

GIF | GOBERNANZA E INCLUSIÓN FINANCIERA

GOBERNANZA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL



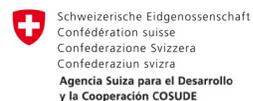
COOPFELAFEVI, INC.

Cooperativa Familiar de Servicios Múltiples Eladio Félix (Vivito), Incorporado

Co-ejecutado por:



Financiado por:



INVOLUCRAMIENTO DE TODAS LAS PARTES

Para generar impactos y sinergias positivas

La Cooperativa Familiar de Servicios Múltiples Eladio Féliz (Vivito), Incorporado (COOPFELAFEVI) es un proyecto cooperativo familiar, orientado al fortalecimiento de los valores familiares, al fomento del ahorro, el crecimiento de las microempresas y al desarrollo de una visión de futuro y progreso en sus socios y relacionados, se empeñan en brindar servicios de calidad a sus asociados y de esa forma contribuir al desarrollo integral de las comunidades y al fortalecimiento de la economía solidaria que representa el cooperativismo. Su intención es transmitir en la generación venidera los principios y valores practicados como hábito de vida por sus procreadores, sobre todo la honestidad, unidad e integración de la familia.

Las principales actividades económicas de los prestatarios de COOPFELAFEVI son: pequeño comercio, colmados, comedores, venta de ropa, venta de celulares, actividades agropecuarias.



Prestatario COOPFELAFEVI

Los servicios financieros que ofrece son:

- Cuentas de ahorro
- Deposito a plazos
- Préstamos.

Los servicios no financieros son:

- Renta de carpas, sillas y mesas
- Pago de servicio de telecomunicaciones
- Pago de servicios de energía eléctrica.

INFORMACIÓN GENERAL

LOCACIÓN:

Santo Domingo, República Dominicana

ZONAS GEOGRÁFICAS - SUCURSALES

5 sucursales (2 zona urbana y 3 zona rural)

Cabral

Santo Domingo

Barahona

Polo

Enriquillo

COMITÉ DE GOBERNANZA:

Víctor T. Féliz - Presidente

Maria I. Morales - Secretaria

Max A. Méndez - Vocal

Miguel A. Mack - Vocal

Bianchy Sierra - Vocal

CANTIDAD DE PRESTATARIOS

1,679 (31 de diciembre 2018)

Mujeres (44%)

Socios en área rural (48.92%)

CARTERA

US\$ 3.009.935 (31 de diciembre 2018)

US\$ 1.792 Crédito Promedio

CONSULTORA CAPACITADORA:

Oricel Caminero

DURACIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO GIF

12 meses

FECHA DEL TALLER INICIAL y CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE GOBERNANZA

6 de mayo de 2017

DIAGNÓSTICO

Fecha de aprobación Ex Ante: 10 de septiembre de 2017

Puntaje de inicio: 32%

Fecha de aprobación Ex Post: 25 de octubre de 2018

Puntaje de cierre: 71%

Redes a las que pertenece:

REDOFIM y CONACOOOP

Ente Regulador:

Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP)

ACOMPAÑAMIENTO GIF

Para el desarrollo del proceso mejora en COOPFELAFEVI fue fundamental contar con el acompañamiento del Proyecto Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF), y esencialmente con el compromiso y la disposición del equipo de trabajo. Como institución familiar existía la necesidad de establecer los lineamientos generales por escrito, que permitan un mejor desempeño en gobernanza, principalmente la habilidad y la entrega en el desarrollo del proyecto, estudiar con detalle los instrumentos facilitados por el Proyecto para la elaboración de documentos acordes a estándares de gobernanza.

La cooperativa promueve la implementación de sistemas y herramientas de gestión de conflictos con el fin de que dichos mecanismos sean adecuados para manejar las posibles situaciones que se presenten, el acompañamiento GIF permitió ampliar la visión de la institución y así poder realizar un examen exterior de la misma, para fortalecer las bases del crecimiento de la cooperativa y formando una estructura más sólida para enfrentar los retos de las futuras generaciones. Su tarea después del acompañamiento es asumir responsabilidades para incorporar en la cultura institucional elementos que permitan la inclusión y las buenas prácticas en toda la organización.

Hay muchos actores en el proceso y por lo tanto diferentes puntos de vista, el acompañamiento funciona para la mediación de los mismos, logrando un amplio consenso en lo que concierne al mejor interés del conjunto. También proporcionó una perspectiva amplia de las necesidades de un desarrollo humano sostenible y sobre cómo alcanzar los objetivos del mismo. El Proyecto en conjunto puso a reflexionar a la institución sobre situaciones que hasta ese momento era impensable que se produzcan, porque muchas veces se piensa una institución en función a quienes la dirigen en la actualidad y no en función a cualquier persona que pudiera llegar a dirigirla en el futuro.

La constitución del Comité de Gobernanza permitió que la institución desarrollara el proceso de mejora de manera dinámica, comprometiendo e integrando a los socios en diferentes organismos para realizar los aportes necesarios para la elaboración en borrador de las políticas y los

reglamentos prioritarios para generar un impacto positivo de las buenas prácticas del Proyecto de lo factual a lo formal, conformando 6 comisiones de trabajo principales y promoviendo la socialización de estos documentos.

COOPFELAFEVI priorizó los siguientes pilares:

- ✓ Condiciones generales
- ✓ Pilar I: Derechos de Propiedad
- ✓ Pilar II: Órgano de Dirección
- ✓ Pilar III: Gestión
- ✓ Pilar IV: Cumplimiento y Gestión de Riesgos
- ✓ Pilar V: Ética y Conflicto de Interés
- ✓ Pilar VI: Comunicación y Transparencia de Información

En su proceso de mejora COOPFELAFEVI priorizó el trabajo sobre 20 estándares y logró mejorar su calidad de Gobernanza en 35,7 puntos porcentuales. Se verifica también que en la dimensión formal mejoró 61 puntos porcentuales y en la factual 23 puntos.



Comité de Gobernanza COOPFELAFEVI

Entre los resultados más importantes en la mejora de estándares de calidad de gobernanza en esta institución se destacan:

- ✓ Reforma del Código de Gobernanza.
- ✓ Incorporación de indicadores y objetivos de desempeño social en el plan estratégico.
- ✓ Actualización de Reglamento Interno y Buen Gobierno.
- ✓ Ajustes al Manual de Funciones y Estructura Organizacional.
- ✓ Actualización de Manual de Funciones.
- ✓ Actualización política de relacionamiento con grupos de interés.
- ✓ Aprobación de la política de responsabilidad social.

La capacitación y el compromiso asumido por los actores clave de COOPFELAFEVI en el proceso de aplicación de buenas prácticas de gobernanza contribuyó a la solidez y la sostenibilidad de la institución, así como a los objetivos de mejorar la inclusión financiera de socios vulnerables y excluidos, principalmente de la región suroeste del país, mediante el diseño de productos adecuados a sus necesidades, el desarrollo de planes de capacitación, el trato responsable, la prevención del sobreendeudamiento y la implementación de un sistema de monitoreo.

El aprendizaje del Proyecto queda de manifiesto en el compromiso que tiene la institución por documentar y aplicar las mejores prácticas de transparencia y asistir en el desarrollo de los socios. La institución ha entendido mejor la importancia que las actividades realizadas puedan ser evaluadas, porque ahora contamos con las herramientas para recolectar la información y obtener resultados de las mismas. La gran enseñanza consiste en lograr estandarizar los documentos, los conceptos generales comunes a todos, deberes y derechos, designación, desvinculación, mecanismos de toma de decisiones, informe anual de gestión, evaluación, presupuesto, así como, confidencialidad y manejo de la información.



Directivos de COOPFELAFEVI

Uno de los aprendizajes del Proyecto GIF

"...Hasta ahora la cooperativa ha dependido mucho de los fundadores, de sus principios y valores, de lo que ellos digan, pero en la actualidad, que estamos haciendo la transferencia generacional y son personas menores de 30 años quienes están dirigiendo la institución, ya no merece que una persona lo diga, de aquí para adelante van a ser las buenas prácticas y las buenas políticas lo que va a garantizar una gobernanza adecuada... Es fundamental el Proyecto GIF y por eso nosotros lo hemos abrazado con tanto entusiasmo y cariño..."

Víctor Feliz
ExPresidente COOPFELAFEVI

LECCIONES APRENDIDAS

✓ FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

Uno de los estándares que la institución tenía establecido, después del acompañamiento GIF queda mejor definido y con la posibilidad de consultarlo cada vez que sea necesario, son las funciones de los órganos de dirección, su rol y su responsabilidad en la conducción de COOPFELAFEVI. Si la institución se parara en la acera del frente a mirar cómo eran las cosas, pudiera ver un almacén con muchas herramientas dispersas, las cuales podían ser usadas dependiendo de las habilidades, las destrezas y sobre todo la voluntad de quien las vaya a usar, en cambio ahora, se puede ver el mismo almacén con herramientas organizadas, identificadas, con sus usos definidos, consecuencias de no usarlas, que deben y pueden ser usadas por cualquier persona que aspire a un desempeño eficiente dentro de los órganos de dirección.

✓ CONFLICTO DE INTERÉS

El mayor aprendizaje de COOPFELAFEVI estuvo en imaginar situaciones en las que se pudiera producir decisiones en las que se incurra en algún conflicto de interés, para elaborar un reglamento en el que se puedan dejar definidas y reglamentadas las recomendaciones de actuación para evitarlas.

COOPFELAFEVI ahora cuenta con mejores herramientas para una gobernanza adecuada, sostenible en el tiempo, lo que le permitirá seguir prestando servicios de microfinanzas con inclusión, para el beneficio de sus socios y la mejoría de vida de los habitantes de las poblaciones donde opera.

✓ INVOLUCRAR A TODOS LOS ACTORES

No es suficiente dejar todo en intenciones o voluntad, es necesario llevar esta intención a la práctica. Para ello, se requiere fortalecer a las instancias internas responsables de los diferentes aspectos institucionales. Una vez que la institución inicia el proceso de mejora e involucra a los directos actores, el resultado es de impacto y se genera una energía propia, que, aunque haya estado lenta al iniciar, se fortalece y se convierte en una fuerza imparable. Por lo cual al contar con herramientas probadas y las capacidades fortalecidas dentro la institución todo el esfuerzo va a generar los resultados esperados.



Entrega de certificado de buena gobernanza e inclusión financiera en FOROMIC (Colombia, 2018)