




BALANCE SOCIAL GESTIÓN 2023


Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
"Magisterio Rural" R.L.



	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	METODOLOGÍA. -	4
3.	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA. -	6
3.1.	ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS. -	7
3.2.	MERCADO OBJETIVO. -	9
3.3.	TRANSPARENCIA. -	11
3.4.	GOBERNABILIDAD. -	12
3.4.1.	GOBIERNO CORPORATIVO. -	13
3.5.	CAPACITACIÓN. -	14
3.6.	METAS. -	20
4.	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. -	26
4.1.	DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.	26
4.2.	RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN. –	27
4.3.	CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA. –	27
4.4.	DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN. –	28
5.	ESTADO DE BALANCE SOCIAL. –	30
5.1.	Indicadores	30
5.2.	Subindicadores	36
5.3.	NOTAS. -	45
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
6.1.	CONCLUSIONES	45
6.2.	RECOMENDACIONES	45
7.	PLAN DE ACCIÓN	47


	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Alineación de objetivos.....	7
Tabla 2 Objetivos específicos.	7
Tabla 3 Concentración de cartera.	10
Tabla 4 Capacitación para directivos y funcionarios.....	15
Tabla 5 Capacitación en función social.....	19
Tabla 6 Metas para promover el desarrollo integral para el vivir bien.	20
Tabla 7 Metas para proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.....	21
Tabla 8 Metas para asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.....	22
Tabla 9 Metas para optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	23
Tabla 10 Metas para Informar a los consumidores financieros a cerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	23
Tabla 11 Metas para realizar acciones contra la pobreza.....	24
Tabla 12 Metas para facilitar el acceso universal a todos sus servicios.....	25
Tabla 13 Indicadores.	30
Tabla 14 Subindicadores.	36

CONTENIDO DE GRAFICAS

Gráfica 1 Concentración de cartera.....	11
---	----

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros para las entidades de intermediación financiera contenido en el Capítulo 1, Título I, Libro 10° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI, que tiene por objeto el control del cumplimiento de la función social de los servicios financieros que prestan las Entidades Financieras, en marco a lo establecido en la ley 393 de Servicios Financieros (LSF) y disposiciones conexas. La **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.** presenta este documento que es el **balance social empresarial**, concibiendo lo establecido en lo anterior mencionado.


El presente documento responde al artículo 2° de la sección 4, del reglamento anteriormente mencionado, donde indica que las entidades de intermediación financiera deben elaborar un reporte anual denominado Balance Social, aprobado por el directorio u órgano equivalente. Donde se registra la información y el análisis detallado sobre la operatoria realizada para cumplir la función social de contribuir a los objetivos de desarrollo económico y social del país. Dicho reporte permitirá la verificación del cumplimiento de la función social de la actividad financiera, a través de los indicadores y las metas definidas de acuerdo a lo establecido en el artículo 2, sección 3 de dicho reglamento.

2. METODOLOGÍA. -

La elaboración del Balance Social exige la participación de todas las áreas y el compromiso corporativo de la dirección de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.**, teniendo en cuenta lo mencionado, el presente informe responde a la intervención de todas las áreas y a las actividades ejecutadas por estas, en la gestión 2023 en pro de la Función Social con impacto a la población tarijeña.

Los puntos relevantes de la gestión de la función social y en la que se tomó énfasis para su verificación, fueron los siguientes puntos, estos exigidos en el reglamento en su sección 3.

- a) Planificación estratégica.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


- b) Determinación de metas.
- c) Presentación de la planificación estratégica a ASFI.
- d) Adecuación de las políticas y procedimientos a la función social.
- e) Complementariedad entre entidades para la atención en zonas rurales.
- f) Gestión de riesgos.
- g) Control y mejora continua.

Los objetivos adoptados por la cooperativa, promovidos por ASFI en su reglamento de la FS, en su sección 2, artículo 1 y que están desarrolladas en el presente documento son los siguientes:

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

El presente informe de Balance Social corresponde a la **gestión 2023** con corte al **31 de diciembre** de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Magisterio Rural" R.L.** de acuerdo a norma, para la elaboración del mismo se implementó las características y estructura del Anexo 1 del reglamento de FS, siguiendo se ha procedido a:

- Elaborar el modelo específico que incluya las variables e indicadores correspondientes de acuerdo a normativa vigente
- Recolectar la información de las diferentes áreas con ayuda del representante del comité de R.S.E.
- Se analizó la información recaudada, se procedió a completar los datos solicitados a través del Anexo 2^a (Indicadores de Balance Social) y el Anexo 2b (Sub indicadores del Balance Social)
- Se revisó y se validó la información recolectada.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

- Se procedió a la aprobación de las instancias correspondientes, para su posterior envío de acuerdo normativa vigente.
- Se ha plasmado la información de una forma sencilla en cuanto a su lectura y explicación, con el fin de que el mismo pueda ser de fácil interpretación y comprensión.

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA. -

La planificación estratégica de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.** para sus gestiones 2021 al 2023, entre uno de sus fines, ha desarrollado objetivos alineados a la función social, con la finalidad de aplicar todos los indicadores pertenecientes al Anexo 2 del reglamento de FS. Esta planificación estratégica contempla entre otros: Captaciones y Créditos a través de las cuales se pretende contribuir al desarrollo del logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien.

Las prestaciones de servicios financieros dentro la cooperativa cumplen un rol en la función social, sin poner en riesgo a la solidez, estabilidad y/o la solvencia financiera, buscando el equilibrio económico y social, sostenible en el desempeño.


La misión y visión de la Cooperativa incorpora la Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.) y por consiguiente se compromete a la implementación de la gestión de la Función Social en la gestión interna de esta, siguientemente se muestra los puntos mencionados.

Misión

*" Coadyuvar a socios, clientes y la comunidad en el esfuerzo de mejorar su calidad de vida brindando servicios **con calidad y calidez**, a través de la práctica del ahorro sistemático y el crédito prudente".*

Visión.

*"Ser una institución sólida y líder en el sistema cooperativo del departamento de Tarija, facilitando el acceso a sus productos y servicios financieros, comprometidos con el entorno **económico, ambiental y con un alto grado de responsabilidad social empresarial**".*

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

La orientación estratégica busca identificar lo que actualmente es la organización, y lo que quiere alcanzar a futuro, definiendo para ello los siguientes aspectos:

3.1. ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS. -

La Cooperativa adopta el enfoque de R.S.E., para el cumplimiento del Reglamento de Función Social Empresarial para entidades financieras de ASFI. Para ello la cooperativa cuenta con una política de R.S.E., que se enmarca en los principales valores del cooperativismo.

Se muestra a continuación la alineación de los objetivos enmarcados en el reglamento de Función Social de los Servicios Financieros con el plan estratégico elaborado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

Tabla 1 Alineación de objetivos.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ENFOQUE
Responsabilidad Social Empresarial	Cumplimiento de la Misión y la Visión	Resultante del cumplimiento de los objetivos de las cuatro perspectivas: Aprendizaje y Crecimiento, Procesos Internos, Socios - Clientes y Financiera.

Fuente: Plan estratégico 2021-2023, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L


Tabla 2 Objetivos específicos.

Perspectiva	Objetivo específico (Definido por el área)
Aprendizaje y crecimiento.	Créditos Promoción para el fortalecimiento de la Marca Corporativa y Marketing de nuestros productos y servicios.
	Reportar todos los eventos de riesgo operativo del área, para determinar el perfil de este riesgo.
	Cumplir con el cronograma de capacitación de Funcionarios.
	Verificación del funcionamiento de las agencias y oficinas feriales.
	Cumplimiento del plan anual de trabajo.
	Revisión y Aplicación de actualizaciones de sistemas y herramientas.
	Atención a requerimientos de las distintas áreas.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Perspectiva	Objetivo específico (Definido por el área)
	Optimizar la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
	Implementar una solución informática de gestión de pistas de auditoría y log's a nivel de Base de Datos y Aplicación.
	Implementar software Inteligente IDS / IPS físico o lógico de detección de intrusos.
	Implementar software de seguridad DLP (Data Loss Prevención) para prevenir la fuga de información.
	Difusión de la Cultura de Riesgo.
	Evaluar el riesgo agregado institucional dentro los niveles de apetito y tolerancia.
	Cumplir con los plazos de envío de información a la UIF.
	Identificar posibles operaciones sospechosas para reportar a la UIF.
	Elaboración de informes.
	Presentación de informes legales.
Procesos internos.	Posicionamiento de la Cooperativa con productos financieros.
	Adecuada administración de la cartera de créditos.
	Regularización de las observaciones de Auditoría Interna, Externa, ASFI y otras instancias.
	Cumplimiento en la elaboración de contratos y minutas de préstamo.
	Cumplimiento en la elaboración de contratos de bienes y servicios.
Socios – Clientes.	Satisfacer las necesidades de socios y clientes con atención de calidad y calidez.
	Implementación de nuevos servicios.
	Incrementar puntos de atención.
	Diseño de un producto de captaciones o créditos para las áreas rurales que atendemos.
	Diversificación de la Cartera de Créditos.
Financiera.	Incremento de ingresos no financieros.
	Mantener un nivel óptimo de rentabilidad.
	Mantener un nivel óptimo de solvencia.
	Mantener una estructura financiera orientada a contar con un nivel óptimo de liquidez.

Fuente: Plan estratégico 2021-2023, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.,

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

3.2. MERCADO OBJETIVO. -

El mercado objetivo para la cooperativa, son los pobladores de las áreas urbana y rural del departamento de Tarija, principalmente los prestatarios de créditos de consumo, seguido por los microcréditos, luego por los créditos hipotecarios de vivienda y por último los créditos de vivienda sin garantía, por este motivo se fortaleció y mejoró estos créditos ampliando sus beneficios y facilitando su adquisición en lo siguiente:

CRÉDITOS DE CONSUMO

MULTIPRÉSTAMO.

Para salud, gastos de viaje, compra vehículos para uso personal, trámites legales, trámites de estudio. anticrético de vivienda, compra deuda y otros.

ANTICIPO DE SUELDOS.

Para asalariados, libre disponibilidad.

EL CHURO CRÉDITO.

Para todas las necesidades fáciles y rápidos para socios con historial y calificación de excelentes y muy buenos.

COMPRA FÁCIL.

Para equipamiento del hogar, compra de bienes muebles.

MICROCRÉDITO

CAPITAL FÁCIL


Para reparación, mantenimientos, repuestos y accesorios de vehículos. Compra de insumos, para las actividades de servicios, compra de mercadería para el comercio, activos fijos.

MICROCRÉDITO PRODUCTIVO

Para compra de maquinaria, equipos, insumos, materiales y otras necesidades, para actividades productivas y artesanales.

MI VEHÍCULO

Para compra de vehículo destinados al transporte público.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

MICROCRÉDITO AGROPECUARIO

SIEMBRA PRODUCTIVA

Para abonos, semillas, herramientas, maquinaria, mano de obra, instalaciones, compra terrenos, alquiler, maquinaria, preparación de suelos y otros para las actividades productivas del área rural.

HIPOTECARIO VIVIENDA

MI CASITA

Para adquisición de terreno para la construcción de vivienda, compra de vivienda individual o en propiedad horizontal, construcción de vivienda individual, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal.

VIVIENDA SIN GARANTÍA HIPOTECARIA

MICRO VIVIENDA


Para construcción de vivienda individual, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal.

En la siguiente tabla, se muestra la concentración de carteras de la cooperativa, es decir la cantidad y el porcentaje en los diferentes créditos obtenidos por los socios en la gestión 2023.

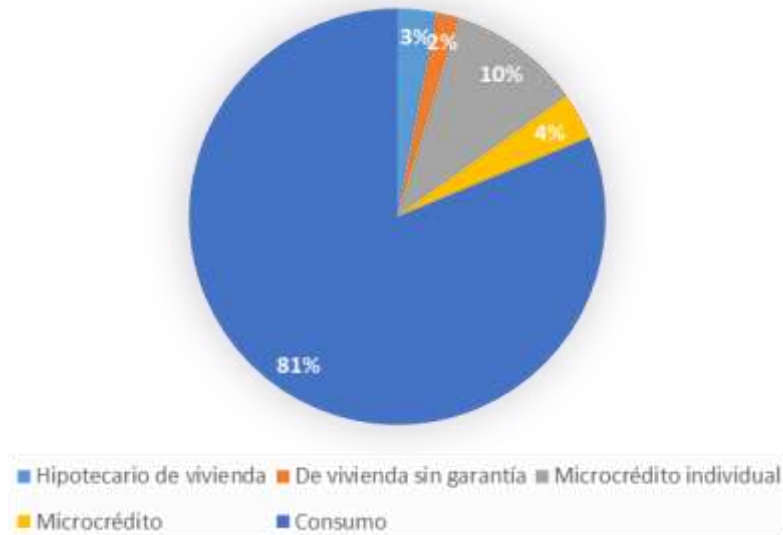
Tabla 3 Concentración de cartera.

Tipo de crédito	Número	%
Hipotecario de vivienda	88	3.05%
De vivienda sin garantía	50	1.73%
Microcrédito individual	298	10.34%
Microcrédito	104	3.61%
Consumo	2,338	81.10%

Fuente: Concentración de cartera 2023.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Gráfica 1 Concentración de cartera.



Fuente: Concentración de cartera 2023.


3.3. TRANSPARENCIA. -

En el código de ética de la cooperativa en su artículo 6 y 8, menciona los diferentes principios éticos por las cuales están enmarcadas sus diferentes acciones, una de estas es la eficiencia, que incorpora la transparencia como una aptitud y deber ético, que los funcionarios de la cooperativa deben demostrar, que menciona lo siguiente:

Eficiencia: Cumplir sus funciones, actividades y/o tareas con idoneidad, excelencia, aptitud técnica y

TRANSPARENCIA.

En el código de gobierno corporativo la cooperativa incorpora en su capítulo 21 la **confidencialidad y transparencia de la información**, el cual indica los mecanismos que incrementan la participación de las partes interesadas, a través del acceso de la información.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Los canales de comunicación se dividen en internos y externos, mencionados en el artículo 106 y 107 del código de gobierno corporativo:

Canales de comunicación e información internos. - Los canales de comunicación e información interna serán por conducto regular, es decir del funcionario al inmediato superior jerárquico y del inmediato superior jerárquico al funcionario.

La revelación de información tendrá como los siguientes medios:


- Comunicaciones internas.
- Reuniones de Información.
- Talleres de capacitación.

Canales de comunicación e información externos. -La revelación de información a grupos de interés externos (Socios, Clientes financieros, Órganos reguladores y otros) se la realizará por los siguientes medios:

- Escrito de carácter público (Memorias, publicaciones en prensa, comunicaciones escritas, panfletaria, banners, etc.).
- Escrito de carácter confidencial (Informes y reportes normativos, legales, tributarios y otros).
- Oral (Declaraciones públicas y entrevistas).
- Página web institucional y redes sociales institucionales.
- Radiales y televisivos (Publicidad y promociones).

3.4. GOBERNABILIDAD. -

El código de gobierno corporativo de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. tiene por objeto dar a conocer la estructura de Gobierno Corporativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. así como el de regular su funcionamiento, estableciendo principios y lineamientos para la adopción e implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, que han sido incorporadas de acuerdo con la normativa boliviana vigente.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

La Cooperativa cuenta con una estructura organizativa definida y expuesta en un organigrama aprobado y actualizado permanentemente por el Consejo de Administración, en el cual se aplica el principio de jerarquía, responsabilidad y delegación y segregación de responsabilidades y funciones.

De acuerdo al artículo 9 del mencionado código, los órganos de gobierno corporativo son: la Asamblea de Socios, el Consejo de Administración, la Alta Gerencia y los Órganos de Control, entendiéndose como tales al Consejo de Vigilancia, al Inspector de Vigilancia y a la Unidad de Auditoría Interna, en el marco de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

3.4.1. GOBIERNO CORPORATIVO. -

La Asamblea de Socios. - La Asamblea de Socios es el órgano máximo de gobierno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., sus decisiones y acuerdos obligan a los socios presentes y ausentes, siempre que hayan sido tomados en conformidad con las disposiciones legales vigentes y el propio Estatuto. Es a través de la Asamblea que los Socios ejercen sus derechos y manifiestan la voluntad social de los mismos, teniendo competencia para tratar los asuntos de mayor importancia institucional, en el marco de la legislación vigente

En concordancia con las buenas prácticas de Gobierno Corporativo el código del mismo nombre es aprobado, actualizado y en vigencia según el acta N° 77/2023 de fecha 26 de septiembre de 2023, en esta se conformó los diferentes consejos que realizaron su gestión en el año 2023, cumpliendo lo establecido en el código de gobierno corporativo, donde se menciona la conformación de estos consejos, sus responsabilidades y funciones. De acuerdo a lo establecido en lo anterior se muestra la conformación de los diferentes consejos.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

PRESIDENTE	Hno. Néstor Rodríguez Urdininea
VICEPRESIDENTE	Hno. José Tejerina Del Castillo
SECRETARIO	Hno. Javier Orlando Cardozo Cortez
VOCAL TITULAR	Hno. Gerardo Vidal Rojas

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

VOCAL TITULAR Hna. Ana Rosa Guerrero Baldiviezo

CONSEJO DE VIGILANCIA:

PRESIDENTA Hna. Mirian Gladys Ayarde de Monzón

SECRETARIA Hna. Marina Galean Perales

VOCAL TITULAR Hno. Never Rosas Andrade

TRIBUNAL DISCIPLINARIO y/o DE HONOR

PRESIDENTA Hna. Ledy Gloria Bejarano Murillo

SECRETARIA Hna. Eulalia Erlinda Ríos Girón

VOCAL TITULAR Hna. Blanca Martha Viracocha Rojas de Calla

SUPLENTE Hno. Alfonso Paúl Gareca López

SUPLENTE Hna. Ruth López Cruz

COMITÉ ELECTORAL

PRESIDENTE Hno. Juan Manuel Plata Colodro

SECRETARIO Hno. Rosendo Ramón Navarro Jiménez

VOCAL TITULAR Hna. Anatolia Ignacio de Jaramillo


SUPLENTE Hna. Brenda Alcira Vásquez Morales

SUPLENTE Hna. Elisa Del Valle Jaime Cruz

3.5. CAPACITACIÓN. -

De acuerdo al código de gobierno corporativo, todos los miembros de la cooperativa deben participar en los procesos de capacitación impartidos, demostrando conocimiento y capacidades para analizar e interpretar la normativa de regulación y fiscalización, y otras capacidades mínimamente demostradas en sus respectivas áreas.

Buscando institucionalizar la R.S.E. y Función Social dentro de la Cooperativa, con el objetivo de mejorar en la calidad de atención a nuestros socios, clientes y público en general, durante la gestión 2023 se

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


realizaron las capacitaciones en las siguientes en temas de educación financiera, las cuales lograron capacitar a 53 funcionarios lo que equivale al 100% de participación.

Tabla 4 Capacitación para directivos y funcionarios


ÁREA	CAPACITACIÓN Y CONTENIDOS	BENEFICIARIOS	MES DE EJECUCIÓN
RIESGOS	Capacitación en Metodología de medición de riesgo operativo y tratamiento de procesos y eventos críticos.	Funcionarios de Riesgos.	Diciembre 2023
	Análisis Técnico Financiero con Enfoque a riesgos.	Funcionarios de Riesgos.	Septiembre 2023
	Implementación, medición e interpretación de riesgo de cumplimiento, riesgo de reputación y riesgo de Gobierno Corporativo.	Funcionarios de Riesgos.	Octubre 2023
	Riesgo operativo: modelos internos, gestión de procesos y control de calidad.	Funcionarios de Riesgos.	Septiembre 2023
	Validación de evaluación de cartera de créditos en entidades financieras.	Funcionarios de Riesgos	Septiembre 2023
	Implementación, ejecución y pruebas de contingencias de liquidez.	Funcionarios de Riesgos.	Julio 2023
LEGAL	Capacitación de la normativa laboral.	Gerencias	Mayo 2023
	Derecho civil y procesal civil.	Funcionarios área legal.	Noviembre 2023
	Capacitación de Riesgo legal.	Funcionarios del área legal	Agosto 2023
SECRETARIA	Herramientas para la organización de reuniones y actos protocolares empresariales. Gestión de tiempo de la productividad con herramientas digitales. Comunicación eficaz y alternativa. Competencias ejecutivas para secretarías de la función pública. Proyección de la imagen personal y profesional de la secretaria.	Secretaria Ejecutiva	Abril 2023

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

ÁREA	CAPACITACIÓN Y CONTENIDOS	BENEFICIARIOS	MES DE EJECUCIÓN
CUMPLIMIENTO	Capacitación especializada en materia de LGI/FT y FPADM para los miembros de la Unidad de Cumplimiento.	Funcionarios unidad de cumplimiento.	Establecido en el curso
COMERCIAL	Riesgo crediticio RBSF.	Funcionarios del Área Comercial y Legal.	Mayo 2023
	Técnicas de cobranza y morosidad.	Funcionarios del Área Comercial.	Junio 2023
	Técnicas de marketing para promocionar nuestros servicios.	Funcionarios del Área Comercial.	Junio 2023
	Colocación y elaboración de créditos.	Funcionarios del Área Comercial.	Julio 2023
	Curso en idiomas oficiales.	Funcionarios del Área de Seguridad, RSE, FS, Ejecutivos y Operativos.	Agosto 2023
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Taller de riesgo de liquidez.	Funcionarios del Área Contable, ejecutivos y funcionarios en general.	Mayo 2023
	Curso de actualización y cambios de normativa tributaria.	Funcionarios del Área Contable.	Abril 2023
	Taller de actualización en elaboración de EEF.	Funcionarios del Área Contable.	Mayo 2023
	Curso de Contabilidad avanzada con Excel	Funcionarios del Área Contable	Junio 2023
	Seminario de AIT de actualización tributaria.	Funcionarios del Área Contable.	Agosto 2023
Curso de actualización de normativa laboral.	Funcionarios del Área Contable.	Septiembre 2023	
SEGURIDAD, RSE y FS	Capacitación en Seguridad de la información.	Funcionarios del Área de Seguridad, RSE y FS.	Octubre 2023
	Capacitación en Seguridad Física.	Funcionarios del Área de Seguridad, RSE y FS.	Octubre 2023

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

ÁREA	CAPACITACIÓN Y CONTENIDOS	BENEFICIARIOS	MES DE EJECUCIÓN
	Capacitación en temas de RSE Y FUNCIÓN SOCIAL.	Funcionarios del Área de Seguridad, RSE y FS.	Junio 2023
	Capacitación en Incendios (Manejo de extintores, evacuación).	Funcionarios del Área de Seguridad, RSE, FS, Ejecutivos y Operativos.	Septiembre 2023
	Capacitación en Primeros Auxilios.	Funcionarios del Área de Seguridad, RSE, FS, Ejecutivos y Operativos.	Octubre 2023
AUDITORIA INTERNA	Evaluación y Calificación de Cartera.	Funcionarios de Auditoría Interna.	Primer trimestre 2023
	Gestión de Riesgo de Liquidez.	Funcionarios de Auditoría Interna.	Primer Trimestre 2023
	Gestión de Riesgo Operativo.	Funcionarios de Auditoría Interna	Segundo Trimestre 2023
	Gestión de Riesgo por Procesos (ISO 9000, ISO 31000).	Funcionarios de Auditoría Interna.	Segundo trimestre 2023
	Jornada Internacional de Auditoría Interna.	Funcionarios de Auditoría Interna.	Tercer Trimestre 2023
	Auditoria Basada en Riesgos.	Funcionarios de Auditoría Interna.	Tercer trimestre 2023
	Normas de Auditoría y Contabilidad.	Funcionarios de Auditoría Interna.	Cuarto trimestre 2023
	Gestión de Riesgo de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes, Gestión del Riesgo	Funcionarios de Auditoría Interna.	Cuarto trimestre 2023

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

ÁREA	CAPACITACIÓN Y CONTENIDOS	BENEFICIARIOS	MES DE EJECUCIÓN
	Empresarial y Gobierno Corporativo.		
	Otros temas relacionados con el Plan de Capacitación de Auditoría Interna gestión 2023.	Funcionarios de Auditoría Interna.	Relativo a fechas de
CONSEJOS	Capacitación al asociado sobre Gestión Integral de riesgos en las cooperativas	Consejeros Asociado.	26 enero 2023
	Capacitación de funciones del tribunal disciplinario y/o Honor.	Consejeros Asociado.	30 enero 2023
	Capacitación sobre Riesgo básico.	Consejeros Asociado	23 febrero 2023
	Capacitación sobre Gestión Financiera.	Consejeros Asociado	08 de marzo 2023

Fuente: Plan de capacitación para directivos y funcionarios, 2023.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EL USO DE SERVICIOS FINANCIEROS CON EFICIENCIA. -

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., dando cumplimiento a la Recopilación de normas para Servicios Financieros expuestos en el libro 4, Título I, Capítulo I, Artículo 8 (Control y Seguimientos), cuenta con un programa de Educación Financiera, el cual busca contribuir a mejorar la cultura financiera en la población, con el propósito de transmitir conocimientos que permitan a los consumidores financieros comprender conceptos, beneficios y uso correcto de los diversos productos y servicios que brinda la cooperativa.

Cumpliendo con lo expuesto se realizó talleres de capacitación virtuales y presenciales a socios, clientes, usuarios, funcionarios y público en general de acuerdo al cronograma de educación financiera.

Durante la gestión 2023 se realizaron las siguientes capacitaciones en temas de educación financiera, en las siguientes temáticas:



	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Tabla 5 Capacitación en función social.

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
1	Conociendo el Sistema Financiero Nacional ¿Qué es y cómo funciona?	Capacitación realizada por la plataforma zoom en fecha 29/06/2023
2	Conoce tus derechos, obligaciones como consumidor financiero y el cuándo eres un CLIENTE DE PLENO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE PAGO.	Capacitación realizada de manera presencial en el auditorio de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la UAJMS en fecha 06/09/2023
3	Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que se ofrecen en las EIF.	Capacitación realizada de manera presencial en las instalaciones de la Empresa Municipal de Aseo Tarija (EMAT) en fecha 26/10/2023
4	Guía práctica para usuarios que realicen transacciones en cajas de las EIF.	Capacitación realizada de manera presencial en las instalaciones de la Empresa Municipal de Aseo Tarija (EMAT) en fecha 26/10/2023
5	¡Qué no te la cuenten!, Te enseñamos paso a paso cómo funciona el Punto de Reclamo y cuando tienes que utilizar este servicio.	Capacitación realizada de manera presencial en el auditorio de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la UAJMS en fecha 07/09/2023
6	Todo lo que necesitas saber de la Banca por Internet y Móvil.	Capacitación realizada por la plataforma zoom en fecha 12/12/2023
7	¿Te complica entender como tramitar un crédito en una EIF? No te preocupes, te explicamos todo lo que necesitas saber para contratar el mejor crédito.	Capacitación realizada de manera presencial en las instalaciones de la Empresa Municipal de Aseo Tarija (EMAT) en fecha 27/10/2023
8	Impulsando el uso de Servicios Financieros a nuestros Jóvenes Rumbo al Bicentenario.	Capacitación realizada de manera virtual mediante plataforma Zoom a los alumnos de la UAJMS en fecha 07/09/2023

Fuente: Programa de educación financiera, 2023.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

3.6. METAS. -

Las metas para la función social dentro la cooperativa están determinadas en el plan estratégico de la gestión 2023, donde se consideró cada aspecto del reglamento para la función social de los servicios financieros, en los siguientes puntos se muestra los objetivos anuales, aspectos con su respectivo indicador y meta.

PROMOVER EL DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN. -

Las siguientes metas se implementaron por la cooperativa para contribuir a la sociedad para que estos tengan mayores oportunidades para el acceso a recursos, con el fin de tener inversión productiva y vivienda social, que aportan al desarrollo integral de la población.

Tabla 6 Metas para promover el desarrollo integral para el vivir bien.

Desarrollo Integral para el vivir bien				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	2,238,047.00
		Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	USD	29,155.00
		Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	USD	N/P
		Programas de asistencia técnica y capacitación.	Número de programas	N/P
		Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento.	Número de productos	N/P
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	Número de convenios suscritos	N/P

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Desarrollo Integral para el vivir bien				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
	comunitarias. (*)			
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (****)	USD	N/P
	Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien.	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A

Fuente: Plan estratégico 2021-2023, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

PROPORCIONAR SERVICIOS FINANCIEROS CON ATENCIÓN DE CALIDAD Y CALIDEZ. -

Para **proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez** se propone cumplir con estos criterios, proporcionando una estructura con orientación al consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, así como personas adultas mayores.

Tabla 7 Metas para proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad.	Quejas y resolución de reclamos.	Número de reclamos	12
		Capacitaciones para la atención con calidad.	Número de capacitaciones	6
		Inversiones en infraestructura.	%	100
	Atención con calidez.	Capacitaciones para la atención con calidez.	Número de capacitaciones	2

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A

Fuente: Plan estratégico 2021-2023, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.

Para **asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos** la cooperativa propone políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que presta.

Tabla 8 Metas para asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	Pruebas de los planes de continuidad operacional.	Número de pruebas	1
		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A

Fuente: Plan estratégico 2021-2023, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

OPTIMIZAR TIEMPOS Y COSTOS EN LA ENTREGA DE SERVICIOS FINANCIEROS.

La cooperativa **optimizará tiempos y costos en la entrega** de servicios financieros mediante las siguientes metas, considerándola normativa vigente y velando por que la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia.


	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Tabla 9 Metas para optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales.	Mejoramiento de procesos y procedimientos.	Numero de programas	2
		Tiempos de atención y filas de espera	Transferencias electrónicas	150
		Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales.	Número de días	20
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A

Fuente: Plan estratégico 2021 - 2023, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

INFORMAR A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS ACERCA DE LA MANERA DE UTILIZAR CON EFICIENCIA Y SEGURIDAD LOS SERVICIOS FINANCIEROS

La cooperativa difunde la información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realiza, en marco a lo establecido en el reglamento de protección del consumidor de servicios financieros.

Tabla 10 Metas para Informar a los consumidores financieros a cerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
Informar a los consumidores financieros a cerca de la manera de utilizar con eficiencia	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia.	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.	% de ejecución	20 % del N° de prestatarios

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
y seguridad los servicios financieros.		Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros.	Número de cursos	1
		Publicaciones en su sitio electrónico.	Número de publicaciones	1
	Transparencia en la oferta de servicios financieros.	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Número de cursos	1
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	N/A	N/A	N/A

Fuente: Plan estratégico 2021-2023, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

REALIZAR ACCIONES CONTRA LA POBREZA.

Las metas planificadas que ayudarán a la cooperativa a realizar **acciones contra la pobreza**, son los siguientes:

Tabla 11 Metas para realizar acciones contra la pobreza.

Eliminar la pobreza				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	Focalización.	Número de créditos	5

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Eliminar la pobreza				
	Monitoreo de la pobreza (****)	Nivel de pobreza de clientes nuevos.	Proporción respecto al total	N/P
		Evolución del nivel de pobreza de sus clientes.	Proporción respecto al total (cierre gestión)	N/P
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza.	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A


Fuente: Plan estratégico 2021-2023, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

FACILITAR EL ACCESO UNIVERSAL A TODOS SUS SERVICIOS.

El promover el acceso universal a todos los servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, dispuesto en las disposiciones del órgano ejecutivo establecido en el artículo 112 de la ley de servicios financieros. Por lo mencionado anteriormente la cooperativa adecua su infraestructura de sus puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para personas adultas mayores, entre otros según lo establecido en las disposiciones legales y normativas.

Tabla 12 Metas para facilitar el acceso universal a todos sus servicios.

Eliminar la exclusión social y económica				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera	Cobertura de puntos de atención financiera.	Número de PAF	4
		No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.	Número de quejas	0
		Programas de capacitación contra la discriminación.	Número de cursos	1

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Eliminar la exclusión social y económica				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2023
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional.	USD	248,017.00
		Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	Número de talleres	N/P
		Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	Número de cuentas de ahorro	N/P
		Servicios de Pagos en el área rural.	Número de beneficiarios	1200
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	Número de empleados con discapacidad	1

Fuente: Plan estratégico 2021-2023, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.


4. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. -

El presente informe de balance social presenta las principales acciones en la función social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. en su gestión 2023 y está estructurado de acuerdo al Libro 10°, Título 1, Capítulo 1 y anexo 1 del reglamento para función social de los servicios financieros. Para el cumplimiento de este apartado se recopiló documentos e información que fue verificada por el comité de R.S.E. y F.S. con los encargados de las diferentes áreas.

Se citan algunos aspectos importantes relacionados con la Calidad de la Información:

4.1. DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Para la obtención de la información correspondiente para la elaboración del presente Balance Social, en cuanto al llenado de los Anexos 2ª y 2b del reglamento de función social y la solicitud de la

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

documentación de respaldo, se lo hizo mediante un correo electrónico formal y a la vez se solicitó a reuniones programadas a las diferentes Gerencias y Jefaturas involucradas, con la debida anticipación, velando que la información plasmada en el presente informe sea válida y tenga los controles de calidad requeridos.

Los tiempos marcados para la elaboración del documento fueron:

- Febrero, realización de un plan de elaboración documental.
- Marzo y abril, relevamiento de datos.
- Mayo, estructuración y elaboración del documento.
- Junio, presentación formal al comité de R.S.E.
- Junio, revisión y aprobación del comité de R.S.E. para su posterior envío de acuerdo a normativa, que es antes del 30 de junio.


4.2. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN. –

La recopilación de datos se hizo mediante el Responsable de R.S.E., dicha información fue proporcionada por las diferentes áreas de la Cooperativa en sus diferentes niveles, la aprobación y verificación de los datos del presente documento, se realizó por medio del comité de R.S.E. que está representado por los siguientes miembros.

<i>Lic. Javier Orlando Cortez</i>	<i>PRESIDENTE DEL COMITÉ DE C. R.S.E.</i>
<i>Lic. Gerardo Vidal Rojas</i>	<i>VICE – PRESIDENTE DEL COMITÉ DE C. R.S.E.</i>
<i>Lic. Ana Rosa Gutiérrez Baldiviezo</i>	<i>SECRETARIO DEL COMITÉ R.S.E.</i>
<i>Ing. Marcelo Soruco Sandoval</i>	<i>RESPONSABLE DE R.S.E.</i>
<i>Lic. Víctor Hugo Mariscal Flores</i>	<i>PARTE EJECUTIVA</i>

4.3. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA. –

La información proporcionada por las áreas involucradas a las acciones de F.S., fueron respaldos de manera impresa y/o digitales suficientes, de igual forma se consideró para cruce de información la Planificación Estratégica de la gestión 2021-2023, validando la información.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Los datos recolectados para la elaboración del presente documento, que nos permitieron el llenado de los indicadores y subindicadores fueron obtenidos de documentos formales de la gestión 2023:

- Plan estratégico 2021 - 2023;
- Reportes de cartera de créditos;
- Informe del punto de reclamo;
- Estados de cuenta;
- Estados financieros;
- Memoria anual 2023;
- Página Web;
- Sistema informático interno.

4.4. DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN. –

La información recolectada esta desagregada en:

- a) En el departamento de Tarija;
- b) En el área:
 - Urbana:
 - Oficina Central, municipio Cercado.
 - En el área rural:
 - Agencia 1: Padcaya, provincia Arce.
 - Agencia 2: Entre Ríos, provincia Burdett O'Connor


- c) Genero.

Para la institución el género no es tomada como factor decisorio, solo es relevante en temas cuantitativos y cualitativos exigidos por indicadores.

La cooperativa cuenta con 23 mujeres y 30 varones trabajando de manera activa y presencial.

- d) Edad.

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.** cuenta con

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


clientes mayores de edad, entre 18 a 60 años aproximadamente y los funcionarios de acuerdo a Ley del trabajo también son mayores a los 18 años legalmente hábiles para trabajar bajo contrato, los funcionarios en la gestión 2023 tienen una edad entre 24 a 64 años.

e) Educación.

La competitividad este es un factor muy importante, por ello todos los funcionarios de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.** cumplen los requisitos propios de cada cargo asumido en experiencia y conocimiento, por otra parte, a los clientes no se les exige ningún nivel de educación de formación.

El detalle de la información del balance social incluye los siguientes campos:

- Meta anual planificada y obtenida;
Este ítem es planificado por la cooperativa a principios de gestión y se realiza un seguimiento de acuerdo a las especificaciones del indicador de control.
- Diferencia porcentual de la meta real frente a la meta planificada;
Al finalizar la gestión se realiza la comparación porcentual del objetivo planificado con el obtenido.
- Notas al estado;
En caso de incumplimiento, falta de datos y/o observaciones, se incluye una nota al estado especificando el porqué de esta.
- Responsables del cumplimiento y verificación de la información;
En la matriz se incluye los responsables de velar que el objetivo se cumpla y controlar el indicador señalado.
- Documentos de respaldo.
Los documentos de respaldo, son evidencias tangibles, físicas y/o virtuales que muestra la conformidad del objetivo realizado.


	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL. –


5.1. Indicadores

Tabla 13 Indicadores.


Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Objetivos estratégicos de la entidad	Código	Indicadores	Meta Anual		Resultado Obtenido (2023)	Diferencia en % frente a la meta	Notas al Estado	Responsables de proveer y verificar la información	Documentos de respaldo
					Expresado en:	2023					
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, generadoras		VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	2,238,047.00	3,984,427.53	78.03	Nota 1	Comercial	Reporte de cartera de créditos
			VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	USD	29,155.00	27,696.79	5.00	Nota 2	Comercial	Reporte de cartera de créditos
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	USD	N/P	N/P	N/P	Nota 3	N/P	N/P
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.	Número de programas	N/P	N/P	N/P	Nota 3	N/P	N/P
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento	Número de productos	N/P	N/P	N/P	Nota 3	N/P	N/P

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.		VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	Número de convenios suscritos	N/P	N/P	N/P	Nota 3	N/P	N/P
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.		VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	USD	N/P	N/P	N/P	Nota 3	N/P	N/P
	Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad		VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	Número de reclamos	12	3	-75.00	Nota 1	Punto de reclamo	Reporte de Punto de Reclamo
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Número de capacitaciones	6	48	700.00	Nota 1	RRHH	Informe de capacitación para directivos y funcionarios.
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	%	100	100	0	Nota 1	Operaciones	Ejecución presupuestaria

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


			VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de capacitaciones	2	1	-50.00	Nota 2	Recursos Humanos y Operaciones	Plan de capacitación a funcionarios
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros		VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Número de pruebas	1	1	0.00	Nota 1	Gerencia de operaciones	Informe de continuidad operacional
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales		VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de programas	1	1	0.00	Nota 1	Gerencia General	Normativa interna
			VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Número de transferencias	150	304	102.67	Nota 1	Sistemas	Reporte mensual del cliente
			VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Tiempo estimado en entrega de servicio en días (otorgación de crédito)	20	20	0.00	Nota 1	Gerencia comercial	Informe de seguimiento

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Informar a los consumidores financieros a cerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia		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 ejecutados	3	3	0.00	Nota 1	Responsable de RSE	Programa de educación financiera.
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de cursos	1	1	0.00	Nota 3	Responsable de RSE	Programa de educación financiera.
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	Número de actualizaciones	1	1	0.00	Nota 1	Informática	Sitio Web
	Transparencia en la oferta de servicios financieros		VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	1	1	0.00	Nota 1	Responsable de RSE	Programa de educación financiera


	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ELIMINAR LA POBREZA											
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos.		EP A1.1	Focalización	Número de créditos otorgados	5	32	540.00	Nota 1	Gerencia comercial	Créditos desembosados con ingresos menores al mínimo nacional
	Monitoreo de la pobreza		EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos.	Proporción respecto al total	N/P	0	N/P	Nota 3	N/P	N/P
			EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total (cierre gestión)	N/P	0	N/P	Nota 3	N/P	N/P
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza		N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA											
ar acceso univer sala todos sus	Inclusión financiera		EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera.	Número de PAF	3	3	0.00	Nota 1	Comercial	Licencias de Funcionamiento

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

		EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.	Número de quejas	0	0	0.00	Nota 1	Punto de Reclamo	Registro del punto de reclamo
		EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	1	1	0.00	Nota 1	Responsable de RSE	Programa de educación financiera
Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural.		EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	USD	254,373.00	329,518.95	27.71	Nota 1	Gerencia Comercial	Cartera exclusivamente sector rural
		EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	Número de talleres	N/P	0	N/P	N/P	N/P	N/P
		EESE B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	Número de cuentas de ahorro	N/P	0	N/P	N/P	N/P	N/P
		EESE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.	Número de beneficiarios	1200	2801	133.42	Nota 1	Informática	Resumen de movimientos
Inclusión financiera de sectores vulnerables		EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	Número de empleados con discapacidad	1	1	0.00	Nota 3	N/P	N/P
Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Magisterio Rural" R.L., 2023.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


5.2. Subindicadores

Tabla 14 Subindicadores.


Área temática	VB	Desarrollo integral para el vivir bien			
Objetivo	VB A	Promover el desarrollo integral para el vivir bien			
Aspecto	VB A1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingreso de excedentes			
Indicador	VB A1.1	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)	Número de beneficiarios (2020)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
			3,984,427.53	335	2,820,978.48
Subindicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino A)	768,186.50	104	592,384.74
Subindicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino B)	0	0	0
Subindicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino E)	196,207.36	15	134,383.56
Subindicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino G)	72,157.43	4	51,843.66
Subindicador	VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 reglamento para las operaciones de crédito al sector productivo)	24,052.48	1	23,672.80
Subindicador	VB A1.1.6	Cartera productiva destinada al sector turismo (Anexo 2 reglamento para las operaciones de crédito al sector productivo)	2,923,823.76	211	2,018,693.72
Indicador	VB A1.2	Cartera productiva otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	Monto Neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
			27,696.79	2	11,591.36
Subindicador	VB A1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo y gas natural (CAEDEC destino C)	0	0	0
Subindicador	VB A1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción de minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino D)	27,696.79	2	11,591.36
Subindicador	VB A1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino F)	0	0	0

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


Indicador	VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Monto Neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (2018)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A1.3.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional: Fondo de garantías, Seguro Agrario, Documentos en 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, Avaluos 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	0
Indicador	VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiados
Subindicador	VB A1.4.1	Programas de asistencia técnica; de capacitación en gestión productiva; de capacitación en gestión administrativa	0	0	0
Indicador	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo	Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo	0	0	0
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.			
Indicador	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	0	0	0
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva			
Indicador	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto Neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	0	0	0

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


Objetivo	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidades			
Aspecto	VB B 1	Atención de calidad			
			Número de reclamos (2023)	Numero de reclamos asociados a faltas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF	Número de errores asumidos por la EIF
Indicador	VB B 1.1	Quejas y resolución de reclamos	3	0	3
Subindicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	3	0	3
Subindicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa	2	0	2
Subindicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa	1	0	1
			Número de programas de capacitación	Número Efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personas con más de 16 horas efectivas de capacitación
Indicador	VB B 1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	48	332.0	53
Subindicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	40	316.0	53
Subindicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento con los clientes	8	16.0	0
			Inversiones en el área de cajas/ total de inversión en infraestructura	Inversiones en el área de ventas (comercial)/Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área rural/total de inversiones en infraestructura
Indicador	VB B 1.3	Inversiones en infraestructura			
Subindicador	VB B 1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	0.08	0.72	0.20
Aspecto	VB B2	Atención con calidez			
Indicador	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre	Número de personal con más de 16 horas efectivas de

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


				el personal total	capacitación
			1	4	0
Subindicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	4	0
Subindicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	0	0	0
Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
				Número de pruebas	Número de políticas y/o planes
Indicador	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		1	1
Subindicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión		1	N/A
Subindicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		N/A	1
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales			
			Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados	
Indicador	VB D.1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	1	1	
Subindicador	VB D.1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	1	N/A	
Subindicador	VB D.1.1.2	Mejoramiento periódico para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	N/A	1	
			Número de cajeros automáticos (Cierre de gestión)	Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)	Número de transacciones electrónicas
Indicador	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	0	0.69%	304
Subindicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	0	3.23%	549

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


Subindicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	0	0.00%	0
Subindicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos	0	0.00%	0
Subindicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	0	0.69%	304
Indicador	VB D1.3.	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribución
			0	0	0
Subindicador	VB D1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	-	-	-
Subindicador	VB D1.3.2	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	-	-	-
Subindicador	VB D1.3.3	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: 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	-	-	-
Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			
Aspecto	VB E1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
Indicador	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	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
			3	378	53
Subindicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	2	272	53
Subindicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	103	53
Indicador	VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
			1	115	53
Subindicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	115	53
Indicador	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/Año	

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00


			0	1	
Subindicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	N/A	1	
Subindicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	6590	N/A	
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
Indicador	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Subindicador	VB F1.1.1	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)	1	53	151
Área Temática	EP	ELIMINAR POBREZA			
Objetivo	EP A	Acciones contra la pobreza			
Aspecto	EP A1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menor ingresos			
Indicador	EP A1.1	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	0.2%	32	79,897.41
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza			
Indicador	EP B1.1.	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)
Subindicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza	-	-	-
Indicador	EP B1.2	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)
			0	0	0
Subindicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación	-	-	-
Subindicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	-	-	-
Subindicador	EP B1.2.3	Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha corte (acumulado)	-	-	-
Subindicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	-	-	-

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Área Temática	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios			
Aspecto	EESE A1	Inclusión financiera			
Indicador	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de Personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
			3	5	53
		Puntos de atención financiera (PAF) por tipo: Sucursales	2	2	12
		Oficinas Centrales	1	4	41
		Agencias Fijas	2	2	12
		Agencias móviles	0	0	0
		Cajeros automáticos	0	0	0
		Oficinas externas	0	0	0
		Oficinas feriales	0	0	0
		Otros puntos de atención financiera	0	0	0
Subindicador	EESEA1.1.2	Municipios con puntos de atención financiera - PAF (por municipio)	3	6	53
		Cercado	1	4	41
		Padcaya	1	1	6
		Entre Ríos	1	1	6
Indicador	EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (Internos y externos), ni en la selección y el trato	Número de quejas		
Subindicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	0		
Indicador	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	Número de beneficiarios (en la gestión)	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Subindicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos.	1	90	0
Aspecto	EESE B1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social especialmente del área rural			

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Indicador	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	329,518.95	61	298,754.64
Indicador	EESE B2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios	
			0	0	
Subindicador	EESE B2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	0	0	
Sub indicador	EESE B2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	0	0	
Indicador	EESE B3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Número de cuentas de ahorro	Saldo de depósitos	
			0	0	
Subindicador	EESE B3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	0	0	
Subindicador	EESE B3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	0	0	
Indicador	EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado (USD)	
			2801	113,371.86	
Subindicador	EESE B4.1.1	Pago de giros	0	0.00	
Subindicador	EESE B4.1.2	Pago de remesas	0	0.00	
Subindicador	EESE B4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales (Renta dignidad)	1556	105,900.15	
Subindicador	EESE B4.1.4	Pago de salarios	0	0.00	
Subindicador	EESE B4.1.5	Setar	53	1,090.12	
		Pensiones	4	1,780.42	
		SOAT UNIVIDA	11	177.84	
		Segip	157	951.31	
		EMTAGAS	1020	3,472.03	
Aspecto	EESE C1	Inclusión financiera de sectores vulnerables			


	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Indicador	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Proporción respecto al total de cajeros automáticos	Número de empleados con discapacidad	Proporción respecto al total de personal de la EIF
Subindicador	EESE C1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	0	0	0
Subindicador	EESE C1.1.2	Personas con discapacidad empleadas en la EIF	0	1	1.9%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., 2023.

N/A = No aplica

N/P = No planificado

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

5.3. NOTAS. -

Nota 1: Objetivo alcanzado, gracias a la eficacia de la gestión de R.S.E.

Nota 2: La cooperativa realizará acciones para alcanzar las metas planificadas.

Nota 3: Indicador no planificado en la gestión estratégica.

Nota 4: La cooperativa cumple los tiempos de entrega de servicios y no se encuentra evidencia de lo contrario.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES


Los objetivos estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. están alineados con los objetivos específicos de la Función Social de acuerdo al reglamento emitido por la ASFI, pero, sin duda alguna, el sistema de gestión de R.S.E. y F.S. mejorará, cumpliendo los lineamientos estratégicos. Las metas alcanzadas en la gestión 2023 determinaron las intenciones de maximizar las fortalezas de la cooperativa en temas de Función Social y realizar el compromiso con la sociedad.

Las capacitaciones en temas de Función Social son la mayor fortaleza de la cooperativa que incluyeron temas de crecimiento profesional y personal para los funcionarios de todos los rangos y ampliando temas de educación financiera para los socios, consumidores financieros y clientes. Todas las capacitaciones se realizan por medio de profesionales en los diferentes temas discernidos, es importante mencionar que estas capacitaciones son divulgadas por todos los diferentes medios disponibles y es por ello la cantidad de participantes.

De manera general, la Cooperativa tiene un buen grado de cumplimiento de las metas de Función Social evidenciado en las matrices del estado de balance social, donde los indicadores y subindicadores cuantitativos componen la evidencia de las certezas de la gestión de la Función Social.

6.2. RECOMENDACIONES

Modificar las metas de los indicadores viendo la lógica que con lleva los subindicadores:

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Implementar indicadores en el sistema de gestión interno y llevar un control periódico de estas.

Mejorar el sistema de información y sistematización de procesos internos y externos, que permitan un mejor control y seguimiento de las tareas.

Continuar con las capacitaciones internas para asegurar la calidad y calidez en el servicio e implementar capacitaciones en temas de derechos humanos.


Implementar estrategias en el plan estratégico directamente alineadas al:

- 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.

Implementar indicadores y sub indicadores de Balance Social a los procesos internos de la cooperativa con el fin de cumplir los lineamientos del reglamento de Función Social de los Servicios Financieros y mejorar la gestión documentaria en función social.

Realizar un mapeo de los clientes en situación de pobreza e implementar indicadores de control, que permitan monitorear el nivel de pobreza y la evolución de su nivel.

Organizar talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales, micro y pequeñas empresas comunitarias.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2023
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

7. PLAN DE ACCIÓN

Actividad	Temática a mejorar o subsanar	Fecha de implementación	Responsable
Realizar seguimiento y/o evaluación de las capacitaciones y programas realizados.	Desarrollo integral para el vivir bien	Octubre 2024	Comité de RSE
Mejora en los procedimientos de recopilación de información.	RSE y función social	Septiembre 2024	Gerencia de Seguridad Inst., RSE y FS
Realizar un sondeo sobre la atención al cliente.	Desarrollo integral para el vivir bien. Eliminar exclusión social y económica.	Octubre 2024	Gerencia de Seguridad Inst., RSE y FS
Fomentar a la utilización de transacciones electrónicas	Desarrollo integral para el vivir bien	Julio 2024	Área Comercial
Realizar capacitación para la atención con calidez	Desarrollo integral para el vivir bien	Julio 2024	Área Comercial
Implementar indicadores faltantes de función Social a las diferentes áreas.	Desarrollo integral para el vivir bien. Eliminar pobreza. Eliminar exclusión social y económica.	Diciembre 2024	Gerencia de Seguridad Inst., RSE y FS
Realizar talleres dirigidos a organizaciones productivas rurales.	Eliminar exclusión social y económica.	Diciembre 2024	Área Comercial
Realizar una planificación detallada de acuerdo a los indicadores y subindicadores de función social.	Desarrollo integral para el vivir bien. Eliminar pobreza. Eliminar exclusión social y económica.	Diciembre de 2024	Gerencia de Seguridad Inst., RSE y FS