

GIF | GOBERNANZA E INCLUSIÓN FINANCIERA

GOBERNANZA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL



es

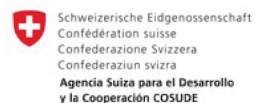


Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután, R. L.

Co-ejecutado por:



Financiado por:



LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GOBERNANZA EN APOYO A LOS ASOCIADOS

Es un compromiso para la mejora continua en materia de Inclusión Financiera

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután, R. L. (COOTECU) es una institución cooperativa fundada en Teculután el 25 de agosto de 1974, promueve el desarrollo social y económico de sus asociados, brindándoles servicios financieros de excelente calidad en la captación de ahorros y el otorgamiento de créditos. Actualmente es integrante del Sistema de cooperativas MICOOPE.

Ofrece productos de: Multi-beneficios (Aportaciones), Mi Ahorro Disponible, Cuenta Mi Ahorrillo, Cuenta Joven, Mi Cuenta Futuro, Cuentas de Plazo Fijo; préstamos para vivienda, consumo, comercio, servicios, agricultura e industria; tarjetas de débito y crédito VISA. Ofrece servicios como: Pago de remesas, Pago de Servicios (energía eléctrica y teléfono), Transacciones en MIREC y Seguros: de vida, daños (vehículos e incendio y líneas aliadas), accidentes personales, gastos médicos, técnicos, ahorrantes, cáncer, y crédito



Beneficiarios COOTECU

INFORMACIÓN GENERAL

LOCACIÓN

Municipio: Teculután en el departamento de Zacapa (Guatemala)

ZONAS GEOGRÁFICAS - SUCURSALES

Oficina Central; municipio Teculután.

Seis (6) sucursales; municipios Teculután, Cabañas, Rio Hondo, Estanzuela, Zacapa y San Jorge.

Tres (3) agentes; municipios Huité, San Diego y Usumatán.

Un Kiosko ubicado en Maxi Despensa de la Cabecera del Departamento de Zacapa

Todos los municipios son del departamento de Zacapa.

Todos los centros de atención a asociados están en áreas urbanas.

COMITÉ DE GOBERNANZA:

Gustavo Alfredo Vargas Paz, Presidente del Consejo de Administración

Rubén Darío Canahui de Paz, Presidente de la Comisión de Vigilancia

Víctor Manuel Garnica Castañeda, Gerente General

Daniel Beltrán Paz Salvatierra, Gerente Administrativo Financiero

Silvia Edith Gómez Galindo, Oficial de Cumplimiento

CANTIDAD DE PRESTATARIOS

30 404 (Dic, 2017)

47% Mujeres

CARTERA (Dic, 2017)

Cartera Bruta \$US 18.254.699

Crédito Promedio \$US 600

CONSULTOR CAPACITADOR:

Donald Eduardo Cuevas Cerezo

DURACIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO GIF

14 meses (Solicitaron prórroga después de cumplir los 12 meses)

FECHA DEL TALLER INICIAL y CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE GOBERNANZA

27 de junio, 2017

DIAGNÓSTICO

Fecha de aprobación Ex Ante: 17 de octubre de 2017

Puntaje de inicio: 72,42%

Fecha de aprobación Ex Post: 30 de noviembre de 2018

Puntaje de cierre: 85,71%

Red a la que pertenece:

Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACOAC)

Sistema de cooperativas MICOOPE.

Ente regulador:

Fondo de garantía MICOOPE

ACOMPAÑAMIENTO GIF

En el proceso de acompañamiento del Proyecto GIF en COOTECU, R. L. se trabajó con el Comité de Gobernanza, órgano que se institucionalizó desde inicio del proyecto, lo que ha significado una experiencia novedosa para la cooperativa por la metodología adoptada e implementada en materia de diagnóstico y evaluación de buenas prácticas de gobernanza en la entidad, especialmente en la parte formal.

Luego de realizar el diagnóstico y la evaluación, se definió el Plan de Mejora a seguir para reforzar la gobernabilidad de organización, mediante la preparación, la revisión y la aprobación de documentos (instrumentos) normativos que la entidad carecía.

Dentro de su Plan de Mejora, COOTECU decidió priorizar los siguientes pilares de Gobernanza:

- ✓ Derechos de propiedad.
- ✓ Órgano de dirección.
- ✓ Gestión.
- ✓ Cumplimiento y gestión de riesgos.
- ✓ Comunicación y transparencia de información.

En su proceso de mejora priorizaron el trabajo sobre 21 estándares y lograron mejorar su calidad de gobernanza en 13,3 puntos porcentuales. Se verifica también que en la dimensión formal fue la principal área de mejora, donde incrementaron 15 puntos porcentuales.

Los resultados del acompañamiento fueron los siguientes:

- ✓ El Reglamento de Comité de Gobernanza para normar sus alcances, funciones y conformación.
- ✓ El Reglamento de Asamblea General de Asociados para regular su funcionamiento, cada vez que se convoca a una reunión de este tipo.
- ✓ Los Reglamentos de los Comités de Auditoría y de Riesgos, con el fin de institucionalizar su conformación, alcances, funciones y atribuciones de estos comités.

- ✓ Manual de Cobranza, para apoyar y fortalecer la actividad de cobros de los créditos que otorga la cooperativa.

Así mismo:

- ✓ Se revisó la Política de Comunicación Institucional ya existente en la cooperativa, buscando que la comunicación interna y externa contribuyan siempre a mejorar la eficiencia y la productividad entre la Gerencia General, gerencias de área y sus jefaturas.
- ✓ Mejora de la página web, mediante la publicación de: los estatutos de la cooperativa, su organigrama y el Reglamento de Asamblea General.
- ✓ Revisión del Manual de Políticas y Procedimientos para la gestión de Créditos (índice de mora, análisis de la capacidad de pago).
- ✓ Revisión del Reglamento de Selección de Candidatos a Cargos Directivos para la verificación y adecuación de los planes de sucesión.
- ✓ Revisión del Código de Ética, específicamente lo que concierne a reglamentar el Comité de Ética.



Comité de Gobernanza COOTECU

LECCIONES APRENDIDAS

✓ INFORMACIÓN CLARA Y FLUIDA DINAMIZAN LA INTERACCIÓN CON ASOCIADOS

Lo referente a Derechos de Información y Comunicación ha fortalecido la transparencia en la información en los diferentes niveles de la institución, tanto en el servicio a los asociados como en las operaciones en general. Se constató la importancia de mantener de forma actualizada la información, asimismo, crear canales de comunicación de forma certera y transparentes, aportando con ello una interacción dinámica con los asociados, y creando un ambiente de confianza, seguridad y estabilidad institucional.

Con base en la gestión estratégica de la gobernanza se prevé alcanzar los objetivos establecidos, creando con ello una cultura de servicio con el asociado.

✓ COMITÉ DE RIESGOS ESTABLECIDO NO SOLO DE MANERA FACTUAL SINO FORMAL, NECESARIO PARA INSTUTUCIONALIZAR LA BUENA GOBERNANZA

La institución en lo factual mantenía mecanismos desarrollados por las gerencias y la unidad de cumplimiento que asumían algunas de las funciones del comité de riesgos. Sin embargo y gracias a la implementación de la herramienta GIF, se ha creado de manera formal un Comité de Riesgos en el cual recae la observancia y la evaluación de forma integral de los riesgos potenciales, respaldado por el Reglamento de Comité de Riesgos donde se encuentran plasmados los objetivos, funciones, procesos; por medio de Acuerdos en las actas correspondientes para darle el seguimiento en cumplimiento a la norma.

✓ PILARES COMO MEDIO DE EVOLUCIONAR E INNOVAR EN LAS BUENAS PRÁCTICAS

Es importante verificar de forma constante los principales pilares dentro de la Institución, ya que estos marcan la evolución y la innovación de las buenas prácticas, las cuales deben de cumplir con los objetivos y estándares, es de sumo interés impulsar mecanismos que orienten desde los Órganos Directivos y en consecuencia a todo el personal, las sanas prácticas evitando con ello los abusos y arbitrariedades, determinar los responsables, las funciones y las herramientas. Así mismo se determinó que el personal que integra dicho órgano debe asumir un rol de objetividad y compromiso al realizar las mejoras correspondientes para el buen funcionamiento de la Institución.

✓ LAS REGLAS DEL JUEGO CLARAS MEDIANTE UN REGLAMENTO FOMENTAN LA TRANSPARENCIA

El establecimiento de un Reglamento de Asamblea General, ha contribuido a fomentar la transparencia con los Asociados, si bien anteriormente la asamblea se convocaba de forma empírica con el objetivo de dar a conocer la información correspondiente al cierre del año fiscal anterior, no se poseía de forma documental, los responsables y las funciones de cada uno de los miembros de la asamblea; así mismo se establecieron dentro de dicho reglamento los mecanismos para la buena marcha de la asamblea dando prioridad a los asociados.



Beneficiarios COOTECU

"...Las reglas escritas evitan la subjetividad en la toma de decisiones a todo nivel, por consiguiente, son las herramientas positivas que benefician a la Cooperativa y por ende a sus asociados para una mejor inclusión financiera..."

Ruben Darío Canahui
Presidente de la Comisión de Vigilancia

"...Con el Proyecto GIF hemos visto que, aunque nosotros ya no estemos acá nos van a dejar las bases para que todo aquel que esté aportando en la Cooperativa pueda tener la guía para hacer las cosas con ética, responsabilidad y compromiso, pero sobre todo siguiendo los procesos y procedimientos que ya se establecieron..."

Gustavo Alfredo Vargas
Presidente del Consejo de Administración
