BALANCE SOCIAL GESTIÓN 2025



Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta

"Magisterio Rural" R.L.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
POLÍTICA DE FUNCIÓN SOCIAL 5
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL 6
2. METODOLOGÍA. - 8
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA. - 10
3.1. ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS. - 12
3.2. MERCADO OBJETIVO. - 15
3.3. TRANSPARENCIA. - 18
3.4. GOBERNABILIDAD. - 21
3.4.1. GOBIERNO CORPORATIVO. – 22
3.5. CAPACITACIÓN. - 25
OBJETIVO ESPECÍFICO 26
3.6. METAS. - 30
4. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. - 40
4.1. DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN 41
4.2. RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN. – 43
4.3. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA. – 45
4.4. DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN. – 47
5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL. – 51
5.1. Indicadores 51
5.2. Subindicadores 59
5.3. NOTAS. – 70
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 70
6.1. CONCLUSIONES 70
6.2. RECOMENDACIONES 71
7. PLAN DE ACCIÓN 72

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Alineación de objetivos. 12
Tabla 2 Concentración de cartera. 17
Tabla 3 Capacitación para directivos y funcionarios 26
Tabla 5 Metas para promover el desarrollo integral para el vivir bien. 31
Tabla 6 Metas para proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez. 33
Tabla 7 Metas para asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos. 34
Tabla 8 Metas para optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros. 35
Tabla 9 Metas para informar a los consumidores financieros a cerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros 37
Tabla 10 Metas para realizar acciones contra la pobreza. 38
Tabla 11 Metas para facilitar el acceso universal a todos sus servicios. 39
Tabla 12 Indicadores desarrollo integral para el vivir bien. 51
Tabla 13 Eliminar pobreza. 56
Tabla 14 Eliminar la exclusión social y económica. 57
Tabla 15 Subindicadores desarrollo integral para el vivir bien. 59
Tabla 16 Subindicadores eliminar pobreza. 65
Tabla 17 Subindicadores eliminar la exclusión social y económica. 66

CONTENIDO DE GRAFICAS

Gráfica 1 Concentración de cartera. 18

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 la Ley N.° 393 de Servicios Financieros y normativa complementaria, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Magisterio Rural" R.L. presenta su Balance Social Empresarial correspondiente a la presente gestión.

La elaboración de este documento responde al cumplimiento de una obligación regulatoria anual y constituye, al mismo tiempo, un instrumento estratégico de transparencia institucional, rendición de cuentas y evaluación del aporte social de la Cooperativa al desarrollo económico y social del país.

El Reglamento para la Función Social establece que las entidades de intermediación financiera deben incorporar, dentro de sus procesos de planificación estratégica y operativa, criterios orientados al cumplimiento de la función social del sistema financiero. En este sentido, dicha función no se limita únicamente a la prestación eficiente de servicios financieros, sino que comprende también la promoción de la inclusión financiera, el acceso equitativo a productos y servicios, la protección de los derechos de los consumidores financieros y el apoyo al desarrollo productivo nacional.

En atención a lo establecido en el artículo 2 de la Sección 4 del citado Reglamento, el presente Balance Social Empresarial ha sido elaborado de manera anual y será sometido a consideración y aprobación del Directorio como órgano competente de gobierno institucional.

Este informe sistematiza, analiza y presenta información verificable sobre las acciones, políticas, programas y resultados alcanzados por la Cooperativa en el cumplimiento de su función social, mediante indicadores cualitativos y cuantitativos definidos por la normativa vigente.

A través de dichos indicadores se evalúa el grado de alineación de la gestión institucional con los objetivos de desarrollo económico y social del Estado, así como la contribución efectiva de la Cooperativa al fortalecimiento del tejido productivo local, la democratización del acceso al crédito, la

generación de oportunidades económicas inclusivas y la mejora en la calidad de vida de sus asociados y usuarios.

En consecuencia, el presente Balance Social Empresarial trasciende el cumplimiento normativo y refleja el compromiso institucional de la Cooperativa con el desarrollo sostenible, la equidad social, la transparencia y la consolidación de un sistema financiero inclusivo y socialmente responsable.

POLÍTICA DE FUNCIÓN SOCIAL

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 cooperativa de vínculo abierto, reafirma su compromiso con la función social inherente al modelo cooperativo financiero.

Este compromiso se materializa mediante la orientación integral de sus productos, servicios y operaciones hacia el bienestar colectivo, el desarrollo local y la inclusión económica, en concordancia con los principios universales del cooperativismo.

La Política de Función Social de la Cooperativa se sustenta en los siguientes principios institucionales:

a) **Equidad:** Garantizar condiciones justas y no discriminatorias en el acceso a servicios financieros.
b) **Inclusión:** Ampliar la cobertura financiera hacia sectores tradicionalmente excluidos, priorizando poblaciones vulnerables y áreas rurales.
c) **Accesibilidad:** Facilitar el acceso físico, económico y digital a productos y servicios financieros, eliminando barreras de ingreso y uso.
d) **Confiabilidad:** Brindar servicios sustentados en la transparencia, cumplimiento normativo y responsabilidad institucional.
e) **Eficiencia:** Optimizar recursos y procesos para ofrecer soluciones ágiles, oportunas y sostenibles.
f) **Seguridad:** Proteger las operaciones financieras mediante mecanismos adecuados de gestión de riesgos, prevención de fraudes y protección de datos.
g) **Innovación:** Implementar soluciones tecnológicas y metodológicas que respondan a las necesidades cambiantes de los asociados y fortalezcan la inclusión financiera.

Estos principios orientan el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de todas las acciones institucionales relacionadas con la función social.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL

En coherencia con la Política de Función Social, la Cooperativa establece los siguientes objetivos estratégicos:

a) Promover el desarrollo integral de los asociados y la comunidad bajo el enfoque del "Vivir Bien".
b) Garantizar acceso universal, equitativo y oportuno a productos y servicios financieros.
c) Adecuar infraestructura, canales y servicios para brindar atención digna y eficiente a personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos vulnerables.
d) Proporcionar atención basada en estándares de calidad técnica y calidez humana.
e) Asegurar continuidad, sostenibilidad y resiliencia de los servicios financieros.
f) Optimizar tiempos de atención y costos operativos para mejorar la experiencia del usuario.
g) Brindar información clara, oportuna y veraz, promoviendo educación financiera y uso responsable de 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 prioritariamente a poblaciones rurales y sectores productivos estratégicos.

Esta visión institucional contempla el diseño, adecuación e implementación de productos crediticios especializados, dirigidos principalmente a productores agrícolas y pecuarios, unidades económicas familiares y emprendimientos rurales generadores de excedentes económicos y empleo local, con el propósito de contribuir al desarrollo productivo, la inclusión financiera y la sostenibilidad de las economías territoriales.

Asimismo, la Cooperativa busca fortalecer su presencia institucional en áreas de influencia rural mediante una oferta financiera accesible, pertinente y alineada a las necesidades económicas, sociales y culturales de sus asociados y usuarios.

La presente perspectiva estratégica se encuentra alineada con el principio de inclusión financiera, el fortalecimiento del desarrollo económico local y la promoción del desarrollo integral bajo el enfoque del "Vivir Bien", en concordancia con los lineamientos emitidos por la **Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero** y los principios universales del cooperativismo.

RETOS INSTITUCIONALES

El cumplimiento de esta visión estratégica plantea desafíos institucionales que requieren una gestión integral, progresiva y orientada a resultados. Entre los principales retos identificados se encuentran:

a) **Retos estructurales y organizacionales:** Adecuar la estructura institucional y fortalecer capacidades técnicas, administrativas y operativas para responder eficientemente a las particularidades del entorno rural y productivo.
b) **Retos operativos:** Optimizar y rediseñar procesos internos para garantizar eficiencia, cobertura y calidad de atención en zonas geográficas dispersas, de baja densidad poblacional y con limitaciones de infraestructura.
c) **Retos tecnológicos:** Implementar herramientas digitales, canales alternativos y soluciones tecnológicas adaptadas a las condiciones socioeconómicas y de conectividad del área rural, fortaleciendo la inclusión financiera digital.
d) **Retos comerciales y sociales:** Desarrollar estrategias de educación financiera, sensibilización y fidelización orientadas a nuevos segmentos de usuarios, promoviendo el uso responsable de productos y servicios financieros.
e) **Retos financieros y de sostenibilidad:** Mantener equilibrio entre inclusión financiera y sostenibilidad institucional, fortaleciendo mecanismos de gestión de riesgos crediticios, operativos y financieros, así como la eficiencia en costos.

Para afrontar estos desafíos, la Cooperativa prevé consolidar una planificación estratégica de mediano plazo sustentada en estudios de mercado, análisis de riesgos, evaluación de viabilidad financiera, modelos operativos eficientes y mecanismos permanentes de monitoreo y mejora continua.

La superación de estos retos permitirá profundizar el impacto social y económico de la Cooperativa, fortaleciendo su posicionamiento como actor estratégico en la democratización del acceso al crédito, el desarrollo productivo y la inclusión financiera territorial.

2. METODOLOGÍA. -

La elaboración del Balance Social Empresarial correspondiente a la gestión 2025 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Magisterio Rural" R.L. constituye un ejercicio institucional integral que requiere la participación activa, coordinada y transversal de todas las áreas organizacionales, así como el compromiso estratégico del nivel directivo y de gobierno.

Este enfoque de trabajo colaborativo permite garantizar que el presente documento refleje de manera objetiva, verificable y consistente las acciones, políticas, resultados e impactos alcanzados en el cumplimiento de la función social, en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y demás normativa aplicable.

Asimismo, el proceso de elaboración del Balance Social Empresarial incorpora criterios de análisis institucional orientados a evaluar la contribución efectiva de la Cooperativa al desarrollo económico y social, con especial énfasis en la inclusión financiera, el fortalecimiento del tejido productivo local y la generación de valor social en su área de influencia.

En este marco, se dio cumplimiento a lo establecido en la Sección 3 del Reglamento para la Función Social, verificando la implementación y aplicación de los componentes estructurales que sustentan la gestión institucional de la función social, mismos que constituyen la base para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones orientadas al cumplimiento de dicho mandato regulatorio.

Los componentes estructurales evaluados son los siguientes:

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) Asegurad 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 2025 con corte al 31 de diciembre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. de acuerdo a norma, para la elaboración del mismo se implementó las características y estructura del Anexo 1 del reglamento de FS 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 trasciende el cumplimiento de una obligación normativa y se constituye en una herramienta de gestión, evaluación y transparencia institucional, que evidencia el compromiso de la Cooperativa con el desarrollo inclusivo, la sostenibilidad, la equidad social y la generación de valor para sus asociados y la comunidad.

Asimismo, refleja la consolidación de un modelo cooperativo orientado al bienestar colectivo, el fortalecimiento del tejido económico local y la promoción de un sistema financiero accesible, transparente y socialmente responsable.

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA. -

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., en el marco de su Planificación Estratégica correspondiente al período 2025-2026, ha definido objetivos institucionales alineados con el cumplimiento de la Función Social de los Servicios Financieros, orientados a la implementación integral de los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de Función Social.

Dicha planificación estratégica contempla acciones prioritarias destinadas al fortalecimiento de los servicios de captación y colocación crediticia, promoviendo una intermediación financiera orientada al desarrollo económico y social de sus asociados, en concordancia con los principios de inclusión financiera, sostenibilidad y desarrollo integral bajo el enfoque del “Vivir Bien”.

En este marco, los productos y servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa han sido diseñados para cumplir una función social efectiva, garantizando simultáneamente la solidez, estabilidad y solvencia institucional. De esta manera, la entidad busca mantener un equilibrio sostenible entre desempeño financiero e impacto social, consolidando un modelo de gestión responsable, inclusivo y orientado a la generación de valor compartido.

Asimismo, la planificación estratégica incorpora de manera transversal los principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), reflejando el compromiso institucional con la implementación, seguimiento y mejora continua de la Función Social en todos los niveles de gestión, tanto estratégicos como operativos.
La misión y visión institucional constituyen componentes fundamentales de esta planificación, al definir la orientación estratégica de largo plazo y los lineamientos que guían el accionar de la Cooperativa hacia el cumplimiento de sus objetivos sociales, económicos y cooperativos.
A continuación, se presentan la misión y visión institucional como elementos centrales 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 integral y sistemático mediante el cual la Cooperativa analiza su situación institucional en relación con el entorno interno y externo, definiendo su posicionamiento actual y la dirección estratégica deseada a mediano y largo plazo.
Este proceso comprende la identificación, formulación y articulación de los elementos fundamentales que orientan el accionar institucional, entre ellos la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y líneas de acción, asegurando coherencia entre la planificación, la gestión operativa y la toma de decisiones.
A través de este enfoque, la Cooperativa busca fortalecer su capacidad de adaptación frente a los desafíos del entorno financiero, optimizar el uso de recursos institucionales y promover resultados sostenibles alineados con su función social, principios cooperativos y objetivos de desarrollo económico y social.

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 institucional, el desarrollo económico y el bienestar social, ha incorporado el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como componente transversal de su modelo de gestión.

Esta incorporación responde tanto al cumplimiento de la normativa aplicable en materia de Función Social de los Servicios Financieros como al fortalecimiento de una gestión institucional socialmente responsable, alineada con los lineamientos emitidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

En este contexto, la Cooperativa cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresarial formalmente establecida, orientada a integrar criterios sociales, económicos y éticos en la toma de decisiones institucionales, así como en la relación con asociados, usuarios, colaboradores y comunidad.

Dicha política se encuentra alineada con los principios y valores fundamentales del cooperativismo, entre ellos la solidaridad, equidad, responsabilidad, democracia, ayuda mutua y compromiso con la comunidad, constituyendo una base estratégica para el cumplimiento de la función social y la generación de valor sostenible.

Asimismo, la implementación de la RSE permite fortalecer la coherencia entre la planificación estratégica, los objetivos institucionales y las acciones operativas desarrolladas por la Cooperativa, promoviendo una gestión orientada al desarrollo inclusivo y la sostenibilidad.

A continuación, se presenta la matriz de alineación estratégica entre los objetivos institucionales de la Cooperativa y los lineamientos definidos en su 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 previsiones. Se debe mantener un nivel suficiente de liquidez para

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ENFOQUE
		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 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.

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ENFOQUE
	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 Tecnologías informáticas de nueva generación	➢ Mantenernos 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 2025-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L

Esta alineación estratégica garantiza que las acciones, programas y decisiones institucionales de la Cooperativa respondan de manera coherente a su misión, visión y objetivos estratégicos, fortaleciendo la integración entre planificación, gestión operativa y cumplimiento normativo.

Asimismo, permite que la gestión institucional contribuya de manera efectiva al desarrollo económico y social de sus asociados, usuarios y comunidad en general, promoviendo inclusión financiera, sostenibilidad y generación de valor social, en concordancia con la función social de los servicios financieros.

3.2. MERCADO OBJETIVO. -

El mercado objetivo de la Cooperativa está conformado por habitantes de zonas urbanas y rurales del departamento de Tarija, orientando su oferta financiera a segmentos estratégicos definidos según necesidades de acceso al crédito y perfil socioeconómico de sus asociados y usuarios.

Dentro de esta segmentación, se prioriza la atención a prestatarios de créditos de consumo, seguidos por solicitantes de microcréditos, créditos hipotecarios de vivienda y créditos de vivienda sin garantía, en función de su relevancia dentro de la cartera institucional y su contribución al acceso financiero inclusivo.

En atención a esta estructura de mercado, la Cooperativa ha fortalecido y optimizado su oferta de productos financieros mediante acciones orientadas a mejorar condiciones de acceso, ampliar beneficios, adecuar características crediticias y fortalecer mecanismos de atención, buscando responder de manera más eficiente a las necesidades de su población objetivo.

Como resultado de esta estrategia, se han implementado las siguientes acciones de mejora:

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.

- **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.

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 2025, detallando la participación de cada tipo de crédito en función del número de operaciones y su representación porcentual dentro de la cartera total.

La información expuesta permite identificar la composición, concentración y nivel de diversificación de los productos crediticios otorgados a los asociados durante el periodo evaluado, constituyéndose en un insumo relevante para el análisis del comportamiento de la cartera, la gestión del riesgo crediticio y la toma de decisiones estratégicas institucionales.

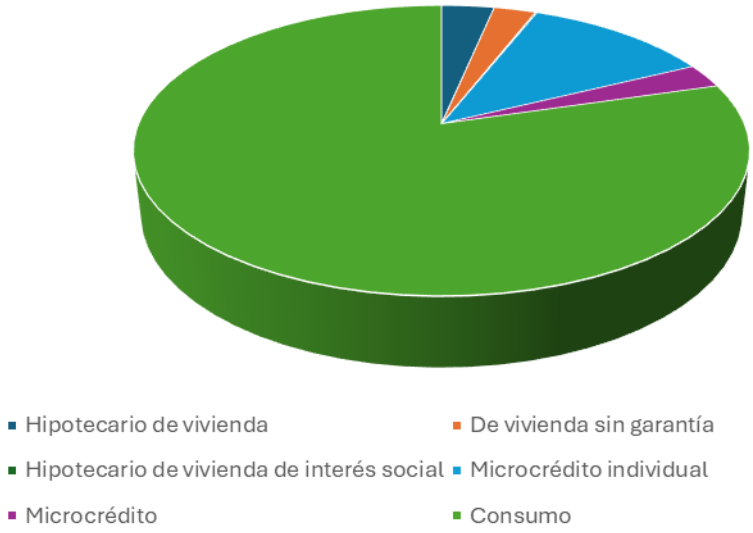
Asimismo, esta distribución permite evaluar el grado de alineación de la oferta crediticia con las necesidades de financiamiento de la población objetivo y con los lineamientos de inclusión financiera y función social establecidos por la Cooperativa.

Tabla 2 Concentración de cartera.

Tipo de crédito	Número	Monto	%
Hipotecario de vivienda	92	19,027,276.22	3.20
De vivienda sin garantía	73	5,217,200.78	2.54
Hipotecario de vivienda de interés social	3	316,487.57	0.10
Microcrédito individual	326	20,386,156.53	11.35
Microcrédito	161	7,120,815.12	2.61
Consumo	2216	135,765,117.35	77.19

Fuente: Concentración de cartera 2025.

Gráfica 1 Concentración de cartera.



Fuente: Concentración de cartera 2025.

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.

Principios éticos (código de ética)

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.

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.

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

En el marco del Código de Gobierno Corporativo, específicamente en el Capítulo 21 relativo a confidencialidad y transparencia de la información, se establecen lineamientos orientados a garantizar mecanismos adecuados de acceso, comunicación y difusión de información institucional relevante.

Estos mecanismos promueven una gestión visible, verificable y alineada con principios de buen gobierno corporativo, resguardando simultáneamente la confidencialidad de información sensible, estratégica y protegida conforme a normativa interna y regulatoria.

A través de estos lineamientos, la Cooperativa fortalece la participación informada de sus asociados, el control social y la legitimidad institucional, consolidando procesos de decisión transparentes y sostenibles.

CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

En cumplimiento de los artículos 114 y 115 del Código de Gobierno Corporativo, la Cooperativa ha implementado mecanismos formales de comunicación interna y externa que permiten garantizar el flujo oportuno, claro y eficiente de información institucional.

Estos canales de comunicación contribuyen al fortalecimiento de la transparencia institucional, la atención adecuada a asociados y usuarios, así como al acceso oportuno a información relevante sobre productos, servicios, gestión institucional y disposiciones de interés general.

CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN INTERNOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. cuenta con canales formales de comunicación interna estructurados bajo principios de orden jerárquico, coordinación organizacional y flujo eficiente de información, con el propósito de garantizar una adecuada articulación entre áreas, niveles de gestión y personal operativo.

La transmisión de información institucional se desarrolla mediante el conducto regular, promoviendo una comunicación ascendente y descendente entre funcionarios y sus superiores jerárquicos inmediatos, en el marco de las funciones y responsabilidades asignadas.

Los principales medios habilitados para la difusión y revelación de información interna son los siguientes:

- **Comunicaciones internas:** circulares, memorandos, instructivos, comunicados y correos electrónicos institucionales.
- **Reuniones informativas y de coordinación:** sesiones operativas, reuniones de seguimiento, coordinación interáreas y reuniones gerenciales.
- **Capacitación interna:** talleres, jornadas formativas y actividades orientadas al fortalecimiento de capacidades técnicas, normativas y operativas.

Estos mecanismos permiten fortalecer la coordinación institucional, la alineación con objetivos estratégicos, el adecuado cumplimiento de responsabilidades operativas y la consolidación de una cultura organizacional basada en transparencia, comunicación efectiva y mejora continua.

CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EXTERNOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. cuenta con mecanismos formales de comunicación externa orientados a garantizar la transparencia institucional, el acceso oportuno a la información y la interacción efectiva con sus diferentes grupos de interés, entre ellos asociados, usuarios financieros, entidades regulatorias y comunidad en general.

Estos canales permiten la difusión de información institucional, financiera, normativa y comercial, promoviendo la rendición de cuentas, el fortalecimiento de la confianza institucional y la participación informada de actores externos.

Los principales canales de comunicación externa se clasifican de la siguiente manera:

- **Medios escritos de carácter público:** informes de gestión, memorias institucionales, publicaciones impresas, boletines informativos, material promocional, banners y comunicados institucionales.
- **Medios escritos de carácter confidencial:** informes técnicos, reportes regulatorios, documentación legal, tributaria y reportes remitidos a entidades supervisoras y organismos de control.

- **Medios orales e institucionales:** declaraciones oficiales, entrevistas, presentaciones institucionales y participación en eventos públicos mediante voceros autorizados.
- **Medios digitales:** página web institucional, correo electrónico corporativo y redes sociales oficiales utilizadas para difusión de información, atención al usuario y promoción de servicios financieros.
- **Medios masivos de comunicación:** campañas radiales, televisivas y publicitarias orientadas al posicionamiento institucional, difusión de productos y fortalecimiento de imagen corporativa.

La implementación de estos canales permite consolidar una gestión comunicacional integral, transparente y accesible, fortaleciendo la relación institucional con sus grupos de interés y contribuyendo al cumplimiento de principios de información oportuna, rendición de cuentas y responsabilidad social.

3.4. GOBERNABILIDAD. -

ESTRUCTURA Y MARCO DEL GOBIERNO CORPORATIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. cuenta con un Código de Gobierno Corporativo que establece el marco normativo e institucional para la regulación de su sistema de gobernanza, así como la organización, funcionamiento y responsabilidades de sus órganos de dirección, administración, control y supervisión.

Este instrumento constituye la base para la adopción de principios, políticas y buenas prácticas orientadas a fortalecer la transparencia, la eficiencia operativa, la rendición de cuentas y la sostenibilidad institucional, en concordancia con la normativa vigente del Estado Plurinacional de Bolivia y las disposiciones regulatorias emitidas para el sector cooperativo financiero.

El Gobierno Corporativo representa un elemento fundamental para la adecuada conducción de la Cooperativa, al establecer mecanismos que favorecen una gestión responsable, una toma de decisiones objetiva y el equilibrio entre los intereses de los socios, la administración y los demás grupos de interés. Asimismo, promueve una cultura organizacional basada en la ética, la integridad, el cumplimiento normativo y la mejora continua.

La estructura de gobernanza institucional incorpora mecanismos de supervisión, control interno, administración integral de riesgos y evaluación permanente del desempeño organizacional, permitiendo

fortalecer la estabilidad financiera, la confianza de los asociados y la sostenibilidad de las operaciones a largo plazo.

De igual manera, el Código de Gobierno Corporativo define claramente las atribuciones, responsabilidades y niveles de autoridad de los órganos de gobierno, garantizando una adecuada segregación de funciones, independencia en los procesos de control y una gestión alineada con los principios cooperativos de participación democrática, responsabilidad, equidad y transparencia.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Cooperativa dispone de una estructura organizativa formalmente establecida y representada mediante un organigrama institucional aprobado y actualizado periódicamente por el Consejo de Administración, el cual refleja la distribución funcional, jerárquica y operativa de la entidad.

Dicha estructura organizacional se sustenta en los siguientes principios:

- **Jerarquía:** definición clara de niveles de autoridad, responsabilidades y toma de decisiones.
- **Responsabilidad funcional:** asignación específica de funciones, competencias y obligaciones bajo criterios de eficiencia, control y rendición de cuentas.
- **Delegación y supervisión:** distribución de funciones con mecanismos estructurados de seguimiento, monitoreo y control institucional.
- **Segregación de funciones:** separación de actividades críticas y responsabilidades operativas, administrativas y de control, orientada al fortalecimiento del control interno y mitigación de riesgos.

La implementación de esta estructura organizacional permite fortalecer la gobernabilidad institucional, optimizar procesos internos y garantizar una gestión ordenada, eficiente y alineada con los principios de buen gobierno corporativo.

3.4.1. GOBIERNO CORPORATIVO. –

El Gobierno Corporativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. comprende el conjunto de principios, normas, prácticas, políticas y estructuras organizacionales mediante las cuales se dirige, administra y supervisa la institución, promoviendo una gestión basada en transparencia, responsabilidad, equidad, control interno y participación democrática de los socios.

Su implementación permite fortalecer la sostenibilidad institucional, la adecuada administración de riesgos, la rendición de cuentas y el equilibrio entre objetivos financieros, sociales y cooperativos, en concordancia con la normativa vigente y los principios del cooperativismo.

ÓRGANOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Conforme a lo establecido en el Artículo 9 del Código de Gobierno Corporativo, la estructura de gobernanza institucional está conformada por los siguientes órganos:

- **Asamblea General de Socios:** órgano máximo de deliberación y decisión institucional, que expresa la voluntad colectiva de los socios y ejerce la máxima autoridad dentro de la Cooperativa.
- **Consejo de Administración:** responsable de la dirección estratégica, definición de políticas institucionales, supervisión de gestión y seguimiento al cumplimiento de objetivos institucionales y cooperativos.
- **Alta Gerencia:** encargada de la administración operativa y ejecución de planes, políticas y estrategias aprobadas por el Consejo de Administración.
- **Órganos de Control:**
    - **Consejo de Vigilancia:** responsable de fiscalizar el cumplimiento normativo, legalidad de decisiones y gestión institucional.
    - **Inspector de Vigilancia:** instancia de apoyo independiente en funciones específicas de control y supervisión institucional.
    - **Unidad de Auditoría Interna:** responsable del control técnico especializado, evaluación de procesos internos, control interno y cumplimiento normativo.

Esta estructura permite mantener equilibrio entre dirección estratégica, gestión operativa y control institucional, fortaleciendo la gobernabilidad, la transparencia y la sostenibilidad organizacional.

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 máxima expresión de participación democrática y voluntad colectiva de sus asociados.

Las resoluciones adoptadas por este órgano, siempre que se encuentren en conformidad con la normativa vigente y el Estatuto Orgánico institucional, tienen carácter vinculante para todos los socios, independientemente de su asistencia a la Asamblea.

La Asamblea General constituye el principal mecanismo institucional mediante el cual los socios ejercen sus derechos de participación, deliberación, control social y fiscalización, interviniendo activamente en la toma de decisiones estratégicas que orientan la gestión y desarrollo de la Cooperativa.

Entre sus principales atribuciones se encuentran la deliberación y aprobación de asuntos estratégicos e institucionales relevantes, incluyendo:

- Aprobación de políticas, lineamientos y decisiones institucionales;
- Elección de órganos de administración, vigilancia y control;
- Conocimiento y aprobación de informes de gestión y estados institucionales;
- Evaluación del desempeño de órganos de gobierno y cumplimiento de objetivos institucionales.

En este sentido, la Asamblea General materializa los principios cooperativos de democracia, participación activa, equidad y control social, fortaleciendo la transparencia institucional, la legitimidad de la toma de decisiones y la sostenibilidad del modelo cooperativo.

APROBACIÓN Y VIGENCIA DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

En el marco de los principios de transparencia, responsabilidad institucional y participación democrática, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. formalizó la actualización de su Código de Gobierno Corporativo mediante Acta N.° 12/2025 de fecha 05 de marzo de 2025.

Este instrumento normativo establece el marco estructural, funcional y procedimental para la adopción e implementación de buenas prácticas de gobernanza institucional, en conformidad con la normativa vigente aplicable al sistema financiero cooperativo del Estado Plurinacional de Bolivia.

La actualización del Código incorpora lineamientos específicos respecto a la composición, atribuciones, funcionamiento y mecanismos de coordinación de los órganos de administración, vigilancia, control y gestión, fortaleciendo una estructura organizacional orientada a la transparencia, eficiencia institucional, control interno y rendición de cuentas.

Asimismo, mediante el acta referida se oficializó la conformación de los órganos de gobierno y control que ejercieron funciones durante la gestión 2025, en estricto cumplimiento del marco normativo interno y disposiciones institucionales vigentes.

Este respaldo documental garantiza la legalidad, legitimidad, continuidad institucional y adecuada gobernabilidad de la Cooperativa, fortaleciendo la cultura organizacional basada en buenas prácticas de gobierno corporativo.

A continuación, se presenta la composición vigente de los órganos de administración y control institucional:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

PRESIDENTE	JAVIER ORLANDO CARDOZO CORTEZ
VICEPRESIDENTE	DAVID SIVILA MARTINEZ
SECRETARIA	ANA ROSA GUERRERO BALDIVIEZO
VOCAL TITULAR	GERARDO VIDAL ROJAS
VOCAL TITULAR	ELIZABETH BROWN AÑAZGO
VOCAL TITULAR	LEANDRO ALEX SOLIZ MONDOCORRE
VOCAL TITULAR	JAIME GONZALES ROMERO
SUPLENTE	MARY EULALIA MENDOZA QUIROGA

CONSEJO DE VIGILANCIA:

PRESIDENTE	MARINA GALEAN PERALES
SECRETARIO	WALDO ANDRADE SALINAS
VOCAL TITULAR	SAUL SANDRO RAMIREZ MAMANI
Suplente	JULIA JUDITH FLORES GUZMAN
SUPLENTE	MARCO MARTIN URZAGASTE TAPIA

3.5. CAPACITACIÓN. -

CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Gobierno Corporativo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. promueve la participación activa de todo su personal en procesos permanentes de capacitación y actualización institucional.

Estas actividades formativas tienen como finalidad fortalecer conocimientos, habilidades y competencias técnicas necesarias para la adecuada interpretación y aplicación de la normativa vigente en materia regulatoria, fiscalización, gestión cooperativa, control interno y desempeño funcional.

Asimismo, en el marco del proceso de institucionalización de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Función Social, y con el objetivo de fortalecer la calidad de atención brindada a asociados, usuarios financieros y público en general, durante la gestión 2025 se desarrollaron programas de capacitación orientados a educación financiera, atención al cliente y fortalecimiento institucional.

Como resultado de estas acciones, se alcanzó una cobertura del **100%** del personal institucional, beneficiando a un total de **50 funcionarios**, lo cual evidencia el compromiso de la Cooperativa con la mejora continua, el fortalecimiento del capital humano y la consolidación de una gestión ética, transparente y orientada al servicio.

La implementación de estas actividades contribuye al fortalecimiento de capacidades internas, la mejora en la calidad de atención, la promoción de inclusión financiera y el cumplimiento efectivo de objetivos institucionales y regulatorios.

Tabla 3 Capacitación para directivos y funcionarios

OBJETIVO ESPECÍFICO	AREA	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 Administración financiera, análisis técnico financiero y definición de planes	Agosto 2025
		Implementación, medición e interpretación de riesgo de cumplimiento, riesgo de reputación y riesgo de Gobierno Corporativo	Octubre 2025
		Riesgo operativo: modelos internos, operativo y tratamiento de procesos y eventos críticos	septiembre 2025
		Gestión Integral de Riesgos, Metodologías para determinar limites Internos y niveles de riesgo	Julio 2025
	LEGAL	Capacitación de la normativa laboral	Septiembre 2025
		Derecho civil y procesal civil y Gestión de Cobranza	Mayo 2025
		Capacitación de Riesgo legal	Agosto 2025

OBJETIVO ESPECÍFICO	AREA	CAPACITACIÓN Y CONTENIDOS	MES DE EJECUCIÓN
	CUMPLIMIENTO	Capacitación especializada en materia de LGI/FT y FPADM para miembros de la Unidad de Cumplimiento (UC), independientemente de las capacitaciones realizadas por la UIF, en función a las necesidades del área. Por lo menos una (1) vez en la gestión.	Fecha abierta
	COMERCIAL	Capacitación en buenas prácticas en la otorgación de Créditos	Abril 2025
		Capacitación en Morosidad y Técnicas de Cobranza	Junio 2025
		Capacitación en Atención a Clientes con Calidad y Calidez y Atención al Adulto Mayor y personas con capacidades diferentes	Mayo 2025
		Capacitación en Técnicas de Venta y Mercadeo	Julio 2025
		Lenguaje de Señas	Noviembre 2025
		Capacitación en Idiomas Oficiales	Octubre 2025
	GERENCIA GENERAL	Capacitación sobre Roles y Atribuciones de los Consejos de administración y Vigilancia	Mayo 2025
		Gestión Documental	Abril 2025
	ADMINISTRACION Y FINANZAS	Curso de actualización y cambios de normativa tributaria	Mayo 2025
		Taller de actualización en elaboración de EEFF	Junio 2025
		Curso de Contabilidad avanzada con Excel	Julio 2025
		Seminario especializado de riesgo de liquidez	Agosto 2025
		Curso de actualización de normativa laboral y RRHH	Septiembre 2025
	SEGURIDAD, RSE y FS	Capacitación en Seguridad de la información.	Junio 2025
		Capacitación en Seguridad Física	Julio 2025
		Capacitación en temas de RSE Y Función Social	Agosto 2025
		Capacitación en Incendios (Manejo de extintores, evacuación)	Septiembre 2025
		Capacitación en Primeros Auxilios	Octubre 2025

OBJETIVO ESPECÍFICO	AREA	CAPACITACIÓN Y CONTENIDOS	MES DE EJECUCIÓN
		Capacitación en Ciberseguridad	Octubre 2025
	AUDITORIA INTERNA	Normas de Auditoría y Contabilidad. Muestreo de Auditoría Papeles de Trabajo de Auditoría	Primer Trimestre 2025
		Gestión de Riesgo de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y FPADM	Segundo Trimestre 2025
		Gestión del Riesgo de Crédito	segundo Trimestre 2025
		Gestión de Riesgo de Liquidez	Segundo Trimestre 2025
		Gestión de Riesgo Operativo Control Interno	Tercer Trimestre 2025
		Gestión de Riesgo por Procesos (ISO 9000, ISO 31000)	Tercer Trimestre 2025
		Jornada Internacional de Auditoría Interna	Tercer Trimestre 2025
		Auditoría Basada en Riesgos	Tercer Trimestre 2025
		Otros temas relacionados con el Plan de Capacitación de Auditoría Interna gestión 2025.	Relativo a fechas de Consultores Externos
	CONSEJOS	Capacitación sobre Roles y Atribuciones de los Consejos para el desempeño Financiero	Segundo Trimestre 2025
		Capacitación en Gobierno Corporativo y riesgos operativos relacionados	Tercer Trimestre 2025
		Capacitación sobre Gestión Financiera, Administración de Políticas y procedimientos	Tercer Trimestre 2025
		Procesos de supervisión, regulación, intermediación y liquidación de Cooperativas	Tercer Trimestre

OBJETIVO ESPECÍFICO	AREA	CAPACITACIÓN Y CONTENIDOS	MES DE EJECUCIÓN
			2025
		Rol de los directores en la evaluación del desempeño y la situación financiera	Tercer Trimestre 2025

Fuente: Plan de capacitación para directivos y funcionarios, 2025.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EL USO EFICIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS. -

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Magisterio Rural" R.L., en cumplimiento de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y de lo establecido en el Libro 4, Título I, Capítulo I, Artículo 8, relativo al control, seguimiento y evaluación de los Programas de Educación Financiera, desarrolla un Programa Integral de Educación Financiera orientado a fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias financieras de sus socios, usuarios financieros y población en general.

El objetivo principal de este programa es contribuir al desarrollo de una cultura financiera responsable e inclusiva, promoviendo que los consumidores financieros comprendan adecuadamente las características, beneficios, costos, riesgos y condiciones de los productos y servicios financieros, permitiéndoles adoptar decisiones económicas informadas y acordes a sus necesidades y capacidades.

Durante la gestión 2025, y en cumplimiento del cronograma institucional aprobado, la Cooperativa ejecutó actividades de capacitación en modalidades presencial y virtual, dirigidas a socios, clientes, usuarios financieros, funcionarios y público en general, garantizando una amplia cobertura y accesibilidad a los procesos formativos.

Los contenidos desarrollados estuvieron enfocados en fortalecer capacidades relacionadas con la administración financiera personal y familiar, cultura del ahorro, uso responsable del crédito, planificación financiera, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, seguridad en operaciones financieras, prevención de fraudes y riesgos financieros, así como el uso adecuado y eficiente de los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa.

Asimismo, las actividades de educación financiera incorporaron metodologías participativas y materiales didácticos adaptados a las características de los diferentes grupos de interés, favoreciendo una mayor comprensión de los temas abordados y promoviendo la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

A través de estas acciones, la Cooperativa reafirma su compromiso con la inclusión financiera, la protección de los consumidores financieros y el fortalecimiento de capacidades económicas de la población, contribuyendo al uso responsable de los servicios financieros, a la mejora de la calidad de vida de sus asociados y al desarrollo sostenible de las comunidades donde desarrolla sus operaciones.

3.6. METAS. -

Las metas institucionales vinculadas al cumplimiento de la Función Social fueron definidas en el Plan Estratégico correspondiente a la gestión 2025 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Magisterio Rural" R.L., en alineación con lo establecido en el Reglamento de Función Social de los Servicios Financieros emitido por la **Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)**.

Durante el proceso de planificación estratégica se consideraron integralmente los lineamientos normativos aplicables en materia de inclusión financiera, transparencia institucional, atención equitativa al usuario financiero, protección del consumidor financiero y educación financiera.

En función de dichos lineamientos, la Cooperativa estableció objetivos anuales específicos, acompañados de aspectos clave de gestión, indicadores de seguimiento y metas cuantificables orientadas a medir el grado de cumplimiento de su función social y el impacto institucional de sus acciones.

La estructuración de estos elementos permitió orientar la gestión institucional hacia el cumplimiento efectivo de su rol social, fortaleciendo un modelo de intermediación financiera cooperativa responsable, solidaria, sostenible y centrada en las necesidades de sus asociados, usuarios y comunidad.

A continuación, se presentan los objetivos, indicadores y metas establecidos para la gestión 2025:

PROMOVER EL DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN. -

En el marco de la Función Social de los Servicios Financieros, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Magisterio Rural" R.L. incorpora dentro de su planificación estratégica acciones orientadas a promover el desarrollo integral de sus asociados y de la comunidad, bajo el enfoque del "Vivir Bien", en concordancia con los principios cooperativos y los lineamientos regulatorios establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Este objetivo estratégico busca contribuir al mejoramiento de las condiciones económicas y sociales de la población atendida mediante una oferta de productos y servicios financieros accesibles, inclusivos y

adaptados a las necesidades de los distintos segmentos de mercado, especialmente aquellos vinculados a actividades productivas, microemprendimientos y financiamiento familiar.

Asimismo, la Cooperativa impulsa iniciativas orientadas al fortalecimiento de capacidades financieras, promoción del ahorro, acceso responsable al crédito y educación financiera, como mecanismos que favorecen la estabilidad económica, el desarrollo local y la generación de oportunidades para sus asociados y usuarios.

Para la gestión 2025, este objetivo fue operacionalizado mediante indicadores específicos, metas cuantificables y acciones de seguimiento que permiten evaluar su cumplimiento y medir la contribución institucional al desarrollo económico y social de su área de influencia.

A continuación, se presentan los indicadores, metas y resultados vinculados al objetivo estratégico de promover el desarrollo integral para el Vivir Bien:

Tabla 4 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 2025**
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	3.039.719,31
		Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	USD	16.034,99
		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

Desarrollo Integral para el vivir bien				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	**Aspecto**	**Indicadores**	**Expresado en**	**Meta 2025**
	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 2025-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

PROPORCIONAR SERVICIOS FINANCIEROS CON ATENCIÓN DE CALIDAD Y CALIDEZ. -

En el marco de su compromiso con la Función Social de los Servicios Financieros y la mejora continua, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. orienta su gestión institucional al fortalecimiento de una atención financiera basada en estándares de calidad, eficiencia y calidez humana.

Este objetivo estratégico prioriza una atención centrada en el usuario financiero, promoviendo relaciones institucionales basadas en respeto, transparencia, trato digno y respuesta oportuna a las necesidades de asociados y usuarios.

Para tal efecto, la Cooperativa cuenta con mecanismos y lineamientos de atención orientados a brindar servicios accesibles, seguros, eficientes y adecuados a las características de su población objetivo, fortaleciendo la experiencia del usuario y la confianza institucional.

Asimismo, en cumplimiento de principios de equidad, accesibilidad y no discriminación, se implementan medidas de atención preferencial dirigidas a grupos de atención prioritaria, entre ellos personas con discapacidad, mujeres en estado de gestación, adultos mayores y otros usuarios en situación de vulnerabilidad.

A través de estas acciones, la Cooperativa busca garantizar que todos los usuarios accedan en condiciones adecuadas a servicios financieros oportunos y de calidad, fortaleciendo la inclusión financiera, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de su rol social.

A continuación, se presentan los indicadores, metas y resultados asociados a este objetivo estratégico durante la gestión 2025:

Tabla 5 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 2025**
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	2
	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 2025-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.

Con el propósito de garantizar la disponibilidad, estabilidad y prestación continua de los productos y servicios financieros, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. implementa políticas, procedimientos y mecanismos orientados a fortalecer la sostenibilidad institucional y la continuidad operativa.

Estas acciones forman parte de una estrategia integral de gestión de riesgos, resiliencia institucional y mejora continua, diseñada para preservar la operatividad de la Cooperativa frente a contingencias internas y externas, así como asegurar una respuesta oportuna a las necesidades de los socios y usuarios financieros.

En este marco, la Cooperativa desarrolla acciones orientadas a prevenir interrupciones operativas, minimizar impactos y garantizar la continuidad de servicios esenciales mediante la implementación de medidas de control, monitoreo y recuperación institucional.

Entre los principales componentes de esta estrategia se encuentran:

- **Evaluación periódica de riesgos operacionales**, identificando amenazas potenciales y niveles de exposición institucional.
- **Implementación de medidas preventivas y correctivas**, orientadas a mitigar riesgos y fortalecer controles internos.
- **Gestión eficiente de recursos tecnológicos y capital humano**, asegurando soporte operativo adecuado y continuidad funcional.
- **Protocolos de recuperación y respuesta ante incidentes**, destinados a restablecer operaciones críticas en tiempos oportunos.
- **Mecanismos de comunicación y atención continua**, orientados a mantener información y servicio oportuno a asociados y usuarios.

Estas acciones fortalecen la capacidad operativa de la Cooperativa, consolidan la confianza institucional y garantizan la prestación sostenida de servicios financieros, reafirmando su compromiso con la calidad, accesibilidad, estabilidad y cumplimiento de su función social.

A continuación, se presentan los indicadores, metas y resultados vinculados a este objetivo estratégico durante la gestión 2025:

Tabla 6 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 2025
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 2025-2026, 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 el marco de su compromiso con la eficiencia operativa, mejora continua y cumplimiento de la Función Social de los Servicios Financieros, ha establecido objetivos orientados a optimizar los tiempos de atención y los costos asociados a la prestación de productos y servicios financieros.

Este objetivo estratégico busca fortalecer la eficiencia, oportunidad y accesibilidad de los servicios brindados a asociados y usuarios financieros, promoviendo procesos ágiles, costos operativos racionalizados y una atención orientada a la satisfacción del usuario, sin afectar la calidad, seguridad ni calidez del servicio.

Para el cumplimiento de este objetivo, la Cooperativa implementa acciones dirigidas a:

- **Reducir tiempos de respuesta** en procesos de atención, evaluación y aprobación de productos y servicios financieros.
- **Optimizar procesos internos** mediante simplificación operativa, mejora de procedimientos y fortalecimiento de controles administrativos.
- **Impulsar digitalización y automatización de trámites**, facilitando mayor agilidad y eficiencia en operaciones institucionales.
- **Racionalizar recursos operativos**, promoviendo uso eficiente de recursos humanos, tecnológicos y financieros.
- **Fortalecer canales de atención y servicio**, mejorando accesibilidad, oportunidad y experiencia del usuario financiero.

La implementación de estas medidas contribuye al fortalecimiento de la competitividad institucional, mejora la capacidad de respuesta frente a las necesidades del mercado y consolida un modelo de gestión cooperativa eficiente, sostenible y orientado al servicio.

Asimismo, estas acciones refuerzan el cumplimiento de la función social institucional, promoviendo servicios financieros accesibles, oportunos y alineados con las necesidades de la población atendida.

A continuación, se presentan los indicadores, metas y resultados asociados a este objetivo estratégico durante la gestión 2025:

Tabla 7 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 2025**
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	350

Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	**Aspecto**	**Indicadores**	**Expresado en**	**Meta 2025**
		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 2025 - 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 de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. tiene como objetivo garantizar que los consumidores financieros accedan a información clara, precisa, veraz, suficiente y comprensible respecto a las características, condiciones, costos, beneficios y riesgos asociados a los productos y servicios financieros ofrecidos.

Esta gestión informativa se desarrolla como parte de las acciones institucionales orientadas a fortalecer la transparencia, la protección del consumidor financiero y el acceso responsable a servicios financieros, en cumplimiento de la normativa aplicable y del Reglamento de Protección al Consumidor de Servicios Financieros.

Asimismo, estas acciones se implementan de manera complementaria a los programas institucionales de educación financiera, promoviendo que asociados, usuarios y público en general cuenten con herramientas informativas que faciliten una adecuada comprensión y utilización de productos financieros.

El propósito de este objetivo estratégico es fortalecer la toma de decisiones financieras informadas, promover el uso eficiente y responsable de servicios financieros y reducir riesgos asociados a sobreendeudamiento, uso inadecuado de productos o desconocimiento de condiciones contractuales.

Mediante estas acciones, la Cooperativa contribuye al fortalecimiento de relaciones transparentes con sus usuarios, mejora la confianza institucional y consolida una gestión orientada a la inclusión financiera responsable y la protección de derechos del consumidor financiero.

A continuación, se presentan los indicadores, metas y resultados asociados a este objetivo estratégico durante la gestión 2025:

Tabla 8 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 2025**
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 2025-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

REALIZAR ACCIONES CONTRA LA POBREZA.

En el marco de su compromiso con la Función Social de los Servicios Financieros, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. desarrolla acciones orientadas a contribuir de manera indirecta al mejoramiento de las condiciones económicas y sociales de su población objetivo, mediante el acceso inclusivo a productos y servicios financieros.

Estas acciones se sustentan en principios de equidad, inclusión financiera, accesibilidad y desarrollo sostenible, promoviendo oportunidades de financiamiento dirigidas a fortalecer actividades económicas, emprendimientos, microunidades productivas y necesidades familiares de asociados y usuarios.

A través de su oferta crediticia y de programas complementarios de educación financiera, la Cooperativa busca facilitar herramientas que permitan mejorar capacidades económicas, promover el ahorro, fortalecer iniciativas productivas y ampliar oportunidades de desarrollo para sectores con acceso limitado al sistema financiero tradicional.

Las metas institucionales vinculadas a este objetivo fueron definidas dentro de la planificación estratégica de la gestión 2025, orientadas a fortalecer el impacto social de la Cooperativa y su contribución al desarrollo económico local.

A continuación, se presentan las metas, indicadores y acciones establecidas para este objetivo estratégico:

Tabla 9 Metas para realizar acciones contra la pobreza.

Eliminar la pobreza				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	**Aspecto**	**Indicadores**	**Expresado en**	Meta 2025
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 2025-2026, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.

FACILITAR EL ACCESO UNIVERSAL A TODOS SUS SERVICIOS.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 112 de la Ley N.° 393 de Servicios Financieros, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Magisterio Rural" R.L. promueve el acceso universal, equitativo e inclusivo a sus productos y servicios financieros, garantizando atención sin discriminación y en condiciones adecuadas para su población objetivo.

Este objetivo estratégico se orienta a fortalecer la inclusión financiera mediante la eliminación de barreras físicas, operativas y de acceso que puedan limitar el uso de servicios financieros por parte de asociados, usuarios y población en general.

Para tal efecto, la Cooperativa ha implementado acciones orientadas a la adecuación de infraestructura física en sus puntos de atención financiera, mejora de condiciones de accesibilidad y fortalecimiento de modalidades de atención y acceso al financiamiento.

Asimismo, se prioriza la atención a grupos de población en situación de vulnerabilidad, incluyendo personas adultas mayores, personas con discapacidad y otros segmentos que requieren atención preferencial, conforme a disposiciones legales, regulatorias y principios de equidad y accesibilidad.

A través de estas acciones, la Cooperativa busca ampliar cobertura, fortalecer el acceso efectivo a servicios financieros y consolidar una gestión institucional alineada con su función social y compromiso de inclusión financiera.

A continuación, se presentan los indicadores, metas y resultados vinculados a este objetivo estratégico durante la gestión 2025:

Tabla 10 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 2025**
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera	Cobertura de puntos de atención financiera.	Número de PAF	4
		No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.	Número de quejas	0
		Programas de capacitación contra la discriminación.	Número de cursos	1

Eliminar la exclusión social y económica				
Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	**Aspecto**	**Indicadores**	**Expresado en**	**Meta 2025**
	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	688,539.50
		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	1600
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	Número de empleados con discapacidad	1

Fuente: Plan estratégico 2025-2026, 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, resultados e indicadores vinculados al cumplimiento de la función social desarrollados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. durante la gestión 2025.

Su contenido ha sido elaborado y 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, asegurando consistencia metodológica y alineación con los requerimientos regulatorios establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Con el propósito de garantizar la calidad, confiabilidad, integridad y veracidad de la información reportada, se realizó un proceso sistemático de recopilación, organización y consolidación de documentación, registros e información cuantitativa y cualitativa proveniente de las diferentes unidades organizacionales y operativas de la Cooperativa.

Posteriormente, la información recopilada fue objeto de revisión, validación y contraste interno por parte del Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social (R.S.E. y F.S.), en coordinación con responsables de área y unidades generadoras de información.

Este proceso permitió verificar consistencia documental, trazabilidad de datos y correspondencia entre la información reportada, indicadores institucionales y evidencia de respaldo, fortaleciendo la transparencia y confiabilidad del presente informe.

A continuación, se presentan aspectos relevantes relacionados con la calidad de la información reportada:

4.1. DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Con el propósito de garantizar la integridad, confiabilidad, trazabilidad 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 estructurada de recolección, validación y sistematización de datos, alineada con principios de veracidad, objetividad, consistencia y oportunidad de la información, conforme a lo establecido en el Reglamento de Función Social de los Servicios Financieros.

El proceso de levantamiento y consolidación de información se desarrolló mediante requerimientos formales dirigidos a las unidades responsables, utilizando canales institucionales oficiales, principalmente correo electrónico corporativo, solicitudes documentales internas y reuniones de coordinación programadas con Gerencias, Jefaturas y áreas operativas involucradas.

Estas instancias permitieron precisar requerimientos documentales, resolver observaciones técnicas y asegurar la entrega de información respaldada documentalmente, consistente con registros institucionales y adecuada a formatos regulatorios establecidos.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social (R.S.E. y F.S.) desempeñó un rol central en la supervisión y control del proceso, efectuando revisión cruzada, validación documental y contraste de información remitida por las distintas áreas.

Durante este proceso se verificó el cumplimiento de criterios de calidad aplicables a la información reportada, entre ellos:

- **Consistencia:** coherencia entre información reportada, registros institucionales e indicadores presentados.
- **Actualidad:** utilización de información correspondiente a la gestión evaluada.
- **Completitud:** inclusión íntegra de datos requeridos por normativa.
- **Pertinencia:** incorporación de información relevante y alineada con indicadores establecidos en Anexos 2A y 2B.
- **Trazabilidad:** existencia de respaldo documental verificable para cada dato e indicador reportado.

CRONOGRAMA DE TRABAJO DOCUMENTAL

- **Febrero:** formulación del plan de trabajo documental, definición de responsables internos y calendarización de actividades.
- **Marzo – Abril:** levantamiento de información cuantitativa y cualitativa mediante formularios estructurados, recopilación documental, entrevistas técnicas y consolidación de evidencias físicas y digitales.
- **Mayo:** sistematización, análisis de información, elaboración del informe y verificación de cumplimiento normativo.
- **Junio:** presentación del informe preliminar al Comité de R.S.E. y F.S., proceso de revisión interna, retroalimentación técnica y ajustes finales.
- **Hasta el 30 de junio:** aprobación institucional y remisión formal del informe a la entidad supervisora, conforme a plazos regulatorios vigentes.

La implementación de esta metodología fortalece la calidad, confiabilidad y transparencia del presente Balance Social, consolidando mecanismos institucionales de rendición de cuentas y evidenciando el compromiso de la Cooperativa con una gestión responsable, verificable y alineada con estándares regulatorios.



Fuente: Elaboración propia. 2026.

4.2. RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN. –

La recopilación, organización y consolidación de la información utilizada en la elaboración del presente Informe de Balance Social fue coordinada y ejecutada por el Responsable de Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L., quien actuó como instancia articuladora entre las diferentes áreas operativas, técnicas y administrativas de la institución.

La información fue proporcionada por los distintos niveles de la estructura organizacional, en función de sus competencias, responsabilidades y disponibilidad de registros institucionales, permitiendo una recopilación integral, consistente y representativa de la gestión desarrollada en materia de Función Social durante la gestión 2025.

Como parte del proceso metodológico, se efectuó la recopilación de documentación física y digital, reportes institucionales, registros operativos, bases de datos, información estadística e indicadores generados por las diferentes unidades organizacionales.

CONTROL DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con el propósito de garantizar la calidad de la información reportada, se aplicaron procedimientos internos de control y validación documental orientados a verificar:

- consistencia entre registros institucionales e indicadores reportados;
- integridad y completitud de la documentación de respaldo;
- actualidad y correspondencia de datos con la gestión evaluada;
- trazabilidad y verificabilidad de cada indicador presentado.

Asimismo, se realizaron revisiones cruzadas entre áreas responsables y contrastación de información con documentación fuente, minimizando riesgos de inconsistencias, omisiones o duplicidad de datos.

Posteriormente, la información consolidada fue sometida a procesos de revisión, validación y aprobación interna por parte del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, instancia encargada de supervisar el cumplimiento de criterios de transparencia, calidad, pertinencia y consistencia metodológica del informe.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial se encuentra conformado por los siguientes miembros:

- **Lic. Ana Rosa Guerrero Baldiviezo** – 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

DIFUSIÓN Y USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

La información contenida en el presente Balance Social está destinada a diferentes grupos de interés internos y externos, constituyéndose en una herramienta formal de transparencia, rendición de cuentas y gestión institucional.

Entre los principales usuarios de la información se encuentran:

- Asociados y usuarios financieros.
- Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia.
- Alta Gerencia y unidades operativas.
- Comité de Responsabilidad Social Empresarial.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y demás órganos de control.

- Comunidad y demás partes interesadas.

La difusión de la información se realiza mediante mecanismos institucionales internos y externos, tales como presentación a órganos de gobierno, archivo documental institucional, remisión a la entidad supervisora y otros medios de comunicación definidos por la Cooperativa conforme a normativa vigente.
La participación activa de las áreas responsables y del Comité de R.S.E. garantiza que el presente documento cumpla con requisitos regulatorios, cuente con respaldo documental verificable y refleje de manera objetiva y fidedigna las acciones, resultados e indicadores vinculados al cumplimiento de la Función Social.
Este proceso fortalece la confiabilidad, transparencia, trazabilidad y utilidad del Balance Social como instrumento de seguimiento, control institucional y rendición de cuentas.

4.3. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA. –

La elaboración del presente Informe de Balance Social requirió la recopilación y procesamiento de información técnica, operativa, financiera y estratégica generada durante la gestión 2025 por las distintas áreas funcionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L.
La información recolectada fue respaldada mediante documentación física y digital, garantizando autenticidad, confiabilidad y trazabilidad documental durante las etapas de revisión, validación y consolidación del informe.
Las evidencias recopiladas permitieron respaldar de manera objetiva los datos consignados en indicadores y subindicadores del Balance Social, así como sustentar el análisis técnico, la evaluación de cumplimiento y la medición del impacto de las acciones institucionales ejecutadas en el marco de la Función Social.

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA INFORMACIÓN

Como parte del proceso metodológico, se implementaron mecanismos de seguimiento orientados a verificar el avance en la recopilación documental, cumplimiento de requerimientos de información y consistencia de datos remitidos por las áreas responsables.
Este seguimiento incluyó:

- Control periódico de entrega de información.
- Verificación de cumplimiento de cronograma documental.
- Monitoreo del avance de llenado de indicadores y anexos regulatorios.
- Identificación y subsanación de observaciones, inconsistencias u omisiones detectadas durante el proceso.

Asimismo, se efectuó seguimiento a la alineación entre información operativa reportada y objetivos institucionales definidos en la Planificación Estratégica 2025–2026, permitiendo evaluar coherencia entre planificación, ejecución y resultados alcanzados.

VALIDACIÓN Y CONTROL DE CONSISTENCIA

Como parte del proceso de validación cruzada, la información recopilada fue contrastada con documentación fuente, registros institucionales y reportes oficiales, permitiendo verificar exactitud, pertinencia y consistencia de la información reportada.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social (R.S.E. y F.S.) desempeñó un rol activo en la validación técnica del contenido, verificando:

- Correspondencia entre indicadores y documentación de respaldo.
- Coherencia entre datos cuantitativos y cualitativos reportados.
- Cumplimiento de requisitos establecidos en Anexos 2A y 2B.
- Alineación normativa y metodológica del informe.

Este proceso permitió fortalecer la fiabilidad del informe y reducir riesgos de error, inconsistencia o falta de evidencia documental.

FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS

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 2025, entre las cuales destacan:

- **Plan Estratégico 2025–2026:** instrumento rector de planificación institucional.
- **Reportes de Cartera de Créditos:** información sobre productos, segmentos atendidos y destino de financiamiento.

- **Informe del Punto de Reclamo:** registros vinculados a atención al consumidor financiero y resolución de reclamos.
- **Estados de Cuenta y Estados Financieros Auditados:** información económico-financiera institucional.
- **Memoria Anual 2025:** consolidado de resultados institucionales, financieros y sociales.
- **Página Web Institucional:** evidencia de transparencia y difusión pública de información.
- **Sistema Informático Interno:** registros operativos, administrativos, contables y estadísticos.
- **Documentación interna:** políticas, procedimientos, actas, informes y registros físicos y digitales.

La utilización combinada de estas fuentes permitió construir una base documental sólida, verificable e integral para la evaluación técnica de la gestión social institucional.

A través de este proceso de seguimiento, control y validación, la Cooperativa fortalece la calidad de la información reportada, la rendición de cuentas institucional y el cumplimiento de las disposiciones regulatorias vigentes.

4.4. DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN. –

Con el objetivo de garantizar transparencia, trazabilidad, comparabilidad y profundidad analítica del presente Informe de Balance Social, la información recopilada fue sistematizada y desagregada conforme a criterios geográficos, demográficos, organizacionales y de seguimiento institucional.

Este proceso permite una evaluación más precisa del alcance, cobertura, resultados e impacto de las acciones desarrolladas en el marco de la Función Social, en concordancia con lineamientos regulatorios y metodológicos aplicables.

a) Desagregación geográfica

La información reportada se encuentra segmentada territorialmente según ubicación geográfica y área de cobertura institucional:

Departamento de operación:

- Tarija

Áreas de intervención:

Área urbana

- Oficina Central – Municipio de Cercado

Área rural

- Agencia Padcaya – Provincia Arce
- Agencia Entre Ríos – Provincia Burdett O'Connor

Esta segmentación territorial permite evaluar el alcance institucional y el impacto de la gestión social en contextos urbanos y rurales, facilitando la identificación de necesidades diferenciadas, niveles de cobertura y oportunidades de mejora en inclusión financiera territorial.

b) Desagregación por género

La Cooperativa no utiliza el género como criterio de decisión para el acceso a productos, servicios financieros o procesos laborales, en observancia de principios de equidad, no discriminación e inclusión.

No obstante, con fines de monitoreo, evaluación y cumplimiento regulatorio, se realiza seguimiento cuantitativo y cualitativo de información desagregada por género.

Durante la gestión 2025, la estructura institucional registró:

- **30 mujeres** en funciones activas y presenciales
- **20 varones** en funciones activas y presenciales

Esta información permite realizar análisis de composición organizacional y seguimiento de indicadores vinculados a inclusión y equidad.

c) Desagregación por rango etario

La Cooperativa presta servicios financieros a personas legalmente habilitadas, en cumplimiento de normativa vigente.

Rango etario de clientes y usuarios financieros:

- 18 a 60 años

Rango etario del personal institucional:

- 28 a 66 años

Esta clasificación facilita el análisis de cobertura poblacional, segmentación de usuarios y evaluación de alcance institucional por grupos etarios.

d) Desagregación por nivel educativo

Para el acceso a productos y servicios financieros, la Cooperativa no establece restricciones vinculadas al nivel de instrucción formal de asociados o usuarios financieros.

Sin embargo, en el ámbito interno, el nivel de formación académica, experiencia y competencias técnicas constituye un criterio relevante en procesos de selección, contratación y asignación funcional del personal institucional.

Este enfoque garantiza idoneidad técnica y capacidad operativa adecuada para el cumplimiento de funciones institucionales.

e) Seguimiento y control de indicadores reportados

La matriz de indicadores del Balance Social incorpora elementos metodológicos orientados al seguimiento, monitoreo y validación de resultados institucionales, entre ellos:

- **Meta anual planificada y resultado obtenido:** objetivos definidos al inicio de gestión con seguimiento periódico.
- **Brecha o variación porcentual:** comparación entre meta proyectada y meta alcanzada al cierre de gestión.
- **Estado de cumplimiento y observaciones:** registro de cumplimiento, desviaciones, limitaciones u observaciones relevantes.
- **Responsables de seguimiento y verificación:** asignación de responsables institucionales por objetivo e indicador.
- **Documentación de respaldo:** evidencia física y digital verificable para cada indicador reportado.

f) Utilidad analítica y trazabilidad de la información

La estructura metodológica aplicada permite:

- Evaluación comparativa entre planificación y ejecución;
- Análisis de cumplimiento de metas institucionales;
- Identificación de desviaciones y oportunidades de mejora;
- Fortalecimiento del seguimiento institucional.
- Trazabilidad documental y verificabilidad de resultados.

En conjunto, esta metodología fortalece la calidad analítica del Balance Social, mejora la confiabilidad de la información reportada y consolida mecanismos institucionales de rendición de cuentas, seguimiento y mejora continua en el cumplimiento de la Función Social.

5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL. –

5.1. Indicadores

Tabla 11 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 (2025)	Diferencia en % frente a la meta	Notas al Estado	Responsables de proveer y verificar la información	Documentos de respaldo
					Expresado en:	2025					
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	3.039.719,31	5.205.887,76	71,26	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	16.034,99	27.696,79	72,73	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

			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	14	16,67	Nota 2	Punto de reclamo	Reporte de Punto de Reclamo
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Número de capacitaciones	3	33	1.000,00	Nota 1	RRHH	Informe de capacitación para directivos y funcionarios.

			VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	%	100	100,00	0,00	Nota 1	Operaciones	Ejecución presupuestaria
			VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de capacitaciones	2	1	-50,00	Nota 2	Recursos Humanos y Operaciones	Plan de capacitación a funcionarios
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros		VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Número de pruebas	1	1	0,00	Nota 1	Gerencia de operaciones	Informe de continuidad operacional
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones		VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de programas	2	1	-50,00	Nota 2	Gerencia General	Normativa interna
			VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Número de transferencias	350	12.044,00	3.341,14	Nota 1	Sistemas	Reporte mensual del cliente

	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	0,0	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
Informar a los consumidores financieros a cerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia		VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Número de programas ejecutados	3	2	-33,33	Nota 2	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

	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	2	100,00	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

Tabla 12 Eliminar pobreza.

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspecto	Objetivos estratégicos de la entidad	Código	Indicadores	Meta Anual		Resultado Obtenido (2025)	Diferencia en % frente a la meta	Notas al Estado	Responsables de proveer y verificar la información	Documentos de respaldo
					Expresado en:	2025					
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	36	620,00	Nota 1	Gerencia comercial	Créditos desembozados 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

Tabla 13 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 (2025)	Diferencia en % frente a la meta	Notas al Estado	Responsables de proveer y verificar la información	Documentos de respaldo
					Expresado en:	2025					
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	4	3	25,0	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	Nota 1	Punto de Reclamo	Registro del punto de reclamo
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	1	1	1	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	688.539,5	561.953,35	-18,38	Nota 2	Gerencia Comercial	Cartera exclusivamente sector rural
			EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	Número de talleres	N/P	0	N/P	N/P	N/P	N/P
			EESE B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	Número de cuentas de ahorro	N/P	0	N/P	N/P	N/P	N/P

			EESE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.	Número de beneficiarios	1600	2.2979	1.600	Nota 1	Informática	Resumen de movimientos
	Inclusión financiera de sectores vulnerables		EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	Número de empleados con discapacidad	1	1	0	Nota 1	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., 2025.

5.2. Subindicadores

Tabla 14 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 beneficiaros (2020)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
			5,205,887,76	422	3,434,755.51
Subindicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino A)	1.428.390,59	161	1.038.019,70
Subindicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino B)	0	0	0
Subindicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino E)	241.688,41	19	148.909,06
Subindicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino G)	50.728,86	3	35.970,07
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	20.000,51
Subindicador	VB A1.1.6	Cartera productiva destinada al sector turismo (Anexo 2 reglamento para las operaciones de crédito al sector productivo)	3.461.027,42	238	2.191.856,17
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 beneficiaros (en la gestión)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
			27.696,79	2,00	10.366,87
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	27.696,79	2,00	10.366,87

		no metálicos (CAEDEC destino D)			
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 beneficiaros (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, Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales, producto almacenado, Semoviente, Patente de propiedad intelectual, Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI.	0	0	0
Indicador	VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiados
Subindicador	VB A1.4.1	Programas de asistencia técnica; de capacitación en gestión productiva; de capacitación en gestión administrativa	0	0	0
Indicador	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo	Número de productos	Número de beneficiaros (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 beneficiaros (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 (2025)	Numero de reclamos asociados a faltas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF	Número de errores asumidos por la EIF
			14	0	19
Subindicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	14	0	14
Subindicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa	14	0	14
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	Número de personas con más de 16 horas

				sobre el personal total	efectivas de capacitación
			33	99,0	50
Subindicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	30	90,0	50
Subindicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento con los clientes	3	9,0	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	46,70	36,71	0,00
Aspecto	VB B2	Atención con calidez			
Indicador	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
			1	6	0
Subindicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	6	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	
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	14,68%	12.044
Subindicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	0	0,00%	0
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	14,68%	12.044
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
			2	577	50
Subindicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	230	50
Subindicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	230	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	152
Indicador	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/Año	
			6590	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	6.590	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)	2	50	347

Tabla 15 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	1,1%	36	73.042,75
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	-	-	-

Tabla 16 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			
			Número de PAF	Número de Personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
Indicador	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	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		
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	60	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	561.953,35	64	464.843,84
Indicador	EESE B2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres 0	Número de beneficiarios 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	

			Número de cuentas de ahorro	Saldo de depósitos	
Indicador	EESE B3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	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	
			Número de beneficiarios	Monto pagado (USD)	
Indicador	EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	2562	113.221,03	
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)	9.122	742577,01	
		Renta dignidad	7.214	594.568,97	
		Pensiones (Jubilados)	153	77.383,76	
		Bono Juana Azuduy	283	8.411,64	
		Nono Juancito Pinto	1.472	62.212,64	
		Bono PEPE	0	0,00	
Subindicador	EESE B4.1.4	Pago de salarios	0	0,00	
Subindicador	EESE B4.1.5	SETAR	9.614	108.239,85	
		COSALT	1.378	9.369,77	
		SOAT UNIVida	66	1.326,15	
		SEGIP	444	1.263,79	
		EMTAGAS	2166	6886,94	

		ENTEL	129	3.412,37	
		NUEVATEL	9	207,59	
		TIGO HOME	36	1.392,24	
		TIGO TELEFONIA	6	133,62	
		TRANSBEL	5	534,45	
		PAGOSNET	2	102,94	
		YAMBAL	2	394,77	
		HERBALIFE	0	0	
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 0%	Número de empleados con discapacidad 0	Proporción respecto al total de personal de la EIF 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., 2025.

N/A = No aplica N/P = No planificado

5.3. NOTAS. –

Nota 1: Meta e indicador alcanzados conforme a la planificación establecida, como resultado de la adecuada implementación de las acciones institucionales y del seguimiento realizado por las instancias responsables de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social.

Nota 2: Meta parcialmente cumplida o no alcanzada durante la gestión evaluada. La Cooperativa implementará acciones correctivas y de mejora continua orientadas a fortalecer el cumplimiento de los objetivos e indicadores establecidos en futuras gestiones.

Nota 3: Indicador no contemplado dentro de la planificación estratégica ni en la programación operativa correspondiente a la gestión evaluada, por lo que no fue objeto de seguimiento ni medición durante el periodo reportado.

Nota 4: La Cooperativa mantiene mecanismos operativos y administrativos que garantizan el cumplimiento de los tiempos establecidos para la prestación de servicios financieros. Durante la gestión evaluada no se identificaron evidencias documentadas que demuestren incumplimientos o desviaciones significativas respecto a los estándares de atención definidos institucionalmente.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. ha demostrado un compromiso institucional con el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros, incorporando acciones orientadas a promover el acceso a servicios financieros, la educación financiera, la transparencia institucional y la atención adecuada a sus socios y usuarios.

Durante la gestión 2025, la Cooperativa fortaleció sus mecanismos de gobernanza, transparencia y comunicación institucional, permitiendo una mayor participación de los socios y una adecuada difusión de información relevante para los diferentes grupos de interés.

La implementación de programas de educación financiera dirigidos a socios, clientes, usuarios y funcionarios contribuyó al fortalecimiento de conocimientos financieros y al uso responsable de los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

La Cooperativa mantiene una presencia significativa en áreas urbanas y rurales del departamento de Tarija, facilitando el acceso a servicios financieros para diversos sectores de la población y

contribuyendo al desarrollo económico local mediante la colocación de productos financieros adecuados a las necesidades de sus asociados.

Los mecanismos implementados para garantizar la continuidad de los servicios, la optimización de tiempos de atención y la mejora de los procesos operativos permitieron fortalecer la calidad del servicio brindado a los usuarios financieros.

El proceso de recopilación, validación y verificación de la información utilizada para la elaboración del Balance Social se desarrolló bajo criterios de trazabilidad, confiabilidad y transparencia, contando con la participación activa del Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social y de las diferentes áreas de la Cooperativa.

La información presentada en el Balance Social refleja de manera razonable las acciones ejecutadas por la Cooperativa durante la gestión 2025, constituyéndose en una herramienta de rendición de cuentas que permite evaluar el cumplimiento de sus compromisos institucionales y su aporte al desarrollo económico y social de sus grupos de interés.

6.2. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la integración de los objetivos de Función Social dentro de la planificación estratégica institucional, asegurando que las metas, indicadores y actividades se encuentren plenamente alineados con los lineamientos regulatorios vigentes.
- Consolidar mecanismos permanentes de seguimiento y evaluación de los indicadores de Balance Social, permitiendo medir de manera más precisa el impacto de las acciones desarrolladas y facilitar la toma de decisiones basada en evidencia.
- Continuar fortaleciendo los programas de educación financiera dirigidos a socios, clientes y población en general, ampliando su cobertura y priorizando sectores con menor acceso a información financiera.
- Mejorar los sistemas de recopilación, procesamiento y análisis de información institucional, promoviendo una mayor automatización de registros y fortaleciendo la trazabilidad de los datos utilizados para la elaboración del Balance Social.
- Impulsar acciones orientadas a ampliar el acceso a los servicios financieros en sectores rurales y poblaciones con menor nivel de inclusión financiera, contribuyendo al desarrollo económico local y a la reducción de brechas de acceso.

- Fortalecer los mecanismos de comunicación y transparencia institucional mediante la difusión periódica de información relevante sobre la gestión, resultados y actividades desarrolladas por la Cooperativa.
- Mantener programas permanentes de capacitación para funcionarios y directivos en temas relacionados con atención al usuario financiero, gobierno corporativo, ética institucional, gestión de riesgos y normativa aplicable al sistema financiero cooperativo.
- Promover la mejora continua de los procesos operativos y de atención al cliente, buscando optimizar tiempos de respuesta, incrementar la eficiencia institucional y fortalecer la satisfacción de socios y usuarios financieros.
- Continuar fortaleciendo la participación activa de los órganos de gobierno, comités y áreas operativas en la gestión de la Función Social, garantizando una adecuada coordinación institucional para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Utilizar los resultados del presente Balance Social como herramienta de gestión para identificar oportunidades de mejora, fortalecer las buenas prácticas institucionales y consolidar el compromiso de la Cooperativa con el desarrollo sostenible y el bienestar de sus asociados y la comunidad.

7. PLAN DE ACCIÓN

N°	Actividad	Temática a mejorar o subsanar	Fecha de implementación	Responsable
1	Revisar y actualizar la Planificación Estratégica Institucional	Fortalecer la alineación entre los objetivos estratégicos y los objetivos de Balance Social y sostenibilidad institucional.	Enero – Marzo 2026	Gerencia General / Consejo de Administración
2	Implementar un sistema de seguimiento de indicadores de Balance Social	Mejorar el monitoreo, control y evaluación periódica del cumplimiento de metas e indicadores.	Enero – Diciembre 2026	Comité de R.S.E. y F.S.
3	Desarrollar un procedimiento formal	Incrementar la calidad, consistencia, trazabilidad y	Febrero 2026	Responsable de R.S.E. / Jefaturas

	para la recopilación y validación de información	confiabilidad de la información reportada.		de Área
4	Fortalecer los mecanismos de control documental y evidencias de respaldo	Garantizar la verificabilidad y disponibilidad de la información utilizada en el Balance Social.	Marzo – Junio 2026	Responsable de R.S.E. / Auditoría Interna
5	Ampliar los programas de educación financiera para socios y consumidores financieros	Incrementar la cobertura y alcance de las actividades de educación financiera.	Enero – Diciembre 2026	Área de Negocios / Comité de R.S.E.
6	Desarrollar talleres especializados para organizaciones productivas rurales y microempresas	Mejorar la inclusión financiera y el acceso a servicios financieros en sectores vulnerables.	Abril – Octubre 2026	Área de Negocios
7	Fortalecer los canales de comunicación institucional	Mejorar la difusión de información institucional, financiera y social hacia los grupos de interés.	Enero – Diciembre 2026	Gerencia General / Marketing
8	Actualizar periódicamente la página web institucional y medios digitales	Incrementar la transparencia y acceso a información relevante para socios y usuarios financieros.	Trimestralmente durante 2026	Sistemas / Marketing
9	Implementar capacitaciones internas sobre atención al usuario financiero y transparencia	Mejorar la calidad y calidez en la atención al cliente.	Semestralmente durante 2026	Recursos Humanos

10	Realizar evaluaciones periódicas de satisfacción de socios y usuarios financieros	Identificar oportunidades de mejora en los servicios prestados.	Junio y Diciembre 2026	Área de Calidad / Negocios
11	Fortalecer los mecanismos de atención preferencial y accesibilidad	Mejorar el acceso universal a los servicios financieros para grupos vulnerables.	Enero – Agosto 2026	Gerencia de Operaciones
12	Actualizar y difundir procedimientos de continuidad operativa	Fortalecer la continuidad y disponibilidad de los servicios financieros.	Marzo – Julio 2026	Seguridad Institucional / Sistemas
13	Automatizar registros e indicadores relacionados con el Balance Social	Optimizar la gestión, procesamiento y análisis de información institucional.	Mayo – Octubre 2026	Sistemas / Responsable de R.S.E.
14	Realizar reuniones trimestrales de seguimiento del Balance Social	Evaluar avances, identificar desviaciones y aplicar acciones correctivas oportunas.	Trimestralmente durante 2026	Comité de R.S.E. y F.S.
15	Elaborar informes periódicos de avance de metas de Balance Social	Fortalecer la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en evidencia.	Trimestralmente durante 2026	Responsable de R.S.E.
16	Capacitar a funcionarios en normativa de Función Social y Balance Social	Fortalecer competencias técnicas para la implementación y seguimiento de los indicadores.	Abril y Septiembre 2026	Recursos Humanos / Comité de R.S.E.
17	Desarrollar campañas de difusión de productos y servicios financieros	Incrementar el acceso de la población a los servicios financieros de la	Permanente durante 2026	Área de Negocios

	inclusivos	Cooperativa.		
18	Realizar una evaluación anual de cumplimiento del Plan de Acción	Verificar el cumplimiento de actividades y establecer mejoras para la siguiente gestión.	Diciembre 2026	Comité de R.S.E. y F.S. / Gerencia General