

BALANCE SOCIAL GESTIÓN 2024

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
“Magisterio Rural” R.L.



	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	METODOLOGÍA. -	7
3.	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA. -	9
3.1.	ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS. -	11
3.2.	MERCADO OBJETIVO. -	13
3.3.	TRANSPARENCIA. -	16
3.4.	GOVERNABILIDAD. -	18
3.4.1.	GOBIERNO CORPORATIVO. –	19
3.5.	CAPACITACIÓN. -	22
3.6.	METAS. -	25
4.	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. -	33
4.1.	DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	34
4.2.	RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN. –	35
4.3.	CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA. –	36
4.4.	DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN. –	37
5.	ESTADO DE BALANCE SOCIAL. –	40
5.1.	Indicadores	40
5.2.	Subindicadores	47
5.3.	NOTAS. –	58
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
6.1.	CONCLUSIONES.....	58
6.2.	RECOMENDACIONES.....	59
7.	PLAN DE ACCIÓN	60

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Alineación de objetivos.....	11
Tabla 2 Concentración de cartera.	15
Tabla 3 Capacitación para directivos y funcionarios.....	22
Tabla 4 Capacitación en función social.....	25
Tabla 6 Metas para promover el desarrollo integral para el vivir bien.	26
Tabla 7 Metas para proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	28
Tabla 8 Metas para asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.....	29
Tabla 9 Metas para optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	30
Tabla 10 Metas para informar a los consumidores financieros a cerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	31
Tabla 11 Metas para realizar acciones contra la pobreza.....	32
Tabla 12 Metas para facilitar el acceso universal a todos sus servicios.....	32
Tabla 13 Indicadores desarrollo integral para el vivir bien.....	40
Tabla 14 Eliminar pobreza.....	45
Tabla 15 Eliminar la exclusión social y económica.....	46
Tabla 16 Subindicadores desarrollo integral para el vivir bien.....	47
Tabla 17 Subindicadores eliminar pobreza.....	54
Tabla 18 Subindicadores eliminar la exclusión social y económica.	55

CONTENIDO DE GRAFICAS

Gráfica 1 Concentración de cartera.....	16
---	----

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el *Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros*, incorporado en el Capítulo I, Título I, Libro Décimo de la *Recopilación de Normas para Servicios Financieros* emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), y en concordancia con lo establecido por la Ley N.º 393 de *Servicios Financieros* (LSF) y su normativa complementaria, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. presenta su *Balance Social Empresarial*. Este documento se elabora en atención a una obligación regulatoria y constituye, además, una herramienta estratégica para evidenciar el compromiso institucional con el desarrollo económico y social del país.

El citado reglamento tiene como objetivo asegurar que las entidades de intermediación financiera integren, en sus procesos de planificación estratégica y operativa, una perspectiva orientada al cumplimiento de la función social del sistema financiero. Esta función se manifiesta no solo en la provisión eficiente de productos y servicios financieros, sino también en su direccionamiento hacia la inclusión financiera, la equidad en el acceso, la protección de los derechos de los consumidores financieros y el impulso a sectores estratégicos vinculados al desarrollo productivo y al bienestar colectivo.

En este marco, el presente *Balance Social Empresarial* da cumplimiento específico a lo estipulado en el artículo 2 de la Sección 4 del mencionado reglamento, el cual establece la obligatoriedad de su elaboración anual y su respectiva aprobación por el Directorio u órgano de gobierno competente. Este informe constituye un instrumento formal de rendición de cuentas y de transparencia institucional.

El documento sistematiza, analiza y presenta evidencia verificable sobre las acciones, políticas y resultados obtenidos por la Cooperativa en el ejercicio de su función social, mediante el uso de indicadores cualitativos y cuantitativos definidos por la normativa vigente.

Dichos indicadores permiten valorar el grado de alineamiento de la gestión institucional con los objetivos de desarrollo económico y social definidos a nivel nacional, así como la contribución efectiva de la Cooperativa a la democratización del acceso al crédito, el fortalecimiento del tejido productivo local, la generación de oportunidades económicas inclusivas y la mejora sostenida en la calidad de vida de sus asociados y de la comunidad en general.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

En consecuencia, este *Balance Social Empresarial* trasciende su carácter normativo para constituirse en una expresión tangible del compromiso ético e institucional de la Cooperativa con el desarrollo sostenible, la equidad social y la consolidación de un sistema financiero inclusivo, transparente y socialmente responsable.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., en el marco de la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y en coherencia con su naturaleza de entidad cooperativa de vínculo abierto, reafirma su compromiso histórico con la función social inherente al modelo cooperativo financiero. Este compromiso se expresa en la orientación integral de sus servicios y productos financieros hacia el bienestar colectivo, el desarrollo local y la inclusión económica, alineados con los principios rectores del cooperativismo.

En este contexto, la *Política de Función Social* adoptada por la Cooperativa se sustenta en los siguientes principios institucionales:

- a) **Equidad:** Garantizar condiciones justas y no discriminatorias en el acceso a los servicios financieros, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos los asociados y usuarios.
- b) **Inclusión:** Ampliar la cobertura y participación de sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero, priorizando a grupos vulnerables y comunidades rurales.
- c) **Accesibilidad:** Facilitar el acceso físico, económico y digital a los productos y servicios financieros, eliminando barreras que limiten su utilización.
- d) **Confiabilidad:** Brindar servicios basados en la transparencia, el cumplimiento normativo y la responsabilidad institucional, generando confianza en la relación con los asociados.
- e) **Eficiencia:** Optimizar los recursos y procesos para ofrecer soluciones financieras ágiles, oportunas y sostenibles.
- f) **Seguridad:** Proteger la integridad de las operaciones financieras mediante mecanismos robustos de gestión de riesgos, prevención de fraudes y protección de datos.
- g) **Innovación:** Desarrollar e implementar soluciones tecnológicas y metodológicas que respondan a las necesidades cambiantes de los asociados, fortaleciendo la inclusión y sostenibilidad financiera.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Estos principios orientan el diseño, implementación y evaluación de todas las acciones institucionales relacionadas con la función social, consolidando a la Cooperativa como un agente activo del desarrollo económico y social con enfoque cooperativo.

En coherencia con estos principios, la Política de Función Social establece los siguientes **objetivos estratégicos**:

- a) Promover el desarrollo integral de los socios y la comunidad, en el marco del enfoque del "vivir bien".
- b) Facilitar el acceso universal, equitativo y oportuno a todos los productos y servicios financieros ofrecidos.
- c) Adecuar la infraestructura y servicios para atender con dignidad y eficiencia a personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos vulnerables.
- d) Proporcionar atención con altos estándares de calidad técnica y calidez humana.
- e) Asegurar la continuidad, sostenibilidad y resiliencia de los servicios financieros.
- f) Optimizar los tiempos de atención y los costos operativos para mejorar la experiencia del usuario.
- g) Informar de manera clara, oportuna y veraz, promoviendo la educación financiera y el uso responsable de los servicios.

Perspectiva Institucional

En el marco de la *Función Social de los Servicios Financieros* y en cumplimiento de su misión cooperativa, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. proyecta consolidar y ampliar su alcance institucional mediante el fortalecimiento de servicios financieros orientados a poblaciones rurales. Esta visión estratégica incluye el diseño e implementación de productos crediticios especializados, dirigidos particularmente a productores agrícolas y pecuarios generadores de excedentes económicos y empleo local, con el fin de contribuir al desarrollo productivo y la sostenibilidad de las economías territoriales.

Esta perspectiva está alineada con el principio de inclusión financiera y con el objetivo de promover el desarrollo integral desde una lógica territorial y productiva, en consonancia con los lineamientos establecidos por la ASFI y los principios cooperativos.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Retos Institucionales

El cumplimiento de la visión plantea una serie de desafíos multidimensionales que la Cooperativa deberá abordar de manera integral, estructurada y progresiva. Entre los principales retos identificados se encuentran:

- Retos estructurales y orgánicos:** Requieren la adecuación institucional para incorporar modelos organizativos flexibles y capacidades técnicas adaptadas al entorno rural.
- Retos operativos:** Implican el rediseño de procesos internos para garantizar eficiencia en zonas de baja densidad poblacional y con limitaciones de infraestructura.
- Retos técnicos y tecnológicos:** Exigen la implementación de herramientas digitales, plataformas móviles y soluciones adaptadas a la realidad socioeconómica del medio rural.
- Retos comerciales:** Involucran el desarrollo de estrategias de sensibilización, educación financiera y fidelización de nuevos segmentos de usuarios.
- Retos financieros:** Se relacionan con la necesidad de equilibrar la inclusión con la sostenibilidad, minimizando los riesgos crediticios y operativos, y garantizando la cobertura de los costos financieros.

Estos desafíos deben ser abordados a través de una planificación estratégica de mediano plazo, sustentada en estudios de mercado, análisis de riesgos, modelos de costo eficiente y mecanismos de monitoreo permanente. La superación de estos retos representa una oportunidad para profundizar el impacto social de la Cooperativa, consolidando su rol como actor clave en la democratización del crédito y el desarrollo territorial inclusivo.

2. METODOLOGÍA. -

La elaboración del *Balance Social Empresarial* correspondiente a la gestión 2024 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. ha sido concebida como un ejercicio institucional integral que demanda la participación activa y articulada de todas las áreas de la organización, así como el compromiso estratégico del nivel directivo. Este enfoque colaborativo garantiza que el documento refleje de manera fiel y verificable los esfuerzos realizados en cumplimiento de la función social, en consonancia con lo dispuesto en el *Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros*,

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), y con un impacto directo en la población tarijeña.

En este marco, se dio cumplimiento a lo establecido en la Sección 3 del reglamento, priorizando la verificación y aplicación de los siguientes componentes estructurales que sustentan la gestión de la función social:

- a) Incorporación de objetivos sociales en la planificación estratégica institucional.
- b) Establecimiento de metas alineadas con el desarrollo económico y social.
- c) Presentación de la planificación estratégica ante la ASFI como mecanismo de control regulatorio.
- d) Revisión y adecuación de políticas internas y procedimientos operativos para fortalecer la orientación social.
- e) Coordinación interinstitucional para ampliar la cobertura de servicios en zonas rurales y de difícil acceso.
- f) Incorporación de la función social en los sistemas de gestión de riesgos.
- g) Implementación de procesos de seguimiento, control y mejora continua.

Adicionalmente, el presente informe responde a los objetivos estratégicos establecidos en la Sección 2, Artículo 1 del reglamento, los cuales han sido adoptados por la Cooperativa como pilares de su accionar institucional:

- 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 2024** con corte al **31 de diciembre** de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Magisterio Rural" R.L.** de acuerdo a norma, para la

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

elaboración del mismo se implementó las características y estructura del Anexo 1 del reglamento de FS y se ha procedido a:

- a) **Diseño del modelo operativo**, incorporando las variables e indicadores definidos por la normativa vigente.
- b) **Recolección sistemática de información** desde todas las áreas de la Cooperativa, con el acompañamiento técnico del representante del Comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- c) **Análisis y procesamiento de la información recopilada**, completando los Anexos 2a y 2b, correspondientes a los indicadores y subindicadores de función social.
- d) **Verificación y validación interna** de los datos obtenidos, garantizando su integridad, coherencia y trazabilidad.
- e) **Aprobación formal** del informe por parte de las instancias directivas correspondientes.
- f) **Socialización del documento** mediante una presentación clara y accesible, que facilite su lectura e interpretación por parte de todos los grupos de interés.

En suma, el *Balance Social Empresarial* no solo da cumplimiento a una exigencia normativa, sino que se erige como una manifestación concreta del compromiso institucional con el desarrollo inclusivo, la transparencia y la consolidación de un modelo cooperativo orientado al bienestar colectivo y al fortalecimiento del sistema financiero con enfoque social.

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA. -

Planificación Estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. – Gestión 2024-2026

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., en el marco de su Planificación Estratégica para el período 2024-2026, ha definido objetivos estratégicos alineados con su función social, con el propósito de implementar de manera integral los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de Función Social (FS). Esta planificación contempla, entre otras acciones prioritarias, el

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

fortalecimiento de los servicios de captaciones y colocaciones crediticias, orientados a contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos de desarrollo integral y al vivir Bien.

Los servicios financieros brindados por la Cooperativa están diseñados para cumplir una función social efectiva, asegurando en todo momento la solidez, estabilidad y solvencia de la entidad. Se busca alcanzar un equilibrio sostenible entre el rendimiento económico y el impacto social, consolidando un modelo de gestión financiera responsable y comprometido con el desarrollo inclusivo.

La misión y visión institucional incorporan los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lo que implica un compromiso explícito con la implementación y gestión efectiva de la Función Social en todos los niveles operativos y estratégicos de la Cooperativa. A continuación, se muestra la visión y misión como principales componentes de la planificación estratégica.

Misión

"Coadyuvar a socios, clientes y la comunidad en el esfuerzo de mejorar su nivel de vida, brindando productos y servicios de calidad para satisfacer sus necesidades, a través de la cultura del ahorro sistemático y el uso prudente del crédito".

Visión.

"Ser líder en el sistema Cooperativo del departamento de Tarija, con un enfoque estratégico de expansión integral de nuestra cobertura, para satisfacer la demanda del mercado local y departamental, con productos y servicios financieros altamente competitivos y con tecnologías informáticas de nueva generación".

La orientación estratégica constituye un proceso sistemático mediante el cual la Cooperativa define su posicionamiento actual en el entorno interno y externo, y establece la dirección futura deseada. Este proceso implica la identificación, formulación y alineación de los elementos fundamentales que orientan su accionar organizacional y competitivo, tales como la misión, visión, valores institucionales, objetivos estratégicos y líneas de acción. A través de este enfoque, se busca garantizar una toma de decisiones coherente, adaptativa y orientada al logro de resultados sostenibles en el marco de su función social y del entorno financiero.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

3.1. ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS. -

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., en el marco de su compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo social, ha adoptado el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como parte integral de su gestión institucional. Esta adopción responde al cumplimiento del *Reglamento de Función Social Empresarial para Entidades Financieras*, emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

En este contexto, la Cooperativa cuenta con una Política de RSE formalmente establecida, la cual se encuentra alineada con los valores fundamentales del cooperativismo: solidaridad, equidad, responsabilidad, democracia, ayuda mutua y compromiso con la comunidad.

La siguiente matriz presenta la alineación estratégica entre los objetivos establecidos por la cooperativa y en el Plan Estratégico.

Tabla 1 Alineación de objetivos.

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ENFOQUE
FIANCIERA	Alcanzar mejores Niveles de Rentabilidad	Se debe realizar una gestión eficiente de los recursos de la Cooperativa, para obtener niveles óptimos de rentabilidad que hagan posible contar con el patrimonio necesario para enfrentar los planes de crecimiento y de contingencia.
	Alcanzar un mejor Nivel de Solvencia y Liquidez	Se debe mantener un indicador de CAP por encima de la normativa vigente. El patrimonio no debe comprometerse con mora no cubierta con provisiones. Se debe mantener un nivel suficiente de liquidez para atender eventuales retiros de depósitos a corto plazo y demanda nueva de productos crediticios.
SOCIOS - CLIENTES	Fortalecer la fidelización de socios y/o clientes a través de servicios accesibles y oportunos	Se debe lograr un crecimiento sostenible en las líneas de negocios (colocaciones, captaciones), que reporten mayor competitividad a la Cooperativa en los diferentes productos que oferta al socio y cliente, priorizando el servicio con calidad y calidez. El enfoque debe considerar al sector asalariado público y privado y al sector no asalariado.
	Lograr la expansión a nivel local y departamental en la Cobertura de servicios	Para alcanzar la expansión debemos realizar un análisis exhaustivo del mercado local y departamental para comprender las oportunidades y demandas específicas en cada área, ajustar los servicios para satisfacer las necesidades locales, considerando las particularidades culturales y las preferencias de la región, considerando el diseño de campañas de marketing para

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ENFOQUE
		consolidar la nueva cobertura.
PROCESO INTERNOS	Cualificar la oferta de Productos y Servicios	Realizar la evaluación de nuestros productos y servicios identificando mejoras, necesidades y expectativas de los clientes; además de analizar la oferta de productos y servicios de la competencia para identificar las brechas en el mercado o áreas donde podamos diferenciarnos positivamente.
	Optimizar e Implementar herramientas tecnológicas informáticas	Realizar un análisis de las necesidades actuales y futuras de las herramientas tecnológicas informáticas disponibles en el mercado que puedan cumplir con las necesidades identificadas.
Aprendizaje y Crecimiento	Desarrollar una cultura Organizacional para la mejora continua del Control Interno (CI)	➤ Socializar la importancia del Control Interno a todos los niveles de la cooperativa, asegurando que todos apliquen y comprendan cómo el Control Interno contribuye a los objetivos generales de la empresa. ➤ Capacitar a todos los niveles sobre los principios y prácticas del Control Interno. Asegurar de que el liderazgo ejecutivo respalde activamente el Control Interno y lo promueva como una prioridad.
	Fortalecer la cultura empresarial con un enfoque basado en Riesgos	➤ Profundizar el conocimiento sobre la importancia de un enfoque basado en riesgos para el logro de los objetivos de la cooperativa, asegurando de que todos los funcionarios comprendan cómo sus actividades están relacionadas con la gestión de riesgos. ➤ Integrar la gestión de riesgos en los procesos de toma de decisiones en todos los niveles de la organización, Asegurando la toma de decisiones informadas considerando los riesgos asociados. ➤ Asegúrese de que la gestión de riesgos esté alineada con los objetivos y metas estratégicas de la organización.
	Mejorar competencias en la aplicación de las tendencias Tecnológicas informáticas de nueva generación	➤ Manternos informados sobre las tendencias tecnológicas emergentes en el campo de las tecnologías informáticas de nueva generación orientadas a las actividades financieras. ➤ Evaluación de necesidades tecnológicas específicas, considerando la escalabilidad y la integración con los sistemas existentes. ➤ Identificación de habilidades y conocimientos necesarios para aplicar las nuevas tecnologías con objeto de implementar programas de capacitación para desarrollar las habilidades internas y fomentar un entorno de aprendizaje continuo.

Fuente: Plan estratégico 2024-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Esta alineación asegura que las acciones estratégicas de la Cooperativa no solo respondan a su misión institucional, sino que también contribuyan activamente al desarrollo económico y social de sus socios y de la comunidad en general, cumpliendo así con el mandato regulatorio y fortaleciendo su impacto positivo en la sociedad.

3.2. MERCADO OBJETIVO. -

El mercado objetivo de la Cooperativa está conformado por los habitantes de las zonas urbanas y rurales del departamento de Tarija, con un enfoque prioritario en los prestatarios de créditos de consumo. En orden de importancia, le siguen los solicitantes de microcréditos, créditos hipotecarios de vivienda y, finalmente, los créditos de vivienda sin garantía.

En función de esta segmentación del mercado, la Cooperativa ha procedido al fortalecimiento y optimización de estos productos financieros, ampliando sus beneficios y facilitando su acceso a través de las siguientes acciones:

a) CRÉDITOS DE CONSUMO

Destinados a atender necesidades personales y familiares de corto y mediano plazo, con condiciones accesibles y procesos ágiles.

- **Multipréstamo**

Financiamiento destinado a salud, viajes, adquisición de vehículos de uso personal, trámites legales y educativos, contratos de anticrético, consolidación de deudas, entre otros fines personales.

- **Anticipo de Sueldos**

Crédito de libre disponibilidad dirigido a trabajadores asalariados, con aprobación rápida y facilidades de pago.

- **El Churo Crédito**

Producto exclusivo para socios con historial crediticio excelente o muy bueno. Ofrece aprobación ágil y condiciones preferenciales para cubrir diversas necesidades.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

- **Compra Fácil**

Crédito orientado a la adquisición de bienes muebles y equipamiento del hogar, con facilidades de pago y tramitación simplificada.

b) **MICROCRÉDITOS**

Enfocados en el fomento de actividades económicas a pequeña escala, tanto en áreas urbanas como rurales, priorizando el desarrollo productivo, comercial y de servicios.

- **Capital Fácil**

Financia la reparación y mantenimiento de vehículos, adquisición de repuestos, insumos para actividades de servicios, compra de mercadería para comercio, y activos fijos.

- **Microcrédito Productivo**

Diseñado para apoyar la adquisición de maquinaria, equipos, insumos y materiales necesarios en actividades productivas y artesanales.

- **Mi Vehículo**

Crédito destinado a la compra de vehículos utilizados en el transporte público, promoviendo la formalización y mejora de servicios de transporte.

c) **MICROCRÉDITO AGROPECUARIO**

Contribuye al fortalecimiento del sector agropecuario mediante el financiamiento de insumos y servicios necesarios para las actividades productivas en el área rural.

- **Siembra Productiva**

Dirigido a la adquisición de abonos, semillas, herramientas, maquinaria, contratación de mano de obra, construcción de instalaciones, compra o alquiler de terrenos, preparación de suelos, y otros requerimientos vinculados al ciclo productivo agrícola.

d) **CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA**

Diseñado para facilitar el acceso a soluciones habitacionales formales y seguras.

- **Mi Casita**

Crédito para la compra de terrenos, adquisición de viviendas individuales o en propiedad horizontal, así como para construcción, remodelación, refacción, ampliación o mejoramiento de la vivienda.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

e) Vivienda sin Garantía Hipotecaria

Alternativa flexible para socios que requieren financiamiento habitacional sin contar con una garantía hipotecaria.

- **Micro Vivienda**

Financiamiento orientado a la construcción, refacción, remodelación, ampliación o mejoramiento de viviendas, tanto individuales como en propiedad horizontal, sin necesidad de una hipoteca como garantía.

A continuación, se presenta la distribución de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., correspondiente a la gestión 2024. La tabla detalla la concentración de créditos por tipo, expresada tanto en número de operaciones como en porcentaje, lo que permite analizar la composición y diversificación de los productos crediticios otorgados a los socios durante el periodo mencionado. Esta información es clave para la evaluación del riesgo crediticio y la planificación estratégica de la entidad.

Tabla 2 Concentración de cartera.

Tipo de crédito	Monto	%
Hipotecario de vivienda	16.585.096	8,79%
De vivienda sin garantía	2.930.000	1,55%
Hipotecario de vivienda de interés social	260.784	0,14%
Microcrédito individual	22.098.736	11,71%
Microcrédito agropecuario	3.600.000	1,91%
Consumo	143.314.100	75,91%

Fuente: Concentración de cartera 2024.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Gráfica 1 Concentración de cartera.



Fuente: Concentración de cartera 2024.

3.3. TRANSPARENCIA. -

TRANSPARENCIA COMO PRINCIPIO ÉTICO Y DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. ha integrado la **transparencia** como un valor fundamental en su gestión institucional, aplicándolo de manera transversal tanto en el ámbito ético como en el marco del buen gobierno corporativo. Este enfoque tiene como objetivo fortalecer la confianza de los socios, usuarios financieros y partes interesadas, consolidando la integridad de la organización y asegurando la rendición de cuentas en todas sus operaciones.

Código de Ética – Artículos 6 y 8

En concordancia con los principios éticos establecidos en el Código de Ética de la Cooperativa, el Artículo 6 establece que la eficiencia debe ser entendida como el cumplimiento de las funciones, actividades y tareas con idoneidad, excelencia, aptitud técnica y, especialmente, transparencia. Este principio no solo busca la efectividad en el desempeño laboral, sino que también resalta la importancia de la apertura y la rendición de cuentas como pilares del actuar ético de todos los miembros de la institución.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

El Artículo 8, por su parte, subraya que los funcionarios y trabajadores de la Cooperativa deben actuar con equidad, imparcialidad y absoluta transparencia en la ejecución de sus funciones. Este mandato exige una conducta coherente con los valores institucionales, que asegure un trato justo y un acceso equitativo a los servicios proporcionados por la Cooperativa.

Código de Gobierno Corporativo – Capítulo 21: Confidencialidad y Transparencia de la Información

El Capítulo 21 del Código de Gobierno Corporativo refuerza el compromiso de la Cooperativa con la transparencia, estableciendo mecanismos de acceso a la información que fomentan la participación activa de las partes interesadas. Este enfoque tiene como objetivo garantizar que la gestión de la Cooperativa sea visible, verificable y alineada con los principios de buen gobierno, sin comprometer la confidencialidad de la información sensible que la entidad maneja.

A través de estos lineamientos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. promueve un entorno institucional basado en la rendición de cuentas, el control social y la participación informada de sus socios, lo cual refuerza la sostenibilidad y legitimidad de sus decisiones estratégicas y operativas.

CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

En el marco de los artículos 114 y 115 del Código de Gobierno Corporativo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. ha establecido mecanismos formales de comunicación e información que garantizan una gestión transparente, oportuna y eficaz, tanto a nivel interno como externo.

Canales de comunicación e información internos

Los canales de comunicación interna están estructurados bajo el principio de jerarquía organizacional, promoviendo el flujo ordenado y eficiente de la información entre funcionarios y niveles de gestión. La transmisión de información sigue el **conducto regular**, es decir, del funcionario hacia su superior jerárquico inmediato y viceversa.

Los medios habilitados para la revelación de información interna incluyen:

- **Comunicaciones internas** (circulares, memorandos, correos institucionales).
- **Reuniones informativas** (sesiones operativas, reuniones de coordinación).

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

- **Talleres de capacitación** (eventos de formación institucional continua).

Estos mecanismos fortalecen la cohesión organizacional, la alineación de objetivos institucionales y el cumplimiento de responsabilidades operativas.

CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EXTERNOS

La comunicación externa está orientada a garantizar la transparencia, acceso a la información y participación de los distintos grupos de interés, como socios, clientes financieros, órganos reguladores y la comunidad en general. Los canales establecidos se clasifican según la naturaleza y confidencialidad de la información:

- **Medios escritos de carácter público:** Informes de gestión, memorias institucionales, publicaciones impresas, boletines, banners, entre otros.
- **Medios escritos de carácter confidencial:** Informes técnicos, reportes normativos, legales y tributarios destinados a entidades reguladoras y de control.
- **Medios orales:** Declaraciones públicas, entrevistas y ruedas de prensa brindadas por voceros autorizados.
- **Medios digitales:** Página web institucional y redes sociales oficiales, utilizadas para difusión de información y promoción institucional.
- **Medios masivos (radiales y televisivos):** Campañas publicitarias, promocionales y comunicacionales destinadas a reforzar la imagen institucional y divulgar servicios.

Estos canales aseguran una gestión comunicacional integral, orientada a fomentar la confianza, la rendición de cuentas y la participación activa de los actores internos y externos.

3.4. GOBERNABILIDAD. -

ESTRUCTURA Y MARCO DEL GOBIERNO CORPORATIVO

El **Código de Gobierno Corporativo** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. tiene como propósito establecer el marco normativo e institucional que regula su sistema de gobernanza, así como formalizar la estructura y funcionamiento de sus órganos de gobierno. Este código define los principios rectores y lineamientos fundamentales para la adopción e implementación de

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

buenas prácticas de Gobierno Corporativo, en concordancia con la normativa legal vigente en el Estado Plurinacional de Bolivia y las disposiciones sectoriales aplicables al sistema cooperativo financiero.

Estructura Organizativa

La Cooperativa dispone de una **estructura organizativa formalmente definida**, representada mediante un **organigrama institucional** aprobado y actualizado periódicamente por el Consejo de Administración. Dicha estructura se basa en los principios de:

- **Jerarquía:** delimitación clara de los niveles de autoridad y toma de decisiones.
- **Responsabilidad funcional:** asignación de competencias con criterios de eficiencia y rendición de cuentas.
- **Delegación y control:** transferencia de funciones con supervisión estructurada.
- **Segregación de funciones:** separación de tareas críticas para asegurar control interno y mitigar riesgos.

3.4.1. GOBIERNO CORPORATIVO. –

El **Gobierno Corporativo** en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. constituye el conjunto de principios, normas, prácticas y estructuras mediante las cuales se dirige, gestiona y controla la organización, asegurando la transparencia, la equidad, la responsabilidad y la participación activa de los socios en la toma de decisiones.

Órganos del Gobierno Corporativo

Conforme a lo establecido en el **Artículo 9 del Código de Gobierno Corporativo**, los órganos que conforman el sistema de gobernanza institucional son los siguientes:

- **Asamblea General de Socios:** Órgano soberano de deliberación y decisión, que representa la voluntad colectiva de los socios y tiene la máxima autoridad institucional.
- **Consejo de Administración:** Encargado de la dirección estratégica, aprobación de políticas y supervisión de la gestión institucional, garantizando el cumplimiento de los objetivos cooperativos.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

- **Alta Gerencia:** Responsable de la gestión operativa y administrativa, así como de la ejecución de las políticas y planes estratégicos definidos por el Consejo de Administración.
- **Órganos de Control:**
 - **Consejo de Vigilancia:** Fiscaliza el cumplimiento normativo, la legalidad de las decisiones y la gestión del Consejo de Administración.
 - **Inspector de Vigilancia:** Apoya de forma independiente las funciones de control en aspectos específicos asignados por los socios o el propio Consejo de Vigilancia.
 - **Unidad de Auditoría Interna:** Ejerce control técnico y especializado sobre los procesos internos, evaluando la eficiencia, eficacia y legalidad de la gestión institucional.

Esta estructura garantiza el equilibrio entre la dirección estratégica, la gestión operativa y el control institucional, en línea con los principios cooperativos, las normas de transparencia y las exigencias regulatorias vigentes.

LA ASAMBLEA DE SOCIOS Y SU ROL EN EL GOBIERNO CORPORATIVO

La **Asamblea General de Socios** constituye el **órgano máximo de gobierno** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., y representa la expresión legítima de la voluntad colectiva de sus miembros. Las decisiones adoptadas por este órgano, siempre que se encuentren en conformidad con la legislación vigente y el Estatuto Orgánico de la Cooperativa, son de carácter vinculante para todos los socios, tanto asistentes como no asistentes.

La Asamblea es el espacio institucional mediante el cual los socios ejercen sus derechos fundamentales de participación, control y fiscalización, siendo el principal mecanismo de toma de decisiones democráticas dentro del marco de gobernanza cooperativa. Entre sus atribuciones se encuentra la deliberación y resolución de los asuntos más relevantes para la Cooperativa, incluyendo la aprobación de políticas institucionales, la elección de órganos de gobierno y control, así como la evaluación de la gestión de los mismos.

Este órgano refleja el principio cooperativo de participación activa de los socios, garantizando la transparencia, la equidad y el control social en la toma de decisiones estratégicas.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

APROBACIÓN Y VIGENCIA DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

En alineación con los principios de transparencia, responsabilidad y participación, la Cooperativa formalizó la actualización de su Código de Gobierno Corporativo mediante el Acta N.º 12/2024, de fecha 21 de febrero de 2024. Este instrumento normativo establece el marco estructural y funcional para la adopción de buenas prácticas de gobernanza, conforme a las exigencias legales del sistema financiero cooperativo boliviano.

La actualización del Código incorpora directrices claras respecto a la composición, competencias y funcionamiento de los distintos órganos institucionales, asegurando una estructura organizativa moderna, eficiente y orientada a la rendición de cuentas.

Asimismo, el acta mencionada oficializa la conformación de los Consejos Institucionales que desempeñaron funciones durante la gestión 2024, en estricto cumplimiento de los lineamientos definidos en el Código. Este respaldo documental garantiza la legalidad, legitimidad y continuidad de la gestión institucional, así como el fortalecimiento de la cultura de gobernanza dentro de la Cooperativa.

A continuación, se detalla la composición y estructura funcional de los órganos de gobierno y control institucional vigentes, conforme al marco regulatorio interno y externo.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

PRESIDENTE	Cardozo Cortez Javier Orlando
VICEPRESIDENTE	Sivila Martínez David
SECRETARIA	Guerrero Baldiviezo Ana Rosa
VOCAL TITULAR	Vidal Rojas Gerardo
VOCAL TITULAR	Brown Añazgo Elizabeth
VOCAL TITULAR	Soliz Mondocorre Leandro Alex
VOCAL TITULAR	Gonzales Romero Jaime

CONSEJO DE VIGILANCIA:

PRESIDENTE	Galean Pareles María
SECRETARIO	Andrade Salinas Waldo
VOCAL TITULAR	Ramírez Mamani Saúl Sandro

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

3.5. CAPACITACIÓN. -

En cumplimiento del **Código de Gobierno Corporativo**, todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. tienen la responsabilidad de participar activamente en los procesos de capacitación institucional. Estas instancias formativas tienen como finalidad asegurar que el personal posea los conocimientos y competencias necesarios para interpretar la normativa vigente en materia de regulación, fiscalización y gestión cooperativa, además de consolidar capacidades técnicas específicas en sus respectivas áreas de trabajo.

Como parte del proceso de institucionalización de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y de la **Función Social**, y con el propósito de mejorar la calidad de atención a los socios, clientes y público en general, durante la gestión 2024 se desarrollaron programas de formación en temas de educación financiera.

Estas capacitaciones lograron un 100% de cobertura, alcanzando a un total de 53 funcionarios de la Cooperativa. Esta participación plena evidencia el compromiso institucional con la mejora continua, la inclusión financiera y la profesionalización del talento humano como pilares para una gestión ética, transparente y orientada al servicio.

Tabla 3 Capacitación para directivos y funcionarios

OBJETIVO ESPECÍFICO	ÁREA	CAPACITACIÓN Y CONTENIDOS	MES DE EJECUCIÓN
Fortalecer las competencias y habilidades de directores y funcionarios de la cooperativa Magisterio Rural R.L., en el ámbito de la Administración financiera.	RIESGOS	Capacitación en Metodología de medición de riesgo operativo y tratamiento de procesos y eventos críticos	Diciembre 2024
		Análisis Técnico Financiero con Enfoque a riesgos	septiembre 2024
		Implementación, medición e interpretación de riesgo de cumplimiento, riesgo de reputación y riesgo de Gobierno Corporativo	Octubre 2024
		Riesgo operativo: modelos internos, gestión de procesos y control de calidad.	septiembre 2024
		Validación de evaluación de cartera de créditos en entidades financieras	septiembre 2024

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

OBJETIVO ESPECÍFICO	ÁREA	CAPACITACIÓN Y CONTENIDOS	MES DE EJECUCIÓN
		Metodologías para determinar límites Internos	Julio 2024
	LEGAL	Capacitación de la normativa laboral	Junio 2024
		Derecho civil y procesal civil	Octubre 2024
		Capacitación de Riesgo legal	Agosto 2024
	SECRETARIA	Gestión Documental	Julio 2024
	CUMPLIMIENTO	Capacitación especializada en materia de LGI/FT y FPADM para los miembros de la Unidad de Cumplimiento (UC), independientemente de las capacitaciones realizadas por la UIF, en función a las necesidades del área.	Establecido en el curso
	COMERCIAL	Riesgo crediticio RBSF	Mayo 2024
		Técnicas de cobranza y morosidad	Junio 2024
		Técnicas de marketing para promocionar nuestros servicios	Junio 2024
		Curso en idiomas oficiales	Agosto 2024
		Lenguaje de Señas	Agosto 2024
		Atención con calidad y Calidez	Septiembre 2024
		Atención al adulto mayor y personas con capacidades diferentes	Octubre 2024
	GERENCIA GENERAL	Taller de riesgo de liquidez	Mayo 2024
		Capacitación en Riesgo Operativo	Mayo 2024
	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Curso de actualización y cambios de normativa tributaria	Mayo 2024
		Taller de actualización en elaboración de EEF	Junio 2024
		Curso de Contabilidad avanzada con Excel	Julio 2024
		Seminario de AIT de actualización tributaria	Agosto 2024
		Curso de actualización de normativa laboral y RRHH	Septiembre 2024
	SEGURIDAD, RSE y FS	Capacitación en Seguridad de la información.	Junio 2024
		Capacitación en Seguridad Física	Julio 2024
		Capacitación en temas de RSE Y FUNCIÓN SOCIAL	Agosto 2024
		Capacitación en Incendios (Manejo de extintores, evacuación)	Septiembre 2024

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

OBJETIVO ESPECÍFICO	ÁREA	CAPACITACIÓN Y CONTENIDOS	MES DE EJECUCIÓN
		Capacitación en Primeros Auxilios	Octubre 2024
		Capacitación en Ciberseguridad	Octubre 2024
	AUDITORIA INTERNA	Normas de Auditoría y Contabilidad. Muestreo de Auditoría Papeles de Trabajo de Auditoría	Primer Trimestre 2024
		Gestión de Riesgo de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo. "Congreso de Prevención de Lavado de Activos CIPLA" Gestión del Riesgo Empresarial y Gobierno Corporativo.	Segundo Trimestre 2024
		Evaluación y Calificación de Cartera. Gestión del Riesgo de Crédito.	Segundo Trimestre 2024
		Auditoría Basada en Riesgos	Segundo Trimestre 2024
		Gestión de Riesgo Operativo.	Segundo Trimestre 2024
		Gestión de Riesgo por Procesos (ISO 9000, ISO 31000)	Tercer Trimestre 2024
		Jornada Internacional de Auditoría Interna	Tercer Trimestre 2024
		Gestión de Riesgo de Liquidez	Tercer Trimestre 2024
		Otros temas relacionados con el Plan de Capacitación de Auditoría Interna gestión 2024.	Relativo a fechas de Consultores Externos
	CONSEJOS	Capacitación sobre Gestión Integral de riesgos en las cooperativas	Segundo Trimestre 2024
		Capacitación de funciones del tribunal disciplinario y/o Honor	Segundo Trimestre 2024
		Capacitación en Gobierno Corporativo	Tercer Trimestre 2024
		Capacitación sobre Gestión Financiera	Tercer Trimestre 2024

Fuente: Plan de capacitación para directivos y funcionarios, 2024.

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., en cumplimiento con lo dispuesto en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, conforme a lo establecido en el Libro 4, Título I,

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Capítulo I, Artículo 8 (Control y Seguimiento), implementa un programa integral de Educación Financiera. Este programa tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de la cultura financiera en la población, a través de la transmisión de conocimientos esenciales que permiten a los consumidores financieros comprender adecuadamente los conceptos, beneficios y el uso correcto de los productos y servicios que ofrece la cooperativa.

De acuerdo con lo estipulado, se realizaron talleres de capacitación tanto virtuales como presenciales, dirigidos a socios, clientes, usuarios, funcionarios y al público en general, conforme al cronograma de Educación Financiera establecido para la gestión 2024. Estos talleres abarcaron una variedad de temas orientados a mejorar la gestión financiera personal y empresarial, promoviendo una mayor inclusión y conciencia financiera.

A continuación, se detallan las principales capacitaciones realizadas durante la gestión 2024 en las siguientes áreas temáticas:

Tabla 4 Capacitación en función social.

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
1	¿Cuánto debes esperar para ser atendido?	Marzo
2	Tipos y requisitos para acceder a un crédito	Abril
3	Consejos para realizar transacciones electrónicas de manera segura a través de medios digitales	Octubre
4	Transferencias QR, ágil y sencillo	Octubre
5	Requisitos para la apertura de tu primera caja de ahorro	Mayo
6	Conoce que es el punto de reclamo P.R.	Septiembre
7	Manejo optimo de tus ingresos monetarios.	Octubre

Fuente: Programa de educación financiera, 2024.

3.6. METAS. -

Las **metas vinculadas a la Función Social** fueron establecidas en el **Plan Estratégico de la gestión 2024** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., en estricta alineación con lo

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

dispuesto en el **Reglamento de Función Social de los Servicios Financieros**, emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

En el proceso de planificación se consideraron todos los aspectos normativos relacionados con la inclusión financiera, la transparencia, la atención equitativa al usuario financiero, y la educación financiera. A partir de ello, se definieron objetivos anuales específicos, acompañados de sus respectivos aspectos clave, indicadores de seguimiento y metas cuantificables.

A continuación, se detallan dichos elementos estructurados, que permitieron orientar la gestión institucional hacia el cumplimiento de su rol social en el marco de una banca cooperativa responsable, solidaria y centrada en el bienestar de sus socios y la comunidad.

PROMOVER EL DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN. -

En concordancia con su compromiso social y alineado a los principios del cooperativismo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. ha establecido metas orientadas a **promover el desarrollo integral para el Vivir Bien**, en el marco del cumplimiento del Reglamento de Función Social de los Servicios Financieros.

Durante la gestión 2024, se implementaron una serie de acciones destinadas a **ampliar el acceso de la población a recursos financieros**, priorizando la inclusión social y económica. Estas metas están orientadas a facilitar el **financiamiento de la inversión productiva** y la **adquisición de vivienda social**, como medios fundamentales para mejorar la calidad de vida de los socios y su entorno familiar.

Con estas acciones, la Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de la comunidad, fomentando la equidad, la participación económica y la integración social de sectores tradicionalmente excluidos, especialmente en áreas rurales y periurbanas.

Tabla 5 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 2024
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía,	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	2,763,381.19

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	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 2024
	generadoras.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	USD	14,577.26
		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 comunitarias. (*)	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	Número de convenios suscritos	N/P
	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 2024-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

PROPORCIONAR SERVICIOS FINANCIEROS CON ATENCIÓN DE CALIDAD Y CALIDEZ. -

Como parte de su compromiso con la Función Social y la mejora continua en la prestación de servicios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. ha establecido criterios orientados a **garantizar una atención financiera de calidad y con calidez humana**, centrada en las necesidades del usuario financiero.

Para ello, se implementa una estructura de atención con enfoque inclusivo y orientación al consumidor financiero, que contempla la provisión de servicios con trato digno, oportuno y eficiente. En este marco,

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

se establece atención preferencial a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas adultas mayores, conforme a los principios de equidad, accesibilidad y no discriminación.

Esta estrategia busca asegurar que todos los usuarios, sin distinción, accedan a servicios financieros adecuados, seguros y personalizados, fortaleciendo así la confianza, la fidelización y el rol social de la Cooperativa en su entorno.

Tabla 6 Metas para proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.

Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2024
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	3
		Inversiones en infraestructura.	%	100
	Atención con calidez.	Capacitaciones para la atención con calidez.	Número de capacitaciones	1
	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 2024-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.

Con el objetivo de garantizar la disponibilidad permanente y eficiente de los productos y servicios financieros que ofrece, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. ha definido e implementado políticas y planes orientados a la sostenibilidad y continuidad operativa.

Estas acciones se enmarcan en una estrategia integral de gestión de riesgos, resiliencia institucional y mejora continua, que permite mantener la operatividad frente a contingencias, así como responder oportunamente a las necesidades de los socios y usuarios financieros.

Los planes de continuidad incluyen, entre otros aspectos:

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

- Evaluación periódica de riesgos operacionales.
- Implementación de medidas preventivas y correctivas.
- Gestión eficiente de recursos tecnológicos y humanos.
- Protocolos de recuperación ante incidentes.
- Mecanismos de comunicación y atención ininterrumpida.

Estas políticas refuerzan el compromiso de la Cooperativa con la calidad del servicio, la estabilidad institucional y la confianza de sus socios, asegurando su rol como entidad financiera sólida, accesible y orientada al desarrollo social.

Tabla 7 Metas para asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.

Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2024
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 2024-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

OPTIMIZAR TIEMPOS Y COSTOS EN LA ENTREGA DE SERVICIOS FINANCIEROS.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., en cumplimiento de la normativa vigente y en el marco de su compromiso con la eficiencia operativa, ha establecido metas orientadas a **optimizar los tiempos y costos asociados a la prestación de servicios financieros**.

Esta estrategia busca garantizar que la atención brindada a los socios y clientes se caracterice por su **eficiencia, economía y eficacia**, sin comprometer la calidad ni la calidez del servicio. Las acciones están dirigidas a:

- **Reducir los tiempos de respuesta** en la atención y aprobación de productos financieros.
- **Simplificar procesos internos** mediante la digitalización y automatización de trámites.
- **Racionalizar el uso de recursos operativos**, minimizando costos innecesarios.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

- **Mejorar la experiencia del usuario financiero**, haciendo más accesibles y ágiles los canales de atención.

Estas medidas fortalecen la competitividad de la Cooperativa y su capacidad para responder de manera oportuna a las necesidades del mercado, consolidando su función social y el valor cooperativo de servicio eficiente a la comunidad.

Tabla 8 Metas para optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.

Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2024
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	1
		Tiempos de atención y filas de espera	Transferencias electrónicas	250
		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 2024 - 2026, 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 tiene como objetivo garantizar que los consumidores financieros accedan a información clara, precisa, veraz y comprensible respecto a las características, condiciones y riesgos asociados a los productos y servicios ofrecidos. Esta labor informativa se realiza de manera complementaria a los programas de educación financiera implementados por la entidad, en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Protección al Consumidor de Servicios Financieros. El propósito es fortalecer la toma de decisiones informadas, promover el uso responsable de los servicios financieros y mitigar los riesgos asociados a su utilización.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Tabla 9 Metas para informar a los consumidores financieros a cerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros

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 2024
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.	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.	% de ejecución	Promedio de capacitación de las tres gestiones
		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 2024-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

REALIZAR ACCIONES CONTRA LA POBREZA.

La cooperativa ha establecido metas estratégicas que contribuyen activamente a la reducción de la pobreza en su área de influencia. Estas acciones se enmarcan en su compromiso social y en los principios de equidad, inclusión financiera y desarrollo sostenible. Las metas planificadas que orientan esta labor son las siguientes:

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Tabla 10 Metas para realizar acciones contra la pobreza.

Eliminar la pobreza				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Indicadores	Expresado en	Meta 2024
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	Focalización.	Número de créditos	5
	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 2024-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

FACILITAR EL ACCESO UNIVERSAL A TODOS SUS SERVICIOS.

En cumplimiento de lo dispuesto por el órgano ejecutivo en el artículo 112 de la Ley de Servicios Financieros, la cooperativa promueve el acceso universal a todos sus servicios, garantizando un trato equitativo, sin discriminación y con una cobertura amplia e inclusiva. Para tal efecto, se han adecuado la infraestructura física de los puntos de atención financiera y las modalidades de acceso al financiamiento, con el fin de atender de manera efectiva las necesidades de todos los segmentos de la población, incluyendo a las personas adultas mayores y otros grupos en situación de vulnerabilidad, conforme a las disposiciones legales y normativas vigentes.

Tabla 11 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 2024
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera	Cobertura de puntos de atención financiera.	Número de PAF	3

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	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 2024
		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
	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	625,945.00
		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	1500
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	Número de empleados con discapacidad	1

Fuente: Plan estratégico 2024-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

4. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. -

El presente Informe de Balance Social expone las principales acciones desarrolladas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. en el ejercicio de su función social durante la gestión 2024. Su contenido ha sido estructurado conforme a lo establecido en el Libro Décimo, Título I, Capítulo I y Anexo I del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros.

Para asegurar la calidad y veracidad de la información reportada, se procedió a la recopilación sistemática de documentos y datos provenientes de las distintas unidades operativas. Esta información fue revisada, contrastada y validada por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social (R.S.E. y F.S.), en coordinación con los responsables de cada área.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

A continuación, se destacan algunos aspectos relevantes vinculados a la calidad de la información presentada:

4.1. DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Para garantizar la integridad, fiabilidad y transparencia de la información contenida en el presente Informe de Balance Social, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. implementó una metodología de recolección y validación de datos alineada a los principios de trazabilidad, veracidad y objetividad de la información, conforme a lo estipulado en el Reglamento de Función Social de los Servicios Financieros.

El proceso de obtención de información se llevó a cabo mediante solicitudes formales dirigidas a las unidades responsables, utilizando canales institucionales (correo electrónico) y reuniones de coordinación previamente agendadas con las diferentes Gerencias y Jefaturas. Estas reuniones permitieron esclarecer los requerimientos documentales, resolver dudas técnicas y asegurar la entrega de información precisa, respaldada documentalmente y ajustada a los formatos establecidos por normativa.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social (R.S.E. y F.S.) asumió un rol clave en la supervisión de este proceso, garantizando la revisión cruzada de los datos, así como el cumplimiento de criterios de calidad tales como la consistencia, actualidad, completitud y pertinencia de la información incluida en los Anexos 2A y 2B. Asimismo, se evaluó la coherencia entre los datos entregados por las áreas operativas y los registros institucionales disponibles.

Cronograma de trabajo documental:

- **Febrero:** Formulación del plan de trabajo documental, definición de responsabilidades internas y calendarización de actividades clave.
- **Marzo y Abril:** Proceso de relevamiento de datos cuantitativos y cualitativos mediante formularios estructurados, entrevistas técnicas y recopilación de evidencias físicas y digitales.
- **Mayo:** Sistematización y análisis de la información recopilada, redacción del informe y verificación de cumplimiento normativo.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

- **Junio:** Presentación formal del informe preliminar al Comité de R.S.E., seguido por un proceso de revisión exhaustiva, retroalimentación y ajustes finales.
- **Hasta el 30 de junio:** Aprobación y remisión del informe a la entidad supervisora, en cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Este enfoque estructurado no solo fortalece la calidad del informe, sino que también refuerza la transparencia institucional y el compromiso de la cooperativa con la rendición de cuentas ante sus asociados, órganos de control y demás grupos de interés.

4.2. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN. –

La recopilación de los datos utilizados en la elaboración del presente Informe de Balance Social fue coordinada y ejecutada por el responsable de Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.), quien actuó como enlace directo con las distintas áreas operativas, técnicas y administrativas de la Cooperativa. La información fue proporcionada por los diferentes niveles de la estructura organizacional, en función de sus respectivas competencias, asegurando así una visión integral y representativa de la gestión institucional en materia de función social.

Posteriormente, la verificación, validación y aprobación de la información contenida en el documento fue realizada por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, órgano responsable de supervisar el cumplimiento de los principios de transparencia, calidad y pertinencia en la elaboración del informe. Este comité está conformado por los siguientes miembros:

- **Lic. Javier Orlando Cortez** – Presidente del Comité de R.S.E.
- **Lic. Gerardo Vidal Rojas** – Vicepresidente del Comité de R.S.E.
- **Lic. Elizabeth Brown Añazgo** – Secretaria del Comité de R.S.E.
- **Ing. Guido Marcelo Soruco Sandoval** – Responsable de R.S.E.
- **Lic. Víctor Hugo Mariscal Flores** – Representante de la Parte Ejecutiva

La participación activa de este comité asegura que el documento cumpla con los requisitos establecidos en el marco normativo vigente y refleje de manera fidedigna las acciones desarrolladas por la cooperativa en el ámbito de su función social.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

4.3. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA. –

La elaboración del presente Informe de Balance Social requirió la recopilación de información técnica, operativa y estratégica generada durante la gestión 2024, aportada por las diferentes áreas funcionales de la Cooperativa. Esta información fue debidamente respaldada mediante documentación impresa y/o digital, asegurando su autenticidad y facilitando su trazabilidad durante el proceso de revisión y consolidación. Las evidencias documentales recolectadas no solo permitieron respaldar los datos consignados en los indicadores y subindicadores del informe, sino también constituyeron un soporte para el análisis técnico y la evaluación de impacto de las acciones desarrolladas.

Como parte del proceso de validación cruzada, se consideraron referencias estratégicas institucionales, particularmente la **Planificación Estratégica 2024–2026**, lo que permitió establecer una conexión entre los objetivos institucionales y las acciones ejecutadas en el marco de la función social. Este enfoque metodológico facilitó evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos trazados y permitió identificar áreas de mejora para futuras gestiones. El Comité de R.S.E. y F.S. desempeñó un papel activo en la verificación de dicha consistencia, garantizando la fiabilidad de la información procesada.

Para el llenado de los Anexos 2A y 2B del Reglamento de Función Social, se utilizaron insumos provenientes de fuentes documentales formales generadas durante la gestión 2024, entre las cuales se destacan:

- **Plan Estratégico 2024 – 2026:** Instrumento de planificación institucional que orientó las acciones de la cooperativa hacia el desarrollo sostenible, la inclusión financiera y el fortalecimiento de su función social.
- **Reportes de Cartera de Créditos:** Documentos que contienen información desagregada sobre el destino de los créditos, segmentos atendidos, tipos de productos financieros y niveles de inclusión.
- **Informe del Punto de Reclamo:** Fuente clave para evaluar la gestión institucional en materia de atención al cliente, resolución de conflictos y calidad del servicio.
- **Estados de Cuenta y Estados Financieros Auditados:** Proveen datos cuantitativos fundamentales sobre el desempeño económico-financiero de la cooperativa, necesarios para interpretar indicadores de impacto y sostenibilidad.

 CMR COOPERATIVA DE MUJERES RURALES MAGISTERIO RURAL EL Tarajá	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

- **Memoria Anual 2024:** Documento consolidado que resume las principales acciones ejecutadas por la institución a lo largo del año, incluyendo resultados financieros, sociales y de gobernanza.
- **Página Web Institucional:** Medio de divulgación pública que refleja el nivel de transparencia y comunicación con los asociados y partes interesadas.
- **Sistema Informático Interno:** Plataforma que integra los procesos administrativos, contables y operativos, permitiendo la extracción de datos precisos, en tiempo real y con respaldo digital.
- **Documentos internos:** Documentación digital o física generada por la cooperativa, necesaria para su funcionamiento orgánico y operativo.

La combinación de estas fuentes permite no solo una visión integral del quehacer institucional, sino también una base sólida para la evaluación técnica de la gestión social. A través de este proceso riguroso de recopilación y validación, la cooperativa refuerza su compromiso con la rendición de cuentas, la mejora continua y el cumplimiento de las disposiciones regulatorias vigentes.

4.4. DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN. –

Con el objetivo de garantizar la transparencia, trazabilidad y profundidad analítica del presente Informe de Balance Social, la información recopilada ha sido debidamente desagregada en función de criterios geográficos, demográficos y organizacionales. Esta desagregación permite identificar con mayor precisión el alcance y la efectividad de las acciones implementadas en el marco de la Función Social, conforme a los lineamientos normativos establecidos.

a) Desagregación geográfica:

La información está diferenciada por departamento y tipo de área de cobertura:

- **Departamento:**
 - Tarija
- **Áreas de intervención:**
 - **Urbana:**
 - Oficina Central, ubicada en el municipio de Cercado.
 - **Rural:**

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

- Agencia 1: Padcaya, provincia Arce
- Agencia 2: Entre Ríos, provincia Burdett O'Connor

Esta segmentación territorial permite evaluar el impacto de la gestión social tanto en contextos urbanos como rurales, facilitando la identificación de necesidades diferenciadas por zona y el diseño de estrategias más eficaces e inclusivas.

b) Desagregación por género:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. no considera el género como un factor de decisión en la prestación de servicios financieros ni en el ámbito laboral. Sin embargo, se realiza una desagregación cuantitativa y cualitativa conforme a los requerimientos normativos e indicadores establecidos para monitoreo y evaluación.

En la gestión 2024, la cooperativa cuenta con **30 mujeres** y **20 varones** desempeñándose en funciones activas y presenciales dentro de la institución.

c) Desagregación por edad:

Tanto los clientes como los funcionarios se encuentran en rangos etarios legalmente habilitados, de acuerdo a la normativa laboral vigente. La cooperativa atiende a personas mayores de 18 años, comprendidas entre los **18 a 60 años**, mientras que los funcionarios se encuentran en el rango de **28 a 66 años**, en cumplimiento con la Ley General del Trabajo.

d) Desagregación por nivel educativo:

Para el acceso a productos y servicios financieros, la cooperativa no impone requisitos relacionados con el nivel de instrucción formal del cliente. No obstante, en el ámbito interno, el nivel de educación y experiencia es un criterio determinante en los procesos de selección de personal, garantizando que todos los funcionarios cumplan con los requisitos técnicos y profesionales requeridos para el desempeño de sus funciones.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

e) Detalle técnico del reporte de información en el Balance Social:

La información consignada en la matriz de indicadores del Balance Social incluye los siguientes elementos:

- **Meta anual planificada y obtenida:** Establecida al inicio de cada gestión, alineada con los objetivos institucionales y normativas vigentes, con seguimiento periódico.
- **Diferencia porcentual entre meta planificada y meta alcanzada:** Se calcula al cierre de gestión, permitiendo medir el grado de cumplimiento y desempeño respecto a lo proyectado.
- **Notas al estado:** En los casos donde se identifican incumplimientos, ausencia de datos o se presentan observaciones relevantes, se incorpora una nota explicativa que justifica o contextualiza la situación.
- **Responsables del cumplimiento y verificación:** Cada objetivo e indicador está vinculado a responsables específicos dentro de la estructura organizacional, quienes deben garantizar el seguimiento, cumplimiento y verificación de resultados.
- **Documentos de respaldo:** Se adjuntan evidencias documentales, físicas y/o digitales que sustentan los logros reportados, asegurando la trazabilidad, verificabilidad y validez de la información.

Esta estructura permite una evaluación más precisa del desempeño institucional en el marco de su función social, fortaleciendo la rendición de cuentas, la mejora continua y el cumplimiento de la normativa aplicable.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL. –

5.1. Indicadores

Tabla 12 Indicadores desarrollo integral para el vivir bien.

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Objetivos estratégicos de la entidad	Código	Indicadores	Meta Anual		Resultado Obtenido (2024)	Diferencia en % frente a la meta	Notas al Estado	Responsables de proveer y verificar la información	Documentos de respaldo
					Expresado en:	2024					
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	2,763,381.19	4,641,344.03	67,96	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	14,577.26	27,696.79	90,00	Nota 1	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

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

			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
	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	19	58,33	Nota 2	Punto de reclamo	Reporte de Punto de Reclamo
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Número de capacitaciones	3	24	700,00	Nota 1	RRHH	Informe de capacitación para directivos y funcionarios.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

			VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	%	100	100	0	Nota 1	Operaciones	Ejecución presupuestaria
			VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de capacitaciones	1	1	0.00	Nota 1	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		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	250	304	2,048.8	Nota 1	Sistemas	Reporte mensual del cliente

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Informar a los consumidores financieros a cerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	comerciales		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 4	Gerencia comercial	Informe de seguimiento
	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
	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 1	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

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

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
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

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Tabla 13 Eliminar pobreza.

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Objetivos estratégicos de la entidad	Código	Indicadores	Meta Anual		Resultado Obtenido (2024)	Diferencia en % frente a la meta	Notas al Estado	Responsables de proveer y verificar la información	Documentos de respaldo
					Expresado en:	2024					
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	39	680.00	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

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Tabla 14 Eliminar la exclusión social y económica.

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Objetivos estratégicos de la entidad	Código	Indicadores	Meta Anual		Resultado Obtenido (2024)	Diferencia en % frente a la meta	Notas al Estado	Responsables de proveer y verificar la información	Documentos de respaldo
					Expresado en:	2024					
ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA											
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera		EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera.	Número de PAF	3	3	0.00	Nota 1	Comercial	Licencias de Funcionamiento
			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	625945	500.931,80	-19,97	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

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

			EESE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.	Número de beneficiarios	1,500	2,562	70,80	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	0	-100.00	Nota 2	RRHH Y Operaciones	Planilla de trabajadores
	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., 2024.

5.2. Subindicadores

Tabla 15 Subindicadores desarrollo integral para el vivir bien.

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)
			4,641,344.03	395	3,199,453.68
Subindicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino A)	1.135.096,13	138	857.210,43
Subindicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino B)	-	0	-
Subindicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino C)	200.580,54	16	134.427,10

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

		destino E)			
Subindicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino G)	72.157,43	4	46.416,04
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	21.858,19
Subindicador	VB A1.1.6	Cartera productiva destinada al sector turismo (Anexo 2 reglamento para las operaciones de crédito al sector productivo)	3.209.457,45	236	2.139.541,92
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)
			27696,79	2,00	10979,11
Subindicador	VB A1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo y gas natural (CAEDEC destino C)	0,00	0,00	0,00
Subindicador	VB A1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción de minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino D)	27696,79	2,00	10979,11
Subindicador	VB A1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino F)	0,00	0,00	0,00
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	Número de	Número de

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

			programas planificados	programas ejecutados	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
Objetivo	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidades			
Aspecto	VB B 1	Atención de calidad			
Indicador	VB B 1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de reclamos (2024)	Numero de reclamos asociados a	Número de errores asumidos por la EIF

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

				faltas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF	
			19	0	19
Subindicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	19	0	19
Subindicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa	19	0	19
Subindicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa	0	0	0
Indicador	VB B 1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	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
			24	96,0	50
Subindicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	17	68,0	50
Subindicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento con los clientes	7	28,0	0
Indicador	VB B 1.3	Inversiones en infraestructura	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
Subindicador	VB B 1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	0,09	0,87	0,24
Aspecto	VB B2	Atención con calidez			
Indicador	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de programas de	Número efectivo de horas	Número de personal con

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

			capacitación	capacitadas sobre el personal total	más de 16 horas efectivas de 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			
Indicador	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Número de pruebas	Número de políticas y/o planes
				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			
Indicador	VB D.1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados	
			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	

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Indicador	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	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
			0	5,86%	5372
Subindicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	0	0,34%	549
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	5,86%	5372
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

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

			3	584	50
Subindicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	2	472	50
Subindicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	112	50
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
Subindicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	50	139
Indicador	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/Año	
			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	50	246

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Tabla 16 Subindicadores eliminar pobreza.

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%	39	69577,98
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-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Tabla 17 Subindicadores eliminar la exclusión social y económica.

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	6	50
		Puntos de atención financiera (PAF) por tipo: Sucursales	2	2	11
		Oficinas Centrales	1	4	39
		Agencias Fijas	2	2	11
		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	50
		Cercado	1	4	39
		Padcaya	1	1	5
		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		

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

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	139	0
Aspecto	EESE B1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social especialmente del área rural			
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	500.931,80	367	366.127,40
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	

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Indicador	EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado (USD)	
			2562	113221,03	
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 relacionas a bonos estatales (Renta dignidad)	0	0,00	
Subindicador	EESE B4.1.4	Pago de salarios	0	0,00	
Subindicador	EESE B4.1.5	Setar	1496	97007,89	
		Pensiones	0	0,00	
		SOAT UNlvida	0	0,00	
		SEGIPI	31	527,00	
		EMTAGAS	1035	15686,14	
Aspecto	EESE C1	Inclusión financiera de sectores vulnerables			
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
			0%	0	0%
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	0	0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Magisterio Rural" R.L., 2024.

N/A = No aplica

N/P = No planificado

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	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.** deben ampliarse para que se encuentren debidamente alineados con los objetivos específicos de la Función Social, conforme a lo establecido en el reglamento emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). No obstante, se reconoce que el sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.) y Función Social (F.S.) debe seguir evolucionando para cumplir cabalmente con los lineamientos estratégicos establecidos.

Las metas alcanzadas en la gestión 2024 reflejan la voluntad de la Cooperativa por maximizar sus fortalezas en el ámbito de la **Función Social**, reafirmando su compromiso con el desarrollo social y económico de sus socios y la comunidad en general. Las capacitaciones, centradas en la **Función Social**, han sido una de las principales fortalezas de la cooperativa, abordando temas tanto de crecimiento profesional como personal para los funcionarios de todos los niveles, además de extender la oferta de educación financiera a socios, consumidores financieros y clientes.

Es relevante destacar que todas las capacitaciones fueron impartidas por profesionales especializados en los diversos temas, y que se utilizaron todos los canales de comunicación disponibles, lo que facilitó una amplia participación.

En términos generales, la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.** ha demostrado un alto grado de cumplimiento de las metas de Función Social, evidenciado en las matrices del estado de balance social. Los indicadores y subindicadores cuantitativos reflejan el cumplimiento de los objetivos y la solidez de la gestión en este ámbito.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

6.2. RECOMENDACIONES

Alineación de la misión y visión institucional con la Función Social

Revisar e incorporar de manera explícita los principios y objetivos de la Función Social en la misión y visión institucional de la cooperativa. Esta integración fortalecerá la identidad organizacional, asegurando que la planificación estratégica, operativa y comunicacional refleje el compromiso con el desarrollo inclusivo, la equidad y la responsabilidad social en el acceso a los servicios financieros.

Revisión y ajuste de metas e indicadores de Función Social

Se recomienda la reconfiguración de las metas asociadas a los indicadores de Función Social, considerando la lógica interna de sus subindicadores. Esta revisión debe garantizar su coherencia con los objetivos estratégicos institucionales, promoviendo una medición más precisa y útil para la toma de decisiones.

Integración de indicadores al sistema de gestión institucional

Incorporar de forma sistemática los indicadores de Función Social al sistema de gestión interna de la organización. Esto permitirá establecer mecanismos de seguimiento continuo y evaluación periódica del desempeño, asegurando un monitoreo efectivo del avance hacia las metas establecidas.

Optimización de la sistematización y gestión de la información

Fortalecer los sistemas de información existentes mediante la mejora de la recolección, procesamiento y análisis de datos relacionados con los procesos internos y externos. Esta acción tiene como objetivo incrementar la eficiencia operativa y mejorar el control de gestión institucional.

Capacitación continua y formación integral del personal

Ampliar y mantener programas de formación continua orientados a la mejora de la calidad y calidez del servicio. Se sugiere incluir temáticas relacionadas con derechos humanos, ética empresarial y responsabilidad social, con el fin de fortalecer las competencias técnicas y éticas del personal.

Consolidación del Plan Estratégico Institucional

Incorporar dentro del Plan Estratégico acciones concretas que se alineen con los siguientes objetivos:

- Fomentar el desarrollo integral de las personas bajo el enfoque del "vivir bien".
- Garantizar el acceso universal a los servicios financieros ofrecidos por la cooperativa.
- Asegurar la sostenibilidad y continuidad de los servicios brindados.
- Optimizar los recursos temporales y financieros en la entrega de los servicios.

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

- Promover una adecuada educación financiera que facilite un uso eficiente y seguro de los productos y servicios.

Implementación de indicadores de Balance Social

Establecer e integrar indicadores y subindicadores específicos de Balance Social en los procesos institucionales. Esta implementación debe responder a los lineamientos del Reglamento de Función Social de los Servicios Financieros, mejorando la trazabilidad, documentación y evaluación de impacto social.

Educación financiera para organizaciones rurales y comunitarias

Desarrollar e impartir talleres de educación financiera dirigidos a organizaciones productivas rurales, microempresas y pequeñas unidades económicas comunitarias. Estas capacitaciones deben estar orientadas a fortalecer su capacidad de gestión y facilitar su integración al sistema financiero formal, promoviendo su desarrollo económico sostenible.

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 2025	Comité de RSE
Ampliar la RSE y FS en la misión y visión institucional	RSE y función social	Septiembre 2025	Gerencia, RSE y FS
Incorporar lineamientos estratégicos sociales y ambientales, en el plan estratégico.	RSE y función social	Noviembre 2025	Gerencia., RSE y FS
Realizar encuestas de satisfacción del cliente	RSE y función social	Septiembre 2025	Comercial

	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FS-INFO-2024
	INFORME DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 00

Actividad	Temática a mejorar o subsanar	Fecha de implementación	Responsable
Fomentar a la utilización de transacciones electrónicas	Desarrollo integral para el vivir bien	Julio 2025	Área Comercial
Realizar capacitación para la atención con calidez	Desarrollo integral para el vivir bien	Julio 2025	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 2025	Gerencia de Seguridad Inst., RSE y FS
Realizar talleres dirigidos a organizaciones productivas rurales.	Eliminar exclusión social y económica.	Diciembre 2025	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 2025	Gerencia de Seguridad Inst., RSE y FS