

GIF | GOBERNANZA E INCLUSIÓN FINANCIERA



ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA UN MEJOR SERVICIO A LA COMUNIDAD

POTENCIALIZA EL TRABAJO Y EL CRECIMIENTO COLECTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. es una cooperativa moderna y responsable, que busca mejorar continuamente sus estándares de calidad, seguridad y productividad. Nace de los funcionarios y trabajadores del Centro de Reconversión Económica del Azuay, Cañar y Morona Santiago, una entidad de impulso local y gran trayectoria, que ha marcado a la gestión de cooperativa. A partir del 2009 se decide la apertura de la Cooperativa CREA al público en general y en las localidades donde se encontraba el Centro de Reconversión.



Beneficiarias CREA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. ofrece servicios de intermediación financiera y captaciones: ahorros vista, ahorro programado, ahorro infanto-juvenil, depósitos a plazo fijo; y en colocación se tiene: créditos de consumo, micro crédito y PyMES.

Las principales actividades económicas de sus clientes son: transporte, venta de locales específicos, actividades de ingeniería, actividades de orden público y de seguridad, actividades de apoyo a la agricultura, cría de aves de corral, actividades de preparación de alimentos para el consumo en locales específicos.

INFORMACIÓN GENERAL

LOCACIÓN:

Cuenca - Ecuador

ZONAS GEOGRÁFICAS - SUCURSALES

10 Oficinas que se encuentran en las siguientes provincias: 8 en la provincia del Azuay, 1 en la Provincia de Cañar - Ciudad Azogues y 1 en la Provincia de Morona Santiago - Macas

COMITÉ DE GOBERNANZA

Patricio Barzallo - Gerente General
Teodoro Calle - Presidente del Consejo de Vigilancia
Aquilés Jimbo - Vpte del Consejo de Administración

CANTIDAD DE CLIENTES

26671 (Dic. 2017)
47,6% Mujeres
6,08% Clientes en área rural

CARTERA: US\$ 36.968.495 (Dic. 2017)

Clientes de crédito 7.350
Crédito Promedio US\$ 5.030

CONSULTOR CAPACITADOR: Oswaldo Abad

DURACIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO GIF
12 meses

**FECHA DEL TALLER INICIAL y CONSTITUCIÓN
DEL COMITÉ DE GOBERNANZA**
7 de marzo de 2017

DIAGNÓSTICO

Fecha de aprobación Ex Ante: 30 de octubre de 2017
Puntaje de inicio: 75,45%
Fecha de aprobación Ex Post: 12 de marzo de 2018
Puntaje de cierre: 98,95%

REDES A LAS QUE PERTENECE

Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ecuador (FECOEA), Sistema de Integración Financiera para las Cooperativas en Ecuador (FINANCOOP), Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (UCACSUR).

ENTE REGULADOR

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

ACOMPAÑAMIENTO GIF

El acompañamiento del proyecto de Gobernanza e Inclusión Financiera ha promovido la realización de un diagnóstico del estado actual de la calidad de gobernanza en la Cooperativa CREA Ltda., para identificar áreas de mejora y desarrollar planes de acción. Además, permitió la adopción de buenas prácticas a través de la implementación de los estándares recomendados en la Caja de Herramientas, contribuyendo en la mejora de la calidad de los indicadores de desempeño financiero y social. En ese proceso se han fortalecido e implementado nuevas estrategias de inclusión financiera, que a través de indicadores podrán medir su impacto sobre el resultado.

La conformación del Comité de Gobernanza ha promovido el involucramiento de Órgano de Dirección con la administración, permitiendo evaluar y plantear los diferentes planes de acción tomando en consideración varios puntos de vista y llegar a consensos de acción e implementación de mejoras.

Dentro de su Plan de Mejora, CREA 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.

La Cooperativa CREA Ltda. como parte de ese Plan de Mejora trabajó de manera integral 30 estándares y se logró mejorar en un 34% la calidad de su gobernanza (46 puntos de mejora en la dimensión formal y 29 puntos en la dimensión factual).



Beneficiario CREA

“...La institución posee una buena estructura en cuanto a normativas, políticas internas, seguimiento y control. Se ha alcanzado el cumplimiento en la gran mayoría de componentes, dando un fiel seguimiento con responsabilidad para llegar a concretar los no cumplidos en los tiempos establecidos. Con el plan de mejora de la gobernanza realizado en el diagnóstico ex - ante, se tuvo el firme propósito de solventar estas dificultades y muchas de ellas fueron terminadas a tiempo y a completa cabalidad según los lineamientos del Proyecto. Se encuentran ya en aplicación y con la debida aprobación de los órganos correspondientes...”

Comité de Gobernanza CREA

CREA modificó su enfoque hacia un trabajo cooperativo inclusivo, siendo apoyo para el progreso de la comunidad y haciendo de la certificación GIF un compromiso de mejora continua para con sus socios y clientes.

La certificación y todo lo que ésta conlleva permitirá prestar mejor servicio a la comunidad, ya que potencializa el trabajo y crecimiento colectivos, lo que promueve un desarrollo Integral, identifica áreas de mejora para la ejecución de planes de acción, y en definitiva ha hecho que la cooperativa sea más competitiva dentro del ambiente cooperativista.

CREA beneficiará a toda la comunidad que accede a servicios financieros, ya que cuenta con estándares de calidad en:

- ▶ Servicio
- ▶ Organización y Dirección
- ▶ Gestión de Riesgos
- ▶ Rentabilidad



Comité de Gobernanza y Junta Directiva CREA

LECCIONES APRENDIDAS

✓ LA MEJORA CONTINUA

El acompañamiento GIF ayudó a comprender que siempre existe algo por mejorar. En un inicio se puede pensar que todo se estaba haciendo correctamente como institución, sin embargo el proceso impulsa a mejorar, desarrollando algunos puntos o poniendo en práctica las sugerencias indicadas por el Proyecto GIF.

✓ COMITÉ DE GOBERNANZA COMO UN INSTRUMENTO DE APRENDIZAJE EN GOBERNANZA E INCLUSIÓN FINANCIERA

La mejor forma de aprender fue que los funcionarios de la institución y principalmente los miembros del Comité de Gobernanza se hayan involucrado en el proceso de implementación del Proyecto GIF, puesto que esos niveles de interacción refrescaron el conocimiento de la normativa, promovieron la actualización permanente y establecieron un proceso de aprendizaje sobre la importancia de la aplicación de las buenas prácticas.

✓ **COMITÉ DE GOBERNANZA PERMANENTE**

El hecho de que se establezca que el Comité de Gobernanza sea permanente es un valor agregado de vital importancia, pues a través del mismo se podrá monitorear, mejorar y fortalecer las variaciones. En tal sentido se ha creado la política interna mediante la cual se establece las características, perfiles, tiempo de permanencia y rotación de sus miembros.

✓ **EL DERECHO A LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN ES UN DERECHO FUNDAMENTAL DE LAS PARTES INTERESADAS**

Es importante concientizarse que el derecho a la información y la comunicación es un derecho fundamental de las partes interesadas, ya que una interacción oportuna y confiable permite aportar con el cumplimiento de los objetivos institucionales. Es importante también establecer espacios tecnológicos responsables y abiertos, porque los mismos son primordiales para tener una interacción directa, transparente y asertiva con los socios.

✓ **FUNCIONES Y COMPETENCIAS CLARAS**

Ha resultado de suma importancia analizar y revisar las Funciones y Competencias, considerando que el Órgano de Dirección es la representación de los socios, es decir el canal de comunicación con la organización, es relevante recalcar y delimitar sus funciones, entre las más importantes la aprobación y la revisión de las estrategias institucionales, políticas de gestión de riesgos, presupuestos anuales y planes de acción, ya que son parte estratégica del giro del negocio.

✓ **NORMATIVA ACORDE CON LA BUENAS PRÁCTICAS**

En el camino recorrido y con el aprendizaje adquirido dentro del proyecto es imposible no destacar la importancia en equilibrar la normativa a las buenas prácticas, ya que justamente la recopilación de los componentes del Proyecto guía y encamina a la correcta aplicación de las mismas, para fortalecer la institución desde los órganos de gobierno hacia quienes conforman los demás departamentos de la cooperativa.

✓ COMPATIBILIZAR LAS POLÍTICAS CON LA REALIDAD

En el proceso de acompañamiento GIF un punto importante ha sido observar las diferencias de los componentes formales con los factuales, lo que ha llevado a la conclusión de que es importante ajustar ciertas políticas a lo factual. Formalizar lo factual porque no sirve de nada contar con ciertas políticas si las cosas se realizan de diferente manera.

✓ REFORZAR EL TRABAJO EN EQUIPO

La comunicación entre departamentos ha sido un paso muy importante también, ya que el trabajo realizado por los funcionarios de todos los departamentos para dar cumplimiento con el plan de mejora entregado por el consultor capacitador implicó mucha comunicación y trabajo en equipo para cumplir con los objetivos y los plazos propuestos, lo que a su vez representó actualizarse y compartir conocimientos, mejorando el trabajo en equipo.

Co-Ejecutado por:



Financiado por:

