho de accceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país.

3. La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento equivalente que garantice la libertad del voto.

Artículo 22

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

Artículo 23

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

Artículo 24

Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

Artículo 25

1. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la

salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

2. La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social.

Artículo 26

1. Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos.

2. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.

3. Los padres tendrán derecho preferente a escoger el tipo de educación que habrá de darse a sus hijos.

Artículo 27

1. Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten.

2. Toda persona tiene derecho a la protección de los intereses morales y materiales que le correspondan por razón de las producciones científicas, literarias o artísticas de que sea autora.

Artículo 28

Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden social e internacional en el que los derechos y libertades proclamados en esta Declaración se hagan plenamente efectivos.

Artículo 29

1. Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.

2. En el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.

3. Estos derechos y libertades no podrán, en ningún caso, ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.

Artículo 30

Nada en esta Declaración podrá interpretarse en el sentido de que confiere derecho alguno al Estado, a un grupo o a una persona, para emprender y desarrollar actividades o realizar actos tendientes a la supresión de cualquiera de los derechos y libertades proclamados en esta Declaración.