

Operatividad en “Cuentas Abandonadas”

El presente proyecto de Decreto reglamenta la operatividad necesaria para el traslado, reintegro e inversión de los recursos depositados en cuentas abandonadas.

Las cuentas abandonadas se regulan en la Ley [1777 de 2016](#), que las define como aquellas cuentas corrientes o de ahorro sobre las cuales no se hubiere realizado, durante tres años ininterrumpidos, movimientos de depósito, retiro, transferencia o, en general, cualquier débito o crédito.

En este sentido, el proyecto normativo indica que las entidades tenedoras de “cuentas abandonadas” deberán enviar al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior ([ICETEX](#)) un listado en el que se discriminen las cuentas abandonadas y los saldos, que serán trasladados a un fondo especial administrado por dicha entidad, con los recursos provenientes de las cuentas abandonadas, que trasladarán a título de mutuo a dicho fondo.

El primer traslado de recursos deberá producirse a más tardar el 1 de agosto de 2016, y en adelante en forma trimestral. Posteriormente, cuando el titular de una cuenta solicite el retiro de su dinero, las entidades deberán entregárselo en un término no mayor a un día, y deberán solicitar al ICETEX el reintegro.

Durante el período comprendido entre la fecha de entrada en vigor del presente decreto y el 30 de junio de 2016, las entidades financieras deberán informar, a sus cuentahabientes con cuentas corrientes o de ahorro que lleven tres años ininterrumpidos sin movimientos débito o crédito, sobre la aplicación de las disposiciones establecidas en la Ley 1777 de 2016, a partir del 1 de agosto de 2016.

El proyecto también indica que la transferencia de los saldos de las cuentas abandonadas hacia el fondo especial que administrará el ICETEX no supondrá la alteración de los saldos reflejados en los balances y extractos de las mismas, ni generará restricciones para que sus titulares dispongan de sus fondos.

De otro lado, el proyecto también establece que un porcentaje de los recursos serán invertidos por el ICETEX en depósitos a la vista y a término en entidades financieras que tengan una calificación igual o superior a AA+. Para definir las entidades que recibirán estos depósitos, se seguirá un procedimiento de subasta cada 6 meses en el caso de los depósitos a la vista, y cada año en el caso de los depósitos a término.

Rebeca Grynspan, secretaria general iberoamericana



Rebeca Grynspan

Entre otras posiciones, Usted ha sido Vicepresidenta de Costa Rica, Secretaria General Adjunta de la ONU y Administradora Asociada del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), del que también había sido Directora Regional para América Latina y el Caribe. Ahora, es la primera mujer en ocupar el cargo de la Secretaría General de Iberoamérica (SEGIB).

Su trayectoria profesional es un ejemplo de liderazgo femenino; por ello, es un verdadero honor para nosotros contar con Usted en esta edición de Progreso, especialmente en el mes de marzo, mes en el que se celebra el Día Internacional de la Mujer.

1. En 2014 fue elegida unánimemente por los 22 países que forman parte de la Conferencia Iberoamericana como su Secretaria General, convirtiéndose así en la primera mujer en ocupar el cargo. ¿Cuáles son los retos más importantes a los que se enfrenta la Secretaría General Iberoamericana?

La Secretaría General Iberoamericana se encuentra en un proceso de renovación que dio inicio en la XXII Cumbre Iberoamericana de Cádiz, en 2012, y culminó con la Resolución de Veracruz de 2014, en que los Jefes de Estado y de Gobierno nos encomendaron una serie de medidas concretas para un sistema iberoamericano más articulado, con mayor impacto, mayor proyección y una coordinación más estrecha con los gobiernos que integran la Comunidad Iberoamericana.

Ese proceso de renovación es el principal reto que hemos asumido, pues implica ajustar la institucionalidad iberoamericana a una realidad muy distinta a la que acompañó su creación. Tanto América Latina como los países ibéricos han cambiado muchísimo en las dos últimas décadas y estos cambios demandan una relación más simétrica y horizontal entre ellos, así como con Europa. Al mismo tiempo, el panorama de la integración regional es ahora mucho más complejo, con una serie de nuevos actores, organismos, iniciativas que coexisten y que nos impulsan a buscar aquellas áreas en las que podemos tener mayor incidencia.

2. ¿Cuáles son las próximas iniciativas de la SEGIB para reforzar la cooperación entre los países de Iberoamérica?

Uno de los mandatos más importantes que recibimos en Veracruz fue, precisamente, el impulso a la Cooperación Iberoamericana enfocado en tres áreas o “espacios” prioritarios: cultura, conocimiento y cohesión social. Hemos venido trabajando en darle la correspondiente estructura a cada uno de estos espacios y, algo que es muy importante, en sistematizar la información relativa a los proyectos de cooperación. Muchas veces las oportunidades no se aprovechan simplemente por desconocimiento o dificultad para navegar la información. Nuestro objetivo es incrementar la articulación, visibilidad y efectividad de la Cooperación Iberoamericana, que es un modelo a nivel internacional de Cooperación Sur-Sur y triangular, reconocido por su dinamismo, horizontalidad e innovación.

En el Espacio de Conocimiento hemos lanzado, inspirados por el Erasmus europeo, una de las principales iniciativas de la SEGIB que es la Alianza por la Movilidad Académica, con la que nos hemos

propuesto alcanzar 200,000 movilidades académicas de aquí al 2020. Hemos venido sumando el apoyo, por un lado, de instituciones de educación superior, y por otro lado, del sector privado, para poder financiar el programa. Tenemos ya compromisos del sector privado para financiar al menos 40,000 movilidades, lo que nos pone en buen camino para cumplir nuestra meta al 2020.

La Alianza por la Movilidad Académica aborda un área de mucho potencial. Según cifras de la UNESCO, a nivel mundial más de cuatro millones de universitarios cursan sus estudios en el extranjero, el doble de quienes lo hacían en el año 2000. La movilidad académica varía inmensamente de región a región: más del 7 por ciento de los estudiantes universitarios de Asia estudian en el extranjero, mientras menos del 1 por ciento de los universitarios latinoamericanos lo hace. De hecho, América Latina es la región con la menor movilidad académica del mundo. Esto quiere decir que hay muchísimo espacio para que los países aprovechen sus complementariedades y amplíen la cooperación entre sus centros de estudio y de investigación. La movilidad académica puede ser una excelente vía para que nuestros sistemas educativos logren mejorar su calidad y satisfacer la creciente demanda por educación superior que acompaña a la expansión de las clases medias en América Latina.

3. Latinoamérica ha sido pionera en establecer un marco jurídico que promueva políticas públicas que garanticen la igualdad de género. Sin embargo, la región posee índices muy altos de feminicidio y de discriminación por razón de género. ¿Qué políticas o medidas públicas y privadas harían falta para promover el respeto de los Derechos Humanos de las mujeres en la región?

Efectivamente, Latinoamérica ha sido pionera en las leyes de discriminación positiva para avanzar en la equidad de género y en la representación política de las mujeres en los niveles más altos de gobierno. En este momento es la región con mayor representación femenina parlamentaria en promedio, por encima de la media mundial. De la misma manera, probablemente no hay ninguna otra región que haya elegido tantas Presidentas mujeres como lo ha hecho Latinoamérica en los últimos diez o quince años. Así es que vemos ejemplos positivos de progreso hacia la igualdad de género en la región. Sin embargo, seguimos teniendo heridas muy abiertas, especialmente referidas a la violencia de género.

El hecho de que alrededor de 15 países de la región haya debido cambiar el Código Penal para establecer la figura del feminicidio, tipificando el homicidio especialmente dirigido a las mujeres sólo por el hecho de ser mujeres, es un síntoma muy negativo y una preocupación muy sentida en la región, por los altos índices de violencia de género y de feminicidio que tenemos y que expresan todavía el largo camino por recorrer.

Igualmente, en el ámbito económico, si bien es cierto ha habido una incorporación masiva de las mujeres al mercado laboral, también es cierto que las brechas salariales entre hombres y mujeres no se han cerrado. Sigue habiendo una brecha salarial importante, tanto medida por igual trabajo como por igual nivel educativo.

O sea que las mujeres, tanto en el ámbito político, como en el ámbito económico y social, siguen experimentando, a pesar de los avances, considerables barreras y manifestaciones de discriminación, muchas veces invisible, en el ejercicio de sus derechos. Por tanto la equidad de género tiene que seguir siendo un elemento fundamental del programa de acción de los gobiernos, de las políticas públicas y de los organismos internacionales.

4. Nos encontramos en un momento histórico para Latinoamérica en cuanto a liderazgo y participación política de la mujer. La región posee el índice más alto a nivel mundial de mujeres parlamentarias. No obstante, a nivel local, la representación política sigue siendo mayoritariamente masculina. ¿Cómo debería abordarse el problema de la baja participación política de la mujer al nivel local?

En efecto, solo entre el 16 y el 18 por ciento de los alcaldes de la región son mujeres. La representación política de las mujeres a nivel local no ha evolucionado con la misma intensidad que la representación de las mujeres a nivel parlamentario. En parte esto se debe a que no tenemos leyes de discriminación positiva a nivel local.

Los estudios muestran que, en aquellos países que no tienen leyes de discriminación positiva, por ejemplo a nivel parlamentario, la representación de las mujeres es volátil, o sea, inestable: así como pueden tener una representación aceptable en un momento determinado, esa representación puede no repetirse posteriormente. También existe el problema de que no se llega a la masa crítica, porque la idea no es tener una mujer en el parlamento, la idea es tener un grupo suficiente de mujeres en el parlamento que pueda mover la agenda. Algunas investigadoras en este campo sugieren que la masa crítica mínima necesaria es un 30 por ciento de representación, para poder tener una bancada suficiente que mueva la agenda de género a nivel nacional. Los países que no tienen leyes de discriminación positiva difícilmente llegan a esta masa crítica y a una estabilidad de representación que pueda cambiar la realidad nacional.

Eso nos está pasando a nivel local. Desde el momento en que los gobiernos locales son entidades de mayor influencia, con mayor poder político, con más recursos, la pelea por la representación política se ha intensificado. Entonces, a pesar de que las mujeres tienen una gran representación local en las organizaciones civiles sociales de la comunidad, y una gran participación en ellas, se han visto marginadas en su acceso a los niveles de representación política. Inclusive hay algunas organizaciones de mujeres que comienzan a hablar de violencia política, que se ha hecho muy manifiesta a nivel local, y tenemos algunos ejemplos muy chocantes de este fenómeno.

Así que debemos discutir si hay necesidad de poner cuotas de discriminación positiva a nivel local, si hay maneras de presionar a los partidos políticos para incluir más mujeres en las listas de candidatos a alcaldes y concejales, y por supuesto ampliar los programas de capacitación a nivel local, que se ha quedado rezagada con respecto a las oportunidades de capacitación que han tenido las mujeres en la representación nacional. En estos tres campos creo que habría que actuar para posibilitar una mayor participación y representación de las mujeres en los gobiernos locales.

El último punto que siempre presenta un obstáculo, especialmente ahora a nivel local, es el tema del financiamiento. Las campañas son caras y las mujeres muchas veces tienen menor acceso a recursos, así es que todas las leyes que posibiliten una participación pública en el financiamiento de las campañas se convierten en un elemento para tratar de abrir las oportunidades y alcanzar la equidad a nivel local.

5. Más de la mitad de las mujeres de Latinoamérica trabajan en condiciones precarias en el sector informal y tienen un acceso muy limitado al sistema de protección social. ¿Cuáles intervenciones

serían necesarias para reducir la informalidad y para ofrecerles a las mujeres mejores redes de protección?

Es una pregunta muy importante. La sobrerrepresentación de las mujeres en el ámbito informal es una realidad, así como la baja cobertura de pensiones y de protección social para las mujeres. Yo creo que hay que actuar en varios frentes: el primer frente es lograr medidas para una mejor conciliación entre trabajo y familia, que se convierte en un punto central para lograr también mejores sociedades hacia futuro. El tema de la conciliación familia-trabajo no concierne solo a las mujeres, involucra también a los hombres. Más políticas y normas que reconozcan la necesidad de conciliación en el ámbito laboral, tanto en términos de permisos de maternidad y paternidad, como de horarios, de flexibilidad, de horas o días que se pueden dedicar a atender urgencias o necesidades familiares –y ver eso como natural en el trabajo y no algo que nos va a afectar en nuestra posibilidad de ascender en la pirámide empresarial– son elementos fundamentales para la igualdad. Esto ayuda también en la informalidad porque muchas mujeres no tienen más alternativa que optar por la informalidad porque no tienen con quién dejar a su familia.

El segundo frente, es la necesidad de desarrollar mucho más la red de cuidado. Las mujeres que no tienen acceso a red de cuidado, no pueden tener una inserción en el mercado laboral formal porque no tienen infraestructura de apoyo. Quiero resaltar el hecho de que la conciliación trabajo-familia no es solo un tema de negociación al interior del hogar, de la pareja, sino que es un tema social. Hay una corresponsabilidad entre el mercado laboral, el Estado y la sociedad, junto con las familias y las parejas. Y esto es muy importante, porque se trata también de la capacidad de socialización de las futuras generaciones. Es un tema por el que deberíamos estar preocupados todos.

Además, sabemos que en la lucha contra la pobreza, la capacidad de la mujer para una mejor inserción en el mercado laboral y en la generación de ingresos es un elemento fundamental. En promedio, en la región latinoamericana, la pobreza es alrededor de 10 puntos menos cuando hay un ingreso femenino en la familia. Por lo tanto, fortalecer la red de cuidado se trata tanto del bienestar psíquico y social de las futuras generaciones, como de la lucha contra la pobreza y la construcción de sociedades más justas y equitativas.

El tercer frente, son los programas de acceso al crédito y de capacitación para las mujeres, que se convierten en un elemento fundamental de igualación de oportunidades hacia futuro.

En cuanto al sistema de protección social, naturalmente si se tiene más acceso al sector formal, se potencia la protección social que viene aparejada. Un punto interesante es la discusión que se está dando de si los sistemas de seguridad social deben reformarse para no responder solo a los trabajadores formales, sino que también logren incluir al sector informal. O sea, que los sistemas de seguridad social no estén ligados a la naturaleza formal o informal del puesto de trabajo, sino mucho más al individuo y a su ingreso.

Esta es una discusión muy amplia, que está relacionada con el debate sobre si los países deberían ir hacia sistemas contributivos versus sistemas financiados con la estructura impositiva. Yo soy una convencida de que tiene que haber una combinación. Los países latinoamericanos, con su presión fiscal y su nivel de desigualdad tan amplio, no pueden ir a un esquema como el de los escandinavos, donde la seguridad social se financia con los impuestos de todos. Los sistemas contributivos son importantes y deberíamos poder, como en el caso costarricense, ir a un sistema multipilar. Tanto Costa Rica, como Colombia, México, y recientemente Brasil, han implementado sistemas de varios pilares. Una discusión seria sobre cuáles son los pros y contras de cada una de las soluciones o propuestas que se han ido desarrollando en los últimos años, es conveniente y necesaria.

El tema de género está implicado en este debate, por ejemplo a través de la discusión, que no se ha zanjado, sobre la edad de retiro versus la densidad de cotización. La posibilidad de que las mujeres se pensionen antes era una propuesta reivindicativa, que yo creo que habría que sustituir por la

densidad de cotizaciones, que es el verdadero problema para que muchas de las mujeres puedan tener acceso a una pensión, porque como entran y salen del mercado laboral –precisamente por la familia, por el cuidado de los hijos o las personas mayores-, o se insertan a veces en el mercado formal y a veces en el mercado informal, el número de cotizaciones necesarias para pensionarse se convierte en un obstáculo insalvable para tener acceso a una pensión y se presenta entonces la paradoja de que muchas mujeres financian parte del sistema, sin recibir ningún beneficio.

6. ¿Considera Usted que las microfinanzas son una herramienta útil para empoderar a la mujer y facilitar su desarrollo socioeconómico? ¿Cuáles considera que son las mayores fortalezas y debilidades de las microfinanzas y cómo se podría mejorar su impacto?

Yo creo que los estudios demuestran que el acceso al crédito y las microfinanzas han sido una herramienta sumamente útil para empoderar a las mujeres. Todos conocemos algunos de los casos más exitosos a nivel internacional, como el Grameen Bank, pero hay una serie de esquemas que se han desarrollado para poder darles acceso a las mujeres al crédito.

Muchos creen que el microcrédito debe ser crédito subsidiado. En lo personal yo creo que las mujeres, al no tener un sistema formal al cual acudir para pedir pequeñas cantidades de préstamo, caen en manos de los agiotistas y pagan más bien tasas de interés innecesariamente altas. No hay duda de que las tasas de interés en los esquemas de microfinanzas son más altas que en los créditos bancarios regulares, porque requieren de mayores costos de transacción. Sin embargo, aun siendo estas tasas de interés más altas, son una alternativa mucho mejor que la opción del agiotista en la comunidad. Esa es una fortaleza de las microfinanzas.

Creo que su debilidad es cuando los esquemas son precarios, cuando no incluyen los elementos de los que hablábamos antes, de capacitación de las mujeres, de apoyo a su habilidad de manejar un pequeño emprendimiento. Lo que es más caro cuando tratamos de llegar a estos sectores muy vulnerables, muchas veces sin educación, son precisamente las tareas de apoyo. Tiene sentido cobrar tasas de interés más altas si ello implica acceso a los servicios que les van a permitir a las mujeres usar ese crédito para su desarrollo personal y económico.

7. La Fundación BBVA para las Microfinanzas impulsa la formalización del sector de las microfinanzas, promoviendo el buen gobierno corporativo y la aplicación de avances tecnológicos en sus entidades, con el fin de facilitar una relación cercana con los clientes. ¿Cuáles son, para Usted, los principales retos del sector de las microfinanzas?

Creo que la Fundación Microfinanzas BBVA es el ejemplo a seguir. Como bien lo menciona, la Fundación Microfinanzas BBVA ha impulsado las microfinanzas con mucho éxito, ha promovido la formalización del sector, se ha comprometido con el buen gobierno corporativo, ha buscado usar los nuevos avances tecnológicos y la economía digital y de telecomunicaciones para facilitar la llegada de los clientes, lo cual tiene un impacto en lugares alejados, con mala infraestructura y mal acceso a los mercados. Todo eso la ha convertido en un referente.

Las microfinanzas informales tal vez tienen, en algunos casos, algún impacto en la subsistencia, pero no en la salida de la pobreza. Si queremos que las microfinanzas sean realmente un instrumento de desarrollo económico, de superación de la pobreza, el ejemplo que nos da la Fundación Microfinanzas BBVA es el modelo a seguir.

Uno de los retos del sector de microfinanzas es cómo conectarse al caudal de recursos, cómo crear un sistema en el cual las microfinanzas estén ligadas a los recursos de crédito que hay y no solo a fondos creados aparte para ellas. Se trata de ver cómo crear un sistema que logre aprovechar las capacidades de las organizaciones que saben cómo hacer las microfinanzas, donde los créditos que salen del sistema bancario formal podrían ser fondos de segundo piso para alimentar también el sistema de microfinanzas.

8. ¿Cuáles son las ventajas y las desventajas de las transferencias estatales, incluso más allá de las transferencias monetarias condicionadas? ¿Estas transferencias, son complementos o sustitutos de los programas de microfinanzas? ¿Cuál papel le corresponde a cada uno?

Los programas de transferencias monetarias condicionadas de ingreso han sido una innovación de política social muy importante para la región latinoamericana. 135 millones de personas se encuentran hoy en día bajo esquemas de transferencias condicionadas de ingreso, los programas más grandes siendo en Brasil y en México. Estos esquemas tienen algunas características distintas, algunos incluyen elementos de nutrición, inclusive de cuidado infantil o de ahorro.

Para valorarlos adecuadamente, hay que entender bien para qué eran los programas de transferencias condicionadas. No eran para combatir la pobreza hoy, eran para combatir la pobreza mañana. Eran para combatir la transmisión intergeneracional de la pobreza. Porque si no hacemos la inversión en nutrición en los niños desde antes de que nacen hasta los dos años, si no los podemos incorporar a la educación, si no cuidamos de su salud, sus oportunidades de salir de la pobreza hacia futuro se verían vulneradas desde el principio. O sea, su destino estaría sellado al momento de nacer, por la familia en la que nacen. Por supuesto que cuando uno transfiere ingreso a las familias más pobres, tiene un impacto sobre la pobreza de hoy. Pero no es ese impacto el que estamos buscando. El impacto que estamos buscando es el de las capacidades de las nuevas generaciones para salir de la pobreza.

¿Por qué esto no sustituye al acceso al crédito y a las microfinanzas? ¿Por qué no sustituye a las posibilidades de empleo? Porque tiene que suceder que las capacidades se encuentren con las oportunidades. El que la gente tenga capacidades les da una ventaja, pero hay que crear las oportunidades para que hagan uso de esas capacidades, para que puedan crear una empresa, hacer un micro emprendimiento, encontrar un empleo, sumarse a una dinámica económica que les abra el espacio para poder rentabilizar la educación y las destrezas que han recibido.

Sobre este punto hay un estudio que se hizo en México hace muchos años, cuando comenzaban estos programas, que le dio seguimiento a los jóvenes que habían tenido acceso a la educación por las transferencias condicionadas vis a vis comunidades que no habían tenido acceso. Y la pregunta era ¿les fue mejor por haber tenido más educación? La respuesta fue sí y no. No les fue mejor a aquellos que se quedaron en sus comunidades, sin ninguna oportunidad económica de rentabilizar su educación; comunidades en las que siguió pasando lo mismo desde el punto de vista económico. A aquellos que migraron les fue mejor, porque uno se lleva las capacidades “puestas”, el capital humano viaja con uno. O sea, que las capacidades sí se habían creado, lo que no se habían creado eran las oportunidades. Por lo tanto, no se le puede pedir a un solo programa que solucione todos los problemas.

Hay una parte de la agenda que consiste en crear esas oportunidades económicas, donde el crédito y las microfinanzas vienen a cumplir un papel muy importante, especialmente con gente más capacitada, que pueden darle un mejor uso a los recursos.

9. Si tuviera que citar algún hito en el proceso de avance para la igualdad de género en América Latina, ¿cuál sería?

El haber logrado que más de 15 países adoptaran leyes de igualdad hacia la equidad de género y sistemas de discriminación positiva para la representación política, lo que ha creado una masa crítica en la región que muestra ya importantes avances en la representación parlamentaria y en el número de candidaturas de las mujeres a los puestos de elección nacional. Cinco países han ido más allá, y han adoptado leyes de paridad a nivel estatal.

El segundo hito es el acceso de las mujeres al sistema educativo, en donde inclusive vemos, con preocupación, una brecha inversa de género en algunos países a nivel de la representación masculina en secundaria y en la universidad.

10. ¿Qué libro o película le gustaría recomendar a nuestros lectores?

El libro *El hombre que amaba los perros*, de Leonardo Padura. Y la película *El Hijo de Saúl*, que está estos días en cines.

11. ¿Qué personaje, histórico o no, le ha impactado más en su vida?

En realidad no es un personaje, pero sí un movimiento. Es el movimiento feminista. La lucha por el voto de las mujeres, la lucha por la equidad, todas aquellas mujeres que lograron, a pesar de situaciones tan difíciles que las afectaron en su vida personal y familiar, abrir los espacios que hemos aprovechado las mujeres de hoy en día. Ese movimiento incluye a mujeres de muchos países y latitudes, desde Susan B. Anthony en Estados Unidos hasta Paulina Luisi en Uruguay o Ángela Acuña en Costa Rica, para nombrar solo algunos ejemplos.

El mejor estándar de Responsabilidad Social es el mejor Gobierno Corporativo



Paloma del
Val

Leí recientemente una entrevista en la prensa latinoamericana, a un conocido director de una cadena hotelera, que despertó mi interés. A la pregunta de qué estándares de responsabilidad social aplicaba su empresa, el entrevistado contestaba con aplomo: “seguir un buen gobierno corporativo”.

Tal afirmación podría llevar a pensar que el entrevistado conocía su negocio, pero que no distinguía ambos conceptos. Sin embargo, voy a intentar explicar que dicha afirmación, lejos de demostrar cierta confusión, tiene mucho sentido para un buen gestor empresarial.

La entrevista que motiva este artículo pretende delimitar el papel de la Buena Gobernanza y el de la Responsabilidad Social en las empresas y en otro tipo de organizaciones donde el impacto regulatorio es menor (administraciones públicas, entidades sin ánimo de lucro...).

En sus orígenes, el Gobierno Corporativo se configuró a través de normas y códigos de recomendaciones, centrados exclusivamente en la gestión de los órganos de gobierno de las empresas, en los modelos de información y en una supervisión limitada a la protección de los accionistas.

La crisis derivada del escándalo de Enron en 2001 y, más tarde, la de Lehman Brothers en 2008, pusieron el foco del Gobierno Corporativo en la calidad de las auditorías y en el valor de las calificadoras de rating, respectivamente. Desde entonces, hemos asistido a una ingente proliferación de códigos, directrices y normas, promovidas desde todo tipo de instituciones, que continúa en los países industrializados y se extiende como una mancha de aceite a los países en desarrollo.

Esta evolución del Gobierno Corporativo ha consistido en pasar de una perspectiva centrada en la protección de los “accionistas” (shareholders) a otra orientada a proteger a los “grupos de interés” (stakeholders), bajo el prisma de la ética, la transparencia corporativa, la sostenibilidad a largo plazo y el compromiso con la sociedad.

Se evidencia que las normas de gobernanza han cedido terreno en favor de una arquitectura de relaciones con todos los actores que cooperan en la actividad de las empresas: mercados, financiadores, reguladores, empleados, proveedores, clientes, ecologistas, comunidades, etc.

El Buen Gobierno se configura mediante tres capas de relación, que van desde el exterior hacia el interior de las organizaciones. Los tres niveles son igualmente importantes, se complementan, interactúan y se influyen mutuamente. Estos son: la regulación externa y los mercados, el máximo órgano de supervisión (Consejo de Administración, Patronato u otros) y la Infraestructura de Gobierno Corporativo de la institución.

Los mercados y la regulación externa influyen, con carácter general, en el modelo de gobierno de las organizaciones para proteger a los grupos de interés directos e indirectos. En principio, los mercados premian a las organizaciones capaces de ofrecer productos y servicios de calidad, que responden a las demandas de los clientes, y castigan a las que no lo hacen. Además, cada vez con mayor frecuencia, los clientes y otros participantes en los mercados, además de los atributos de los productos y servicios, valoran dimensiones sociales (v.g., el comercio justo) o ambientales (v.g., los productos orgánicos).

En este nivel de la regulación externa se encuentran también la Administración Pública, que emite normativa que impacta en la industria, el sector y en el tipo de organización; los Reguladores y los Supervisores, que velan por el funcionamiento eficiente y estable del mercado y por la protección de los consumidores; los regímenes legales, que demandan legalidad y justicia de las decisiones institucionales; los mercados de capital y las agencias de rating, que requieren transparencia y estimulan la competencia; y, por último, la auditoría externa, esencial para validar la calidad del desempeño (“performance”).

La segunda capa del Gobierno Corporativo corresponde al máximo órgano de supervisión. Éste salvaguarda la orientación estratégica y su modelo de relación e impacto en las distintas unidades funcionales de la organización difiere según el carácter de las decisiones que adopta.

El conjunto de todas las unidades funcionales afectadas más directamente por las resoluciones de

este órgano conforman el tercer nivel de la gobernanza, lo que denominaremos la Infraestructura de Gobierno Corporativo. Su principal función es actuar en el seno de la organización, mitigando los riesgos que genera su actividad, mediante el establecimiento de procedimientos eficaces, la aportación de recursos y la generación de reputación a través del desempeño financiero y no financiero, a través del control de riesgos operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, etc.

El Gobierno Corporativo, desde la perspectiva de los “stakeholders”, requiere que se escuche al entorno y se generen compromisos que den respuesta a los cambios socioeconómicos y a las expectativas que la sociedad demanda de las organizaciones. Para ello, los máximos órganos de supervisión y la Infraestructura de Gobierno deben invertir especialmente en actividades que generen confianza y construyan capacidades distintivas, por la vía de la reputación y de la arquitectura óptima de relaciones con sus grupos de interés concurrentes.

Está cuantificado que desde 1970 hasta finales de 2010, los activos tangibles sólo explican el 20% del valor de las organizaciones, siendo el 80% restante representativo de los intangibles. Esta transformación de los fundamentos del valor explica la necesaria preocupación del Gobierno Corporativo por las cuestiones no financieras.

El Buen Gobierno debe preservar el 100% del valor de la organización. En ese 80% de intangibles se encuentran las buenas prácticas: respecto de los trabajadores (formación, diversidad de género, integración de la discapacidad, salud y bienestar), respecto de las cuestiones medioambientales (uso eficiente de recursos y reducción del desperdicio, prevención de la contaminación), respecto de su gestión (lucha contra el fraude y la corrupción), respecto de sus clientes (transparencia), etc.

La Unión Europea, en su Libro Verde, lanzó una primera definición de la Responsabilidad Social (RS), señalando que ésta no significa simplemente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá, invirtiendo en el capital humano, en el entorno y en las relaciones con los interlocutores.

Se definía también la Responsabilidad Social como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de soluciones a preocupaciones sociales y medioambientales y de modelos de relación éticos con sus clientes y proveedores, etc.

Los desarrollos normativos más recientes, las recomendaciones institucionales, los mercados y, en general, los actores de la capa externa del Gobierno Corporativo, han propiciado la integración de gran parte del contenido de la RS en los procesos habituales de la gestión. Integración de unas políticas de responsabilidad que, o bien han sido impuestas por la normativa, o bien se han asumido por las organizaciones voluntariamente, para generar reputación y el mayor valor intangible posible.

Un tercer factor que ha favorecido esta integración de los modelos de RS en los objetivos estratégicos de la organización lo constituye la dificultad de encontrar métricas e indicadores que midan el impacto real de las políticas de Responsabilidad Social. Por ello, en muchos casos se ha considerado que la forma más eficiente de capturar el valor que generan las actividades de RS es su incorporación en las políticas de gestión habitual.

La creciente regulación empresarial, la presión mediática en torno al compromiso empresa-sociedad, así como las demandas de los mercados y de los inversores, han generado un statu quo que desdibuja la paternidad de muchas actividades de impacto extrafinanciero. ¿Gobierno Corporativo o Responsabilidad Social?

Esta absorción por parte del Buen Gobierno del contenido de la RS sigue en marcha y es de prever que continúe. La aprobación el pasado 29 de septiembre, por parte del Consejo Europeo, de la

Directiva sobre Información no Financiera implica un paso más en esa dirección.

La norma va a exigir que las organizaciones incluyan, en el Informe Financiero Anual o en el específico de Responsabilidad Social, las políticas que tengan implantadas en relación al impacto en el medio ambiente, las medidas adoptadas para asegurar el respeto a los Derechos Humanos, los procedimientos contra la corrupción y el cohecho, los modelos de gestión de los Recursos Humanos (diversidad de género, igualdad de oportunidades, condiciones laborales, etc.), entre otros. Además esos informes deberán explicitar herramientas e indicadores para medir su evolución.

Los reguladores, los gobiernos, los mercados y la sociedad, en general, son plenamente conscientes de que los resultados financieros no son suficientes para apoyar decisiones de inversión, otorgar reconocimiento a la marca, atraer talento y ser confiables en la generación de valor a largo plazo. La función del máximo órgano de supervisión de las instituciones se extiende, cada vez más, especialmente a orientar a la organización en su función de transformador básico de la sociedad, potenciando su importancia como estructura esencial para resolver los desafíos económicos, sociales y medio ambientales de nuestros días, así como para asegurar la regeneración del desarrollo económico inclusivo y equilibrado.

En este sentido, la Fundación BBVA para las Microfinanzas ha adoptado recientemente un modelo de gobierno moderno y común para todas las instituciones financieras en las que participa, a través de un nuevo Código de Gobierno Corporativo. Se trata de un mismo modelo de procesos de gestión y relación para todas, con el objetivo de afianzar su compromiso con la generación de impacto social inclusivo, la sostenibilidad a largo plazo y la creación de valor y reputación.

El modelo fundacional debe cumplir los más altos estándares de buen gobierno, por su exclusivo compromiso con la sociedad y con su fundador. Para las entidades sin ánimo de lucro, los resultados financieros no son prioritarios y, por ello, cobra especial importancia el impacto social de su actividad y la generación de valores intangibles. Ambos sólo son posibles mediante modelos de Gobierno Corporativo que hayan subsumido los mejores estándares de Responsabilidad Social en su seno.

Como decía en la entrevista el Director de la cadena hotelera, el mejor estándar de Responsabilidad Social es el mejor Gobierno Corporativo.

The State of Linkage Report. The first global mapping of savings group linkage

El informe analiza el proceso de acceso al sistema financiero, “linkage activity” por parte de grupos de ahorro informales (VSLAs, por sus siglas en inglés), a través de entidades proveedoras de servicios financieros (bancos, instituciones de microfinanzas, operadoras de telefonía móvil, cooperativas, etc.).

El documento estudia en qué países se da este tipo de vinculación, qué tipo de organizaciones participan y qué productos ofertan. Resalta el gran potencial de ahorro de estos grupos ya que, una vez acceden al sistema financiero, sus miembros aumentan el promedio de ahorro entre un 40 y un 100% y alrededor de un 13% de ellos pasan a ser capaces de abrir una cuenta de ahorro individual.

El informe identifica 106 grupos de ahorro activos atendidos por 95 entidades financieras formales, en

27 países del mundo; el 65% en África Subsahariana, el 29% en la región de Asia y el Pacífico y el 6% en Latinoamérica*.

* México, República Dominicana y Colombia

Voz del cliente: Análisis de la satisfacción del cliente y la protección al consumidor entre cuatro instituciones de microfinanzas en Perú

El presente documento realiza un estudio sobre el nivel de satisfacción de los clientes de cuatro instituciones de microfinanzas en Perú*, en relación con los productos y servicios ofrecidos. Forma parte del proyecto “Voz del Cliente (VoC)”, iniciativa de las organizaciones Hivos y MIX.

Para su elaboración se seleccionaron cinco indicadores de los “Principios de Protección al Cliente” de la Smart Campaign y se realizaron las correspondientes encuestas. Los indicadores son: (i) diseño apropiado del producto, (ii) prevención del sobreendeudamiento, (iii) transparencia, (iv) trato justo y respetuoso a los clientes y, (v) mecanismos para la resolución de quejas.

Las encuestas reflejaron que, en general, la mayoría de los clientes (88%) está satisfecha con su institución, sin embargo, se recomienda investigar, sobre las causas del sobreendeudamiento, el nivel de comprensión sobre el costo del préstamo por parte de los clientes y la divulgación de los mecanismos de quejas.

* Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Arequipa, Financiera Compartamos, Financiera ProEmpresa y Fondesurco.