



INFORME **RESPONSABILIDAD SOCIAL** **EMPRESARIAL - RSE**

2025

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
"Monseñor Félix Gainza R.L."

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	5
2. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF	6
3. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF	10
4. NUESTRA POLÍTICA DE RSE	10
5. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN RSE	25
6. LA FORMA EN QUE LA COOPERATIVA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL A IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE.....	27
7. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE	28
8. CONCLUSIÓN GENERAL.....	31

1. ANTECEDENTES

El reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros dictamina la presentación de un Informe de Responsabilidad Social Empresarial que contemple los siguientes puntos:

- La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la EIF.
- La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la EIF, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas;
- El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la EIF;
- La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial;
- Descripción de la evaluación del cumplimiento de la EIF con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

OBJETO

El presente documento tiene carácter público y es elaborado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, donde pone a conocimiento de sus grupos de interés sus impactos económicos, ambientales y sociales causados por sus actividades cotidianas. Así mismo, incluye el manifiesto de sus valores, el modelo de gobernanza de la organización, y demuestra el vínculo entre su estrategia y su compromiso con una economía global sostenible.

El objeto principal del presente informe de RSE es mejorar la transparencia de las actividades de la entidad de intermediación financiera y cumplir con dos propósitos principales:

- El informe nos permitirá medir el impacto de nuestras actividades en el medio ambiente, en la sociedad y en la economía (el triple resultado). De esta manera, podemos obtener datos interesantes que nos ayudará a mejorar nuestros procesos y tener un impacto más positivo en esos tres pilares.
- El presente informe es un requisito establecido en el Artículo N° 12 sección 3 del Reglamento de Responsabilidad Social, basado en el ANEXO 1 (informe de Responsabilidad Social Empresarial) establecida en la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

ALCANCE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial “RSE”, correspondiente a la gestión 2025 (corte al final de gestión a evaluar), aprobado por el Directorio, previo informe del Comité de Responsabilidad Social (RSE) y Función Social (FS).

Este documento fue elaborado siguiendo la metodología estipulada en el ANEXO 1 del Reglamento Nacional de RSE, para dar cumplimiento a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La información contenida en el documento ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés de la cooperativa, determinando de esta manera el alcance del sistema de RSE a los grupos de interés (stakeholders) Socios, Directorio, Clientes, Usuarios, Trabajadores y Autoridades de Supervisión. Así como a sus lineamientos estratégicos, planes, programas, proyectos y actividades (establecidas y realizadas).

2. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF



En el escenario financiero contemporáneo, la legitimidad y sostenibilidad de las entidades de intermediación financiera no se configuran exclusivamente a partir de sus rendimientos económicos, sino de su capacidad para generar valor social en su entorno de influencia. Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Monseñor Félix Gainza" R.L., la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no constituye un conjunto de actividades filantrópicas aisladas o accesorias, sino un pilar obligatorio e identitario profundamente arraigado en su modelo de gobernanza. El presente ensayo analiza cómo la institución ha logrado articular la RSE como un eje transversal e integral dentro de su Plan Estratégico, transformando los principios de la

doctrina cooperativa tales como la ayuda mutua, la equidad y la transparencia en directrices operativas medibles que mitigan el riesgo reputacional, promueven la inclusión financiera y garantizan el desarrollo sostenible de su masa societaria y las comunidades donde opera.

Desarrollo. - Incorporación Formal de la RSE en el Plan Estratégico (2025–2027) La formalización institucional de la RSE se materializa de manera explícita en el Plan Estratégico 2025 – 2027 de la cooperativa, instrumento aprobado bajo la Resolución del Consejo de Administración N° 152/2024. Este documento redefine el rumbo de la organización al decretar que los objetivos de crecimiento comercial tales como la colocación de cartera y la captación de depósitos deben converger armónicamente con la denominada "Función Social". Para evitar que la RSE quede limitada a una declaración lírica de buenas intenciones, la planificación estratégica introduce una matriz multidimensional de indicadores cualitativos y cuantitativos que asigna metas específicas y medibles a cada línea de acción. De este modo, la responsabilidad social se convierte en un mandato transversal obligatorio para todas las áreas operativas, elevando la ética corporativa al mismo nivel de exigencia que la solvencia financiera.

Estructura Organizacional, Control y Mecanismos de Gobernanza. - Para asegurar el estricto cumplimiento y la fiscalización periódica de las políticas de RSE planificadas, la cooperativa ha diseñado una estructura de gobierno corporativo especializada que dota al programa de autonomía y peso político interno. Esta arquitectura está encabezada por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, una instancia mixta de control estratégico que sesiona mensualmente. La alta jerarquía del comité presidido por un Consejero de Administración y conformado por la Gerencia General junto a las Subgerencias de Operaciones, Productos y Gestión de Riesgos garantiza que las variables sociales y medioambientales sean discutidas e integradas en la toma de decisiones del más alto nivel ejecutivo. Asimismo, la estructura se robustece operativamente mediante una Unidad Ejecutora técnica, liderada por el responsable de RSE y Función Social, encargada de la implementación y el monitoreo diario de los proyectos en las distintas agencias.

Ejes de Ejecución Estratégica e Impacto Comunitario. - La operativización de la planificación estratégica de RSE se despliega de forma sistemática a través de programas diseñados para responder a las necesidades reales de los grupos de interés en Oficina Central y sus agencias de Villazón, Uyuni y Yacuiba. El primer eje, enfocado en la inclusión, se ejecuta mediante el Programa de Educación Financiera 2025, el cual combina capacitaciones virtuales y presenciales, el subprograma de difusión de material educativo en escuelas y bibliotecas, y el taller especializado "Mi Primera Inversión" para dinamizar el emprendimiento en asociaciones de comerciantes. El segundo eje de apoyo social e institucional se consolida mediante alianzas estratégicas del Estado, tales como la renovación anual del convenio del Bono Juana Azurduy para agilizar el cobro materno-infantil mediante cajeros exclusivos, y la participación activa en las Jornadas Educativas del Bicentenario organizadas por el ente regulador (ASFI). Finalmente, la identidad cooperativa y el fomento del desarrollo integral de la juventud se canalizan a través del patrocinio de actividades deportivas regionales como la "Carrera Pedestre Abrileña".

Gestión Ambiental Estratégica y Sostenibilidad Ecológica. - El cuarto componente de la planificación estratégica aborda la responsabilidad ambiental desde una perspectiva de mitigación de impacto e internalización de buenas prácticas ecológicas. La cooperativa ha implementado formalmente un Sistema de Recolección de Papel a través de la instalación de "puntos ecológicos" permanentes en sus instalaciones. Lejos de limitarse a la infraestructura, este programa incluye la capacitación obligatoria del personal de Oficina Central y de las agencias de Yacuiba y Uyuni en la cultura de las "tres erres" (reducción del consumo, reutilización y adecuada gestión de residuos de oficina). Con estas acciones orientadas a la disminución de la huella ecológica institucional, la cooperativa alinea su operatividad con los estándares internacionales de sostenibilidad y reafirma el compromiso de preservar el entorno económico y social con el que interactúa.

Conclusión. - La experiencia de la Cooperativa "Monseñor Félix Gainza" R.L. demuestra que la Responsabilidad Social Empresarial, cuando se integra de manera formal en la planificación estratégica, se transforma en una ventaja competitiva y en un escudo de protección reputacional en el mercado financiero. Al entrelazar su misión institucional con indicadores de desempeño social, dotar al Comité de RSE de un alto nivel jerárquico y ejecutar programas medibles en educación, inclusión financiera, alianzas comunitarias y gestión ambiental, la cooperativa trasciende el beneficio individual de sus asociados. En conclusión, la RSE en esta institución deja de ser una declaración de intenciones para consolidarse como una práctica metodológica, transparente y sostenible, que honra los principios del cooperativismo universal y contribuye

directamente al bienestar social y la calidad de vida del entorno boliviano.

2.1 OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA

El objetivo institucional de la Cooperativa es realizar actividades de Intermediación Financiera y promover el desarrollo económico y social de sus socios y clientes, mediante la ejecución de las operaciones que les son permitidas como objeto social único. Para lograr el objetivo se podrá realizar operaciones permitidas por la Ley N°393 de Servicios Financieros y marco normativo de la autoridad reguladora (ASFI) dentro los límites establecidos por dichas disposiciones.

Complementariamente se podrá realizar operaciones de intermediación financiera como ser: Operaciones Pasivas, Operaciones Activas, Contingentes y de Servicios, según detalla en su acta constitutiva.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, desde su origen y por su naturaleza integra de forma voluntaria los principios sociales del cooperativismo, que posteriormente en gran medida son coincidentes con los de responsabilidad social dentro de su estrategia empresarial. con el objetivo de generar valor sostenible en los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y medio ambiente. Se asumió la responsabilidad social como un compromiso a mediano y largo plazo; Con el propósito de generar valor sostenible en lo relacionado con la sociedad, la economía y el medio ambiente reflejado en su:



La declaración de la misión institucional de la cooperativa conlleva el compromiso de motivar y promover entre sus socios y comunidad en general la filosofía del cooperativismo para satisfacer las necesidades financieras de su público meta, con la finalidad de mejorar la calidad de vida a través de una eficiente atención bajo principios de responsabilidad social, buscando crecer patrimonial y societariamente.

Respecto a la visión, se enfoca principalmente en consolidar y acrecentar su patrimonio, guardando así equilibrio con los propósitos sociales de la misión en marcados en mejorar la calidad de vida de su público meta.

Todo el marco estratégico aterrizado en objetivos, política, y tareas concretas se alinean cabalmente a conseguir la visión y misión deseada en el mediano plazo.

2.2 VALORES INSTITUCIONAL

Los valores a continuación citados se encuentran definidos en nuestro Código de Ética institucional para su adecuada praxis en la institución.



- **Ayuda Mutua:** Compromiso formal de promover la cooperación entre los asociados y la comunidad para resolver sus necesidades financieras.
- **Complementariedad:** Implica que cada socio toma en cuenta el esfuerzo que realizan los demás miembros, aportando así valor social a la institución.
- **Honestidad:** Principio de trabajar con total integridad, respetando las normas morales de propiedad.
- **Transparencia:** Cumplimiento estricto de todas las políticas y normativas internas y externas para facilitar el control y monitoreo del trabajo.
- **Responsabilidad Ambiental:** Comprensión de que el manejo eficiente y el cuidado del medio ambiente en las actividades de la cooperativa aportará valor para mejorar la calidad de vida de las generaciones futuras.
- **Participación Equitativa:** Actuar de forma imparcial en todas las acciones y decisiones institucionales, concediendo a cada quien lo que le corresponde y distribuyendo costos y beneficios de manera justa.

3. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debe entenderse como una forma de gestión orientada a lograr, por una parte, una relación ética de la entidad con las llamadas partes interesadas: socios, clientes, usuarios, proveedores, personal, competencia, autoridades y reguladores, y por otra, a establecer objetivos, metas y acciones que promueven el desarrollo sostenible en sus tres dimensiones interdependientes: económica, social y ambiental.



La normativa vigente sobre “RSE” para entidades de intermediación financiera, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), mediante Circular ASFI-170/2013 de abril de 2013 modificada y ampliada por la Circular 365/15 de 30/12/2015, la Circular ASFI 428/16 de 31/10/2016, la Circular ASFI 462/2017 de 31/05/2017 y la Circular ASFI 533/2018 de 28/03/2018 establecen los lineamientos para que dichas entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de socios, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible. No obstante, la indicada

normativa, para cooperativas y restos de entidades de intermediación financiera, ya tienen incorporado lineamientos estratégicos en sus normativas internas que parten de los principios cooperativos los que contienen importantes factores de “RSE”, tal es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, La Cooperativa elabora trimestralmente un seguimiento e informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial. Los resultados basados en parte en dicho reporte se exponen a continuación.

4. NUESTRA POLÍTICA DE RSE

La política de RSE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, se enmarca en los principales valores del cooperativismo, a saber: ayuda mutua, complementariedad, honestidad, responsabilidad, participación equitativa y solidaridad.

Además de ello, en valores y principios propios de nuestra entidad, expresados en normativas, códigos de ética, de gobierno corporativo, y que rigen su accionar comprometida en su cumplimiento dentro de cada una de las actividades que desarrolla, teniendo como fin producir bienestar y mejor vida en todo su entorno.

4.1 OBJETIVOS DE RSE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, estableció un objetivo macro para la gestión 2025 Consolidar políticas de RSE sólidas con adecuada gestión económica y administrativa, tenemos la alegría de comunicar a nuestros grupos de interés que se alcanzó

un 100% de cumplimiento de las siguientes metas divididas en objetivos estratégicos de alto impacto y sostenibilidad.

N.	METAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTADO
1	La Cooperativa cuenta con Políticas de inclusión y Educación Financiera	Programas de educación general: Se establece un mínimo obligatorio de 4 eventos o talleres al año dirigidos a socios y la comunidad, enfocados en explicar las características de los servicios financieros y sus medidas de seguridad.	Cumplido
		Educación en canales digitales: Se planifica un mínimo de 1 evento específico al año centrado de manera exclusiva en la eficiencia y seguridad en el uso de operaciones electrónicas (banca web o aplicaciones móviles)	Cumplido
		Difusión continua: La cooperativa asume la obligación de realizar al menos 6 publicaciones anuales en su página web y redes sociales con contenido educativo actual enfocado en finanzas digitales.	Cumplido
		Inclusión en el área rural: La política institucional exige expandir la cobertura para bancarizar y atender a un mínimo de 800 beneficiarios en el área rural mediante sus puntos de atención.	Cumplido
		Apoyo al sector productivo: Como medida de inclusión económica y generación de empleo, se fija la meta de colocar un mínimo de 20 millones de bolivianos en créditos exclusivos para el sector productivo.	Cumplido
		Inclusión para la tercera edad: El plan contempla de manera obligatoria el desarrollo de programas de capacitación y sensibilización para la atención de personas adultas mayores, buscando erradicar la exclusión tecnológica.	Cumplido
		Trato equitativo y sin discriminación: La misión institucional para 2025 decreta el fortalecimiento de la relación con los consumidores financieros asegurando un acceso universal a los productos sin distinción alguna.	Cumplido

N.	METAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTADO
2	La Cooperativa cuenta con un programa de beneficios, calidad y calidez en la atención al socio y/o consumidor financiero	Capacitación para atención con calidad, calidez e inclusión financiera: Con una meta de cumplimiento anual obligatoria para el personal.	Cumplido
		Capacitación en aspectos medioambientales y sociales: Enfocado en los trabajadores bajo el rol de Entidad de Intermediación Financiera.	Cumplido
		Capacitación y sensibilización especializada: Orientado de forma específica a la atención correcta de personas adultas mayores, buscando garantizar un trato digno y empático.	Cumplido
		Indicador 1.3.1 (Nivel de Satisfacción): Evalúa de forma continua que la percepción de los usuarios financieros califique el servicio en los rangos de "Bueno y Muy Bueno".	Cumplido
		Indicador 1.3.2 (Resolución de Reclamos): Monitorea la efectividad institucional con la meta estricta de que el 100% de las quejas recibidas en el año sean resueltas de manera oportuna y efectiva.	Cumplido
		Mejoramiento de procesos: Obliga a las subgerencias a realizar diagnósticos anuales de flujos operativos.	Cumplido
		Límites de tiempo en ventanilla y plataformas: Mide la distribución de frecuencias para reducir los tiempos promedio de espera al iniciar o finalizar relaciones comerciales con la cooperativa.	Cumplido

N.	METAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTADO
3	La Cooperativa cuenta con políticas diseñadas para el bienestar de funcionarios y funcionarias	Estudio Salarial (Objetivo 5.5): El plan establece la realización obligatoria de un estudio salarial y la actualización de la escala salarial de la cooperativa (p. 19). El fin de esta política es atraer y retener al personal profesional con amplia experiencia.	Cumplido
		Evaluación de Desempeño (Indicador 5.4.2): Se programa la aplicación de herramientas justas de evaluación de rendimiento, permitiendo que el crecimiento laboral y los incentivos internos se basen en el mérito profesional de los funcionarios.	Cumplido
		Formación Continua (Objetivo 5.4): La cooperativa asume la responsabilidad de mantener un sistema de formación a través del Plan Anual de Capacitación, fijando una meta mínima de 5 cursos o talleres al año para el entrenamiento permanente del talento humano.	Cumplido
		Especialización: El plan incluye capacitaciones obligatorias para el personal en normativas financieras, gestión de riesgos, seguridad de la información, y sensibilización social (atención con calidad, calidez e inclusión a sectores vulnerables). Esto incrementa el valor profesional y técnico del trabajador dentro del mercado laboral.	Cumplido
		Mitigación de Riesgos Operativos: El área de talento humano y las subgerencias coordinan acciones para minimizar eventos de pérdida que puedan afectar negativamente la operatividad de los trabajadores.	Cumplido
		Seguridad Física (Perspectiva de Riesgos): Se incluye de forma presupuestada el tratamiento integral de incidentes de seguridad física para la protección de la integridad de los recursos humanos y las instalaciones de la cooperativa.	Cumplido
		Eficiencia y Clima Laboral: La estructura organizacional 2025 fomenta una distribución clara de funciones y responsabilidades entre la Oficina Central y las agencias (Yacuiba y Uyuni). Esto busca evitar la sobrecarga laboral, optimizar los procesos internos y promover una interacción eficiente entre todos los niveles de la Alta Gerencia y la base operativa.	Cumplido

N.	METAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTADO
4	La Cooperativa cuenta con políticas de interacción con la comunidad y el medio ambiente	Capacitación Interna Obligatoria (Indicador 5.5.2): Se fija la meta de ejecutar al menos 1 programa anual de capacitación al personal sobre aspectos medioambientales y sociales como Entidad de Intermediación Financiera (EIF).	Cumplido
		Cultura de Sostenibilidad: El plan busca que los funcionarios repliquen prácticas ecológicas en el desarrollo diario de sus funciones en la Oficina Central y agencias.	Cumplido
		Inclusión Financiera Rural (Indicador 1.1.6): Política de expansión del servicio en el área rural para beneficiar a un mínimo de 800 personas de la comunidad.	Cumplido
		Programas de Educación Abierta (Indicador 1.2.1): Obligación de impartir al menos 4 eventos de educación financiera al año abiertos a socios y al público en general para empoderar a la población en la toma de decisiones económicas responsables.	Cumplido
		Apoyo Mutuo y Cooperación: Activación de políticas de complementariedad donde la cooperativa interactúa de forma imparcial y equitativa, distribuyendo los beneficios de su actividad con el entorno social donde opera.	Cumplido

N.	METAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTADO
5	La Cooperativa cuenta con prácticas justas de operación con sus proveedores	Derecho a la información: Uno de los compromisos centrales del Gobierno Corporativo de la institución establece que sus principales interlocutores (lo que incluye explícitamente a los directores, socios, funcionarios y proveedores) deben ser siempre adecuadamente informados sobre los procesos relacionados con sus contratos.	Cumplido
		Mitigación de conflictos de interés: La cooperativa aplica filtros estrictos para reducir al mínimo el riesgo de conflicto de interés en las negociaciones comerciales, asegurando que los procesos de adquisición e interacción con proveedores se realicen de manera independiente, sana y transparente.	Cumplido
		Compromisos contractuales: En sus lineamientos operativos de RSE, la entidad estipula la obligación de realizar los pagos a sus proveedores con estricta puntualidad y conforme a las condiciones económicas acordadas previamente en los contratos.	Cumplido

N.	METAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTADO
6	La Cooperativa cuenta con una adecuada gestión económica y administrativa para un manejo eficiente de RSE.	Viabilidad de Recursos: La cooperativa estructura su planificación financiera asegurando que los programas de RSE (como Educación Financiera e Inclusión) cuenten con fondos asignados y aprobados dentro del presupuesto de gastos operativos y de mercadeo.	Cumplido
		Equilibrio de Gestión: La alta gerencia aplica políticas de eficiencia administrativa para blindar estos programas sociales frente al entorno de alta competencia del mercado financiero y la incertidumbre económica general del país, garantizando que la inversión social no comprometa la solvencia de la entidad.	Cumplido
		Indicador 1.4.1 (Grado de cumplimiento de RSE): El plan establece una meta estricta del 100% de cumplimiento de las actividades planificadas para el Programa de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.	Cumplido
		Medición a través del Balance Social: Al cierre del ejercicio 2025, la administración está obligada a emitir un Balance Social, que es el documento técnico auditado que demuestra el impacto real y el uso eficiente de los recursos económicos destinados a la comunidad.	Cumplido
		El Comité de RSE: Instancia encargada de evaluar de manera mensual la ejecución de los aspectos económicos, sociales y ambientales del plan.	Cumplido
		Involucramiento Directivo: Este comité está liderado por un Consejero de Administración y cuenta con la participación de la Gerencia General y todas las Subgerencias (Operaciones, Productos y Riesgos). Esto asegura que la asignación de recursos y gastos de RSE esté alineada con los objetivos de negocio y control de riesgos.	Cumplido
		Supervisión de Auditoría Interna: La Unidad de Auditoría Interna fiscaliza de forma independiente que los procesos administrativos, contratos asociados y desembolsos para la función social se ejecuten bajo los principios éticos, de transparencia y cumplimiento normativo estipulados por la institución y el ente regulador.	Cumplido

4.1.1 RSE ORDEN SOCIAL – COMUNITARIO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, en la gestión 2025 realizó una serie de actividades basadas en un objetivo importante en la planificación estratégica.

Basado en la matriz estratégica del documento para la gestión 2025, las metas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) enfocadas específicamente en el orden social y comunitario son las siguientes:

Inclusión en el Área Rural: Brindar servicios financieros y de inclusión social a un mínimo de 800 beneficiarios de las comunidades del área rural.

Financiamiento Productivo Comunitario: Colocar un mínimo de 20.000.000 de Bolivianos en créditos exclusivos para el sector productivo para fomentar el empleo y dinamizar la economía regional.

Talleres Abiertos a la Comunidad: Realizar al menos 4 eventos de educación financiera al año dirigidos a socios y público en general sobre las características de los servicios y medidas de seguridad.

Educación Digital Comunitaria: Ejecutar por lo menos 1 evento anual masivo enfocado en capacitar a la sociedad en el uso eficiente y seguro de canales electrónicos y banca digital.

Difusión de Contenido Social: Efectuar un mínimo de 6 publicaciones educativas anuales en plataformas digitales para el libre acceso a la información y formación de la comunidad.

Atención Digna al Adulto Mayor: Implementar programas anuales de capacitación y sensibilización para el personal orientados a garantizar una atención con total calidad, calidez e inclusión hacia las personas adultas mayores.

Atención y Solución de Reclamos: Asegurar el 100% de efectividad y oportunidad en la resolución de quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y socios de la comunidad.

Cumplimiento del Balance Social: Lograr el 100% de ejecución de las metas globales planificadas en el Programa de RSE y Función Social para garantizar el retorno social de las utilidades hacia el entorno comunitario.

4.1.2 RSE ORDEN ECONÓMICO – FINANCIERO

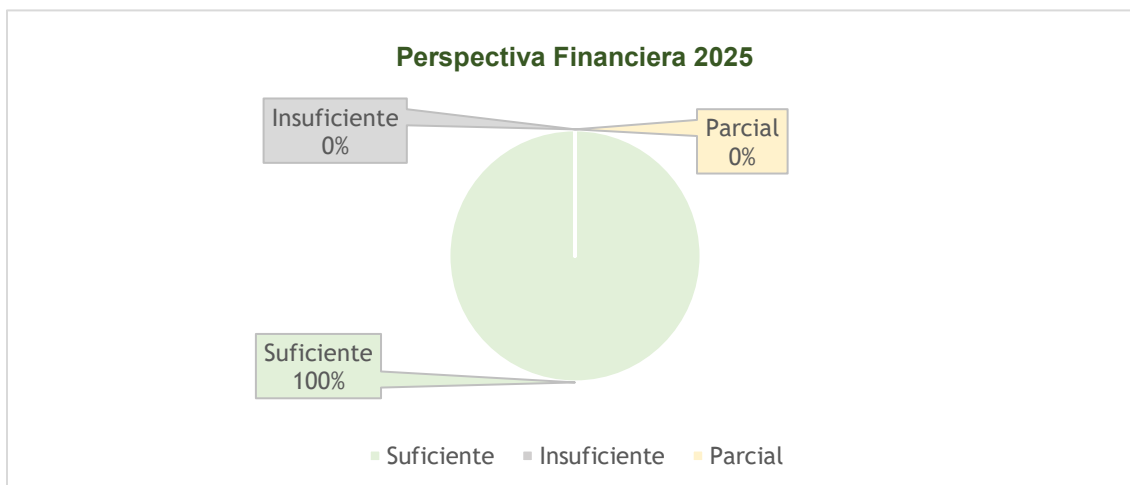
Dentro de la Planificación Estratégica correspondiente para la gestión 2025 fue elaborada considerando la situación política del país, la ley de servicios financieros, así como también la situación económica, manteniendo el segmento objetivo establecidos en estudios de mercado realizados para 2025 con la prudencia establecida en las proyecciones.

Las metas principales consideradas fueron las siguientes:

META	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTADO
Potenciar el aparato comercial	Enfoque en el Sector Productivo: La principal meta comercial es colocar un mínimo de 20.000.000 de Bolivianos en préstamos destinados exclusivamente al sector productivo, impulsando así el desarrollo de negocios locales.	Cumplido
	Diversificación y Nuevos Productos: Potenciar el aparato comercial mediante el desarrollo e implementación de al menos 2 productos financieros especializados que cuenten con tecnologías y condiciones adaptadas a las necesidades del sector productivo.	Cumplido
	Expansión Rural: Captar nuevos nichos de mercado en el área rural, fijando como meta atender y bancarizar a un mínimo de 800 nuevos beneficiarios en estas zonas a través de sus agencias.	Cumplido
	Campañas de Ahorro Sistemático: Promover de manera agresiva el ahorro institucional a través de productos competitivos y adaptados a la coyuntura, buscando captar depósitos del público para mantener niveles óptimos de liquidez que respalden el crecimiento de la cartera.	Cumplido
	Fidelización del Socio: Utilizar la ventaja del modelo cooperativo y el trato personalizado para consolidar la confianza de la masa societaria y atraer nuevos ahorristas en un entorno financiero altamente competitivo.	Cumplido
	Adopción Tecnológica: El plan estratégico contempla facilitar el acceso y el uso de canales electrónicos y operaciones digitales (Banca Web y Móvil) para agilizar las transacciones comerciales, reducir costos operativos y mejorar la experiencia del cliente.	Cumplido
	Mercadeo y Difusión: Ejecutar un plan de comunicación comercial continuo que incluye al menos 6 publicaciones anuales de difusión masiva y campañas en redes sociales para posicionar la marca institucional y promover los productos de ahorro y crédito.	Cumplido
	Crédito Prudente: Potenciar el área comercial no implica asumir riesgos desmedidos. La política institucional exige una gestión eficiente de riesgos de crédito, evaluando rigurosamente la capacidad de pago para mantener controlada la tasa de morosidad.	Cumplido
	Monitoreo de Procesos: Optimizar los tiempos de respuesta en plataformas y ventanillas para mejorar la eficiencia administrativa, logrando que el desembolso de créditos y la atención comercial sean rápidos, ágiles y competitivos frente a la banca tradicional.	Cumplido

4.1.3 RESUMEN PERSPECTIVA FINANCIERA 2025

Total - Actividades	Suficiente	Insuficiente	Parcial
45	45	0	0

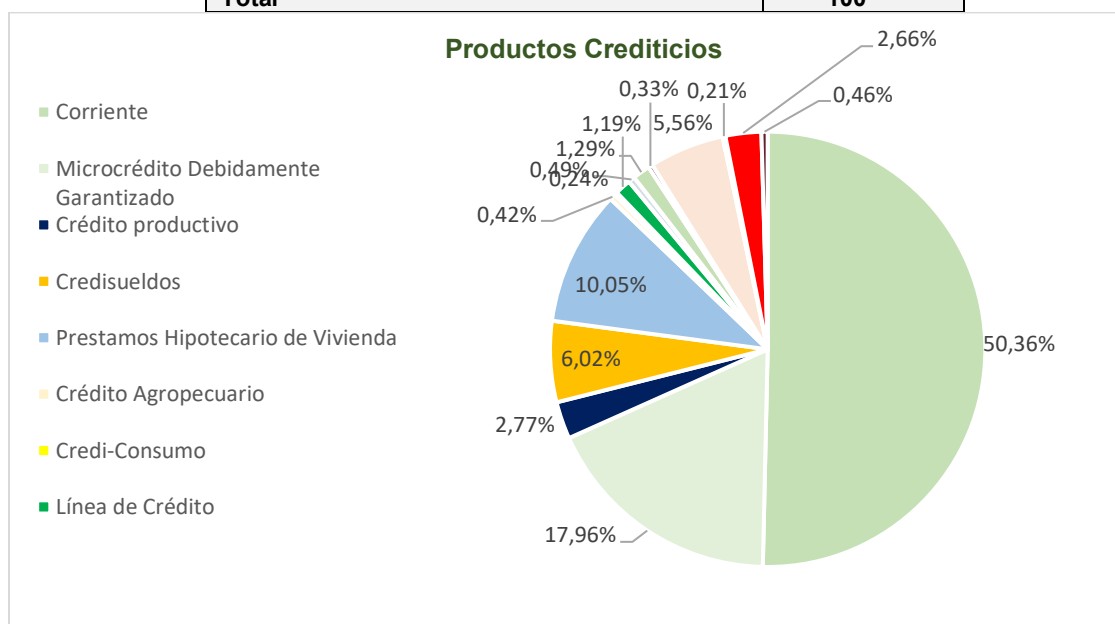


Gráfica 1 Porcentaje de grado de cumplimiento

En la perspectiva financiera en la gestión 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, cuenta con una Resultado de “Suficiente” en las tareas realizadas con un porcentaje del 100%, las tareas calificadas como “Parcial” alcanzo un porcentaje del 0% y las tareas calificadas como no realizadas “Insuficiente” se alcanzó un porcentaje del 0%. **Se sugiere que para la gestión 2025 contemos con herramientas sistematizadas en tiempo real para evidenciar el grado de avance de dichas actividades.**

4.1.4 DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO

Tipo de Medio	%
Crédito Corriente	50.36
Microcrédito Debidamente Garantizado	17.96
Crédito productivo	2.77
Credisueldos	6.02
Prestamos Hipotecario de Vivienda	10.05
Crédito Agropecuario	0.42
Credi-Consumo	0.24
Línea de Crédito	1.19
Crédito de consumo Deb. Garantizado	0.49
Credi-Casas	1.29
Crédito Agropecuario Deb.	0.33
Crédito Productivo C/Garantía Real	5.56
Un crédito Mas	0.21
Mi Primer Crédito	2.66
Autoliquidables	0.46
Total	100



Gráfica 2. Porcentaje de concentración de cartera de créditos

4.1.5. RSE CON CLIENTES, PROVEEDORES, RECURSOS HUMANOS CLIENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., actualmente cuenta con una mayor opción en lo referente al pago de servicios, lo que ha sido en beneficio de nuestros socios y clientes lo que les significa un ahorro en tiempo y con mucha comodidad pueden realizar estos pagos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Monseñor Félix Gainza" R.L. utiliza e invita a sus socios a seguirla en las siguientes plataformas y redes sociales:

Facebook: Es su canal digital principal, bajo el usuario oficial de @coopgainza, donde publican comunicados, convocatorias de personal, campañas de ahorro/crédito y actividades de educación financiera.

Instagram: Plataforma en la que difunden contenido visual e informativo sobre sus productos e instrumentos electrónicos de pago.

TikTok: Utilizada para compartir videos cortos y dinámicos relacionados con la cultura cooperativa y consejos financieros.

WhatsApp: Cuenta con una línea habilitada (número 71821626) para contacto directo, consultas, sugerencias y asesoramiento personalizado con los socios. Adicionalmente, centralizan toda su información institucional en su Sitio Web Oficial. a efectos de llegar a un mayor número de socios y clientes y mantenerlos actualizados con novedades sobre nuestros productos y servicios, así como los valores que rigen a la entidad, derechos de los socios, consejos y recomendaciones según nuestra política de RSE, actividades de RSE, Calificación de Desempeño de RSE, los fundamentos, principios y valores que enmarcan el desarrollo de nuestras actividades.

Se hace partícipe a la comunidad, de los aniversarios de agencias (PAF), así como se informa a todos los asistentes sobre productos y servicios que pueden apoyar a mejorar la calidad de vida de socios y clientes. Estas celebraciones de aniversarios acercan más a la comunidad y su entidad financiera, tratando de crear un trato familiar y más humano. De igual manera, bastantes socios, clientes y usuarios financieros han participado en las capacitaciones dentro del programa de "Educación Financiera".

El socio y cliente dispone de una atención 24/7 para mayor comodidad en la realización de sus transacciones, como ser transferencias entre cuentas, transferencia entre clientes y transferencias a otras entidades financieras, pago de préstamos, consulta de saldos, pago y cobros QR gracias a Gainza – Digital.

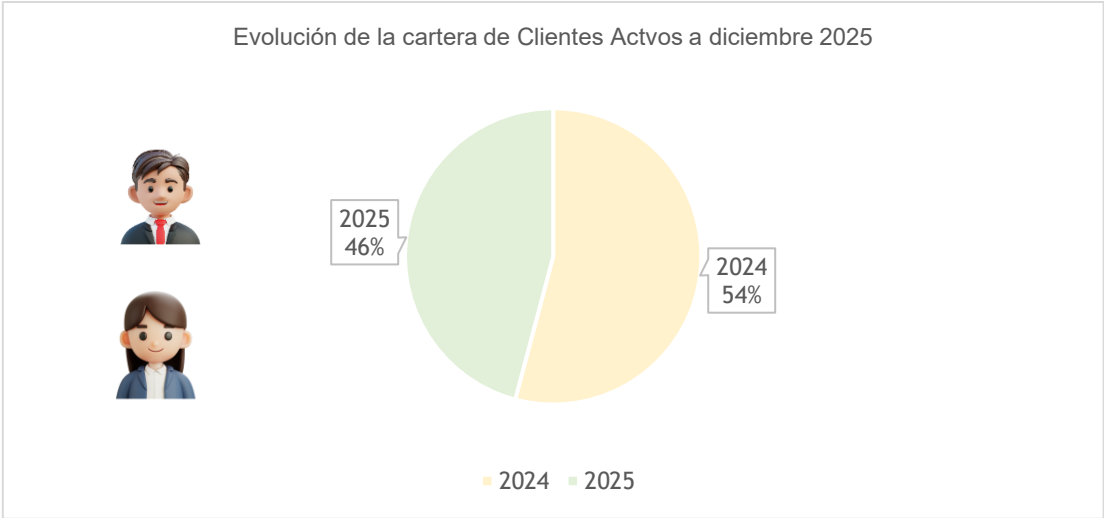
La implementación busca el beneficio de nuestros socios y clientes lo que les significa un ahorro en tiempo y mayor comodidad. Para esta plataforma se cumple con la normativa vigente del ente regulador (ASFI) y se ha capacitado al personal a objeto de brindar un servicio con calidad y calidez donde los funcionarios puedan brindar información y soporte a las consultas de los usuarios y hagan más fácil el proceso de implementación del canal digital.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., trabaja por y para sus socios, clientes y usuarios en general, estar más cerca, generar confianza con el propósito de mejorar y brindarles todos los productos y servicios que atiendan sus necesidades y permitan generar relaciones de largo plazo como está establecida en nuestra misión y visión. La cooperativa promueve la inclusión financiera y acompaña el crecimiento de emprendedores, profesionales, familias y microempresarios, a través de una oferta diferenciada de productos y

servicios que se enmarcan en los requerimientos y expectativas de los diferentes tipos de usuarios financieros.

EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTE

La Cooperativa tuvo un decremento del 4.28% en su universo total



Gráfica 3. Porcentaje de evolución de cartera de clientes activos

4.1.6 PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, cuenta con una (1) Oficina Central, dos (2) agencias urbanas en la región sur del país. La entidad ha distribuido sus puntos de atención financiera (PAF) de acuerdo a criterios de inclusión y servicio.

El siguiente cuadro muestra la distribución de PAF al 31 de diciembre de 2025.



N	PAF	UBICACIÓN
1	Oficina Central	Villazón - Potosí
2	Agencia Yacuiba	Yacuiba - Tarija
3	Agencia Uyuni	Uyuni – Potosí

4.1.7 ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, brinda instalaciones que permite transitar por sus diferentes áreas de atención y puntos de atención financiera (PAF) a personas con alguna discapacidad física, como también a personas con movilidad reducida como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños.

4.1.8 INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

El programa de difusión de la información se enfoca en transmitir conceptos básicos de productos y finanzas personales mediante distintos canales de comunicación, entre ellos, capacitaciones masivas, cartillas digitales, videos difundidos en el circuito cerrado, redes sociales oficiales de la cooperativa, destinados a clientes y público en general.

El programa de educación financiera estaba planificado capacitar a 656 socios, clientes, usuarios financieros en general y se capacitaron efectivamente a los citados en una cantidad de 1.673 evidenciando el alto compromiso con la sociedad donde contamos con presencia física y nacional.

4.1.9 PROMOCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, cuenta con productos y servicios financieros totalmente inclusivos, accesibles, democráticos y respetuosos de los derechos de todos los usuarios financieros que acceden a ellos.

PROVEEDORES

En relación a los proveedores, se promueve una gestión basada en relaciones comerciales equitativas, donde todos salen beneficiados y satisfechos, para lo cual, dependiendo de la importancia y cuantía de las operaciones y complejidad de los servicios, asegurarnos de cumplir

con todos los requisitos legales y fiscales tal como lo expresamos en nuestras normativas internas.

La gestión con nuestros proveedores se promueve en base a relaciones comerciales equitativas, esto quiere decir que tanto la cooperativa como proveedores terminen beneficiados, para lo cual, se cumple con todos los requisitos legales, fiscales de conformidad con lo que indica nuestra normativa, como también dando confianza, seriedad y cumplimiento en la entrega y pago puntual recíproco en cada una de las operaciones.

Nuestros proveedores son pieza clave para mantener la competitividad en el mercado, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, reconoce la importancia que tienen en el cumplimiento de las metas de la entidad de intermediación financiera.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

A nuestros recursos humanos, se les brinda, seguridad, protección y apoyo en todos los ámbitos, entre ellos la cobertura de salud, oportuna y adecuada remuneración, ambientes físicos agradables y cómodos, ventilados y con climatización adecuada.

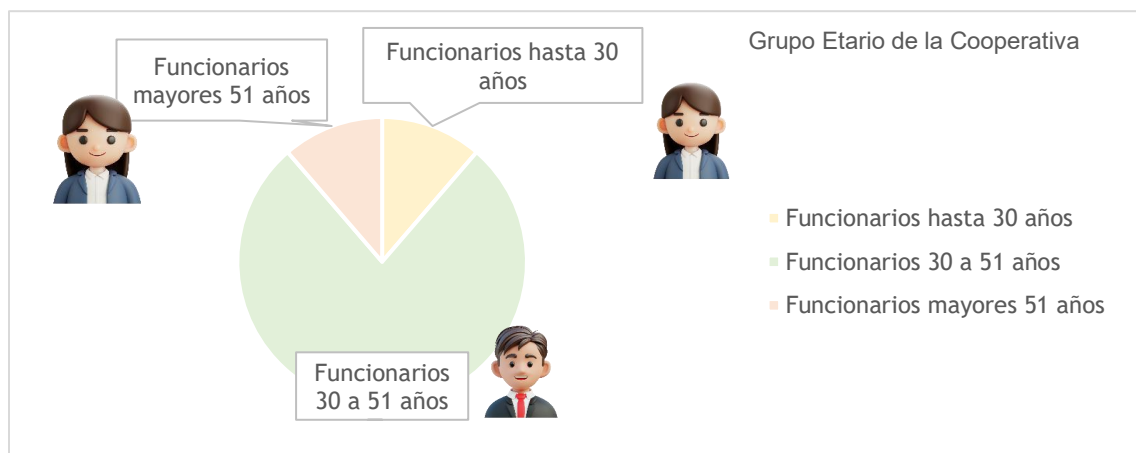
FUNCIONARIOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, busca que los profesionales que trabajan en la institución se sientan motivados, comprometidos y recompensados, trabajando en un ambiente satisfactorio y de desarrollo personal y profesional.

Con el objetivo de poder ser una entidad de intermediación financiera que apoya al empleo para profesionales bolivianos, ofreciendo empleos estables, remunerados y con las prestaciones de ley establecidos por entes estatales.

Los colaboradores comparten una cultura institucional enfocada en generar valor para los grupos de interés, y garantizar un servicio al usuario financiero con calidad y calidez. El compromiso y dedicación de los colaboradores, desencadena en la preferencia de los usuarios financieros en las ciudades de Villazón, Uyuni y Yacuiba.

Distribución por grupo etario de la siguiente forma:



Gráfica 4. Porcentaje de grupos etarios de colaboradores al 2025

GESTIÓN DE TALENTO

Durante la Gestión 2025 la gestión de personas fue alineado de acuerdo a la estructura y requerimiento que la entidad exige. Fomente nuevos liderazgos y potencie el talento de los empleados, que les permita aportar valor a la organización y a su vez, desarrollarse al máximo como personas y como profesionales.

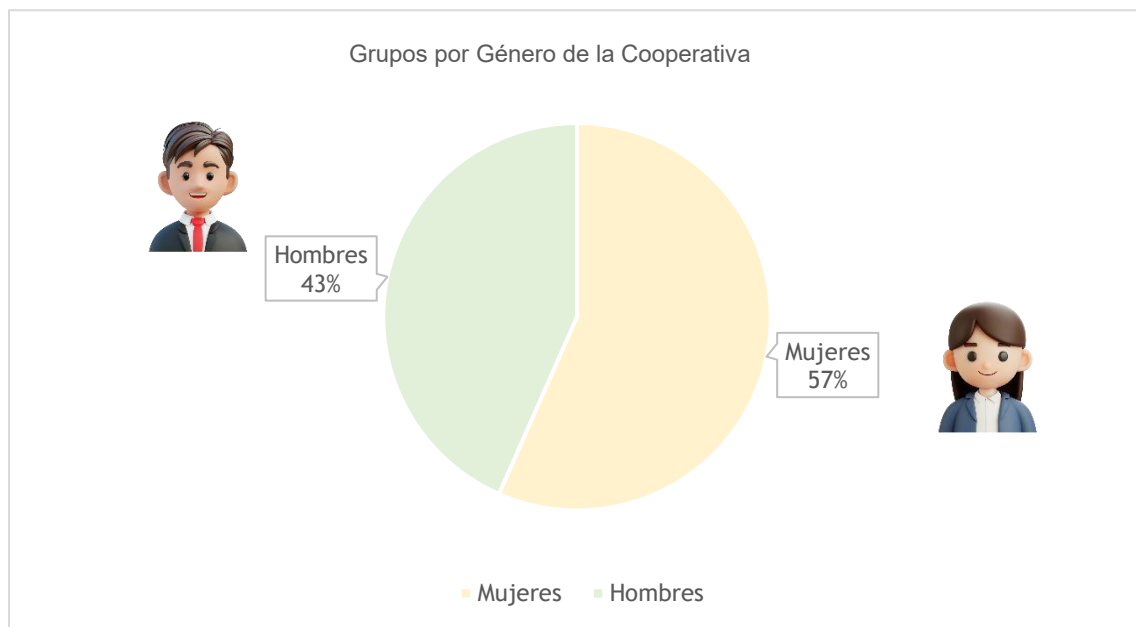
Para lograr un efecto integral en la nueva visión de gestión de personal, se trabajan las siguientes líneas de acción:

DOTACIÓN DE PERSONAL

Atraer y retener al mejor talento, una premisa que cerró con 53 colaboradores con una baja rotación de personal en cuanto a retiros se refiere, fruto del trabajo de fidelización de la Gerencia de Operaciones y RR.HH. de la cooperativa.

El 56.60% del personal está conformado por mujeres y el 43.40% son varones; siendo el promedio de edad de 30 a 50 años.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, se caracteriza socialmente responsable, promueve una actitud abierta a la diversidad y a la igualdad de oportunidades, siendo estos principios básicos en su actuación, con el objeto de garantizar la no discriminación por razones de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.



Gráfica 5. Porcentaje de grupos de género al 2025

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna entre los colaboradores sigue siendo el correo electrónico corporativo, sin embargo, a nivel de equipos se ha reforzado la comunicación a través de “WhatsApp”, reuniones informativas realizadas de forma virtual, pero en su mayoría de forma presencial y de alineación estratégica, que permiten al personal interactuar con los ejecutivos y absolver dudas mediante interacción entre áreas.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Considerando que la ética es parte integral de la cultura y de los valores institucionales, en las capacitaciones de inducción al cargo, se recuerda al personal todos los principios éticos y las normas de conducta que han de regir la actuación de todos los colaboradores.

En el Código de Conducta se señala con especial hincapié sobre la igualdad de oportunidades y no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación del trabajo y la vida personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medioambiente, el cumplimiento de las políticas de la institución.

REMUNERACIÓN

La política de remuneración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa vigente, se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención de talento. Tienen directa relación con las funciones que desempeñan los colaboradores en la institución y sus niveles de responsabilidad.

La remuneración está conformada por el haber básico, bono de antigüedad y otros beneficios de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios en el mes de diciembre de cada gestión.

En cuanto a equidad de género existe relación entre el salario de los hombres respecto de las mujeres. De esta manera se garantiza un trato igualitario basado en las funciones y responsabilidades del cargo sin diferenciación de género.

Así mismo, el sistema de remuneración es evaluado periódicamente tomando en cuenta las directrices emanadas por el gobierno y otras variables, de manera tal que las retribuciones sean competitivas y se mantengan acordes con la realidad económica y social del país.

BIENESTAR LABORAL

Está claro que los colaboradores constituyen el valor más importante con el que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, En este entendido procura el bienestar laboral de todos quienes trabajan en la institución, generando espacios de convivencia y crecimiento para fortalecer el sentido de pertenencia y desenvolvimiento en un mejor clima laboral.

Para esto, las acciones hacia los colaboradores se enmarcan en el respeto a los derechos humanos y laborales, en el cuidado de la salud y en la seguridad y desarrollo tanto profesional como personal. Porque los colaboradores son pieza clave para la consolidación de la institución. Comprometidos con la salud del personal, se cuenta con sistemas de prevención en tema de salud, mencionamos los más destacables:

SEGURO SOCIAL DE CORTO PLAZO

Toda la planta de funcionarios se encuentra afiliados en la Caja de Salud (C.N.S) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas con la finalidad que se reciba una mejor atención en salud. Así mismo la entidad realiza aportes respectivos para el personal en periodo de gestación quienes reciben los subsidios de maternidad en las etapas de prenatal, natal y lactancia.

SEGURO SOCIAL DE LARGO PLAZO

En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes bolivianas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, actúa como agente de retención de los aportes laborales destinados para la respectiva jubilación de los funcionarios mediante la Gestora Publica de la Seguridad Social de Largo Plazo.

OTROS BENEFICIOS SOCIALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, también ofrece a sus colaboradores beneficios adicionales, como bono refrigerio mensual, Seguro de vida de caución de accidentes personales individual y colectivo, seguro de cobertura para funcionarios de caja y por supuesto capacitaciones en todos sus niveles al personal.

4.2.0 RSE RELATIVA AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, es consciente de que la cultura medioambiental es una responsabilidad compartida, que requiere de la cooperación e integración de toda la sociedad en su conjunto. Está comprometido con promover en toda la institución la cultura del ahorro de recursos. La Cooperativa no produce residuos contaminantes significativos como resultado de sus actividades, al ser esta una entidad dedicada a la prestación de servicios financieros.

No obstante, debemos indicar que la Cooperativa presta demasiada atención y control al consumo racional de papel, energía eléctrica y agua. En lo que se refiere al manejo de basura se debe indicar que este en su mayor grado es papel (mismo que antes de desechar definitivamente es reutilizado como papeles de trabajo o borradores). Se mantienen limpios los ambientes y se realizan mantenimientos periódicos a los equipos e instalaciones de la entidad.

También se cumple con brindar la seguridad adecuada a todos nuestros socios, clientes, usuarios financieros y funcionarios con medidas físicas y tecnológicas. En el ámbito de las operaciones, las transacciones efectuadas son para la institución prioritaria por lo que cuentan con los respectivos controles electrónicos, como también dispositivos físicamente instalados brindando la seguridad respectiva.

En el ámbito de las operaciones, se cumple con normativa en cuanto a disposiciones sobre lavado de dinero y fomento al terrorismo. Al ser una institución que presta servicios en el ámbito financiero, no produce residuos contaminantes como resultados de sus actividades.

Sin embargo, presta mucha atención en el uso de elementos como ser, uso racional de la electricidad y del agua, manejo de la basura que en su mayor grado es papel. Se mantienen limpios los ambientes y se realizan mantenimientos periódicos a los equipos e instalaciones, sean eléctricas, equipos de computación, etc.

AHORRO DE ENERGÍA

La medición en uso de energía y agua se realiza de manera mensual tanto en oficina central como en agencias (PAF), donde de evidenciarse picos de consideración, se gestionan medidas, avisos, recomendaciones y otras medidas para mejorar y racionalizar el consumo.

Como una acción de RSE al cuidado del medio ambiente y como forma medible de las gestiones realizadas, se trabaja en la concientización del uso eficiente y ahorro de estos recursos a todo el personal de planta de nuestra entidad de intermediación financiera.

El control de consumo de energía eléctrica se realiza mensualmente a través del responsable de RSE quien informa al Comité de RSE y se toman medidas o acciones que corresponde.

El seguimiento genera alertas y toma de acciones, tales como compra de supresores de pico para apagado de todo equipo fuera de horario de oficina, control diario de apagado de equipos y luces, etc.

MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD FÍSICA Y TECNOLÓGICA

También se cumple con brindar la seguridad adecuada a todos nuestros socios, clientes, usuarios y funcionarios, mediante la aplicación de medidas, tanto físicas como tecnológicas. En el ámbito de las operaciones, las transacciones son parte primordial en lo que es brindar seguridad por los controles electrónicos como los “firewall” y dispositivos físicos instalados.

Se cuenta con Análisis de Riesgo de Seguridad Física Anual, tanto en Oficina Central como en Agencias donde se verifican medidas de seguridad a efectos de precautelar la integridad física de socios, clientes, funcionarios de la entidad como los activos de la misma.

El informe fue registrado en el módulo de Mercado Integrado de ASFI conforme a nueva normativa del ente fiscalizador.

Se realiza control y mantenimiento de extintores de oficina central y agencias.

Se cuanta, con capacitaciones realizadas por instancias competentes para impartir conocimiento en manejo de extinguidores, primeros auxilios, apagado de incendio.

De igual manera, cumpliendo normativas de seguridad, la cooperativa tiene conformadas Brigadas de Auxilio con el personal, en previsión de riesgos por casos de incendio, evacuación, comunicación, atracos y primeros auxilios.

También se cuenta con policías en todas nuestras oficinas con el apoyo de guardias de seguridad privados en cumplimiento de la normativa.

ACTIVIDADES DE MEDIO AMBIENTE Y RECICLAJE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, fomenta a todos los funcionarios y usuarios financieros a la práctica de las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) siendo una clara evidencia el uso frecuente de papel como recurso primordial de nuestras actividades detalladas a continuación:

Reutilización: La cooperativa aplica la regla de las tres erres (reducir, reutilizar y reciclar) El personal disminuye el consumo imprimiendo en ambas caras y utilizando correos corporativos

Compromiso ético: Su Código de Ética y sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) mandan explícitamente minimizar el impacto ambiental de sus operaciones comerciales y proteger los recursos naturales

CONCIENTIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Se publica anualmente nuestra “Memoria Anual 2025” espacio donde se realiza la Rendiciones de Cuentas, documento que relata también las actividades enmarcadas a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) realizadas durante la gestión 2025.

5. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN RSE (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)

Los resultados del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se traducen en mejorar la calificación del desempeño social mismo que se refleja en los resultados de las herramientas de gestión, mismas que se aplican anualmente para la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE:

5.1 INFORME DE RSE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, pondrá a disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) el informe de RSE, que incluye los indicadores del Anexo 2 del Reglamento, que sirve como referencia para comunicar el desenvolvimiento económico, ambiental y social de la entidad, mostrando un estado real de su desempeño.

5.2 CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

La calificación de desempeño de la gestión de RSE es una evaluación anual que la realiza una empresa especializada que cuenta con una metodología que considera mínimamente los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de RSE. En la gestión 2025 se realizó la calificación de desempeño donde se obtuvo:

Calificación: 78.40 Puntos ponderados sobre 100



Como resultado de la evaluación se pudo evidenciar un buen seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los objetivos de desempeño social de la cooperativa, presentando espacios de mejora en el sistema para monitorear la calidad de servicio, una buena orientación a nuestros socios, clientes, evitando así el sobreendeudamiento además de aplicar una buena evaluación de la capacidad de pago.

Existe transparencia institucional tanto en los servicios brindados, así como con los precios y tarifas aplicados, se evidencia que existe buenas prácticas de trato justo, respetuoso y cordial a nuestros clientes.

Respecto a nuestros colaboradores, se puede evidenciar que existe una tasa de rotación baja en el personal, pese a que la institución atravesó momentos complicados debido a factores externos como la coyuntura política y de las reprogramaciones, refinanciamientos y diferimientos de créditos, se pudo brindar a nuestros funcionarios la estabilidad y protección de sus fuentes de empleo, así como también mejores condiciones que les permita mantener su fuente laboral en la institución financiera con las prestaciones establecidas por ley.

Existen aún espacios de mejora en el desarrollo en temas de responsabilidad social hacia nuestra comunidad y a los sectores más desfavorecidos, creando productos que tiendan a favorecer una mejora en la calidad de vida, brindar fuentes de trabajo y mejora en las condiciones de habitabilidad y acceso a los servicios básicos, así como también en la planificación y creación de proyectos medioambientales.

Este resultado compromete a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., para seguir impulsando la aplicación de prácticas socialmente responsables en los ámbitos

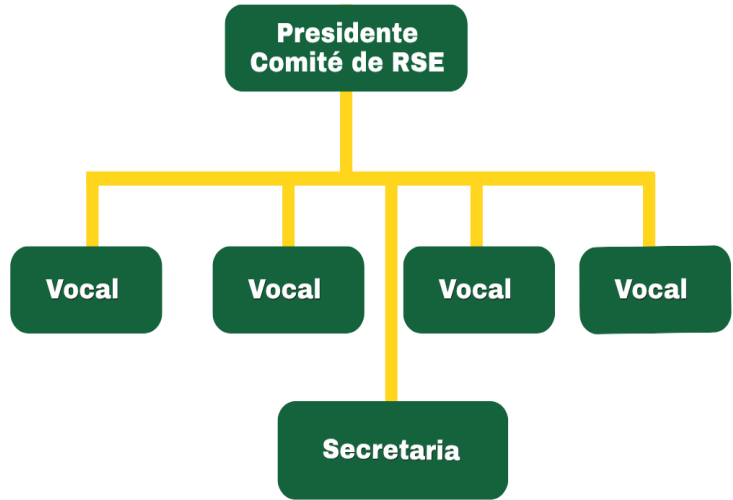
social, económico y medioambiental, con el fin de lograr subir nuestra calificación obtenida, lo que además de responder a un cumplimiento normativo, responde a un compromiso voluntario asumido por nuestra institución.

La institución es consciente de que la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) son compromisos asumidos y que los viene cumpliendo progresivamente debido a que conlleva generar planes y acciones en cada gestión.

6.LA FORMA EN QUE LA COOPERATIVA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE

La entidad en su conjunto está involucrada en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo. Las áreas directamente involucradas con la centralización de los procesos más importantes en esta temática son:

Presidente Comité de RSE



El Comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está conformado por los siguientes integrantes, como presidente de este Comité Profesor Franz Paz Aly Bello, Vocal Lic. Elizabeth Reyes Montalvo, Vocal Lic. María Roxana Velázquez Villca, Vocal Lic. Roberto Chambi Aramayo, Vocal Lic. Florinda Flores Villca y como secretario Responsable de RSE y Función Social Lic. José Antonio Nicasio López.

Siendo este Comité el encargado de monitorear las diferentes actividades del programa de (RSE) y de Función Social (FS) y a su vez este Comité es monitoreado en tiempos prudenciales por el Consejo de Administración para evidenciar el grado de cumplimiento de dichas actividades proyectadas durante la gestión 2025.

7. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE

RENDICIÓN DE CUENTAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., rinde cuentas ante la sociedad en general por la generación de impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones y decisiones tomadas para prevenir los impactos negativos involuntarios y/o imprevistos.

- Para ello la entidad mantiene diferentes canales de comunicación e información con la sociedad para comunicar de sus impactos generados, entre ellos tenemos:
- Asamblea General de Socios, en la que se rinde cuentas conforme se establece en el orden del día.
- Publicación y divulgación de la memoria anual en la que se incluye el mensaje de su nivel más alto de administración y dirección, que describe el desempeño socio económico de la cooperativa.
- Así mismo es publicada en la página web toda la información pertinente de la entidad y poniendo a disposición de los socios, clientes, usuarios y público en general.

Indicar que la cooperativa brinda y garantiza a través de todo su personal y en especial el de contacto directo con los usuarios financieros el buen trato con calidad y calidez, ofertando productos y servicios al público en general, clientes y socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., en el marco de la normativa vigente ha preparado un balance social sobre desempeño de la entidad en el ámbito de responsabilidad social empresarial con una serie de indicadores detallados que reflejan la gestión realizada respecto a sus grupos de interés con los cuales opera y con la sociedad.

En el marco de la normativa vigente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., ha contratado a un tercero para que en base a una metodología adecuada efectúe la calificación en el marco de la responsabilidad empresarial de la entidad.

7.1 TRANSPARENCIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., refleja su transparencia de su gestión y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa: sus declaraciones y actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. En este sentido procede a revelar la siguiente información:

- a) **Su misión y visión:** Nuestra misión y visión se encuentra publicada en nuestra memoria institucional, así como en nuestra página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general.
- b) **Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente:** Tal como se describió en el punto anterior, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., ha desarrollado cuadros que muestran indicadores del uso de materiales internamente y del Desempeño de la entidad en temas de orden social, los que se exponen en el informe de evaluación de desempeño social.

- c) **Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la cooperativa:** Estos puntos también se divulgarán a través del balance social.

7.2 COMPORTAMIENTO ÉTICO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, incluye valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

En el marco de su naturaleza social mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios y valores con los que se identifica. Adicionalmente generó en base a la normativa vigente un código de ética. Y en el plan estratégico contempla los valores con los cuales se maneja institucionalmente.

Durante la gestión 2025 no tuvo ningún caso que implique un comportamiento de la entidad que genere conflicto en relación con sus grupos de interés.

7.3 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, respeta y considera los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos.
- Respeta los intereses de las partes interesadas.
- Considera las inquietudes de las partes interesadas.
- Reconoce los intereses y derechos legales de las partes interesadas.
- Tiene en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la entidad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la entidad.

En el marco de la normativa vigente La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, ha considerado a las partes interesadas definidas por la norma de RSE y en el informe preparado se describe e identifica ampliamente el desempeño que la entidad mantiene en el trato a las partes interesadas especialmente:

- Empleados, Clientes, Comunidad, Medio Ambiente
- Otros grupos de interés

7.4 RESPETO A LAS LEYES

La Entidad cumple con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Las cuales son:



- Cumple con los requisitos legales y normativos
- Mantiene informada de todas las obligaciones legales y normativas al respectivo grupo de interés.
- Revisa y actualiza periódicamente y cuando corresponda el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- Ley de Servicios Financieros.
- Leyes relacionadas con los Derechos Humanos y el Medio Ambiente.
- La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes. Cartas circulares remitidas por el regulador.
- Instrucciones del regulador en base a inspecciones de supervisión y control.
- Normas impositivas
- Otra normativa vigente.



7.5 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

Durante la gestión no se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la institución por faltas a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.

8. CONCLUSIÓN GENERAL



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L, considera que durante la gestión 2025 ha tenido un comportamiento ético y responsable socialmente en su entorno ambiental, con sus respectivos grupos de interés, demostrando no haber tenido demanda alguna.

La información contenida en el documento de rendición de cuentas de RSE 2025 ha sido realizado con la finalidad de que los grupos de interés identificados cuenten con información fiel y veras de su desempeño en responsabilidad social empresarial durante la gestión 2025, referidos a la gestión organizacional, económica, social y medio ambiental.

La información contenida en el documento de rendición de cuentas de RSE 2025 ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés.

ANEXO RSE

		RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - RSE			Versión: 1	
					Fecha: 26/05/2026	
					Elaborado por:	
ENTIDAD INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Monseñor Félix Gainza" R.L.						
PERIODO DE INFORMACIÓN: GESTIÓN 2025						
NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE RSE: Lic. José Antonio Nicasio López						
CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Horas de capacitación y formación al órgano de gobierno corporativo	Dimensión Económica	Horas	3.33
				Dimensión Social	Horas	0
				Dimensión Ambiental	Horas	0
1B	Brecha salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Remuneración anual (total) mejor pagado	232,818	%	258.27%
Remuneración promedio anual de todos los empleados		90,145.00				
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Porcentaje de aumento anual del mejor pagado	5	%	0%
		Porcentaje del promedio del incremento de los sueldos de los empleados	5			
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo EIF	4380	%	159.27%
	Salario mínimo Nacional	2750				
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Total de gastos en Proveedores (cadena de suministro) expresado en Bs. (papelería útiles, material varios)	2970884.75	%	100%
			Gastos en Proveedores Nacionales expresado en Bs.	2970884.75		
			Gastos en Proveedores Internacionales expresado en Bs.	0		
1T	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios		Números Enteros	53
			Cantidad de Funcionarios hasta los 30 años			6
			Cantidad de Funcionarios entre los 31 y 50 años			41
			Cantidad de Funcionarios mayores de 51 años			6
			Número total de Mujeres			30
			Número total de Varones			23
			Funcionarios desglosados por departamentos	Santa Cruz		1
				La Paz		1
				Cochabamba		1
				Sucre		1
				Potosí		36
				Tarija		6
				Oruro		4
				Bene		0
				Pando		0
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios contratados	2	%	
			Cantidad de Funcionarios hasta los 30 años	1		100.0%
			Cantidad de Funcionarios entre los 31 y 50 años	1		0.0%
			Cantidad de Funcionarios mayores de 51 años	0		200.0%
			Número total de mujeres contratadas	2		0.0%
			Número total de Varones contratados	0		0.0%
			Cantidad de Funcionarios contratados provenientes de Santa Cruz	0		0.0%
			Cantidad de Funcionarios contratados provenientes de La Paz	0		200.0%
			Cantidad de Funcionarios contratados provenientes de Tarija	2		0.0%
				0		
3T	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios Rotados	5	%	
			Cantidad de Funcionarios hasta los 30 años	3		33.3%
			Cantidad de Funcionarios entre los 31 y 50 años	1		33.3%
			Cantidad de Funcionarios mayores de 51 años	1		33%
			Número total de mujeres rotadas	1		1.3
			Número total de Varones rotados	4		33.3%
			Cantidad de Funcionarios rotados provenientes de Cochabamba	1		167%
			Cantidad de Funcionarios rotados provenientes de Potosí	5		33%
			Cantidad de Funcionarios rotados provenientes de Tarija	1		6667%
			Cantidad de Funcionarios rotados provenientes de Potosí	2		0%
			Cantidad de Funcionarios rotados provenientes de Oruro	0		3333%
				Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados		Total de empleados
Total de personas con discapacidad	1					

CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR			
1C	Capacitación	Promedio de horas capacitación al año desglosado por categorías de empleado	Horas capacitadas durante el año	169.76	Promedio Hrs.	100.0			
			Gerencia	2.39	%	939.33%			
			Ejecutivo	22.45		6063.60%			
			Operativo	144.92		#¡VALOR!			
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores	Número de programas que fomenta la empleabilidad	Gestion de Habilidades	Números Enteros	9			
Gestión de habilidades				12					
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Numero de empleados evaluados de desempeño	53	%	100%			
			Numero de empleados evaluados en el desarrollo profesional	2		100%			
1D		Composición de los órganos de gobierno y planilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Consejo de Administración	Nº Mujeres	Números Enteros	3			
				Nº Varones		4			
				Menores de 30 años		0			
				Mayores de 30 años		7			
				Aymaras		0			
				Quechuas		7			
			Consejo de Vigilancia	Nº Mujeres		2			
				Nº Varones		1			
				Menores de 30 años		0			
				Mayores de 30 años		3			
				Aymaras		0			
				Quechuas		3			
2D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Empleados	Nº Mujeres	%	30			
				Nº Varones		23			
				Menores de 30 años		6			
				Mayores de 30 años		47			
				Aymaras		4			
				Quechuas		46			
			Guarani	3					
			Lic. Contador Publico	Salario Mínimo					
				Varones			4379.96	50.1%	
				Mujeres			4359.96		
				Lic. Autoría			Salario Mínimo		
				Varones			0	#¡DIV/0!	
				Mujeres			0		
				Lic. Derecho			Salario Mínimo		
							Varones	18780.20	0.00%
							Mujeres	4379.96	
							Lic. Economia	Salario Mínimo	
							Varones	0	#¡DIV/0!
Mujeres	0								
Lic. Administracion de Empresas	Salario Mínimo								
	Varones	16121.52	65%						
	Mujeres	8603.06							
	Lic. En. Ing. Comercial	Salario Mínimo							
	Varones	7121.94	52%						
	Mujeres	6558.81							
			Lic. Administracion Financiera	Salario Mínimo					
			Lic. Administracion Financiera	Salario Mínimo					
			Varones	9190.56		65%			
			Mujeres	4930.68					
			Lic. Administracion Financiera	Salario Mínimo					
			Varones	0		#¡DIV/0!			
			Mujeres	0					
			Egresados Universitario	Salario Mínimo					
			Varones	4379.96		40%			
			Mujeres	6626.94					
1H		Contribuciones o Aportes a Fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Total de utilidades logradas en la gestión	1,588,711	%				
				0		0.0%			
				0		0.0%			
				0		0.0%			
				0		0.0%			
				0		0.0%			
2H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Cantidad de procedimientos que incluyen los aspectos de Derechos Humanos durante el desarrollo de actividades diarias: 1.-Trato preferente personas con discapacidad 2.- Trato preferente personas embarazadas 3.- Trato preferente a personas de la tercera edad 4.- Trato igualitario sin discriminación de raza, genero, grupo etario al consumidor financiero.		Política	4			
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales			%	0			

CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR	
1E	Enfoque Social	Política con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Cantidad de políticas generadas en los aspectos medioambientales		24975	Números Enteros	1
			Cantidad de políticas generadas en los aspectos sociales		3		1
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosado según su propósito	Cantidad de productos y servicios que proporcionan beneficios sociales	Social	Números Enteros	1	
				Ambiental		1	
				Económico		1	
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Cantidad de políticas y/o procesos para el diseño de ofertas en servicios y productos		Números Enteros	1	
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo beneficiarios	Cooperativa desarrollo de dos modalidades la ejecución del programa		Programa		
						1	
1S		Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de cliente	Cantidad de mecanismos y procedimientos	Política de Retención	Números Enteros	1
	Fidelización				1		
2S	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada		Cantidad de mecanismos para la evaluación de la satisfacción de clientes	Servicios Financieros	Números Enteros	1	
				Atención Proporcionada		1	
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Total número de reclamos		Número de Reclamos	26	
			Número de quejas resueltas		5		100%
			Número de medidas correctivas realizadas		0	Número de Reclamos	26
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Disminución del uso energía		%	0.5	
Disminución del empleo del agua			0				
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Reducción del consumo papel		%	0	
			Reutilización de materiales			0	
3A		Desglose de gastos e inversiones ambientales	Ingresos provenientes de las campañas de Reciclaje		Bolivianos/ anuales	0	
			Gastos		Bolivianos/ anuales	0	
		Inversiones		0			
		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Cantidad de productos financieros destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		Unidades	0	
Montos económicos destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente			Bolivianos/ anuales	0			
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Sanciones Pecuniarias	Cantidad	Unidades	0	
				0	Bolivianos/ anuales	0.00	
			Sanciones no monetarias	Cantidad	Unidades	0	



www.gainza.com.bo



www.facebook.com/coopgainza



591 (2) 596-5250

