

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
MAGISTERIO RURAL R.L.**



**BALANCE SOCIAL
2022**

Aprobado por el Consejo de Administración en fecha 28 de junio del 2023 mediante Acta N.º 52/2023

CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Metodología	4
3. Orientación Estratégica	5
a) Alineación con los objetivos	5
b) Mercado objetivo	6
c) Relación de los Clientes y Mercado Objetivo	7
d) Transparencia.....	9
e) Gobernabilidad.....	9
f) Capacitación.....	10
g) Metas	11
h) Justificación de Metas Establecidas.....	16
4. Calidad de Información.....	19
5. Estado de Balance Social.....	19
6. Conclusiones y Recomendaciones	35
7. Plan de Acción y Plan Estratégico de Función Social.....	36

BALANCE SOCIAL

Información y Análisis de Acciones realizadas en la gestión 2022 para el cumplimiento de la
Función Social de los Servicios Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
“MAGISTERIO RURAL” R.L.

1. Introducción

La Cooperativa de ahorro y crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. en el marco de la Normativa de ASFI, considerando la función del cooperativismo financiero de vínculo abierto al que pertenece, tiene la tradición y compromiso en esencia del tipo “social” para todos sus servicios y productos financieros, en consecuencia, la Política de Función Social de la cooperativa adopta los principios de:

- a) Equidad
- b) Inclusión
- c) Accesibilidad
- d) Confiabilidad
- e) Eficiencia
- f) Seguridad
- g) Innovación

Así mismo incorpora los objetivos de:

- a) PROMOVER desarrollo integral para el vivir bien.
- b) FACILITAR acceso universal a todos los servicios.
- c) ADECUAR infraestructura para personas con discapacidad, adultos mayores y otros.
- d) PROPORCIONAR servicios con atención de calidad y calidez.
- e) ASEGURAR la continuidad de servicios.
- f) OPTIMIZAR tiempos y costos de servicios.
- g) INFORMAR.

Perspectiva

En el marco de la Función Social de los Servicios Financieros, la cooperativa tiene la perspectiva de ampliar sus servicios hacia poblaciones rurales con productos crediticios especiales para productores agrícolas y pecuarios generadores de excedentes y trabajo.

Retos

Esta perspectiva genera retos estructurales, orgánicos, operativos, técnicos, comerciales y financieros a objeto de minimizar los riesgos y cubrir los costos financieros, mismos que deberán ser estudiados y planificados a mediano plazo.

2. Metodología

Las metodologías que se aplican para la elaboración del Balance Social son:

- a) Estándar ESP® de verificación y levantamiento de información.
- b) Lineamientos específicos del Reglamento ASFI/Función Social para los Servicios Financieros.

La metodología ESP® Environmental Support Program es una herramienta de levantamiento de información, evaluación, análisis y reporte, que permite un balance objetivo y medible de los resultados. Así mismo busca mostrar el compromiso y transparencia de las empresas con sus grupos de interés, ya sean clientes, inversores, entidades regulatorias o el público en general. Sus indicadores son amplios e integran aquellos de la metodología GRI V-4 y se ajustan al contexto, rubro y requerimiento corporativo, en este caso los indicadores se enfocan principalmente hacia las matrices de la normativa ASFI para Balances Sociales de entidades de intermediación financiera reguladas.

La metodología ESP® contempla principalmente 5 etapas:

1. Etapa de preparación: En esta etapa es importante contar con una visión global de la estrategia de la empresa, que posteriormente permita analizar objetivamente los resultados e identificar oportunidades de mejora.
2. Etapa de contactos: Que permite conocer la opinión de los grupos de interés y escuchar cuáles temas se deberían incluir en la memoria final. Acá se implementan encuestas, evaluaciones y otras herramientas suplementarias en el marco de políticas internas.
3. Etapa de definición: Puntualiza el enfoque del reporte (balance), ya que es aquí en donde se puede identificar si la estrategia de los directivos, planteada en la etapa de preparación, está direccionada a lo que los grupos de interés desean ver en el reporte final.
4. Etapa de supervisión: Recolecta la información necesaria para construir el reporte (balance), se validan los datos cualitativos y cuantitativos, los indicadores visibles y los procesos que se desarrollan en la empresa.

5. Etapa de memoria: Consolida el balance final. En éste se comunican los resultados encontrados, las cifras y el análisis que se encontró a lo largo de la elaboración de este informe: tendencias, comportamientos, mejoras, gestión positiva o negativa y oportunidades de mejora.

3. Orientación Estratégica

La orientación estratégica de la cooperativa considera la alineación de sus objetivos estratégicos y el segmento de mercado que irá a atender, tomando en cuenta los objetivos de la función social de los servicios financieros y el grado de compromiso de todos los niveles de Gobierno Corporativo para el cumplimiento de dichos objetivos de la función social.

Al efecto, la cooperativa considera los siguientes aspectos:

a) Alineación con los objetivos

La cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. estableció como objetivos de función social de sus servicios que presta, los siguientes:

1. **PROMOVER** el desarrollo integral para el vivir bien, es decir contribuir a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda, que aportan al desarrollo integral de la población, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.
2. **FACILITAR** el acceso universal a todos sus servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el órgano ejecutivo mediante decreto supremo, de acuerdo a lo establecido en el Art. 112 de la LSF.
3. **ADECUAR** la infraestructura de sus puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores de la población, como ser, personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes.
4. **PROPORCIONAR** servicios financieros con atención de calidad y calidez, es decir cumplir con criterios de calidad y calidez, además de ser estructurados con orientación hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores.
5. **ASEGURAR** la continuidad de los servicios ofrecidos, es decir contar con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que presta, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.

6. **OPTIMIZAR** tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros, es decir que deben ser proporcionados a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia. Para este propósito, la cooperativa velará por el continuo mejoramiento de sus procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos.
7. **INFORMAR** a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros, exponiendo y difundiendo información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que esta oferta, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realicen, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. La cooperativa debe ofertar al consumidor financiero, servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.
8. Adicionalmente, la gestión de RSE, según lo previsto en el Reglamento de RSE, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 10 de la RNSF, que realiza la cooperativa, establece el entorno favorable para la implementación de mecanismos para el cumplimiento de la función social de los servicios financieros dispuesta por la LSF, promoviendo el desarrollo económico y social del país.

b) Mercado objetivo

El mercado al 31 de diciembre del 2022, para la cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “**Magisterio Rural**” R.L. lo constituyeron principalmente los segmentos donde los consumidores financieros están dedicados a las actividades de Educación (29.10%), Ventas al por Mayor y Menor (18.74%), Transporte (14.97%), Servicios Sociales (9.58%), Administración Pública (6.63%), entre otros.

(Fuente Tiger corte 31/12/2022, cartera por actividad de cliente)

En el marco de la función social de los servicios financieros, la cooperativa ha incorporado a su mercado objetivo, a los sectores productivos estratégicos generadores de empleo y excedentes, en particular el sector agropecuario.

A continuación, presentamos la siguiente tabla que refleja la composición de los segmentos atendidos por la Cooperativa:

MERCADO ATENDIDO POR LA COOPERATIVA

(al 31 de diciembre del 2022)

(Fuente Tiger corte 31/12/2022, cartera por destino del crédito)

CODIGO	DESTINO DEL CREDITO	PORCENTAJE DE PARTICIPACION (%)
A	Agricultura y Ganadería	1.73
B	Caza, Silvicultura y Pesca	0.00
C	Extracción de Petróleo Crudo y Gas Natural	0.00
D	Minerales Metálicos y No Metálicos	0.05
E	Industria Manufacturera	0.45
F	Producción y Distribución de Energía Eléctrica	0.00
G	Construcción	45.55
H	Venta al por Mayor y Menor	28.83
I	Hoteles y Restaurantes	0.03
J	Transporte Almacenamiento y Comunicaciones	0.10
K	Intermediación Financiera	10.49
L	Servicios Inmobiliarios Empresariales y de Alquiler	10.92
M	Administración Pública, Defensa y Seguridad Social	0.00
N	Educación	0.47
O	Servicios sociales, Comunes y Personales	1.37
P	Servicio de Hogares Privados que contratan servicio Domestico	0.00
Q	Servicio de Organizaciones y Órganos Extraterritoriales	0.00
Z	Actividades Atípicas	0.00
	Total, Cartera	100.00

c) Relación de los clientes y mercado objetivo con los objetivos de la función social de los servicios financieros

OBJETIVO 1

- La entidad promueve el desarrollo integral para el vivir bien en el 100% de sus productos y servicios que oferta a sus clientes y mercado objetivo.
- La entidad en el 100% de sus servicios y productos contribuye a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva, que aportan al desarrollo integral de la población.

De esta manera la entidad coadyuva al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.

OBJETIVO 2

- a) La entidad facilita el acceso universal a todos sus servicios.
- b) Así mismo promueve el acceso universal a todos sus servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura en sus áreas de intervención urbana y rural.
- c) La entidad tiene adecuada la infraestructura de sus puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores de la población, como ser, personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes.

OBJETIVO 3

- a) El 100% de los servicios financieros que proporciona la entidad son con atención de calidad y calidez.
- b) Los servicios financieros que presta la entidad cumplen con criterios de calidad y calidez.
- c) Así mismo, los servicios financieros que presta la entidad están estructurados con orientación hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores.

OBJETIVO 4

- a) La entidad, a través de su gestión de riesgos y planificación, asegura en un 100% la continuidad de los servicios que ofrece.
- b) Así mismo cuenta con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que presta, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplan estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a sus consumidores financieros.

OBJETIVO 5

- a) La entidad tiene optimizados en un 95% los costos en la entrega de los servicios financieros.
- b) La entidad proporciona sus servicios financieros considerando la normativa vigente, velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia.
- c) Al efecto, la entidad vela por el continuo mejoramiento de sus procesos y procedimientos, a partir de diagnósticos periódicos que emergen de sus procesos de calificación de RSE y la definición de metas de mejora de procesos.

OBJETIVO 6

- a) La entidad mantiene informados en un 90% a sus consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.
- b) La entidad en un 100% expone y difunde información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que oferta, de forma complementaria a sus programas de educación financiera.

- c) El 100% de las condiciones de los servicios y productos que oferta la entidad, son claramente comprendidas por sus consumidores financieros.
- d) Al efecto, la entidad desarrolla su gestión de RSE en el marco de las previsiones del Reglamento de RSE/ASFI bajo permanente control, mejora continua con políticas de calificación de su desempeño, evaluación y diagnósticos, lo que permite establecer el entorno favorable para la implementación de mecanismos para el cumplimiento de la función social de los servicios financieros dispuesta por la LSF, promoviendo el desarrollo económico y social del país.

d) Transparencia

La cooperativa implemento el proceso de sistematización interna de la información específica como parte de su planeación a objeto de optimizar la transparencia en la comunicación y rendición de cuentas ante la sociedad conforme a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial y de la Función Social de los Servicios Financieros. En éste ámbito se encuentra reportando sus acciones e impactos generados, mediante sus informes anuales ante ASFI como también a través de su página www.coopmagisteriorural.com

Como medidas de transparencia, la cooperativa ha asumido compromisos de responsabilidad social empresarial sujetos a evaluación externa en el estándar ESP® que emite una certificación del cumplimiento de estos compromisos y la mejora continua en el marco del desarrollo sostenible, en este sentido la cooperativa está sujeta a evaluaciones y monitoreo periódico que se refleja en la Póliza de Certificación ESP®.

En esta línea de verificaciones externas, la cooperativa también se sujeta a la calificación de su desempeño de RSE, misma que se realiza cada gestión.

Así mismo, la cooperativa se sujeta a lo dispuesto en el Art. 78 de la Ley 393 relativo a las Relaciones de Comercio Transparente.

e) Gobernabilidad

En el ámbito de la gobernabilidad, la cooperativa aún presenta debilidades por:

- a. Formación de líderes en gestión de cooperativas
- b. Directivos con limitada capacidad en gestión de riesgos y gobierno corporativo

(Fuente FODA de elaboración trienal del plan estratégico 2021 - 2023)

En este sentido, en el período de análisis, los niveles de Gobierno (Consejo de Administración, Comités y Gerencia) mantuvieron el proceso de mejora continua en la transferencia de información y conocimiento sobre los aspectos y lineamientos contenidos en la normativa de Función Social para los Servicios Financieros, con este criterio consideramos que se alcanza un nivel de involucramiento con los objetivos de la función social el cual también se mantuvo dentro de un proceso de mejora continua, un grado aproximado de involucramiento de 88% a 91% , al efecto se continuara con la ejecución de programas de capacitación necesaria de la normativa de función social y sus aspectos derivados.

f) Capacitación

La cooperativa ejecuto un programa de capacitación Modular de Formación Continua en RSE y Función Social de los Servicios Financieros, relativos a los aspectos que contempla la matriz de indicadores y subindicadores del reglamento de función social ASFI como del Anexo 2 del reglamento de RSE/ASFI, que coadyuvan con el cumplimiento de los indicadores de Función Social VBA1.4 – VBB1.2 – VBB2.1 – EESE.A1.3 y los indicadores de RSE 1C – 2C y 1G.

En este sentido los Directivos y Funcionarios de la cooperativa recibieron durante la gestión 2022 capacitación en temas de:

- 1) Gestión ambiental empresarial
- 2) Atención a los consumidores financieros
- 3) Calidad y calidez
- 4) Contra la discriminación
- 5) Derechos de los consumidores financieros
- 6) Responsabilidad Social Empresarial
- 7) Implementación de normas y procedimientos de RSE

g) Metas

1 Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2 Aspectos	3 Objetivos estratégicos de la entidad	4 Código	5 Indicadores	META ANUAL		
					6 Expresado en	7 Dato	
DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN							
Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadores de empleos e ingresos de excedentes. (*)	PROMOVER el desarrollo integral para el vivir bien.	VBA1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos de empleo e ingresos	USD	2,209,065.00	
		CONTRIBUIR a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda social.	VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	USD	23,324.00	
		APORTAR al desarrollo integral de la población.	VBA1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	-	-	
		VELAR por la promoción de innovaciones en servicios y productos financieros, considerando las necesidades de la población, las características de sus actividades, ubicación geográfica y la disponibilidad de recursos tecnológicos en estos lugares.	VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	-	-	
			VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	-	-	
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	VBA2.1	COADYUVAR al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.	VBA2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	-	-
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (*)	VBA3.1		VBA3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)		
	Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien				Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera		
Proporcionar servicios	Atención de calidad	PROPORCIONAR servicios financieros con atención de calidad. CUMPLIR con criterios de calidad en la atención de los servicios financieros.	VBB1.1	Quejas y resolución de reclamos	Numero Reclamos Registrados Numero de Reclamos Solucionados 1era instancia Y 2 da instancia	Max 12	

financieros con atención de calidad y calidez			VBB1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Numero de Capacitaciones	1
			VBB1.3	Inversiones en infraestructura	% de implementation	100%
	Atención con calidez	<p>PROPORCIONAR servicios financieros con atención de calidez.</p> <p>CUMPLIR con criterios de calidez en la atención de los servicios financieros.</p>	VBB2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Numero de Capacitaciones	1
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y	ORIENTAR la estructura de los servicios financieros hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera		
	calidez	discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores.				
Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	<p>ASEGURAR la continuidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>CONTAR con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.</p> <p>ASEGURAR la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad.</p> <p>CONTAR con medidas y recursos tecnológicos destinados a resguardar y proteger la información de los clientes, buscando mantener su confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad.</p>	VBC1.1	Pruebas de los planes de confiabilidad operacional	Numero de Pruebas	1
				Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera		
		<p>OPTIMIZAR tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.</p> <p>PROPORCIONAR servicios financieros a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia.</p>	VBD1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Numero de programas de mejoramiento realizados	Min 1

Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	VELAR por el continuo mejoramiento de los procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos. PROPORCIONAR a los consumidores financieros, mecanismos para que puedan utilizar los servicios y productos financieros, velando por una optimización del tiempo y recursos del cliente, para una mayor productividad en beneficio de los consumidores financieros y la propia entidad.	VBD1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Numero atenciones que exceden el tiempo máximo de 30 minutos	0
			VBD1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso Número de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma	Max 20 días Max 7 días Max 7 días
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera		
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	INFORMAR a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros. EXPONER Y DIFUNDIR información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que se oferta, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realicen, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.	VB.E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad	Numero de Programas	1
			VB.E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Numero de cursos año	1
			VB.E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Numero de Publicaciones	1
Transparencia en la oferta de servicios financieros		OFERTAR al consumidor financiero, servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.	VB.F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	numero de publicaciones	2
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera		

ELIMINAR LA PROBREZA						
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	ESTABLECER en la gestión de RSE el entorno favorable para la implementación de mecanismos para el cumplimiento de la función social de los servicios financieros dispuesta por la LSF, promoviendo el desarrollo económico y social del país, conforme a lo previsto en el Reglamento de RSE, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 10 de la RNSF.	EP.A1.1	Focalización	Número de créditos otorgados a socios con ingresos menor o igual al mínimo nacional	Mínimo 5
	Monitoreo de la pobreza (*****)		EP.B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos		
			EP.B1.2	Exclusión del nivel de pobreza de sus clientes		
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera		
ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA						
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	FACILITAR el acceso universal a todos los servicios.	EESE.A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de Puntos de Atención	4
		LOGRAR una mejor cobertura y un acceso universal a los servicios financieros.	EESE.A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos) ni en la atención y el trato	%	100
		PROVEER servicios financieros bajo un criterio de respeto a los consumidores financieros y sin discriminación.	EESE.A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Numero de capacitaciones	1
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	PROMOVER el acceso universal a todos los servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el órgano ejecutivo mediante decreto supremo, de acuerdo a lo establecido en el Art. 112 de la LSF.	EESE.B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	USD	254,373.00
		VELAR por la provisión de servicios financieros a poblaciones desfavorecidas o en localidades con baja densidad poblacional.	EESE.B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	-	-
			EESE.B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural	Numero de Eventos	1
			EESE.B1.4	Servicios de Pagos en el área rural	Numero beneficiarios anuales	Mínimo 1.100

	Inclusión financiera de sectores vulnerables	<p>ADECUAR la infraestructura de los puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores de la población, como ser, personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes.</p> <p>PROVEER servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros determinados por disposiciones legales y normativa vigente.</p>	EESE.C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	%	100
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera		

h. JUSTIFICACION DE METAS ESTABLECIDAS

3 Objetivos estratégicos de la entidad	4 Código	5 Indicadores	META ANUAL		JUSTIFICACION
			6 Expresado en	7 Dato	
<p>PROMOVER el desarrollo integral para el vivir bien.</p> <p>CONTRIBUIR a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda social.</p> <p>APORTAR al desarrollo integral de la población.</p> <p>VELAR por la promoción de innovaciones en servicios y productos financieros, considerando las</p>	VBA1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos de empleo e ingresos	USD	2,209,065.00	Con el crecimiento de la cartera productiva a los sectores estratégicos de empleo e ingresos contribuimos con mayores oportunidades y acceso a recursos con fines de inversión como también al desarrollo de la población.
	VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	USD	23,324.00	Con el crecimiento de la cartera productiva a los sectores estratégicos de empleo e ingresos contribuimos con mayores oportunidades y acceso a recursos con fines de inversión como también al desarrollo de la población.
<p>PROPORCIONAR servicios financieros con atención de calidad.</p> <p>CUMPLIR con criterios de calidad en la atención de los servicios financieros.</p>	VBB1.1	Quejas y resolución de reclamos	Numero Reclamos Registrados Numero de Reclamos Solucionados 1era instancia Y 2 da instancia	Max 12	El cumplimiento de la meta establecida permite conocer las deficiencias y/o sugerencias en nuestros servicios con el propósito de lograr proporcionar servicios y atención de calidad.
	VBB1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Numero de Capacitaciones	1	Las capacitaciones para la atención con calidad dirigida a nuestros funcionarios permiten brindar servicio con atención de calidad y cumplir con los criterios de calidad establecidos.
	VBB1.3	Inversiones en infraestructura	% de implementation	100%	Nos permite asegurar y mantener los accesos y señalética respectiva para la atención con calidad y calidez a personas con capacidades diferentes y el público en general.
<p>PROPORCIONAR servicios financieros con atención de calidez.</p> <p>CUMPLIR con criterios de calidez en la atención de los servicios financieros.</p>	VBB2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Numero de Capacitaciones	1	Las capacitaciones para nuestro personal en lo que respecta a la atención asegura cumplir con los criterios de atención con calidez y por su puesto a proporcionar nuestros servicios con una atención de calidad y calidez.

<p>ASEGURAR la continuidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>CONTAR con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.</p> <p>ASEGURAR la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad.</p> <p>CONTAR con medidas y recursos tecnológicos destinados a resguardar y proteger la información de los clientes, buscando mantener su confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad.</p>	VBC1.1	Pruebas de los planes de confiabilidad operacional	Numero de Pruebas	1	Se considera que las pruebas de los planes de confiabilidad operacional o planes de continuidad de negocio son fundamentales para asegurar la continuidad de los servicios además de que los mismos deben estar de acuerdo a políticas y procedimientos internos. Por otra parte, las pruebas a los planes permiten determinar la necesidad de medidas o recursos que permitan mejorar el nivel de protección de la información y por consecuencia la confidencialidad, integridad, disponibilidad y confiabilidad de la misma.
<p>OPTIMIZAR tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.</p> <p>PROPORCIONAR servicios financieros a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia.</p> <p>VELAR por el continuo mejoramiento de los procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos.</p> <p>PROPORCIONAR a los consumidores financieros, mecanismos para que puedan utilizar los servicios y productos financieros, velando por una optimización del tiempo y recursos del cliente, para una mayor productividad en beneficio de los consumidores financieros y la propia entidad.</p>	VBD1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Numero de programas de mejoramiento realizados	Min 1	Una mejora continua en los procesos y procedimientos permitirán optimizar tiempos y prestar servicios financieros con eficiencia y eficacia.
	VBD1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Numero atenciones que exceden el tiempo máximo de 30 minutos	0	Esta meta asegura el cumplimiento de lo establecido en la normativa, permitiendo proporcionar a los consumidores financieros utilizar los servicios, velando por una optimización de su tiempos y recursos en su beneficio y los beneficios de la entidad.
	VBD1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	<p>número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso</p> <p>Número de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público</p> <p>Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma</p>	<p>Max 20 días</p> <p>Max 7 días</p> <p>Max 7 días</p>	Mantener como meta los tiempos establecidos por normativa interna en cuanto a entrega y finalización de relaciones comerciales es fundamental para lograr una atención con eficiencia, economía y eficacia por lograr una mayor productividad en beneficio de los consumidores financieros y la propia entidad.
<p>INFORMAR a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.</p> <p>EXPONER Y DIFUNDIR información clara, comprensible, exacta y veraz para el</p>	VB.E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Numero de Programas	1	El cumplimiento del programa de educación financiera permite informar exponer y difundir información clara comprensible veraz para el consumidor financiero.

consumidor financiero, concierne a los productos o servicios financieros que se oferta, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realicen, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.	VB.E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios	Numero de cursos año	1	Las capacitaciones permiten conocer a los consumidores financieros sobre los costos al contratar un servicio financiero.
	VB.E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Numero de Publicaciones	1	La publicación de información permite contar con información clara, veraz exacta concierne a los servicios financieros a cualquier consumidor financiero.
OFERTAR al consumidor financiero, servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.	VB.F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	numero de publicaciones	2	A través de la difusión de información se logra una comunicación proactiva que permite ofertar al consumidor financiero, servicios y productos.
ESTABLECER en la gestión de RSE el entorno favorable para la implementación de mecanismos para el cumplimiento de la función social de los servicios financieros dispuesta por la LSF, promoviendo el desarrollo económico y social del país, conforme a lo previsto en el Reglamento de RSE, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 10 de la RNSF.	EP.A1.1	Focalización	Número de créditos otorgados a socios con ingresos menores o igual al mínimo nacional	5	Mantener nuestros productos y servicios al alcance de los sectores menos favorecidos permitiéndoles un desarrollo económico.
FACILITAR el acceso universal a todos los servicios. LOGRAR una mejor cobertura y un acceso universal a los servicios financieros. PROVEER servicios financieros bajo un criterio de respeto a los consumidores financieros y sin discriminación.	EESE.A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de Puntos de Atención	4	El cumplimiento de esta meta permite mantener el acceso a todos los servicios y mantener la cobertura en las zonas en las que la cooperativa tiene presencia, coadyubando con el acceso y cobertura universal de servicios financieros.
PROPORCIONAR una variedad de medios de acceso a servicios financieros, que faciliten a la población la obtención de los mismos.	EESE.A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos) ni en la atención y el trato	%	100	Es indispensable para la cooperativa cumplir y hacer cumplir interna y externamente la no discriminación Proporcionando servicios con respeto a los consumidores financieros.
	EESE.A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Numero de capacitación	1	Las capacitaciones internas son fundamentales para la lucha contra la discriminación en cualquiera de sus formas.
PROMOVER el acceso universal a todos los servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el órgano ejecutivo mediante decreto supremo, de acuerdo a lo establecido en el Art. 112 de la LSF.	EESE.B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad	USD	254,373.00	De esta manera se asegura el acceso a los servicios financieros a zonas de menor densidad poblacional.
	EESE.B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural	Numero de Eventos	1	Con las promociones de nuestros servicios como cajas de ahorro nos permiten llegar a localidades con baja densidad poblacional permitiendo el acceso al servicio a las zonas rurales más alejadas.
VELAR por la provisión de servicios financieros a poblaciones desfavorecidas o en localidades con baja densidad poblacional.	EESE.B1.4	Servicios de Pagos en el área rural	Cantidad de beneficiarios	1100	Alcanzar la meta establecida en especial en las zonas rurales nos permite velar por la provisión del servicio financiero a localidades de menor densidad poblacional como así también proporcionar el acceso universal a los productos y servicios.

<p>ADECUAR la infraestructura de los puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores de la población, como ser, personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes.</p> <p>PROVEER servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros determinados por disposiciones legales y normativa vigente.</p>	EESE.C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	%	100	La cooperativa mantiene la adecuación de la infraestructura en todas sus oficinas permitiendo de esta manera proveer servicios financieros a las personas con discapacidad.
---	-----------	---	---	-----	---

4. Calidad de Información

La cooperativa cuenta con procedimientos que facilitan la obtención de la información, la recopilación, las características y la desagregación de la información con calidad, estos procedimientos son revisados y/o actualizados anualmente con el propósito de afinar y mecanizar su funcionamiento.

PROCEDIMIENTOS

Remitir, al Área de Seguridad, RSE y FS, la siguiente información con propósito de elaboración de reportes:

MENSUALMENTE

➤ AREA CONTABILIDAD

- Consumo de Energía eléctrica, monto cancelado por mes desglosado por oficina y periodo de facturación, o en su defecto fotocopia de la factura de Energía Eléctrica.
- Consumo de Agua Potable, monto cancelado por mes, desglosado por oficina y periodo de facturación, o en su defecto fotocopia de la factura de Consumo de Agua.

ANUALMENTE

➤ AREA DE ADMINISTRACION Y FINANAZAS

- Planilla de funcionarios que recibieron evaluación de desempeño y desarrollo profesional en la gestión finalizada.

➤ AREA CONTABILIDAD

- Información de:
 - Sueldos y salarios al 31 de diciembre de la gestión finalizada.
 - Contratación de funcionarios durante la gestión finalizada
 - funcionarios que incluya fecha de nacimiento, lugar de nacimiento y profesión.
 - contrataciones de personas con discapacidad de la gestión finalizada
 - Rotación de funcionarios de la gestión finalizada.
 - Capacitaciones recibidas durante la gestión desglosada por categoría de funcionario (Alta Gerencia, Mandos Medios, Área comercial, Área administrativa)
 - Funcionarios desglosada por categoría.
 - Contribuciones o aporte a fines Sociales, Culturales, Gremiales y benéficos (Por programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).
- Gastos realizados a proveedores locales y/o nacionales desglosado por área de operación de la gestión finalizada.

- Reporte sobre el monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.
- **AREA COMERCIAL**
 - Total, de Operaciones de crédito y Captaciones en las tres Oficinas al 31 de diciembre de la gestión finalizada.
 - Total, de actividades o programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación en comunidades locales.
 - Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.
 - Productos y Servicios diseñados para proporcionar beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
 - Productos Financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.
 - Mecanismos y procedimientos implementados para la retención y fidelización de clientes
 - Mecanismos implementados para la evaluación y satisfacción de clientes con respecto a los servicios financieros y la atención proporcionada.
 - Reporte general del punto de reclamos que incluya la cantidad de reclamos en la gestión y las medidas correctivas adoptadas desglosado por oficina.
- **AREA SECRETARIA**
 - Detalle de la Composición del de los órganos de Gobierno desglosado por sexo y edad

4.1 Directrices de la calidad de la información

La información remitida por las áreas para la elaboración del balance social la realizan a través del correo electrónico institucional una vez concluida la gestión, esta remisión está a cargo del responsable de cada área.

4.2 Recopilación de la información

Cada área cuenta con sus respectivos procedimientos de gestión de datos o información, el ejecutivo de RSE, de acuerdo al procedimiento solicita vía correo electrónico la remisión de la información necesaria para cada indicador del balance social, el cual una vez trabajado es remitido nuevamente al área respectiva para su verificación, validación y control de calidad.

4.3 Características de la información recolectada

Los datos trabajados que son proporcionados por las diferentes áreas según el indicador, son contrastados con la información generada por el sistema, ya sea en los mayores de balance o con los reportes de cartera, asimismo una vez concluido se remite al responsable del área para que se valide el resultado obtenido.

4.4 Desagregación de la información

La información recolectada dependiendo del tipo de información considera la desagregación, pero por lo general y en función a los indicadores trabajados se encuentra desagregada por oficinas con las que cuenta la Cooperativa es decir Oficina Central, agencia Entre Ríos y Agencia Padcaya, estas dos últimas correspondientes al área rural.

5. Estado de Balance Social

- a) Indicadores y Metas
- b) Subindicadores
- c) Notas al Balance Social

INDICADORES Y METAS											
1 Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2 Aspectos	3 Objetivos estratégicos de la entidad	4 Código	5 Indicadores	META ANUAL		8 Resultado Obtenido	9 Diferencia en % frente a la meta	10 Notas al Estado	11 Responsables de Proveer y verificar la Información	12 Documentos de Respaldo
					6 Expresado en	7 Dato					
DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN											
Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadores de empleos e ingresos de excedentes. (*)	<p>PROMOVER el desarrollo integral para el vivir bien.</p> <p>CONTRIBUIR a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda social.</p> <p>APORTAR al desarrollo integral de la población.</p> <p>VELAR por la promoción de innovaciones en servicios y productos financieros, considerando las necesidades de la población, las características de sus actividades, ubicación geográfica y la disponibilidad de recursos tecnológicos en estos lugares.</p>	VBA1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos de empleo e ingresos	USD	2,209,065.00	3,650,743.03	+ 65.26%	Cartera detalle de préstamos al sector productivo	Gerencia Comercial	Reporte de Cartera de Créditos
			VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	USD	23,324.00	27,696.79	+18.75 %	Cartera, detalle de préstamos al sector productivo	Gerencia Comercial	Reporte de Cartera de Créditos
			VBA1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	-	-	-	-	NO se otorgan créditos con garantías no convencionales		
			VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Numero de Programas	-	-	-	No se realizaron capacitaciones de asistencia técnica		
			VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo		-	-	-	Se incluye para las siguientes gestiones		
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	COADYUVAR al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.	VBA2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera		-	-	-	No se cuenta con alianzas estratégicas al 31 de diciembre del 2022.		
	Financiamiento a nuevos emprendimientos		VBA3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos							

	productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (*)			productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)							
	Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	PROPORCIONAR servicios financieros con atención de calidad. CUMPLIR con criterios de calidad en la atención de los servicios financieros.	VBB1.1	Quejas y resolución de reclamos	Numero Reclamos Registrados Numero de Reclamos Solucionados 1era instancia Y 2 da instancia	12	3	-75.0%	Los reclamos u observaciones son de suma importancia en cuanto a la mejora en la atención oportuna y eficaz al asociado.	Encargado de Punto de Reclamo	Informe Anual del Punto de Reclamo
			VBB1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Numero de Capacitaciones	1	1	0%	Se desarrolló la capacitación al personal sobre atención con calidad y Calidez para personas con capacidades diferentes.	Encargado de RSE	Contrato de Servicios
			VBB1.3	Inversiones en infraestructura	%	100	100	0%	Se realizaron mantenimientos a los ambientes.	Finanzas y Contabilidad	Facturas
	Atención con calidez	PROPORCIONAR servicios financieros con atención de calidez. CUMPLIR con criterios de calidez en la atención de los servicios financieros.	VBB2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Numero de Capacitaciones	1	1	0%	Se desarrolló la capacitación a los funcionarios sobre la atención con calidad y calidez para personas con capacidades diferentes.	Encargada de RSE	Contrato de Servicios y/o Factura
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez	ORIENTAR la estructura de los servicios financieros hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores.		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							
		ASEGURAR la continuidad de los servicios ofrecidos. CONTAR con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.	VBC1.1	Pruebas de los planes de confiabilidad operacional	Numero de Pruebas	1	1	0%	La entidad realiza la prueba del Plan de Continuidad del Negocio a cargo del área de Sistemas de acuerdo con lo establecido por Normativa de ASFI	Gerencia de Operaciones	Informe de Pruebas al plan de Continuidad del Negocio

Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	<p>ASEGURAR la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad.</p> <p>CONTAR con medidas y recursos tecnológicos destinados a resguardar y proteger la información de los clientes, buscando mantener su confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad.</p>		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	<p>OPTIMIZAR tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.</p> <p>PROPORCIONAR servicios financieros a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia.</p> <p>VELAR por el continuo mejoramiento de los procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos.</p> <p>PROPORCIONAR a los consumidores financieros, mecanismos para que puedan utilizar los servicios y productos financieros, velando por una optimización del tiempo y recursos del cliente, para una mayor productividad en beneficio de los consumidores financieros y la propia entidad</p>	VBD1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Numero de programas de mejoramiento realizados	1	1	0%	Se realiza la revisión, actualización y puesta en vigencia anualmente de los proceso y procedimientos que permiten el cumplimiento y optimización de los tiempos.	Gerencia Comercial	Políticas y procedimientos del área Comercial
			VBD1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Numero atenciones que exceden el tiempo máximo de 30 minutos	0	0	0%	En función al cumplimiento de la normativa de ASFI, y a la no existencia de reclamos registrados en el punto de reclamo.	Gerencia Comercial	Punto de reclamos

			VBD1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso Número de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma	Max20 Max 7 Max 7	20 7 7	0% 0% 0%	Se cumple con los plazos establecidos considerando la no existencia de reclamos registrados en el punto de reclamo y/u otros reclamos formales.	Gerencia Comercial	Informe de Seguimiento del Plan Estratégico Punto de reclamos
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	INFORMAR a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros. EXPONER Y DIFUNDIR información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que se oferta, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realicen, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.	VB.E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Numero de Programas	1	1	0	Se ejecuto y cumplió el Programa de Educación Financiera superando la meta establecida para la gestión 2022.	Responsable de RSE	Listas de asistencia e informe anual enviado a ASFI
			VB.E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Numero de cursos año	1	1	0	Se incluyo la temática en las capacitaciones realizadas dentro del programa de Educación Financiera en la capacitación sobre "Los productos financieros características Ventajas y Desventajas"	Responsable de RSE	Lista de Asistencia
			VB.E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Cantidad	1	160	+1600%	Página WEB institucional, la página de Facebook de la Cooperativa y la página de educación financiera de la cooperativa.	Responsable de RSE	www.coopmagisteriorural.com www.facebook.com/coopmagisteriorural

	Transparencia en la oferta de servicios financieros	OFERTAR al consumidor financiero, servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.	VB.F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Cantidad	2	160	8000%	Se realiza la difusión de información a través de la página de Facebook de la Cooperativa, página web y WhatsApp.	Responsable de RSE	Publicaciones en Facebook
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							
ELIMINAR LA PROBREZA											
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	ESTABLECER en la gestión de RSE el entorno favorable para la implementación de mecanismos para el cumplimiento de la función social de los servicios financieros dispuesta por la LSF, promoviendo el desarrollo económico y social del país, conforme a lo previsto en el Reglamento de RSE, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 10 de la RNSF.	EP.A1.1	Focalización	Número de créditos otorgados a socios con ingresos menor o igual al mínimo nacional	Mínimo 5	26	520%	Se cuentan con la otorgación de 26 créditos con un registro de ingresos menores o iguales al mínimo nacional para la gestión 2022	Gerencia Comercial	Reporte de cartera
	Monitoreo de la pobreza (*****)		EP.B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos							
			EP.B1.2	Exclusión del nivel de pobreza de sus clientes							
	Otros temas relacionados con acciones contra la			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación							
	pobreza			Financiera							
ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA											
		FACILITAR el acceso universal a todos los servicios. LOGRAR una mejor cobertura y un acceso universal a los servicios financieros.	EESE.A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de Puntos de Atención	4	3	-25%	La cooperativa mantuvo la cantidad de puntos de atención y/o cobertura durante la gestión 2022.	Gerencia Comercial	Licencia de Funcionamiento y autorizaciones de ASFI.

Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	PROVEER servicios financieros bajo un criterio de respeto a los consumidores financieros y sin discriminación. PROPORCIONAR una variedad de medios de acceso a servicios financieros, que faciliten a la población la obtención de los mismos.	EEESE.A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos) ni en la atención y el trato	%	100	100	0	La cooperativa se caracteriza por no contar en toda su historia operacional, con ningún antecedente de discriminación interna o externa.	Responsable de PUNTO RECLAMO	Diagnóstico y Reportes
			EEESE.A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Numero de capacitación	1	1	0	Incluido en el programa de capacitación sobre atención con calidad y calidez	Responsable de RSE	Contrato de Servicios
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	. PROMOVER el acceso universal a todos los servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el órgano ejecutivo mediante decreto supremo, de acuerdo a lo establecido en el Art. 112 de la LSF. VELAR por la provisión de servicios financieros a poblaciones desfavorecidas o en localidades con baja densidad poblacional	EEESE.B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	USD	254,373.00	237,099.12	-6.80%	Durante la gestión 2022 se mantiene la cartera orientada a las actividades económicas rurales reduciendo la brecha entre la meta y resultado alcanzado.	Gerencia Comercial	Reportes de colocación de cartera y tipo de crédito por zona geográfica
			EEESE.B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	-	-	-	-	Aún no se cuenta con programas de intervención hacia las organizaciones de productores rurales	Gerencia Comercial	
			EEESE.B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural	Numero de Eventos	1	1	0	Se realizaron promociones en las áreas rurales Padcaya y Entre Ríos durante la gestión 2022 y también a través de redes sociales.	Gerencia Comercial	Informes presentados
			EEESE.B1.4	Servicios de Pagos en el área rural	Cantidad de Beneficiarios	1100	6372	+579.27%	La cooperativa presta el servicio de pago de bonos Juana Azurduy y Renta Dignidad.	Gerencia Comercial	Respaldos de Pago
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	ADECUAR la infraestructura de los puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores de la población, como ser, personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes. PROVEER servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros determinados por disposiciones legales y normativa vigente.	EEESE.C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	%	100	100	0	La cooperativa Mantiene la igualdad en la prestación de sus servicios, y está abierta a toda persona sin discriminación de acceso a todos sus servicios financieros.	Responsable de RSE Gerencia Comercial	Perfil de Cartera de Clientes
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							

SUB INDICADORES					
PRIMERA PARTE					
Área Temática	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
Objetivo	VBA	Promover el desarrollo integral para el vivir bien			
Aspecto	VBA1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo en ingresos de excedentes			
Indicador	VBA1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VBA1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	563,084.46	74	441,997.79
Sub indicador	VBA1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	0	0	0
Sub indicador	VBA1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	157,723.40	12	115,080.86
Sub indicador	VBA1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	72,157.43	4	56,729.62
Sub indicador	VBA1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	20,116.62	2	17,768.63
Sub indicador	VBA1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	2,837,661.12	206	2,010,425.74
Indicador	VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes			
Sub indicador	VBA1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	0	0	0
Sub indicador	VBA1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción de minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	27,696.79	2	12,458.71
Sub indicador	VBA1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	0	0	0
Indicador	VBA1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)

¹ Monto neto desembolsado: monto desembolsado neto de refinanciamientos, reprogramaciones y compras de cartera.

Sub indicador	VBA1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional: Fondo de garantía Seguro agrario Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales Activos no sujetos a registro de propiedad Contrato o documento de compromiso de venta a futuro Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales Producto almacenado Semoviente Patente de propiedad intelectual Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI		0	0
Indicador	VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios
Sub indicador	VBA1.4.1	Programas De asistencia técnica De capacitación en gestión productiva De capacitación en gestión administrativa	0	0	0
Indicador	VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Números de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VBA1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	0	0	0
Aspecto	VBA2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos organizaciones comunitarias			
Indicador	VBA2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VBA2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	0	0	0
Aspecto	VBA3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos innovaciones vinculadas a la actividad productiva ²			
Indicador	VBA3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VBA3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos innovaciones vinculadas a la actividad productiva			
Objetivo	VBB	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez			
Aspecto	VBB1	Atención de calidad			
Indicador	VBB1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de	Número errores asumidos por la EIF (gestión)

² Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado.

				la EIF (gestión)	
Sub indicador	VBB1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	3	0	0
Sub indicador	VBB1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	3	0	0
Sub indicador	VBB1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	0	0	0
Indicador	VBB1.1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VBB1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	6	108/54	54
Sub indicador	VBB1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	8/54	0
Indicador	VBB1.3	Inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de cajas / total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total, de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área rural / Total de inversiones en infraestructura
Sub indicador	VBB1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	0.26	0.08	0.28
Aspecto	VBB2	Atención con calidez	Números de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Indicador	VBB2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Numero de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VBB2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	8	0
Sub indicador	VBB2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	8	0
Objetivo	VBC	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Aspecto	VBC1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Indicador	VBC1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Número de pruebas	Número de políticas y/o planes

Sub indicador	VBC1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión		1	NA
Sub indicador	VBC1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operaciones actualizadas o nuevas desarrolladas		NA	1
Objetivo	VBD	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
Aspecto	VBD1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales			
Indicador	VBD1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados	
Sub indicador	VBD1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	0	NA	
Sub indicador	VBD1.1.2	Mejoramientos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	NA	1	
Indicador	VBD1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Número de cajeros automáticos (cierre gestión)	Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)	Número de transacciones electrónicas
Sub indicador	VBD1.2.1	Migración a canales electrónicos	0	0	0
Sub indicador	VBD1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	NA	0	0
Sub indicador	VBD1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos	NA	0	0
Sub indicador	VBD1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	NA	0,04 %	1735
Indicador	VBD1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribución
Sub indicador	VBD1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos a partir de la solicitud de crédito hasta su desembolso	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VBD1.3.2	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VBD1.3.3	Calculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, etc. En custodia por el cliente hasta la realización de la misma	N/A	N/A	N/A
Objetivo	VBE	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			

Aspecto	VBE1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
Indicador	VBE1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Numero de programas Ejecutados	Número de Consumidores Financieros	Número de empleados Capacitados
Sub indicador	VBE1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	702	54
Sub indicador	VBE1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	95	54
Indicador	VBE1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros			
Sub indicador	VBE1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	2	188	54
Indicador	VBE1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/MES	Veces/Año	
Sub indicador	VBE1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	N/A	1	
Sub indicador	VBE1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	6496	N/A	
Aspecto	VBF1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
Indicador	VBF1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Numero de cursos o programas ejecutados	Número de Empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VBF1.1.1	Cursos programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)	2	No calculable	No calculable
SEGUNDA PARTE					
Área Temática	EP	ELIMINAR LA POBREZA			
Objetivo	EPA	Acciones contra la pobreza			
Aspecto	EPA1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos			
Indicador	EPA1.1	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)

Sub indicador	EPA1.1.1	Clientes en situación de pobreza	-	-	-
Aspecto	EPB1	Monitoreo de la pobreza³			
Indicador	EPB1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EPB1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza			
Indicador	EPB1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total (cierre gestión)	Número de clientes (de préstamos)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EPB1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación			
Sub indicador	EPB1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición			
Sub indicador	EPB1.2.3	Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte			
Sub indicador	EPB1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres			
TERCERA PARTE					
Área Temática	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
Objetivo	EESEA	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios			
Aspecto	EESEA1	Cobertura de puntos de atención financiera			
Indicador	EESEA1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
Sub indicador	EESEA1.1.1	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo Oficinas centrales Sucursales Agencias fijas Agencias móviles	3	6	54

³ Dirigido principalmente a la Instituciones Financieras de Desarrollo.

		Cajeros automáticos Oficinas externas Oficinas feriales Otros puntos de atención financiera			
Sub indicador	EESEA1.1.2	Municipios con Puntos de Atención Financiera-PAF (por municipio)	1/municipio	Entre Ríos 1 Padcaya 1 Cercado 4	54
Indicador	EESEA1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Número de quejas		
Sub indicador	EESEA1.2.1	Quejas por discriminación	0		
Indicador	EESEA1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	EESEA1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	54	54
Aspecto	EESEB1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural			
Indicador	EESEB1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)¹	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EESEB1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	237,099.12	35	225,821.94
Indicador	EESEB2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios	
Sub indicador	EESEB2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	0	0	
Sub indicador	EESEB2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	0	0	
Indicador	EESEB3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Número de cuentas de ahorro	Saldo de depósitos	
Sub indicador	EESEB3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	219	1,534,708.04	
Sub indicador	EESEB3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	219	1,534,708.04	
Indicador	EESEB1.4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado	
Sub indicador	EESEB4.1.1	Pago de giros	0	0	

Sub indicador	EESEB4.1.2	Pago de remesas	0	0	
Sub indicador	EESEB4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	6372	3,513,450.00	
Sub indicador	EESEB4.1.4	Pago de salarios	0	0	
Sub indicador	EESEB4.1.5	Otros pagos (detallar)	0	0	
Aspecto	EESEC1	Inclusión financiera de sectores vulnerables			
Indicador	EESEC1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Proporción respecto al total, de cajeros automáticos de la EIF	Número de empleados con discapacidad	Proporción respecto al total de la persona de la ESI
S000000000ub indicador	EESEC1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	0	0	0
Sub indicador	EESEC1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF		0	

6. Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES

De la información y análisis de las acciones realizadas en la gestión 2022 para el cumplimiento de la Función Social de los Servicios Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Magisterio Rural” R.L. se concluye lo siguiente:

Durante la gestión 2022 se alcanzaron e incluso superaron las metas establecidas para la mayoría de los indicadores definidos en el plan estratégico lo que sin duda muestra un alto compromiso e involucramiento con el cumplimiento de la Función Social de los servicios financieros establecidos en el Reglamento ASFI, no obstante, existe todavía indicadores que deben ser atendidos con mayor esfuerzo y dedicación en la medida que la situación económica del país así lo permita, como el crecimiento en los puntos de atención de la Cooperativa, mismo que se encuentra plasmado en el Plan Estratégico 2021 -2023.

En este sentido, la cooperativa continuara con los lineamientos de función social en su proceso de mejora continúa maximizando los esfuerzos y compromiso en el cumplimiento de los mismos.

RECOMENDACIONES

En el marco del cumplimiento de la recopilación de normas para la función social de los servicios financieros ASFI, se recomienda:

- Continuar con el desarrollo de capacitaciones específicas bajo la metodología mixta y/o para llegar al mayor número de personas en diferentes zonas geográficas.
- Continuar con la ejecución del programa de educación financiera, considerando los aspectos de seguridad en la utilización de los servicios financieros a causa de la tecnologización en constante crecimiento.
- Mantener y mejorar el involucramiento del Gobierno Corporativo a través de capacitaciones específicas sobre Función Social de los Servicios Financieros.
- Continuar con la gestión de RSE y de Función Social a través de la unidad de RSE.
- Mantener el compromiso y esfuerzo para alcanzar las metas establecidas anuales para los indicadores de RSE y la Función Social
- Mantener la promoción y/o difusión de información clara en cuanto el uso de Punto de Reclamo
- Continuar con la transformación digital de la Cooperativa en beneficio de la Sociedad.
- Mantener y/o Desarrollar proyectos dirigidos a la focalización, eliminación de la pobreza en sectores de menores ingresos.

1. Plan de Acción General

ACTIVIDADES QUE PERMITIRAN LA CORRECCION DE DESVIOS Y EL MEJORAMIENTO DE RESULTADOS PARA LOS INDICADORES DE FUNCION SOCIAL.

Nº	Actividad
1	Actualizar y mejorar los procesos de la sistematización de la información que permita mejorar la calidad de la misma
2	Continuar con el desarrollo de capacitaciones específicas enmarcadas en la Educación Financiera, Función Social y RSE, llegando al mayor número de personas capacitadas
3	Ejecutar el programa de educación financiera, considerando los aspectos de fomento rural productivo y la Guía emitida por ASFI anualmente.
5	Gestionar la ampliación y mejorar el alcance de servicios en las áreas rurales.
6	Continuar con el involucramiento del Gobierno Corporativo a través de un programa de capacitación específica sobre Función Social de los Servicios Financieros.
7	Continuar con la gestión de RSE y de Función Social a través de la unidad de RSE.
8	Gestionar nuevos proyectos dirigidos a la focalización, eliminación de la pobreza en sectores de menores ingresos
9	Continuar con la promoción del uso del Punto de Reclamo y las Capacitaciones relacionadas
10	Continuar con la difusión masiva de información financiera a través de medios digitales como ser página web y redes sociales
11	Continuar con la transformación digital y el uso de nuevas tecnologías en la Cooperativa en beneficio de la Sociedad