

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
SOCIETARIA "SAN MARTIN R.L."**

**INFORME DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL**

---

**GESTIÓN 2024**



# CONTENIDO

---

1. DESCRIPCION DE LA INCORPORACION DE RSE EN LA PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA COOPERATIVA.
2. DESCRIPCION DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y DE LA POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
3. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA.
4. LA FORMA QUE LA COOPERATIVA HA IMPLEMENTADO DENTRO SU ESTRUCTURA LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.
5. DESCRIPCION DE LA EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO CON RELACION A LOS LINEAMIENTOS DE RSE
6. CONCLUSION GENERAL



# DESCRIPCION DE LA INCORPORACION DE RSE EN LA PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA COOPERATIVA

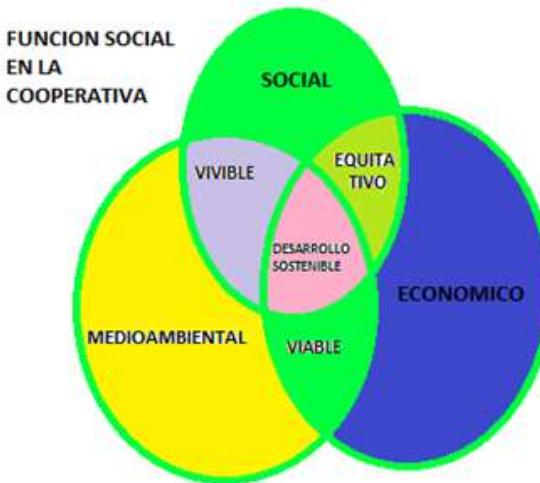


La Responsabilidad Social Empresarial no es un descubrimiento nuevo para las cooperativas, desde sus inicios, han tenido en cuenta que sus acciones benefician a la gran mayoría de sus miembros, incluidos los trabajadores, la comunidad y el entorno en el que operan. De muchas formas distintas, el movimiento cooperativo ha sido el pionero en el desarrollo y la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial, debido a la estructura democrática, basada en sus miembros, siempre han mirado más allá de las simples ganancias financieras, los valores y principios han estado en el corazón del modelo empresarial cooperativo desde hace más de 150 años.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “San Martín” R.L., es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, siendo su fondo social variable, fue constituida el 5 de marzo de 1966 de acuerdo a Asamblea constitutiva, autorizada por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Bolivia No. CB-47/66 de 4 de febrero de 1966, con personería Jurídica bajo el registro No. 510 y R.S. No. 00535 de fecha 7 de octubre de 1966 y Registro Nacional de Cooperativas de vigencia No. 5 de fecha 24 de julio de 2002. A partir de fecha 4 de diciembre de 2017, la cooperativa cuenta con la homologación ante la AFCOOP de su Estatuto Orgánico, bajo Resolución Administrativa H-2da FASE-188/2017, siendo su denominación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “San Martín” RL. En la gestión 2019, habiendo cumplido con los requisitos exigidos por la Ley N.º 393 de Servicios Financieros, el Reglamento para Cooperativas de Ahorro y Crédito y demás disposiciones reglamentarias, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, otorgó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “San Martín” R.L. la Licencia de Funcionamiento N° ASFI/019/2019 de fecha 22 de octubre de 2019. Iniciando operaciones como entidad de intermediación financiera regulada a partir de fecha 7 de enero de 2020.

La Función Social de la Cooperativa, se encuentra definida en el marco de la Constitución Política del Estado en su artículo 312 par. II y III que establece que todas las formas de organización económica tienen la obligación de generar trabajo digno y contribuir a la reducción de las desigualdades y a la erradicación de la pobreza y que además deben proteger el medio ambiente.

Por lo que la cooperativa durante su vida institucional trabaja sobre bases y principios naturalmente cercanos a una gestión socialmente responsable.



## 1.1 Filosofía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “San Martín” R.L

### MISIÓN

“Brindamos soluciones financieras integrales con Eficiencia, oportunidad y Responsabilidad Social, para satisfacer las necesidades económicas de nuestros socios (as), basado en valores y Principios Cooperativos”

### VISIÓN

“Ser la Cooperativa Líder en la atención con calidad y calidez, dotada de tecnología que transmita imagen de confianza, credibilidad, excelencia en la calidad de sus servicios, basado en valores y principios Cooperativos”

### VALORES

1. **Integridad**, De todo el elemento del personal hasta los directivos deben lograr integridad tanto individual como organizacionalmente.
2. **Honestidad**, Honradez, dignidad y decencia de Directivos, funcionarios y Socios.
3. **Transparencia**, Confianza, comunicación y franqueza en el trabajo.
4. **Espíritu de servicio**, Estar al servicio de nuestros socios
5. **Responsabilidad social**, Trabajar con integridad para con nuestros socios

### PRINCIPIOS

Son normas institucionales las cuales orientan el accionar correcto de nuestra Cooperativa, en consecuencia, la Cooperativa adopta los siguientes principios, como base legal de su accionar financiero al servicio de sus socios:

1. **Equidad**: Trato igualitario sin discriminación.
2. **Seguridad**: Brindar seguridad financiera a nuestros asociados.
3. **Solidaridad**: Trabajar con responsabilidad social empresarial

## 1.2 Aplicación de RSE por la Cooperativa

La Responsabilidad Social Empresarial es la “Contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la Cooperativa hacia sus funcionarios, sus socios (as), la sociedad en general y la comunidad local, en pos de mejorar la calidad de vida de toda la comunidad.

Es una forma de gestión donde se definen metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Por esta razón la cooperativa con la aplicación de RSE en nuestras operaciones generará:

- Mayor productividad
- Lealtad del Socio
- Acceso a mercados
- Credibilidad

Por otra parte, la Cooperativa como parte de su orientación estratégica contribuirá al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, promoviendo los derechos humanos, coadyuvando en eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población donde tenemos presencia en concordancia con la Ley de Servicios Financieros Nro. 393, colaborando como Cooperativa al cumplimiento de una meta superior que es la erradicación de la pobreza en el país.

## 1.3. Orientación Estratégica de la RSE

PRESPECTIVA	ORIENTACION ESTRATEGICA	OBJETIVO ESTRATEGICO
FUNCION SOCIAL	<i>Garantizar la sostenibilidad económica, social y medioambiental en las operaciones financieras de la Cooperativa.</i>	<i>Cumplir los indicadores y metas para la aplicación de la función social.</i>

La Cooperativa también orientará sus prácticas responsables hacia el interior de la misma o hacia afuera.

- **Al Interior:** con sus Ejecutivos, funcionarios y los consejeros.
- **Externo:** Clientes, Socios, proveedores, medio ambiente y la comunidad en general.



# DESCRIPCION DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y DE LA POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

## EMPRESARIAL

### 2.1 Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria San Martín R.L. desde su origen y su naturaleza ha incluido y puesto en práctica de forma voluntaria los principios sociales del cooperativismo, que en lo posterior han sido coincidentes con los propósitos de la responsabilidad social empresarial.

Por ello se considera parte de la estrategia empresarial de la Cooperativa. Con el objetivo de generar valor sostenible en los aspectos relacionados con la sociedad, economía y medio ambiente. En el marco de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica, él se establecieron metas sociales y financieras de la Cooperativa, de allí que el Plan Estratégico incorpora criterios inclusivos, referidos a la ampliación de destino de la cartera, para atender actividades productivas, y la inclusión al servicio del ahorro. Es importante mencionar que se realiza la contratación de los servicios de una calificadora para realizar la Calificación de Responsabilidad Social, y de esta manera realizar un seguimiento a los indicadores de RSE establecidos por la RNSF. La normativa respecto a la RSE para entidades financieras, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero establece los lineamientos para que las entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de socios, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible.

Las políticas que orientan las decisiones y actividades en la Cooperativa mantienen un equilibrio dinámico con la sociedad, economía y medio ambiente, son revisadas anualmente y actualizadas en cuanto sea pertinente y/o conforme a las observaciones o recomendaciones de la ASFI. El marco normativo interno que hace mención y dirige el accionar responsable se halla en los siguientes documentos internos:

- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Código de Conducta.
- Reglamento Interno de Trabajo
- Plan estratégico alineado con la Función Social
- Trato preferencial a Personas Adultas Mayores y Personas con Discapacidad

## 2.2 Cumplimiento de los Objetivos y de la Política

El objetivo de la Cooperativa al implementar RSE es el de Contribuir al desarrollo sostenible. Las decisiones y actividades de la Cooperativa socialmente responsable se constituyen en una contribución valiosa al desarrollo sostenible.

De acuerdo a la Política y Plan Estratégico de RSE para la gestión 2024, la Cooperativa estableció realizar e implementar acciones de RSE considerando:

- Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos
- Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.
- Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.
- Gestión de los aspectos ambientales: disminución de consumo de recursos o de los residuos emisiones, reducción gasto energético, política integrada de productos crediticios.



### Alcance de la RSE

La RSE interviene activa y voluntariamente en el desarrollo de los distintos grupos de interés de la Cooperativa y de toda la sociedad en su conjunto, procurando que la Cooperativa administre sus actividades de forma responsable, respetando los derechos fundamentales del ser humano y de su entorno.

### Compromiso con los Grupos de interés

Los grupos de interés son el conjunto de personas o partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización, en este entendido la Cooperativa comprometida con la sostenibilidad, involucra a sus grupos de interés con el objetivo de identificar, comprender y responder a los intereses y preocupaciones de estos grupos, y así elaborar una estrategia que permita atender a las demandas identificadas.

La Cooperativa, asume el compromiso con todos sus grupos de interés a través de acciones y promoción de prácticas adecuadas; por otra parte, se ha priorizado y definido a sus grupos de interés, otorgando un particular énfasis en aquellos grupos priorizados:

- **Consejeros (as).**- Cumplir con las determinaciones y lineamientos de la Asamblea General de Socios (as) y promover la información suficiente y oportuna para el cumplimiento de sus responsabilidades.
- **Funcionarios de la Cooperativa.**- Generar un ambiente laboral que promueva el desarrollo profesional, el crecimiento individual, el compromiso y la actitud responsable de quienes trabajan en la Cooperativa.
- **Los Socios (as).**- Satisfacer las necesidades económicas de los Socios (as), garantizando una Cooperativa solvente, promoviendo una atención de calidad y calidez, respetando los derechos humanos así como las obligaciones establecidas en nuestro Estatuto.
- **Comunidad.**- Brindar productos y servicios financieros siendo parte de las comunidades, apoyando su desarrollo y el buen vivir.
- **Proveedores.**- Promover una relación justa, equitativa y transparente.
- **Entes Financiadores.**- Mantener su filosofía y cumplir eficientemente con los compromisos asumidos.
- **Entes Reguladores.**- Cumplir con la normativa vigente establecida en la Ley N° 356 General de Cooperativas, la Ley N°393 de Servicios Financieros, Ley del BCB y las disposiciones de la ASFI emitidas a través de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, el Estatuto Orgánico y normas internas.





# EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA

---

## 3.1 DESEMPEÑO FINANCIERO

El presente informe comprende al cierre de la gestión terminada al 31 de diciembre de 2024, donde la actividad económica se vio afectada por la especulación de la circulación de Dólares y una escalada de la inflación. Pese a ello, puedo mencionar que la gestión fue positiva.

En cumplimiento el marco del Decreto Supremo N° 4409 de 2 de diciembre de 2020, para el tratamiento de los refinaciamientos y/o reprogramaciones de créditos cuyas cuotas fueron diferidas con base en lo dispuesto en la Ley N° 1294 Excepcional de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción Temporal del Pago de Servicios Básicos, modificada por la Ley N° 1319 de 25 de agosto de 2020, se realizó la reprogramación y/o refinanciamiento de créditos con cuotas que fueron diferidas.

Después del diferimiento y periodos de prorroga y gracia a capital e interés, se fue retomando de manera progresiva con las amortizaciones efectivas y la recuperación de créditos por parte de los socios prestatarios, pero con la situación de la escasez de dólares, de insumos y combustibles se emitió el Decreto Supremo 5241 del 02 de octubre de 2024, permitiendo a los socios prestatarios que sufrieron perdidas de capacidad de pago por desastres naturales, conflictos sociales, problemas derivados del entorno económico pueden solicitar la reprogramación de sus créditos con periodos de prorroga y gracia a capital.

El dictamen de Auditoría Externa de CIE Asociados Consultores Interdisciplinaria de Empresas S.R.L., corrobora todo cuanto exponemos en los Estados Financieros y el cumplimiento de lo ejecutado del presupuesto de la gestión 2024, bajo el siguiente cuadro:

**EJECUCION PRESUPUESTARIA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**  
**(Expresado en Bolivianos)**

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN 2024 - CUENTAS DE BALANCE				
100	ACTIVO	106,614,073.87	95,512,131.02	111.62
110	DISPONIBILIDADES	7,324,761.36	5,971,340.48	122.67
120	INVERSIONES TEMPORARIAS	17,067,268.61	4,136,804.83	412.57
130	CARTERA	77,006,013.16	79,990,063.75	96.27
140	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	1,414,638.57	1,008,397.37	140.29
150	BIENES REALIZABLES	1,834.74	5,001.00	36.69
160	INVERSIONES PERMANENTES	2,245,223.43	2,428,323.43	92.46
170	BIENES DE USO	1,260,247.54	1,528,838.44	82.43
180	OTROS ACTIVOS	294,086.46	443,361.71	66.33
200	PASIVO	-71,753,983.03	-60,298,297.64	119.00
210	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	-47,386,129.96	-36,847,189.22	128.60
230	OBLIGACIONES CON BANCOS Y ENTIDADES DE	-17,499,346.93	-17,078,836.87	102.46
240	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-5,198,440.65	-4,637,958.54	112.08
250	PREVISIONES	-1,670,065.49	-1,734,313.02	96.30
300	PATRIMONIO	-34,860,090.84	-35,213,833.37	99.00
310	CAPITAL SOCIAL	-10,214,880.00	-10,250,800.00	99.65
320	APORTES NO CAPITALIZADOS	-65,992.66	-65,992.66	100.00
340	RESERVAS	-23,690,616.44	-23,690,616.45	100.00
350	RESULTADOS ACUMULADOS	-888,601.74	-1,206,424.27	73.66
100	ACTIVO	106,614,073.87	95,512,131.02	111.62
200	PASIVO	-71,753,983.03	-60,298,297.64	119.00
300	PATRIMONIO	-34,860,090.84	-35,213,833.37	99.00

**EJECUCION PRESUPUESTARIA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**  
**(Expresado en Bolivianos)**

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN 2024 - CUENTAS DE RESULTADO				
Código	Descripción	Ejecutado 31-12-2024	Presupuesto 2024	VARIACIÓN %2024
400	GASTOS	14,861,895.68	16,689,867.83	89.05
410	GASTOS FINANCIEROS	3,185,815.28	2,800,126.47	113.77
420	CARGOS POR DIFERENCIA DE CAMBIO Y MANT	0.00	70,010.00	0.00
430	CARGOS POR INCOBRABILIDAD Y DESVALORIZA	5,382,267.19	6,726,370.10	80.02
440	OTROS GASTOS OPERATIVOS	463,444.73	767,567.00	60.38
450	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	5,748,751.72	6,305,794.26	91.17
470	GASTOS EXTRAORDINARIOS	621.74	0.00	0.00
480	GASTOS DE GESTIONES ANTERIORES	80,995.02	20,000.00	404.98
500	INGRESOS	-15,750,497.42	-17,896,292.10	88.01
510	INGRESOS FINANCIEROS	-11,267,231.31	-12,487,047.86	90.23
530	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	-4,283,712.82	-5,192,568.00	82.50
540	OTROS INGRESOS OPERATIVOS	-169,872.14	-216,676.24	78.40
570	INGRESOS EXTRAORDINARIOS	-120.91	0.00	0.00
580	INGRESOS DE GESTIONES ANTERIORES	-29,560.24	0.00	0.00
500	INGRESOS	15,750,497.42	17,896,292.10	88.01
400	GASTOS	-14,861,895.68	-16,689,867.83	89.05
	EXCEDENTE	888,601.74	1,206,424.27	73.66

En el control presupuestario muestra el cumplimiento en las cuentas del Activo en 111.62%, cuentas de Pasivo en 119.00%, Patrimonio no alcanzo lo programado, se logro cubrir el 99.00%; mientras que los egresos se ejecutaron en un 89.05% y los ingresos el 88.01%. Las cuentas de balance reflejan haber superado lo presupuestado; el Activo en un 11.62%, El Pasivo en 19,00%; mientras que en el Patrimonio no se logró llegar a lo presupuestado, faltando un 1%

Las cuentas de resultado: los Egresos y los Ingresos no se logró llegar a lo presupuestado; los Egresos llegaron al 89,05%, mientras que los Ingresos a 88,01%.

A partir de ésta parte del informe, se realizará comparaciones horizontales con la gestión 2023 en la Estructura Financiera, para determinar el crecimiento que fue 20,59%

## ESTRUCTURA FINANCIERA

GRUPO CONTABLE	31/12/2023	31/12/2024	Estructura	Dif.DIC/23-Dic/24
	Bs	Bs	31/12/2024	
<b>ACTIVO</b>	<b>88,413,590.17</b>	<b>106,614,073.87</b>	<b>100.00</b>	<b>20.59</b>
Disponibilidades	10,847,870.44	7,324,761.36	6.87	-32.48
Inversiones Temporarias	5,056,965.79	17,067,268.61	16.01	237.50
Cartera Neta	66,819,571.00	77,006,013.16	72.23	15.24
Otras cuentas por cobrar	1,490,552.99	1,414,638.57	1.33	-5.09
Bienes Realizable	1,587.74	1,834.74	0.00	15.56
Inversiones Permanentes	2,419,405.39	2,245,223.43	2.11	-7.20
Bienes de Uso (Neto)	1,406,476.10	1,260,247.54	1.18	-10.40
Otros Activos	371,160.72	294,086.46	0.28	-20.77
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>88,413,590.17</b>	<b>106,614,073.87</b>	<b>100.00</b>	<b>20.59</b>
Depósitos Caja de Ahorro	16,856,385.57	18,919,977.76	17.75	12.24
Depósitos a Plazo Fijo	14,010,778.14	27,770,973.05	26.05	98.21
Oblig. c./Instituc. Fiscales	122,133.32	93,400.83	0.09	-23.53
Cargos Dev.p/pagar oblig.con el Pùblico	490,180.55	695,179.15	0.65	41.82
Previsiones	5,559,404.98	6,135,873.63	5.76	10.37
Otras Cuentas por Pagar	18,196,147.25	18,138,578.61	17.01	-0.32
<b>PATRIMONIO</b>	<b>33,178,560.36</b>	<b>34,860,090.84</b>	<b>32.70</b>	<b>5.07</b>

La cartera neta de préstamos tuvo un crecimiento del 15,24% con relación a la pasada gestión, los depósitos en caja de ahorro crecieron en 12,24%, mientras que los depósitos a plazo fijo crecieron en 98,21% y los certificados de aportación decrecieron en 0.35%.

Para el crecimiento financiero durante la gestión 2024, se trabajó fundamentalmente en tres rubros: Colocaciones (Préstamos), Captaciones (Cajas de ahorro y DPFs) y Capital Social (Certificados de Aportación). Estos rubros, son pilares fundamentales en una cooperativa de ahorro y crédito.

En fecha 17 de octubre de 2016 se dejó de captar en cajas de ahorro y DPFs, desde esa fecha hasta el presente informe, las captaciones no llegan a lo planificado; pese a tener tasas por encima de la competencia. Al parecer los socios después de tantos años, perdieron el hábito al ahorro; por ello, se tuvo que recurrir a activar el plan de contingencia, con financiamiento interno y externo.

### 3.1.1 CARTERA DE CREDITOS

La cartera de créditos tuvo una evolución mensual mostrada en el siguiente cuadro:

#### EVOLUCIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS DURANTE LA GESTIÓN 2024

DETALLE	CARTERA NETA	%	CARTERA BRUTA	%	CARTERA EN MORA	%	PRODUC.FINAN. DEVENG.P/COBRAR	%	PREVISIÓN PARA CARTERA INCOBRABLE	%
dic-23	66,819,571.00		69,280,947.77		1,651,785.83		3,497,433.46		-5,958,810.23	
ene-24	66,562,085.32	-0.39%	69,254,132.05	99.96%	3,463,838.22	209.70%	3,490,904.10	99.81%	-6,182,950.83	103.76%
feb-24	66,510,153.16	-0.08%	69,735,744.88	100.70%	3,303,804.23	95.38%	3,214,161.29	92.07%	-6,439,753.01	104.15%
mar-24	65,973,127.46	-0.81%	69,095,224.14	99.08%	2,430,473.84	73.57%	3,086,724.97	96.04%	-6,208,821.65	98.41%
abr-24	67,605,624.22	2.47%	70,955,632.00	102.69%	2,282,503.29	93.91%	3,016,182.18	97.71%	-6,366,189.96	102.53%
may-24	67,714,480.92	0.16%	71,106,926.23	100.21%	2,921,417.65	127.99%	2,998,781.16	99.42%	-6,391,226.47	100.39%
jun-24	68,310,913.40	0.88%	71,917,145.21	101.14%	2,788,077.73	95.44%	2,806,230.45	93.58%	-6,412,462.26	100.33%
Jul-24	70,453,523.83	3.14%	74,145,680.99	103.10%	2,843,698.26	101.99%	2,783,638.80	99.19%	-6,475,795.96	100.99%
ago-24	71,927,772.84	2.09%	75,470,412.48	101.79%	1,954,456.10	68.73%	2,782,752.59	99.97%	-6,325,392.23	97.68%
sep-24	71,452,993.20	-0.66%	75,258,041.13	99.72%	2,639,240.59	135.04%	2,620,757.21	94.18%	-6,425,805.14	101.59%
oct-24	74,575,320.50	4.37%	78,365,780.64	104.13%	1,799,557.40	68.18%	2,577,940.88	98.37%	-6,368,401.02	99.11%
nov-24	75,033,897.86	0.61%	79,071,320.65	100.90%	2,455,665.40	136.46%	2,542,360.53	98.62%	-6,579,783.32	103.32%
dic-24	77,006,013.16	2.63%	80,797,030.84	102.18%	1,734,925.66	70.65%	2,505,114.68	98.53%	-6,296,132.36	95.69%
COMPARACIÓN CON 2023		15.24%		16.62%		5.03%		-28.37%		5.66%

Al finalizar la gestión, el crecimiento de la cartera neta es de 15,24%, la cartera bruta se incrementó en 16,62% y la previsión se incrementó en un 5,66% con relación a la gestión 2023.

La cartera neta de préstamos está compuesta: por la cartera bruta más (+) productos devengados por cobrar menos (-) la previsión para incobrables.

A continuación se informa la evolución de la cartera de créditos durante las cinco últimas gestiones que se muestran en el siguiente cuadro:

#### EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DURANTE LAS ÚLTIMAS CINCO GESTIONES

DETALLE	31/12/2020	31/12/2021	%	31/12/2022	%	31/12/2023	%	31/12/2024	%	CON LA GESTIÓN 2020
CARTERA NETA	53,241,646.38	54,661,246.25	2.67%	59,921,258.36	9.62%	66,819,571.00	11.51%	77,006,013.16	15.24%	44.63%
CARTERA BRUTA	54,122,804.88	54,887,714.74	1.41%	60,755,906.43	10.69%	69,280,947.77	14.03%	80,797,030.84	16.62%	49.28%
CARTERA VIGENTE	53,176,491.14	54,125,701.49	1.79%	60,015,131.70	10.88%	67,629,161.94	12.69%	79,062,105.18	16.91%	48.68%
CARTERA EN MORA	946,313.74	762,013.25	-19.48%	740,774.73	-2.79%	1,651,785.83	122.98%	1,734,925.66	5.03%	83.34%
CARTERA VENCIDA	0.00	408,872.27	0.00%	288,232.84	-29.51%	339,838.22	17.90%	531,970.04	56.54%	0.00%
CARTERA EN EJECUCIÓN	946,313.74	353,140.98	-62.68%	452,541.89	28.15%	1,311,947.61	189.91%	1,202,955.62	-8.31%	27.12%
PRODUCTOS FINAN. DEVENGADOS POR COBRAR	4,442,373.97	5,352,025.70	20.48%	4,349,927.46	-18.72%	3,497,433.46	-19.60%	2,505,114.68	-28.37%	-43.61%
(PREVISIÓN PARA CARTERA INCOBRABLE)	-5,323,532.47	-5,578,494.19	4.79%	-5,184,575.53	-7.06%	-5,958,810.23	14.93%	-6,296,132.36	5.66%	18.27%

El siguiente cuadro nos permite informar sobre desembolsos de préstamos en número, importe y evolución porcentual expresado en Dólares Americanos por las cinco últimas gestiones.

## EVOLUCIÓN DE LAS COLOCACIONES DURANTE LAS ÚLTIMAS CINCO GESTIONES

DETALLE	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024
Nº de Préstamos	199	241	262	253	320
Importe Colocaciones \$us	1,803,462.39	2,403,056.85	3,597,600.54	4,097,153.40	5,281,364.83
	33.25%	49.71%	13.89%	28.90%	

La mayor colocación y/o desembolsos corresponde a la gestión 2024; por ello, debemos mencionar que el crecimiento en los desembolsos en la gestión 2024 fue de 28,90% con relación a la gestión 2023, alcanzando a 320 créditos con un valor de 5,281,364.83 \$us.

**3.1.2 CAJAS DE AHORRO Y DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.**- El siguiente cuadro muestra la evolución de las captaciones en cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo durante la gestión 2024.

### EVOLUCIÓN DE LAS CAPTACIONES DURANTE LA GESTIÓN 2024

DETALLE	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	%	CAJAS AHORRO	%	DPFs	%	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	%	CARGOS DEVENGADOS POR PAGAR OBLIGACIONES	%
dic-23	31,357,344.26		16,171,382.13		14,010,778.14		685,003.44		490,180.55	
ene-24	32,449,082.68	3.48%	16,127,047.12	-0.27%	15,189,406.29	8.41%	695,242.97	1.49%	437,386.30	-10.77%
feb-24	32,469,152.26	0.06%	15,997,555.50	-0.80%	15,650,592.63	3.04%	380,751.69	-45.23%	440,252.44	0.66%
mar-24	32,881,590.12	1.21%	15,832,192.92	-1.03%	16,184,412.71	3.41%	360,522.47	-5.31%	484,462.02	10.04%
abr-24	34,068,710.67	3.67%	17,045,498.36	7.66%	16,153,114.97	-0.19%	366,841.49	1.75%	503,255.85	3.88%
may-24	34,876,305.06	2.37%	17,066,988.85	0.13%	16,974,145.58	5.08%	337,889.48	-7.89%	497,281.15	-1.19%
jun-24	35,016,465.28	0.40%	17,416,586.38	2.05%	16,754,301.84	-1.30%	299,291.32	-11.42%	546,285.74	9.85%
Jul-24	35,151,321.94	0.39%	17,236,744.41	-1.03%	17,056,091.71	1.80%	301,956.48	0.89%	556,529.34	1.88%
ago-24	35,604,025.01	1.29%	17,560,889.67	1.88%	17,167,959.26	0.66%	320,416.00	6.11%	554,760.08	-0.32%
sep-24	35,210,226.39	-1.11%	17,497,969.48	-0.36%	17,000,924.28	-0.97%	189,707.76	-40.79%	521,624.87	-5.97%
oct-24	37,975,716.34	7.85%	19,728,398.99	12.75%	17,477,835.48	2.81%	192,393.43	1.42%	577,088.44	10.63%
nov-24	46,826,146.53	23.31%	18,362,834.28	-6.92%	27,654,681.17	58.23%	189,624.09	-1.44%	619,006.99	7.26%
dic-24	47,386,129.96	1.20%	18,710,480.64	1.89%	27,770,973.05	0.42%	209,497.12	10.48%	695,179.15	12.31%
COMPARACIÓN CON 2023	51.12%		15.70%		98.21%		-69.42%		41.82%	

**Nota.**- En las Cajas de Ahorro, se desagrega Obligaciones con el Pùblico Restringidas; de ahí la diferencia con el crecimiento en el cuadro “Estructura Financiera”.

El cuadro refleja la comparación de cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo con el mes inmediatamente anterior. Mientras que el crecimiento de la gestión en Cajas de Ahorro es el 12,24% y de Depósitos de a Plazo Fijo el 98,21% y total captaciones u obligaciones con el público es 51,12%.

El siguiente cuadro nos permite informar también, que las captaciones evolucionaron en las cinco últimas gestiones, bajo el siguiente mostrado en el cuadro:

### EVOLUCIÓN DE CAPTACIONES DURANTE LAS ÚLTIMAS CINCO GESTIONES

DETALLE	31/12/2020	31/12/2021	%	31/12/2022	%	31/12/2023	%	31/12/2024	%	CON LA GESTIÓN 2020
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	16,270,849.44	21,671,985.86	33.20%	27,254,374.32	25.76%	31,357,344.26	15.05%	47,386,129.96	51.12%	191.23%
CAJAS AHORRO	10,744,566.94	13,298,881.04	23.77%	15,695,727.31	18.02%	16,171,382.13	3.03%	18,710,480.64	15.70%	74.14%
DPFs	5,082,803.71	8,080,255.64	58.97%	11,060,886.60	36.89%	14,010,778.14	26.67%	27,770,973.05	98.21%	446.37%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO RESTRINGIDAS	389,559.31	116,383.28	-70.12%	132,747.95	14.06%	685,003.44	416.02%	209,497.12	-69.42%	-46.22%
CARGOS DEVENGADOS POR PAGAR OBLIGACIONES	53,919.48	176,465.90	227.28%	365,012.46	106.85%	490,180.55	34.29%	695,179.15	41.82%	1189.29%

### 3.1.3 SOCIOS. -

Es importante informar sobre el crecimiento vegetativo de socios en la cooperativa, el mismo se muestra bajo el siguiente cuadro:

**EVOLUCIÓN DE SOCIOS DURANTE LAS ÚLTIMA  
CUATRO GESTIONES**

DETALLE	2021	2022	2023	2024
INGRESOS	463	677	488	457
EGRESOS	88	54	97	104
TOTAL SOCIOS AL CIERRE	6125	6748	7139	7492
INCREMENTO EFECTIVO	375	623	391	353

La Cooperativa al cierre del informe, cuenta con 7492 socios que colocaron por lo menos un certificado de aportación. En el caso de los retirados se devolvió los certificados de aportación en función a normas en vigencia.

**3.1.4 PATRIMONIO. -**

**EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO DURANTE LAS ÚLTIMAS  
CINCO GESTIONES**

DETALLE	31/12/2020	31/12/2021	%	31/12/2022	%	31/12/2023	%	31/12/2024	%	CON LA GESTIÓN 2020
PATRIMONIO	28,540,569.52	30,196,990.28	5.80%	31,790,797.45	5.28%	33,178,560.36	4.37%	34,860,090.84	5.07%	22.14%
CAPITAL SOCIAL	6,936,200.00	7,544,880.00	8.78%	8,500,090.00	12.66%	9,361,840.00	10.14%	10,214,880.00	9.11%	47.27%
APORTES NO CAPITALIZADOS	62,500.66	62,500.66	0.00%	65,992.66	5.59%	65,992.66	0.00%	65,992.66	0.00%	5.59%
RESERVAS	20,430,183.50	21,430,700.32	4.90%	22,473,718.68	4.87%	23,149,615.17	3.01%	23,690,616.44	2.34%	15.96%
RESULTADOS ACUMULADOS	1,111,685.36	1,158,909.30	4.25%	750,996.11	-35.20%	601,112.53	-19.96%	888,601.74	47.83%	-20.07%
Utilidades (pérdidas) del periodo o gestión	1,111,685.36	1,158,909.30	4.25%	750,996.11	-35.20%	601,112.53	-19.96%	888,601.74	47.83%	-20.07%

El crecimiento del patrimonio durante la gestión 2024 es de 5.07%, con relación a la gestión 2023.

**3.1.5 INDICADORES FINANCIEROS. -**

PRINCIPALES INDICADORES	ESTÁNDAR	31/12/2023	31/12/2024
<b>CALIDAD DE CARTERA</b>			
Cartera Vigente	>95%	97.62	97.85
Cartera en Mora	<5%	2.38	2.15
<b>LIQUIDEZ</b>			
Dispon.+ Inv.Temp/Oblig. Con el Público	=20%	52.70	52.48
<b>SOLVENCIA</b>			
Patrimonio / Activo	>al 10%	37.53	32.70
Cartera Vencida + Cartera Ejecución / Patrimonio	<al 50%	4.98	4.98
<b>ESTRUCTURA FINANCIERA</b>			
Activo Productivo /Activo	>90%	84.95	92.27
<b>EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b>			
Gastos de Administración /Activo	< al 8%	6.06	5.39
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b> Gtos.Administ/Resul.Financ			
	<75%	76.54	71.14

Los indicadores más principales que muestra el cuadro, en su mayoría están calificados como buenos, el indicador que no cumplió con lo óptimo es de: Liquidez, que aún se mantiene por encima de lo óptimo. El Coeficiente de Adecuación Patrimonial al cierre de la gestión, es de 44.59 %; siendo una exigencia para la regulación del 10% como mínimo.

### 3.1.6 FINANCIAMIENTO. -

Después de las gestiones realizadas a OIKOCREDIT y Banco Unión, se recibió el financiamiento de parte de OIKOCREDIT y el financiamiento gestionado en Banco Unión, cuyos saldos se muestran en el siguiente cuadro:

DETALLE	Nº DE CRÉDITO	SALDO DE CAPITAL	TIPO DE MONEDA
<b>OIKOCREDIT</b>			
3er. Crédito	2442C	833,333.00	2
4to. Crédito	2442D	1,000,000.00	2
		<b>1,833,333.00</b>	
<b>BANCO UNIÓN</b>			
9no. Crédito	9	1,629,724.36	1
10mo. Crédito	10	1,759,577.28	1
11avo. Crédito	11	1,000,000.00	1
		<b>4,389,301.64</b>	
<b>Tipo de moneda:</b>	Bolivianos =		1
	Dólares Americanos =		2

### 3.1.7 RESULTADOS. -

Con mucha satisfacción debo mencionar que se tiene un excedente de Bs 888,601.74 (bolivianos: Ochocientos ochenta y ocho mil seiscientos uno 74/100), antes del Impuesto a las Utilidades de las Empresas. La previsión para el pago del IUE es de Bs 713,296.76 que se irá compensando con el Impuesto a las Transacciones.

### DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTE GESTIÓN 2024 (Expresado en bs)

35101102	Excedentes por Distribuir	888,601.74		
34101101	Reserva Legal		88,860.17	10.00%
24309101	Fondo de Educación		44,430.09	5.00%
24309102	Fondo de Asistencia Téc. Y Previsión Social		44,430.09	5.00%
34301101	Reserva Voluntaria No Distribuibles		710,881.39	80.00%
	<b>Totales en Bs</b>	<b>888,601.74</b>	<b>888,601.74</b>	<b>100.00%</b>

## 3.2 DESEMPEÑO SOCIAL

### 3.2.1 CLIENTE INTERNO

#### a) Funcionarios y funcionarias el pilar de nuestra Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria San Martín R.L., valora que sus logros y resultados son el reflejo de la capacidad, compromiso y actitud responsable de hombres y mujeres que trabajan en la entidad. La gestión de recursos humanos se orienta a preservar un ambiente laboral adecuado para impulsar su desarrollo integral.

DETALLE	DATOS
Nro. de Funcionarios Inicio	20
Admisiones	4
Retirados Voluntarios	1
Retirados	1
Nro. de Funcionarios Final	22
<b>Indice de Rotación de Personal</b>	<b>9.52%</b>
Primer Empleo	0
Practicantes	5
Indice Primer Empleo	0.00%
Indice de Practicantes o Pasantías	18.52%
Trabajadores Mujeres	11
Total Ejecutivos	7
Mujeres Ejecutivas	2
% Mujeres Ejecutivas	28.57%

Durante el 2024 ingresaron cuatro funcionarios a la Cooperativa y dos funcionarios se retiraron. Un indicador que muestra el compromiso es la antigüedad promedio, que en la gestión 2024 es de nueve años. El índice de rotación alcanzo un 9.52% en toda la gestión, indicador ubicado dentro los márgenes establecidos por la entidad. El 100% de los funcionarios y funcionarias participaron del proceso de inducción.

**b) Equidad en las oportunidades laborales**

Todas las personas que deseen ingresar a trabajar en la Cooperativa, siguen el mismo proceso de selección e incorporación, donde No se solicita ni se evalúa requisitos como son: buena presencia, género, edad, religión, ideología entre otros.

**c) Género y edad promedio**

Se promueve la igualdad de género tanto para contrataciones como para asignaciones a cargos jerárquicos como se aprecia en el siguiente cuadro:

NIVEL JERARQUICO	Cantidad de Funcionarios	Cantidad de Funcionarios por Genero		Cantidad de Funcionarios por Edad		
		Masculino	Femenino	De 18 a 30 años	de 31 a 60 años	De 60 adelante
Personal Ejecutivo	7	5	2	0	6	1
Personal Operativo y de Servicio	15	7	8	3	11	1

Si bien existen funcionarios y funcionarias de todas las edades, la mayoría tiene un promedio de edad entre 31 y 60 años.

**d) Remuneración, reconocimiento y compensaciones**

La política de remuneración de la Cooperativa, está alineada a la estrategia del negocio y la normativa legal vigente, constituyéndose en un elemento fundamental para la generación de valor y la estimulación del talento.

Las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que cada funcionario realiza en la institución y sus niveles de responsabilidad. La remuneración está conformada por el salario básico, el bono de antigüedad y otros beneficios de diferentes características.

La Cooperativa, otorga los siguientes beneficios:

- La Cooperativa reconoce una prima de producción al esfuerzo demostrado en el logro de objetivos institucionales.
- Incrementos salariales
- El aguinaldo es pagado a los funcionarios de planta en el mes de diciembre de cada año.
- Al cierre de 2024, el sueldo más bajo que se paga en la Cooperativa es de Bs 2.575,00 superior al salario mínimo nacional.

Asimismo, el costo de remuneración de la Cooperativa es evaluado en forma anual de acuerdo a presupuesto de cada gestión, empleando como base comparativa los sueldos y salarios del sector financiero, las normativas emanadas por el gobierno y otras variables, de manera tal que las retribuciones sean competitivas y se mantengan acordes con la realidad económica y social del país.

El haber básico promedio pagado por la Cooperativa al 31 de diciembre de 2024 alcanza a Bs. 5617,83 que corresponde a 2.25 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Brecha Salarial	Gestion 2024
Salario Total Anual mas alto en Bs	191,777.64
Incremento Salarial	3.00%
Salario Promedio Anual Total Funcionarios	6,589.87
Salario Minimo Nacional	2,500.00
Salario Minimo de la Cooperativa	2,575.00

#### e) Cuidado de la salud de trabajadores y trabajadoras

Para promover e incentivar el cuidado de la salud del personal, se cumplieron varias acciones:

- a. El 100% de los funcionarios cuentan con el seguro Social de Corto Plazo; todos se encuentran afiliados a la Caja Nacional de Salud (CNS) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas; este beneficio es otorgado desde el primer día de trabajo e incluye la posibilidad de asegurar a los dependientes directos en primer grado de cada funcionario.
- b. Con el propósito de generar mayor conciencia sobre temas de salud, se difunden campañas de prevención de contagio de la Gripe y otros. Sobre todo, durante la gestión 2024 por la presencia todavía del Covid-19 y Gripe H1N1 y su variantes.
- c. Se realizan campañas de prevención y protección a las mujeres del cáncer de cuello uterino.
- d. Asimismo, cumple con el pago de los subsidios de maternidad en las etapas de prenatal, natal y de lactancia.
- e. Seguro Social de Largo Plazo: En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes nacionales, la Cooperativa actúa como agente de retención de aportes laborales de los funcionarios destinados a la cuenta individual de jubilación.
- f. Otros beneficios: La Cooperativa ofrece a sus colaboradores beneficios sociales adicionales, como la dotación de bono de té, la dotación de uniformes para el personal del nivel operativo y de servicios, también invierte en el desarrollo profesional de sus colaboradores, mediante capacitaciones en temas relacionados a la actividad de la Cooperativa.

## **f) Desarrollo Profesional, Humano y Capacitación en RSE**

El área de Operaciones y Administración de la Cooperativa tiene un programa que incorpora diferentes modalidades de capacitación, orientado a generar valor en los colaboradores y garantizar su crecimiento y desempeño, haciendo un acompañamiento continuo al proceso de formación de los funcionarios desde que ingresan a la institución y durante su trayectoria profesional, a través de entrenamientos, formación y actualización continua por medio de cursos, y talleres que se ejecutan de manera presencial, interna y externamente, en algunos casos a través de la web. La Cooperativa se enmarca en un plan de capacitación anual para promover las oportunidades y la no discriminación.

Para el reclutamiento de funcionarios se utilizan diferentes canales: promoción de los funcionarios y convocatorias externas vía medios de comunicación masivos (periódicos). Durante la gestión 2024 se ha destinado un total de 189 horas de capacitación para el personal, de los cuales el personal recibió un promedio de 8 horas de capacitación durante toda la gestión, siendo el personal operativo los más expuestos a mejorar su conocimiento.

Para promover e incentivar la implementación de RSE en la Cooperativa, se ha capacitado a los trabajadores y trabajadoras en los siguientes temas:

- Organización y funcionamiento de brigadas de emergencia
- Funciones del Comité de higiene y seguridad ocupacional

## **g) Comunicación con trabajadores y trabajadoras**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria San Martín R.L., además de impulsar una cultura de puertas abiertas, facilita el relacionamiento del personal con los ejecutivos y ejecutivas cuando así lo requieran, y promueve espacios abiertos de comunicación institucional, fomentando la fluidez informativa a través de los siguientes medios:

- **Reuniones Periódicas con todos los funcionarios**, con el objetivo de analizar, comentar y recibir sugerencias para poder mejorar el trabajo en el logro de objetivos y metas.
- **Correo Institucional**, donde se emiten todos los comunicados, instrucciones y otros comunicados
- **Reuniones Cortas**, con el objetivo de difundir mensajes sobre las fechas relevantes como ser las fechas de cumpleaños para conocimiento del personal.

## **h) Actividades de integración**

Para motivar la integración y el compañerismo los trabajadores y trabajadoras de la cooperativa y sus consejeros hemos tenido un encuentro trabajo, de capacitación y de convivencia en ambientes de la Cooperativa lo que ha reforzado el compañerismo y trabajo en equipo .

### i) Construyendo un ambiente laboral exitoso

Los resultados económicos y administrativos, reflejan varias oportunidades de mejora que se asumen con importancia para la siguiente gestión, tomando en cuenta que los (as) trabajadores (as) son considerados una fortaleza para la Cooperativa. Destacan la justicia y equidad en el trato y cuidado de las personas como un distintivo de la entidad. Por otra parte, la Cooperativa busca incidir en las actitudes y conductas de los funcionarios (as), mejorando su rendimiento y la calidad del servicio que prestan, basándose en tres pilares fundamentales:

- **Promover y consolidar la cultura organizacional de la Cooperativa:** Lograr tener funcionarios identificados y alineados a la Cultura Organizacional, aportando al máximo con su potencial y convencidos de la importancia que tienen en la institución.
- **Capacitación y desarrollo del personal:** Promover el desarrollo y entrenamiento de los funcionarios para que crezcan y se desarrollen en sus funciones y la Cooperativa.
- **Formar y capacitar al personal:** Formar y capacitar a los funcionarios (as) de la cooperativa a través de programas de capacitación en áreas críticas y específicas alineados a las funciones que desarrollan para fortalecer el desempeño de sus labores, y que estas sean eficientes y eficaces.

### 3.2.2 CLIENTE EXTERNO

Para la Cooperativa los socios (as) se constituyen en el eje central, sobre el cual desarrolla su actividad comercial, porque cree firmemente que la sostenibilidad de sus acciones está directamente relacionada con la confianza que cada uno de los socios (as), depositan en la Cooperativa. Por esta razón, busca generar una relación cercana y de largo plazo con sus Socios, identificando y atendiendo sus necesidades en un marco de mutuo respeto, equidad y transparencia, para lo cual se llevan a la práctica los siguientes principios que están enunciados en el código de Conducta de la Cooperativa los cuales son:

- Calidad y Calidez
- Servicio
- Medición de Satisfacción

#### a) Evolución de Socios (as)

A diciembre de 2024 la Cooperativa cuenta con 7492 socios registrados, que tiene cuenta activa y realizó la compra de certificados de aportación.

DETALLE	2021	2022	2023	2024
INGRESOS	463	677	488	457
EGRESOS	88	54	97	104
TOTAL SOCIOS AL CIERRE	6125	6748	7139	7492
INCREMENTO EFECTIVO	375	623	391	353

## b) Composición de la cartera de créditos por sector económico

La cartera de créditos de la Cooperativa está concentrada en las siguientes actividades económicas:

DETALLE	TOTAL CARTERA	% DE CONCENTRACIÓN
• AGRICULTURA Y GANADERÍA	0	0.00%
• CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	0	0.00%
• EXTRACCIÓN DE PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	0	0.00%
• MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	6,660,285	8.24%
• INDUSTRIA MANUFACTURERA	3,313,458	4.10%
• PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA, GAS YAGUA	230,096	0.28%
• CONSTRUCCIÓN	12,382,728	15.33%
• VENTA AL POR MAYOR Y MENOR	27,180,549	33.64%
• HOTELES Y RESTAURANTES	958,011	1.19%
• TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	11,319,670	14.01%
• INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	202,099	0.25%
• SERVICIOS INMOBILIARIOS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER	15,105,121	18.70%
• ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, DEFENSA Y SEGURIDAD SOCIAL OBLIGATORIA	701,878	0.87%
• EDUCACIÓN	659,110	0.82%
• SERVICIOS SOCIALES, COMUNALES Y PERSONALES	2,084,027	2.58%
• SERVICIO DE HOGARES PRIVADOS QUE CONTRATAN SERVICIO DOMÉSTICO	0	0.00%
• SERVICIO DE ORGANIZACIONES Y ÓRGANOS EXTRATERRITORIALES	0	0.00%
• ACTIVIDADES ATÍPICAS	0	0.00%
<b>TOTALES</b>	<b>80,797,031</b>	<b>100.00%</b>

La Cooperativa, tiene como uno de sus principales segmentos de atención a la construcción y a la venta al por mayor y menor, que al 31 de diciembre de 2024 le corresponde el 48.97% de las operaciones, con un saldo de 39.56 millones de bolivianos. La Cooperativa, promueve la participación de la mujer en las actividades financieras, promoviendo mayor inclusión y empoderamiento. El 35,93% de las Socias prestatarias son mujeres.

## c) Productos con características sociales y/o ambientales

### Crédito Productivo

Este producto que es financiado por la cooperativa tiene el objetivo de facilitar a los socios créditos para el sector productivo.

Los resultados alcanzados el 2024 en este producto fueron:

159 créditos financiados

Más de Bs 22.58 millones de saldo a capital al 2024

2,15% Mora

#### d) Educación Financiera

El 2024 se utilizaron los siguientes medios para impartir Educación Financiera:

- Plataforma virtual
- Televisores en plataforma de espera
- Material de educación financiera en página Web
- Videos de educación financiera

Asimismo, se realizaron Talleres presenciales para funcionarios, fueron realizados por capacitadores. Los temas tratados en los talleres fueron:

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)
			CUALITATIVO (SEGMENTACION)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	
1	Rol de la ASFI Conociendo sobre mis Derechos y Obligaciones como Consumidor Financiero y el Punto de Reclamo	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias	200 Personas	
2	Una Mirada al Interior de Tu Cooperativa (Atención a los socios en Cajas y Plataforma)	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias (Con preferencia a personas entre 25 años 46 años)	200 Personas	
3	Como Gestionar tu Crédito en la Cooperativa, requisitos, sus ventajas y beneficios	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias (Dirigido a personas adultas mayores de 60 años adelante y mujeres de 23 años en adelante)	200 Personas	
4	Incentivando a nuestros socios a ingresar a la Banca Electrónica, Movil, OETF y Uso de transferencias por QR	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias	200 Personas	
5	Juntos Aprendemos "El Ahorro"	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias (Con preferencia a personas mayores a 23 años en adelante personas adultas mayores)	200 Personas	
6	El Cooperativismo - Responsabilidad Social Empresarial	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias	200 Personas	
7	Inclusión Financiera para nuestra juventud	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias (Con preferencia a personas entre 16 y 28 años)	200 Personas	
8	La UIF – Lavado de Diner- Medidas de Seguridad	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias	200 Personas	

#### e) Actividades que no financia la cooperativa

Por otro lado, la Cooperativa tiene una lista de exclusión de actividades que no financia por su impacto en el medio ambiente:

- a. Producción o comercialización de armas, explosivos y municiones.
- b. Producción o comercialización de material pornográfico
- c. Producción o comercialización de drogas o estupefacientes
- d. Explotación sexual y/o trata de personas
- e. Producción de piratería en general (Incluye CDs, DVDs, libros y otros)
- f. Salas privadas de exhibición de pornografías
- g. Comercialización de vehículos y motos sin documentación (Chutos)
- h. Centros de salud y veterinarios que no tengan aval académico o técnico ni con los premisos y órdenes gubernamentales o municipales correspondientes.
- i. Bares y cantinas sin licencias ni autorizaciones
- j. Casas de juego incluye tragamonedas, como actividad principal, sin autorizaciones y/o con incumplimiento a normativa vigente ejemplo estar cerca a de colegios o escuelas.
- k. Comercialización de artículos robados
- l. Otras actividades prohibidas por las leyes del estado.

Con los recursos de la Cooperativa no se puede financiar actividades de socios prestatarios que:

- Empleen menores de edad (18 años) que no estén asistiendo a la escuela o algún otro centro educativo.
- Tengan empleados trabajando en condiciones de esclavitud.

#### **f) Comunicación responsable**

La difusión de información de la Cooperativa hacia sus públicos de interés y la comunidad está definida por los siguientes principios:

- **Comunicación libre de estigmas de género.** Se observa que se cumpla el principio de equidad y no promuevan estigmas en cuanto a: Ocupación, posición, educación o dependencia de las mujeres.
- **Comunicación Transparente.** El contenido informativo debe responder a criterios de veracidad y transparencia se incluye en la comunicación aspectos como costos y limitaciones de productos y servicios, cuando existe.
- **Comunicación cercana y de fácil comprensión.** El lenguaje debe ser cercano y amigable, y la información oportuna, considerando las necesidades específicas de los socios.
- **Comunicación relevante.** A través de los medios de comunicación disponible en las oficinas, se introduce información que promueve el desarrollo integral, considerando temáticas sociales y medioambientales.

#### **g) Gestión de Riesgo Integral**

La Cooperativa cuenta entre sus políticas internas, estrategias, metas procedimientos internos y productos financieros una gestión de riesgo integral que incluye las etapas de gestión (identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación) inmersa en todas las actividades que realiza la Cooperativa. Los riesgos que gestiona son: Crédito, liquidez, mercado y operativo que incluye el riesgo tecnológico y riesgo legal. El perfil de riesgos contempla límites internos para cada tipo de riesgo (crediticio, liquidez, mercado y operativo) los mismos que son monitoreados mensualmente con el Comité de Gestión Integral de Riesgos y son comunicados al Consejo de Administración para su conocimiento, efectuando modificaciones a dichos límites en base a estrategias adoptadas por la Cooperativa.

#### **h) Puntos de Atención Financiera**

La Cooperativa de duración por tiempo indefinido mientras que la cobertura está limitada a realizar operaciones en la ciudad de Potosí pudiendo ampliar su cobertura de acuerdo a normativa vigente.

### **3.2.3 COMUNIDAD**

La Cooperativa, promueve una relación estrecha y constructiva con la comunidad, allí donde está presente, para realizar actividades de inversión social y voluntariado cooperativo, considera las prioridades expresadas por sus grupos de interés a través de entrevistas y encuestas.

#### **a. Entrega de Incentivos**

La Cooperativa, constantemente Apoya a las comunidades realizando acciones de Responsabilidad Social Empresarial como ser:

- Entrega de Canastones Navideños
- Entrega de incentivos a los asistentes a la asamblea
- Entrega de presentes por el día de la madre

#### **b. Otras actividades de solidaridad y voluntariado**

Durante la gestión 2024 se llevo adelante la campaña de salud dental llegando brindar atención dental gratuita para nuestros socios y socias llegando a nuestros socios (as).

La Oficina central de la Cooperativa a lo largo del año realizan donaciones a Aldeas SOS como aporte para los niños donde crean entornos familiares para las niñas y niños en situación de vulnerabilidad, ayudando a formar su propio futuro y participamos en el desarrollo de sus comunidades.

## **3.3 AREA MEDIO AMBIENTAL**

### **3.3.1 Desempeño Ambiental**

La Cooperativa, ha enmarcado su accionar en la protección y cuidado del medio ambiente con las siguientes líneas de acción.

- a. Concientización en temas ambientales, en primer lugar, a los funcionarios y funcionarias.
- b. Difusión sobre temas relacionados con el cuidado del medio ambiente y desarrollo sustentable.

### **3.3.2 Desempeño ambiental al interior de la Cooperativa**

- a. Se ha informado sobre la importancia del ahorro de energía eléctrica y agua en la cooperativa y se ha emitido instructivo para reciclar el papel cuando se trate de documentos internos en la Cooperativa.
- b. Se cuenta con señalización recordatoria de cuidado del medio ambiente y medidas de seguridad.

### **3.3.3 Desempeño ambiental con los Socios**

El 2024 se ha revisado la lista de exclusión, sobre las actividades relativas al medio ambiente que la Cooperativa no financia estos son:

- Comercialización de flora y fauna protegida
- Comercialización de animales silvestres y derivados
- Explotación forestal o compra de equipos para explotación forestal a ser utilizados en zonas protegidas.
- Actividades relacionadas con el maltrato animal
- La compra de insecticidas, plaguicidas y fertilizantes reconocidos por los daños que ocasionan a las personas, animales y medio ambiente.
- Actividad considerada ilegal de acuerdo a la legislación sobre preservación del medio ambiente y/o acuerdos internacionales vigentes en el País.

#### **3.3.4 Desempeño ambiental con la comunidad**

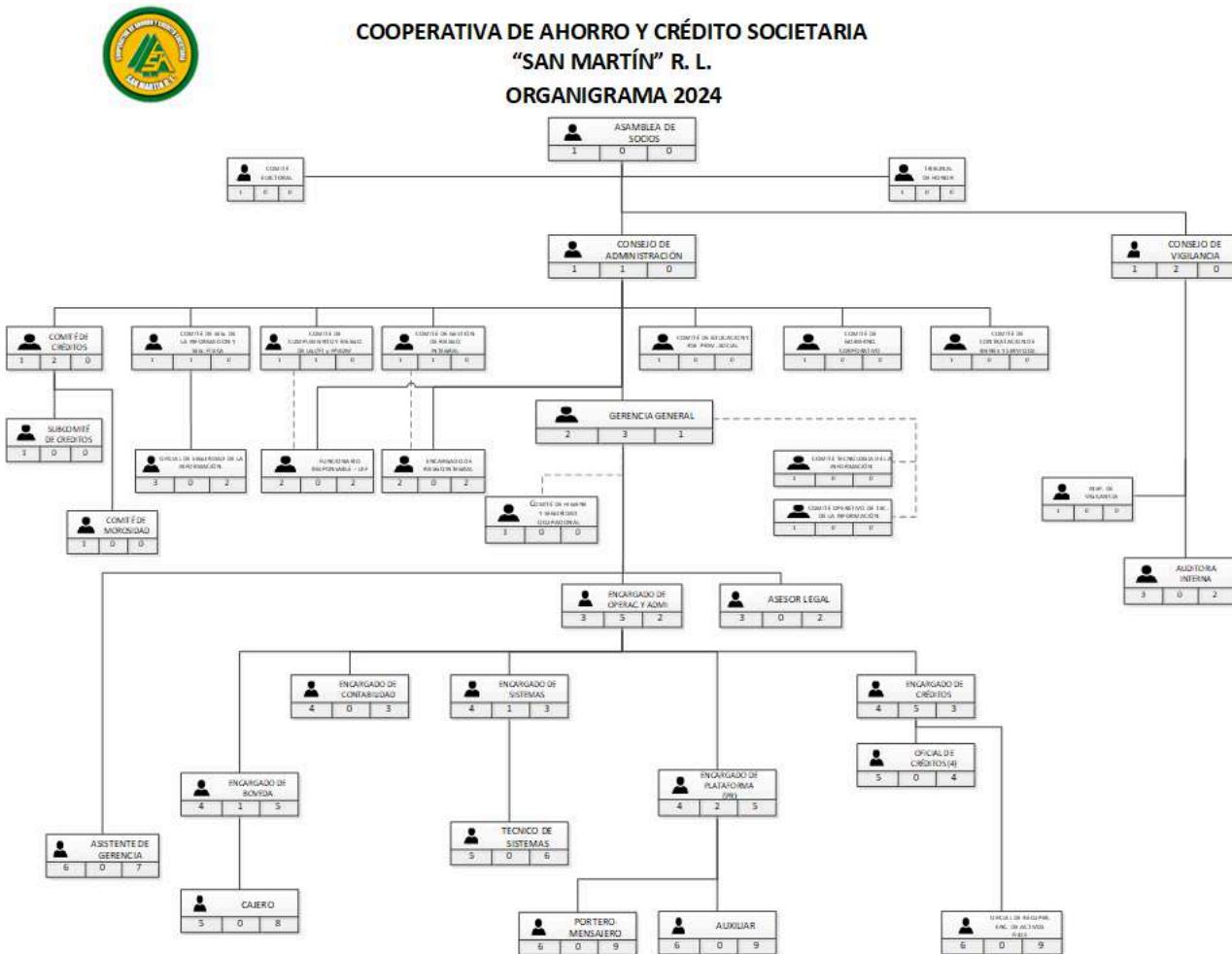
La Cooperativa, realiza la concientización, de las medidas de bioseguridad, el lavado de manos, el distanciamiento social, desinfección de ambientes y el uso adecuado del barbijo.



# LA FORMA QUE LA COOPERATIVA HA IMPLEMENTADO DENTRO SU ESTRUCTURA LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

## 4.1 Organización para la implementación de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa

En la Gestión 2024, se realizó una actualización del organigramas como también se realizó una reorganización en el diseño del organigrama en la parte operativa esto con el objetivo de tener una mejor compresión de la organización de las áreas operativas, este cambio es más de estética ya que no se modificó ningún cargo o denominación.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria "San Martín" R. L., es una institución económica y social de responsabilidad limitada de fondo social variable y duración indefinida, es una entidad financiera no bancaria que opera en la ciudad de Potosí, provincia Tomás Frías del departamento de Potosí.

## **ORGANOS DIRECTIVOS**

Los órganos directivos de la cooperativa están constituidos por:

### **ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS**

La Asamblea General de Socios es la autoridad máxima de la Cooperativa y representa el conjunto de sus socios, sus acuerdos establecen el cumplimiento de los socios presentes y ausentes de acuerdo a la Legislación Cooperativa y el Estatuto Orgánico vigente.

### **CONSEJO DE ADMINISTRACION**

Es el órgano directivo responsable del desenvolvimiento de la Cooperativa, elegidos anualmente por la Asamblea General de Socios en base a un Reglamento de Elecciones aprobado por la institución.

El Consejo de Administración, es el órgano directivo y ejecutivo de los planes y normas generales acordado por la Asamblea General, encargándose de la administración y representación de la Cooperativa.

El Consejo de Administración delegará sus funciones ejecutivas de administración en una Gerencia General, con facultades expresamente señaladas en un poder específico.

El Gerente General responde ante la Cooperativa y terceros por el desempeño de sus funciones en la misma forma que los consejeros. Su designación no excluye la responsabilidad propia de los consejeros.

El Estatuto Orgánico fija el número de integrantes del Consejo de Administración elegidos mediante proceso electoral convocado por el Comité Electoral de acuerdo con las normas legales y estatutarias. El número de titulares será impar de cinco consejeros y dos suplentes compuestos de la siguiente manera.

Un	Presidente
Un	Vicepresidente
Un	Secretario General
Un	Tesorero
Un	Vocal

No podrán ser miembros del Consejo de Administración, las personas que incumplan las condiciones descritas en el inciso II del Art. 431º de la LSF, Art. 65º de la Ley General de Cooperativas, las que incurran en los impedimentos descritos en los incisos c) y d), Art. 1º de la Sección 4 y las descritas en el Art. 3º, Sección 7, incisos a) hasta j) del Reglamento para Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## **COMITÉ DE EDUCACIÓN, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y PREVISIÓN SOCIAL**

El Comité estará constituido de la siguiente manera:

Un	Presidente
Un	Secretario
Un	Vocal

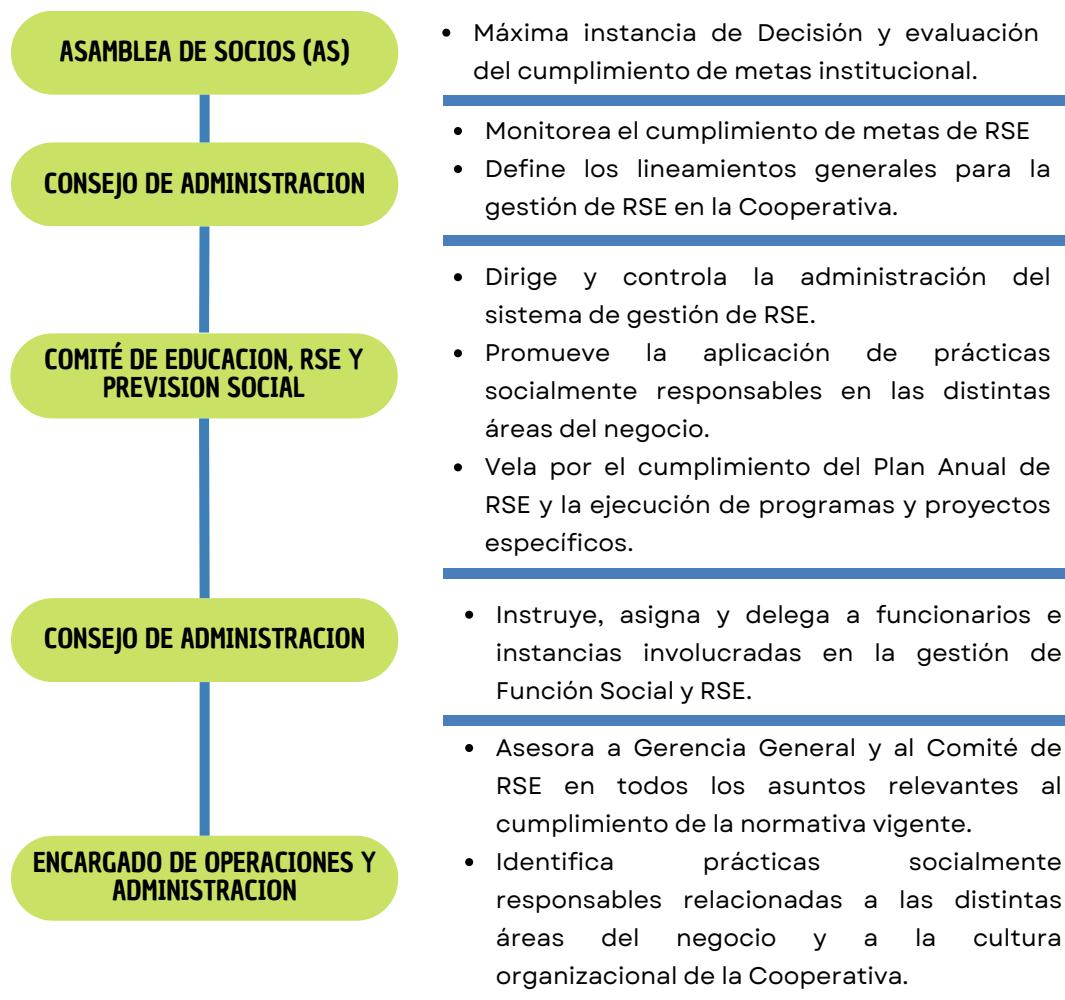
De acuerdo al Manual de Funciones el Comité de Educación, Responsabilidad Social Empresarial y Previsión Social tiene entre sus funciones principales:

- Diseñar Políticas para cada programa de bienestar aprobado por Asamblea General de Socios, en base a Políticas de RSE.
- Ejecutar los programas aprobados por Asamblea General de Socios, en coordinación con el Consejo de Administración.
- Promover cursos de Educación Cooperativa, Seminarios y Jornadas.
- Redactar y someter a la aprobación del Consejo de Administración proyectos y planes de obras sociales y de Responsabilidad Social Empresarial.
- Rendir informes al Consejo de Administración de sus labores realizadas.
- Controlar la ejecución programada de formación para funcionarios, empleados y socios.
- Coordinar, impulsar y participar en actividades que tengan como fin la divulgación y promoción de su cooperativa, tales como: Actividades Sociales, culturales, recreativas y deportivas, cursos, charlas, seminarios.
- Elaborar anualmente un Plan de trabajo y rendir informe de la labor desarrollada ante el Consejo de Administración. En lo pertinente a RSE y Previsión social, debe ser aprobado por la Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria para su ejecución.
- Disponer de los fondos destinados a actividades educativas, Responsabilidad Social Empresarial y bienestar social, observando los mecanismos administrativos pertinentes, según lo aprobado por el Consejo de Administración.
- Preparar Programa de Educación Financiera, RSE y Previsión Social y Apoyo a la Colectividad, para socios y comunidad para una gestión y por actividades y someterlos a la aprobación del Consejo de Administración y posterior envío a ASFI.

El Consejo de Administración, la Gerencia General, y el Comité de Educación, Responsabilidad Social Empresarial y Previsión Social desarrolló sus labores bajo los lineamientos normativos establecidos en:

- Ley de Servicios Financieros
- Ley General de Sociedades Cooperativas
- Código de Comercio
- Autoridad de Fiscalización de las Cooperativas AFCOOP
- Normativa emanada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI
- Estatuto Orgánico
- Código y Reglamento de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Código de Conducta
- Plan Estratégico y Plan Operativo como instrumentos normativos internos
- Política de Responsabilidad Social.

Con el fin de garantizar la buena administración del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, y dado el tamaño y estructura de la Cooperativa, se ha definido la siguiente estructura orgánica:



La Cooperativa ha implementado su sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través del Comité de Educación, Responsabilidad Social Empresarial y Previsión Social, se encuentra conformado de la siguiente manera:

**PRESIDENTE: Luisa Rojas Mamani**

**SECRETARIO: Yolanda Choque Zambrana de Chuya**

**VOCAL: Maribel Laura Cuba Mamani**

Consecuentemente la Responsabilidad Social Empresarial se encuentra formalizada mediante la aprobación de una Política de RSE y un Plan y programa de actividades.



# DESCRIPCION DE LA EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO CON RELACION A LOS LINEAMIENTOS DE RSE

## 6.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Cooperativa debe rendir cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria "San Martin" R.L. utiliza los siguientes canales de comunicación :

- **Asambleas de Socios ordinarias o extraordinarias**, en las que se rinde cuentas a detalle conforme al orden del día.
- **Publicación y divulgación de la memoria anual**, misma que contempla la publicación del mensaje del presidente de la entidad sobre el desempeño socio económico de la Cooperativa, además de los estados financieros con las notas a los estados financieros y el dictamen del auditor externo correspondiente.
- **Trato con calidad y calidez de nuestros funcionarios de front office a nuestros socios(as)**, usuarios y público en general sobre la oferta de productos y servicios que se ofrecen.
- **También se cuenta con el Punto de Reclamo** disponibles en cada oficina de atención al público.

La Cooperativa en el marco de la normativa vigente ha contratado los servicios profesionales de consultoría para que en base a una metodología adecuada se califique imparcialmente el marco de responsabilidad empresarial de la Cooperativa.

## 6.2 TRANSPARENCIA

La Cooperativa 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 Cooperativa revela la siguiente información:

- Nuestra Misión y Visión se encuentran publicadas en diversos documentos institucionales, impresos y medio virtuales, para divulgación a socios, usuarios y público en general.

- Nuestra Misión y Visión se encuentran publicadas en diversos documentos institucionales, impresos y medio virtuales, para divulgación a socios, usuarios y público en general.
- Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF: Estos aspectos también se divultan a través del balance social desarrollado. La cooperativa aún se encuentra trabajando con el objetivo de desarrollar indicadores complementarios de impacto social que requieren de metodologías especializadas al respecto.

### **6.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO**

La Cooperativa debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética y conducta, que además se encuentran citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, 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.

Asimismo, el plan estratégico contempla una serie de valores con los cuales nos manejamos de manera institucional.

### **6.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS**

La EIF debe respetar y considerar los intereses de los grupos de interés, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- Identificar a los grupos de interés con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos;
- Respetar los intereses de las partes interesadas;
- Considerar las inquietudes de las partes interesadas;
- Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la Cooperativa y del desarrollo sostenible.

La Cooperativa en el marco de la normativa vigente ha identificado e interactuado activamente con los siguientes grupos de interés son las siguientes:

- Consejero y Funcionarios
- Socios
- Comunidad
- Proveedores
- Financiadores
- Entidades de Regulación y Supervisión

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 estable 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.

Durante el año 2024 en la Cooperativa no se han tenido incidentes o reclamos relacionados a violación de los derechos consignados en las normativas citadas anteriormente.

## **6.5 RESPETO A LAS LEYES**

La Cooperativa debe cumplir con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto.

Para ello la Cooperativa al menos debe:

- Cumplir con los requisitos legales y normativos;
- Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas;
- Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

La Cooperativa cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- Ley de Servicios Financieros
- Ley de Cooperativas
- Leyes relacionadas con los Derechos Humanos y el Medio Ambiente
- La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- Cartas circulares remitidas por ASFI
- Instrucciones del ASFI en base al trabajo continuo de supervisión.
- Disposiciones emitidas por el banco Central de Bolivia (BCB)
- Normas impositivas
- Otra normativa vigente.

## **6.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS:**

La EIF 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.

La Cooperativa respeta y promueve en todas sus actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, dentro del Código de Ética el apoyo y respeto a los Derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, Ley General para Personas con Discapacidad. La Cooperativa establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben ser puestas en práctica por los Consejeros, los Ejecutivos y todos los funcionarios en su relacionamiento con los socios y socias.

Durante la gestión no se ha presentado ningún tipo de demanda legal contra la institución por faltas a sus derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.



# CONCLUSION GENERAL

---



En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria "San Martín" R.L. contamos con el espíritu cooperativista que dio origen a esta organización, inspirada en los valores éticos y principios sociales, que promueve el desarrollo y vivir bien de la comunidad donde opera.

En la gestión 2024 la cooperativa ha cumplido con la actividad de intermediación financiera basado en Responsabilidad Social Empresarial, como función de servicio Cooperativo, constituyéndose en un mecanismo articulador de la economía popular a partir de la generación de capital de trabajo e inversión para artesanos, productores por cuenta propia, agricultores, comerciales, industriales, constructores y trabajadores en general, que acceden a fuentes de financiamiento, actividad que por su naturaleza constituye un elemento de apoyo a sectores deprimidos de la economía.

Así también realizamos a los socios la Difusión de información (Juntos aprendemos cooperándonos) informando a los socios y socias sobre los derechos y obligaciones asociados a los productos y servicios financieros en nuestro punto de atención financiera, como también en medios multimedia, página web y medios de comunicación oral a nivel local.

Con la difusión de material informativo mediante circuito cerrado. Como cada año agradecer a los Socios (as) de la cooperativa, los funcionarios y consejeros por el apoyo brindado en la acto conmemorando el día de la madre que sin su compromiso no podría ser posible, dicha actividad fue desarrollada en el mes de mayo.

El Comité de Educación agradece a todos los socios y socias por la confianza depositada en nosotros.