

GIF | GOBERNANZA E INCLUSIÓN FINANCIERA

GOBERNANZA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL



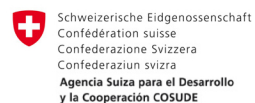
COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS MULTIPLES
COOPFEPROCA, INC.

Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios Múltiples de Productores,
Microempresarios y Campesinos Azuanos

Co-ejecutado por:



Financiado por:





INNOVACIÓN GRACIAS AL INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

Para fortalecer la inclusión financiera con buenas prácticas

La Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios Múltiples de Productores, Microempresarios y Campesinos Azuanos (COOPFEPROCA) es una institución de intermediación financiera de naturaleza cooperativa, constituida como cooperativa de ahorro y crédito bajo la ley 127-64. Fundada en 1987, tiene como visión ser la cooperativa líder del sector cooperativista de Azua, y como misión desarrollar capacidades institucionales para el desarrollo de programas y proyectos que respondan a las necesidades de sus asociados.

Para dicha institución es muy importante la declaración de valor, que va orientada a crear valor para los socios aportantes, solidez y solvencia; esta declaración de valor tiene los atributos de agilidad y trato humanizado a sus asociados e innovación en la oferta de productos y, servicios financieros y sociales.

Las principales actividades económicas de los clientes de COOPFEPROCA son:

- Producción agropecuaria (cultivos de plátano, tomate, arroz, cebolla, ganadería, café y otros productos menores)
- Microempresas de producción, servicios y comercios
- Empleados asalariados del sector público y privado.

INFORMACIÓN GENERAL

LOCACIÓN:

Azua de Compostela, Azua (República Dominicana)

ZONAS GEOGRÁFICAS - SUCURSALES

Casa Matriz y 1 sucursal localizada en área rural (Comunidad Las Guanábanas)

COMITÉ DE GOBERNANZA:

Santo Hipólito Camas Guerrero - Presidente del Consejo de Administración

Leo Norge Brito Tejeda - Presidente del Consejo de Vigilancia

Antonia Reyes - Auditora Interna

Belkis J. Sánchez - Gerente de Operaciones

Manuel Tejeda - Gerente General

Rosa Elvira de Lean - Gerente de Negocios

Guillermo Martínez - Asesor

Zacarías Antonio Pérez - Tesorero

CANTIDAD DE PRESTATARIOS

1.815 (Diciembre de 2017)

Mujeres 45,6%

CARTERA

US\$ 6.277.194 (Diciembre de 2017)

Crédito promedio US\$ 3.458



Prestatarios de COOPFEPROCA

Los servicios que ofrece a sus socios y prestatarios son:

- Ahorros (a la vista y certificados a plazo)
- Créditos (comercio, producción, servicios y consumo)
- Plazo fijo
- Aportaciones o acciones
- Seguro de vida, vehículos, siniestros, etc.

CONSULTORA CAPACITADORA:

Oricel Caminero

DURACIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO GIF

18 meses

FECHA DEL TALLER INICIAL y CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE GOBERNANZA

6 de julio de 2017 Taller inicial

17 de julio de 2017 Comité de Gobernanza

DIAGNÓSTICO

Fecha de aprobación Ex Ante: Octubre de 2017

Puntaje de inicio: 30%

Fecha de aprobación Ex Post: Octubre de 2018

Puntaje de cierre: 67%

Redes a las que pertenece:

Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOP)

Consejo Provincial de Desarrollo Agropecuario (COPRODA)

Federación de Cooperativas del Sur (FECOOPSUR).

Ente Regulador:

Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP)

ACOMPAÑAMIENTO GIF

El acompañamiento del Proyecto Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF) tiene previsto tener una duración de 12 meses, sin embargo, en el caso de COOPFEPROCA se solicitó seis meses adicionales debido a la temporada ciclónica de 2017.

El inicio del proceso de acompañamiento consistió en un diagnóstico situacional, que permitió identificar áreas de mejora. En términos generales el diagnóstico permitió concluir que son una organización factual, luego se procedió a priorizar 6 pilares, y de estos formalizar los estándares definidos, así, utilizando las herramientas se procedió a la producción de los manuales y reglamentos escritos, cuya implementación permitirá mejorar la gestión y sostenibilidad de la cooperativa a largo plazo.

Pilares priorizados en COOPFEPROCA:

- ✓ 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 priorizaron el trabajo sobre 15 estándares y lograron mejorar su calidad de Gobernanza en 37 puntos porcentuales. Se verificó también que en la dimensión formal mejoraron 76 puntos porcentuales y en la factual 10 puntos.

El acompañamiento GIF permitió el empoderamiento de lo formal (procesos escritos para implementarlos, monitorearlos y evaluarlos) dentro de una dinámica de mejoramiento continuo.

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

- ✓ Reforma del Reglamento de Asamblea.
- ✓ Incorporación de indicadores y objetivos sociales en el plan estratégico.
- ✓ Ajustes Política de Información y Comunicación.

- ✓ Actualización Reglamento de Buen Gobierno.
- ✓ Revisión de Código de Ética.
- ✓ Aprobación del plan de carrera para el personal, política de remuneración, planes de sucesión, delegación de funciones y aprobación del nuevo organigrama institucional.
- ✓ Plan estratégico actualizado.
- ✓ Elaboración política de relacionamiento con grupos de interés.

Las herramientas GIF han ayudado con temas de innovación en sus procesos, en un principio se dieron cuenta de que tenían muchas debilidades y en virtud al plan estratégico crearon el Comité de Gobernanza incluyendo personal vinculado con operaciones, auditoría interna, tecnología y al Asesor Financiero, entre otros, llegando a completar un comité compuesto por 11 personas. Pese a que este número alto puede generar el riesgo de frenar el proceso por falta de coordinación, se ha podido constatar que al contrario han trabajado muy bien en equipo. Destacan también que a través de la gobernanza pueden enfrentar mejor a la competencia.



Comité de Gobernanza COOPFEPROCA

LECCIONES APRENDIDAS

✓ FORTALECIMIENTO DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN

La institución tenía un vacío formal en relación a los órganos directivos, sobre todo en la función de aprobar la estrategia corporativa. No tenían los procedimientos escritos ni una política de gestión integral de riesgos y carecían de los comités que pudieran realizar funciones especializadas, solo tenían el de educación. Con el trabajo de acompañamiento incorporaron Comité Ejecutivo, Comité de Cumplimiento, Comité de Riesgo y Comité de Gobernanza, fortaleciendo estas instancias a través de la capacitación de buenas prácticas y la apropiación por parte de la institución.

✓ TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

La cooperativa carecía de una política de información y comunicación escrita, por lo que los asuntos o decisiones, así como todos los aspectos internos de COOPFPROCA relacionados con la aprobación de los créditos o el funcionamiento de las operaciones solamente podrán ser dados a conocer a través de la Gerencia General y la Alta Gerencia, y únicamente a personas, organismos o entidades a quienes corresponda conocerlos. El anterior criterio se aplicará a las demás personas y organismos que asistan a sesiones de los órganos de dirección, comités y comisiones o a cualquier título y a quienes debidamente autorizados realicen labores en la cooperativa, en forma permanente o transitoria. Sin embargo, ahora al contar con una política de información y comunicación ajustada, los diferentes grupos de interés pueden tener acceso a la misma y se mejora la imagen institucional a través de la transparencia de la información.

✓ CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN A LOS COMITÉS DE ÓRGANO DE DIRECCIÓN

Como carecían de una política que pautara los socios recién electos a los comités, ahora gracias al acompañamiento GIF se ha definido un proceso de inducción a los miembros de los comités para fortalecer el trabajo que realizan, involucrándose en los diferentes temas para que puedan aportar con conocimiento e ideas al mejor desempeño de la institución.

Impacto de la herramienta GIF

"...El Proyecto GIF nos ha servido para el fortalecimiento institucional, que nos permite ver no solamente lo que estamos haciendo hoy, sino lo que podemos tener mañana dependiendo de lo que hagamos hoy... ahora tenemos claro que cada acción va a tener una consecuencia y por lo tanto si lo tenemos documentado e institucionalizado tenemos la facilidad de hacer prevención..."

Altagracia Beltre
Presidenta Comisión de Créditos

✓ CÓDIGO DE ÉTICA

El acompañamiento fortaleció a la institución:

- Se abordó el tema lavado de activos y el compromiso de la cooperativa para tal fin.
- Da cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables relativas al tema.
- Evita involucrarse en arreglos u operaciones que puedan ser o estén relacionadas con activos de origen delictivo.
- Toma todas las acciones apropiadas para evaluar sus relaciones comerciales e institucionales y asegurar su integridad (debida diligencia).
- También, se integraron elementos de los cuales se carecía en lo formal como son: los aspectos de conflicto de intereses, solución de controversias y el debido proceso.
- Al ajustar el código de ética se mejoraron aspectos fundamentales en el trabajo de la institución, que permiten tener un mejor funcionamiento que evite situaciones de riesgo para la institución.

✓ EVALUACIÓN DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN

Se entendió la necesidad de formalizar la evaluación de los órganos de dirección. Se pautó que los órganos de dirección y cada uno de sus miembros serán evaluados, por lo menos una vez al año con relación a sus deberes y funciones. El Comité de Gobernanza será responsable de coordinar dicha evaluación a cada uno de los organismos. Los resultados obtenidos de las evaluaciones serán reportados al Consejo Ampliado.



Consejo Ampliado de COOPFEPROCA