

GIF | GOBERNANZA E INCLUSIÓN FINANCIERA

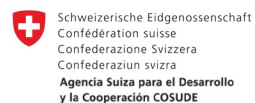
GOBERNANZA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL



Co-ejecutado por:



Financiado por:





REFORZAR LOS INDICADORES SOCIALES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para incluir con identidad institucional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. es el signo de la propuesta actual de los pueblos originarios, que quieren progresar con solidaridad, equidad y sustentabilidad. A este propósito la entidad aporta con innovación e inclusión social, entregando servicios financieros con responsabilidad social y con principios y valores cristianos, de los pueblos originarios y del cooperativismo universal.

Su trabajo de más de 13 años le ha permitido constituirse en una de las principales entidades del sistema cooperativo ecuatoriano.

La Misión institucional establece: "Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito con principios y valores cristianos, que fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios"

Y su Visión al 2020 es "Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito número uno de los pueblos originarios, con enfoque intercultural, basada en principios y valores cristianos".

Las principales actividades económicas de sus clientes son: comercio y servicios a nivel de productores agropecuarios en las principales áreas de concentración de población, como es el caso de mercados populares mayoristas y minoristas.

INFORMACIÓN GENERAL

LOCACIÓN

Riobamba- Ecuador

ZONAS GEOGRÁFICAS - SUCURSALES

15 oficinas, 3 en la ciudad de Riobamba, 3 en la ciudad de Quito, 2 en la ciudad Guayaquil, 1 en el cantón Guamote, 1 en La Libertad, 1 en Santo Domingo, 1 en Alausí, 1 en Machala, 1 en la ciudad de Cañar y 1 en Latacunga

COMITÉ DE GOBERNANZA:

Raúl Cuji - Delegado del Consejo de Administración - Presidente

María Gómez - Delegada del Consejo de Administración

Jorge Moyolema - Delegado del Consejo de Vigilancia

Pedro Khipo - Gerente General

Hernan Novillo - Responsable de Gestión Social

Alberto Yáñez - Responsable Administrativo - Secretario Comité

CANTIDAD DE PRESTATARIOS

99.469 Total ahorristas (junio, 2018)

27% área rural

50,12% mujeres

CARTERA

USD 115.167.310 (dic, 2018)

Clientes activos de crédito: 25.732 (dic. 2018)

Crédito promedio: \$US 4475



Cienta Daquimovil, COAC Daquilema

Los servicios que ofrece a sus clientes son los siguientes: ahorro a la vista, ahorro programado, depósitos a plazo fijo, microcrédito, credimovil, vivienda, consumo, agropecuario, iglesias y recaudación móvil.

Su servicio emblemático es a través del canal DAQUIMOVIL, que es una plataforma propia de servicios para la inclusión social y financiera, con la cual la Cooperativa sirve a sus socios en tiempo real y en sus puestos de trabajo.

CONSULTOR CAPACITADOR:

Yamile Pinto Guerrón

DURACIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO GIF

12 meses

FECHA DEL TALLER INICIAL y CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE GOBERNANZA

25 de marzo de 2017

DIAGNÓSTICO

Fecha de aprobación Ex Ante: 16 de junio de 2017

Puntaje de inicio: 62,05%

Fecha de aprobación Ex Post: 20 de junio de 2018

Puntaje de cierre: 75,55%

Redes a la que pertenece:

Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito - ICORED

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo

Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Chimborazo - UPROCACH

Ente regulador:

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria - SEPS

ACOMPañAMIENTO GIF

El acompañamiento GIF ha permitido acercarse y conocer las buenas prácticas y herramientas para mejorar la gobernanza e inclusión financiera en la Cooperativa, asimismo instaurar nuevos conceptos y mecanismos de trabajo. No obstante, se hace necesario seguir fortaleciendo las capacidades tanto de directivos como del equipo, para aportar de mejor manera en las reuniones y la toma de decisiones.

El Comité de Gobernanza fue instaurado en la sesión de inicio del acompañamiento, a lo largo del proceso permitió mejorar la comunicación y la coordinación entre las acciones de los dos Consejos: de Administración y de Vigilancia, así como promover el diseño y la aplicación de herramientas de planificación de dichos Consejos y de su autoevaluación.

De igual manera, durante la implementación de la caja de herramientas, la entidad se dio cuenta que: se generó una mayor disciplina de trabajo a nivel del equipo gerencial y el cuerpo directivo, se incluyó como parte de la planificación estratégica el objetivo que permita institucionalizar la Gobernanza y generar un mayor relacionamiento con los grupos de interés; en el campo formal se experimentó la formalización y la actualización de la normativa de manera general, se diseñaron planes de trabajo anuales para cada Consejo y se implementaron acciones de protección al cliente.

Dentro de su plan de mejora, la COAC Daquilema decidió priorizar los siguientes pilares de Gobernanza:

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

En su proceso de mejora priorizaron el trabajo sobre 27 estándares y se logró mejorar su calidad de Gobernanza en 12,7 puntos porcentuales. Se verifica también que en la dimensión formal mejoraron 21 puntos porcentuales y en la factual 9 puntos.

En el proceso de mejora de la gobernanza se incluyó los siguientes ámbitos:

- ✓ Gestión de órganos de gobierno.
- ✓ Gestión gerencial.
- ✓ Riesgos.
- ✓ Atención a socios y clientes.
- ✓ Normatividad.

De igual manera se incluyeron las siguientes instancias:

- ✓ Asamblea General de Representantes.
- ✓ Consejos de Administración y Vigilancia.
- ✓ Gerencia General.
- ✓ Equipo Gerencial.
- ✓ Gestión de Riesgos.
- ✓ Gestión Social.
- ✓ Talento Humano.
- ✓ Negocios.
- ✓ Atención a Socios y Clientes.

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

- ✓ Sensibilización sobre la necesidad de que la gobernanza guíe la gestión transversal de la institución.
- ✓ Definición de los roles y competencias de los diferentes estamentos de la estructura de gobierno.
- ✓ Compromiso de mejora para establecer una línea de trabajo en gobernanza, de forma permanente por parte de los Consejos.

Trabajo que se vio reflejado en algunos de los estándares y resultados tales como:

- ✓ Actualización del Reglamento Interno de la cooperativa
- ✓ Actualización al Código de Ética
- ✓ Incorporación en el Plan Estratégico de la perspectiva social y del objetivo estratégico "Institucionalizar la gobernanza a través de la aplicación de buenas prácticas nacionales e internacionales"
- ✓ Aceptar la necesidad de la utilización de la Caja de Herramientas a integrantes del Comité de Gobernanza para la gestión institucional.
- ✓ Construcción de manera participativa de los planes de trabajo anuales para el Consejo de Administración y Vigilancia.
- ✓ Diseño de primera herramienta de evaluación colectiva e individual para Consejos, Gerencia General y Asesores Externos.

LECCIONES APRENDIDAS

✓ INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA GOBERNANZA

Para lograr la institucionalización de las buenas prácticas de gobernanza que se conocieron en el acompañamiento GIF, ha sido necesario que los niveles directivo y gerencial reconozcan la importancia de institucionalizarla en la entidad, así mismo, que reconozcan la necesidad de fortalecer las capacidades técnicas y de dirección para conseguirlo.

Si bien la Cooperativa trabajaba de manera factual y no organizaba lo formal, con el Proyecto GIF se vio la necesidad de trabajar balanceando lo formal y lo factual. Es decir, mirar y gestionar a la institución en forma integral y no por departamentos. Con la implementación de las herramientas de Gobernanza, la entidad inició el análisis y gestión de forma sistémica, y el fortalecimiento del rol y competencias de los Órganos de Gobierno.

✓ ACCIONES IMPORTANTES PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA

La COAC Daquilema ha incorporado como parte del proceso de planificación estratégica indicadores relacionados con los grupos de interés de la cooperativa y sus necesidades, asimismo ha incluido la medición de indicadores sociales alineados a la misión institucional, y ha implementado acciones de cumplimiento a los principios de protección al cliente.



Comité de Gobernanza - COAC Daquilema



Consejo de Administración y parte del equipo COAC Daquilema



Clienta COAC Daquilema