

Generar
impacto
sostenible



Hechos y cifras

Al 31 de diciembre de 2015

Cartera total de financiación del desarrollo

- Ascendió a €900 millones en el 2015
- €132 millones en países de bajos ingresos (INB per cápita ≤ US\$ 1045)
- Préstamos e inversiones para 809 socios en 69 países

Financiación inclusiva

Alrededor del 82% de la cartera de financiación del desarrollo, €735 millones, fue invertido en financiación inclusiva a través de 544 cooperativas, instituciones financieras no bancarias, bancos que ofrecen distintos productos financieros, pequeñas y medianas empresas (pymes), y fondos mayoristas.

- Oikocredit continúa invirtiendo principalmente en instituciones de microfinanzas (IMF) pequeñas, con menos de 10 000 prestatarios (44%)
- Nuestros socios de microfinanzas alcanzan a 46 millones de clientes, 5,9 millones de ellos a través de la financiación de Oikocredit
- El 86% de los clientes son mujeres
- El 28% de los clientes operan en agricultura, el 27% en comercio, el 24% en servicios, el 10% en producción y el 11% en otras actividades
- El 51% de los clientes viven en áreas rurales
- El 52% de los socios de microfinanzas tienen una política de género
- El 59% de los socios de microfinanzas tienen una política medioambiental

Producción y servicios (empresas sociales)

Alrededor del 18% de la cartera de financiación del desarrollo, €165 millones, se invierte en pymes, cooperativas de producción dedicadas a la agricultura, el comercio justo, la manufactura y en organizaciones de servicios comunales de salud y educación.

- 265 socios de producción y servicios diversificados en varios sectores, con énfasis en la agricultura
- El 69% en agricultura y ganadería
- El 11% en comercio y manufactura
- El 8% en educación y salud
- Oikocredit apoya a 91 organizaciones de comercio justo
- 107 socios de producción y servicios participan en actividades destinadas a promover y mejorar la protección del medioambiente y del clima
- El 45% de los socios de producción y servicios tienen una política de género
- El 73% de los socios de producción y servicios tienen una política medioambiental

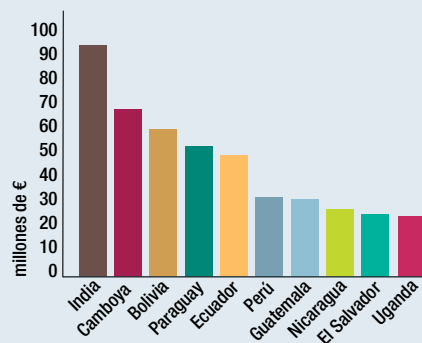
Fotografías: Opmeer reports

Foto de portada: Pramodini Behera es cliente de Annapurna Microfinance Pvt. Ltd (AMPL), que otorga préstamos a mujeres del estado de Odisha y el vecino Chhattisgarh y las empodera para volverse autosuficientes desde el punto de vista económico y social. Pramodini también es miembro de Maa Mangala, un grupo de autoayuda del pueblo de Radhacharanpur, al este de la India. El grupo opera puestos de alimentos, fabrica productos lácteos y cultiva setas.

2015 en gráficas

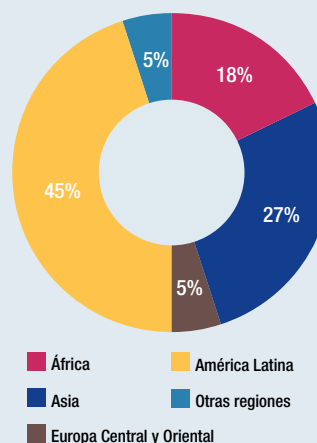
Países con mayor capital pendiente

Al 31 de diciembre de 2015



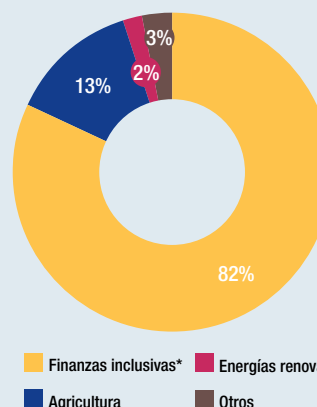
Financiación por región

Al 31 de diciembre de 2015



Financiación por sector

Al 31 de diciembre de 2015



* incluye microfinanzas, financiamiento a pymes y leasing

Saber, mostrar, aprender y compartir

El enfoque del desempeño social y desarrollo de capacidades de Oikocredit se fundamenta en nuestra visión de una sociedad global y justa en la que todas las personas estén empoderadas, y en nuestra misión de ayudar a las organizaciones socias a empoderar personas de bajos ingresos de forma sostenible para hacer realidad un futuro mejor.

El valor de nuestras inversiones depende del desempeño de nuestros socios. Dar prioridad a los socios que comparten nuestra visión y valores, y cuyos objetivos sociales están alineados con los nuestros, constituye el primer paso fundamental para nuestra propia gestión del desempeño social. Además, nuestro enfoque de 'financiación del desarrollo plus' nos permite ofrecer capital paciente y préstamos en moneda local, así como fortalecer a nuestros socios actuales y potenciales a través de brindar apoyo para el desarrollo de capacidades.

La evaluación y el control regulares son importantes para lograr transparencia, rendir cuentas y realizar mejoras. Oikocredit y sus socios necesitan saber, y demostrar, que los recursos se utilizan de manera efectiva para obtener resultados positivos. El desarrollo de capacidades también es esencial. Como inversionista social, nos comprometemos a responder a las necesidades de nuestros socios, ya sea para aumentar su conocimiento y sus habilidades, para adquirir nuevas tecnologías o para fortalecer su gobernanza, planificación, alcance de clientes, productos y servicios.

Es fundamental aprender de los desafíos que se nos presentan. Una cultura de aprendizaje requiere una recopilación de datos sistemática, análisis de la información, reflexión cuidadosa e intercambio de conocimientos y mejores prácticas.

Externamente, como líderes en nuestro sector, presentamos nuestro enfoque de la financiación del desarrollo para ayudar a promover las inversiones socialmente responsables.

Oikocredit tiene una nueva estrategia de desempeño social y desarrollo de capacidades para el período 2016-2020, que incluye ampliar nuestra diligencia debida social y medioambiental, brindar apoyo a los socios para supervisar los resultados de los clientes y distribuir beneficios a los clientes en forma sostenible con una atención especial al desempeño medioambiental y un mayor énfasis en la gestión de la información.

Como parte de la nueva estrategia, hemos reestructurado nuestro enfoque del desarrollo de capacidades en tres programas globales: desarrollo de capacidades en servicios financieros, en agricultura y en evaluación de resultados de los clientes. Estos programas combinan nuevos enfoques, tales como la provisión directa de apoyo a socios por parte de nuestro grupo de especialistas a nivel mundial, y el perfeccionamiento y la ampliación de iniciativas, sistemas y herramientas existentes.

Este *Informe de Desempeño Social* ofrece una visión general de nuestro trabajo en todas las áreas anteriores. Como siempre, agradecemos los comentarios de nuestros valiosos grupos de interés sobre el enfoque propuesto.

David Woods
Director Ejecutivo

Ging Ledesma
Directora de Relaciones con los Inversionistas y de Desempeño Social



Victor Hugo Bajana es presidente de la Unión de Organizaciones Campesinas Cacaoteras del Ecuador (UNOCACE), una cooperativa de cacao orgánico y de comercio justo en el suroeste de Ecuador.

El eje de nuestra misión

Ayudar a las personas desfavorecidas económicamente a tener una vida digna requiere una estrecha atención a la práctica organizativa y a la calidad de los resultados. Para Oikocredit, esto significa colocar la gestión del desempeño social (GDS) como el eje de nuestra misión. Una GDS efectiva requiere, en primer lugar, diligencia debida para seleccionar a las organizaciones socias; en segundo lugar, un control cuidadoso del alcance de los socios a las comunidades meta, de los productos y servicios ofrecidos a los clientes finales y los cambios resultantes en la vida de los clientes; y en tercer lugar, apoyo y educación para los socios y sus clientes cuando sean necesarios.

Selección y apoyo de socios

Al seleccionar a los socios a los que daremos crédito y en los cuales invertiremos, necesitamos saber que sus objetivos y enfoques estén alineados con los nuestros, y que podremos trabajar y aprender juntos para empoderar en forma sostenible a las personas de bajos ingresos, sus familias y sus comunidades.

Utilizamos nuestras tarjetas de puntuación medioambiental, social y de gobernabilidad (ESG) — una para intermediarios financieros y otra para empresas de producción y servicios — para evaluar a los socios potenciales de acuerdo con criterios de selección clave: compromiso, capacidad para crear fuentes de trabajo e ingresos para los clientes, estructura de gestión, equilibrio de género en la organización, enfoque de la sostenibilidad ambiental, sostenibilidad financiera y necesidad de apoyo.

Una vez seleccionados los socios, nuestro objetivo es ayudarlos a implementar su misión social y a dar seguimiento, evaluar e informar cuidadosamente los resultados con el fin de garantizar que nuestros esfuerzos conjuntos estén encaminados. Oikocredit les ofrece apoyo, capacitación y colaboración sobre el terreno para ayudarlos a desarrollar capacidades y prestar un mejor servicio a los clientes. Aunque siempre hay lecciones que aprender y ajustes que realizar en nuestro ámbito operativo tan cambiante, nos enorgullece nuestro compromiso de brindar el mejor desarrollo de capacidades posible para los socios.

Fuerte progreso en áreas estratégicas

En el 2015, Oikocredit logró progresos importantes en sus áreas estratégicas: finanzas inclusivas, agricultura, energías renovables y África. Alcanzamos un aumento importante en nuestra cartera total, tanto en el sector de servicios financieros como el de productos y servicios. El número total de socios aumentó a 809 (de 805 en el 2014), con un incremento en el número de socios de producción y servicios y una leve disminución de los socios en servicios financieros.

Nuestras inversiones en países de bajos ingresos (LIC, por sus siglas en inglés) y países menos desarrollados (LDC, por sus siglas en inglés) aumentaron en un 22% y un 49% respectivamente. Casi nueve décimas partes de nuestra cartera en estos países se concentra en África, donde nuestra cartera creció un 52%, principalmente debido a inversiones en nuevos socios. Aunque América Latina y Asia continúan siendo nuestras regiones más grandes en términos de tamaño de cartera, la participación de África ha aumentado al 18%.

Indicadores generales y financieros	2015	2014	2013	2012	2011
Total financiación del desarrollo pendiente	€900 millones	€735 millones	€591 millones ¹	€531 millones ¹	€521 millones ¹
Cartera total inversiones en financiación inclusiva	€735 millones	€614 millones	€483 millones	€420 millones	€410 millones
Cartera total empresas sociales	€165 millones	€121 millones	€108 millones	€110 millones	€110 millones
Volumen de nuevos préstamos	€498 millones	€384 millones	€296 millones	€234 millones	€211 millones
Número de socios	809	805	815	854	896
Número de socios en microfinanzas	544	549	566	583	616
Número de países	69	63	67	67	67

Indicadores del desempeño social	2015	2014	2013	2012	2011
Prestatarios alcanzados por IMF socias	46 millones	37 millones	28 millones	28 millones	25,5 millones
Cientes de IMF alcanzados con financiación de Oikocredit ²	5,9 millones	1,5 millones	2,8 millones	1,7 millones	1,6 millones
% clientes de IMF mujeres	86%	86%	81%	84%	83%
% clientes de IMF rurales	51%	50%	47%	56%	53%
% IMF socias con una política de género	52%	50%	50%	42%	38%
Número de empresas sociales	265	256	249	271	280
Número de socios «verdes»	107	105	101	98	-
Número de cooperativas	235	240	262	272	290
Personas empleadas por empresas sociales	84 000 ⁴	124 078	46 607	37 438	39 323 ³
	(34 820 empleos permanentes)	(106 052 empleos permanentes)	(31 144 empleos permanentes)	(20 556 empleos permanentes)	(24 083 empleos permanentes)
Número de agricultores alcanzados	373 693	325 630	315 408 ⁵	286 061	292 586
% empresas sociales con una política medioambiental	73%	73%	70%	72%	73%

¹ Cifras ajustadas del 2011, 2012, 2013 en relación a lo informado en el Desempeño Social 2013

² Como indicador variable, el número de clientes finales alcanzados por los socios se multiplica por la participación relativa que Oikocredit tiene en la financiación de la cartera de préstamos de los socios de microfinanzas

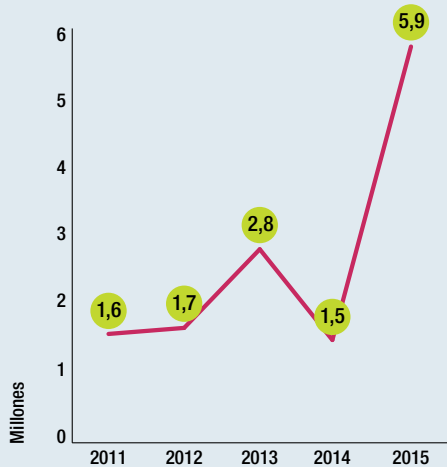
³ Definición acotada para incluir sólo el empleo asalariado directo

⁴ Se excluyen los trabajadores de carretas de bueyes de BWDA incluidos en la cifra de 2014

⁵ Excluyendo datos de dos socios

Alcance a clientes y selección de metas

Clientes finales alcanzados por financiación de Oikocredit
Al 31 de diciembre de 2015

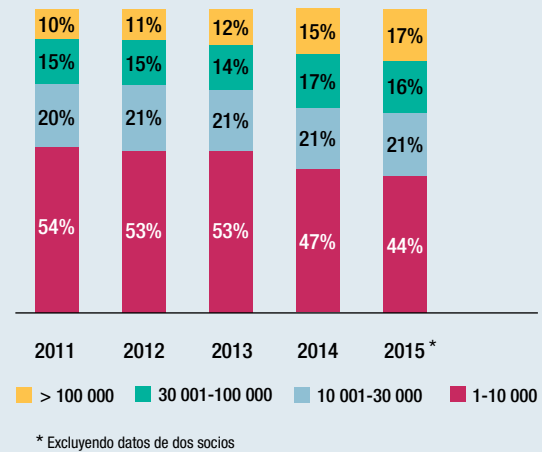


Los socios de servicios financieros de Oikocredit (incluidas las instituciones de microfinanzas) alcanzaron la cifra récord de 46 millones de clientes en el 2015, superior a los 37 millones de personas registradas en el 2014. Los socios en la India informaron un gran aumento de 6,7 millones de prestatarios. Nuestro objetivo es alcanzar a 55 millones de personas a través de nuestros socios de servicios financieros para 2020.

La meta es alcanzar principalmente a clientes mujeres y a personas que viven en áreas rurales. En el 2015, nuestro porcentaje de clientes mujeres se mantuvo en 86%, superior al de nuestros pares de inversión en microfinanzas, que informaron un promedio de 66% de mujeres clientes, según los resultados de la encuesta de Vehículos de Inversión en Microfinanzas (MIV, por sus siglas en inglés) realizada por Symbiotics en el 2015. Los países asiáticos son los principales impulsores de este logro: los socios en la India, Indonesia, Filipinas, Sri Lanka y Vietnam informaron en promedio más de 90% de mujeres prestatarias. En África, nuestros socios de servicios financieros en Kenia informaron un 92% de clientes mujeres.

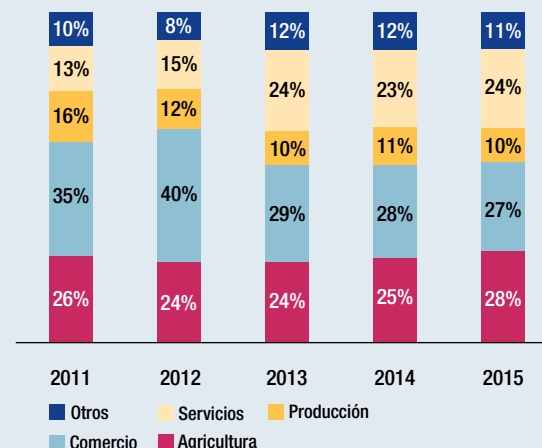
La proporción de prestatarios rurales versus urbanos aumentó levemente de 50% a 51%. Europa Oriental representa nuestro mayor porcentaje de prestatarios rurales. Experimentamos un crecimiento importante de la participación de prestatarios rurales en África (aumento de 8 puntos de porcentaje, al 51%), América Latina (aumento de 7 puntos de porcentaje, al 48%) y Europa Oriental (aumento de 4 puntos de porcentaje, al 67%). Nuestro alcance a clientes rurales de servicios financieros está levemente por encima del promedio del 49% del sector, según la encuesta de Vehículos de Inversión en Microfinanzas (MIV) realizada por Symbiotics en el 2015.

Porcentaje de IMF en la cartera de Oikocredit
por número de clientes alcanzados
Al 31 de diciembre de 2015



En el 2015, el 44% de nuestros socios de servicios financieros tenía menos de 10 000 prestatarios cada uno. Esta proporción ha decrecido en años recientes, de manera que las organizaciones más grandes, con más de 100 000 prestatarios, actualmente conforman el 17% de nuestros socios de servicios financieros. En el 2015, esta tendencia continua se debió principalmente al crecimiento de los socios.

% Cartera de microfinanzas dividida por sector
Al 31 de diciembre de 2015



Monitoreo del desempeño social

Cartera de financiación inclusiva

En el 2015, los objetivos principales de desarrollo de nuestros socios de finanzas inclusivas fueron el crecimiento empresarial (74%), la reducción de la pobreza (62%) y el empleo (46%). La equidad de género, la vivienda, las empresas recientemente establecidas, la educación y la salud son otros objetivos comunes. Aunque sólo alrededor de un tercio de nuestros socios de finanzas inclusivas actualmente utiliza indicadores para dar seguimiento al progreso de acuerdo con los objetivos, el monitoreo de los resultados de los clientes es cada vez más frecuente.

Rendición de cuentas y gestión del desempeño social

Actualmente, una mayor cantidad de socios informa datos de desempeño social y financiero a Microfinance Information Exchange (MIX), realiza calificaciones sociales y financieras y hace encuestas de satisfacción. La proporción de socios de finanzas inclusivas que apoya los Principios de Protección al Cliente (PPC) aumentó al 81%. Necesitamos más información sobre los socios que llevaron a cabo una autoevaluación de PPC e implementaron un plan de acción.

Alcance de la pobreza

Oikocredit apoya la implementación del Índice de Avance para Salir de la Pobreza (PPI, por sus siglas en inglés). Setenta y nueve socios de finanzas inclusivas (seis más que en el 2014) informaron que utilizaban el PPI para medir los niveles de pobreza de los clientes. De los 5,3 millones de prestatarios encuestados, 1,2 millones (el 22%) viven por debajo del umbral de pobreza internacional (US\$ 1,25 por día) y 2,8 millones (53%) por debajo del umbral de bajos ingresos (US\$ 2 por día).

Tasas de interés cobradas a los clientes

La mayoría de los 314 socios de finanzas inclusivas activos en el 2015 cobró tasas de interés de entre el 20 y el 40%, con una tasa anual efectiva (TAE) promedio del 36%.

Evaluación de tarjetas de puntuación ESG

Utilizamos nuestra tarjeta de puntuación medioambiental, social y de gobernabilidad (ESG, por sus siglas en inglés) para intermediarios financieros, para que el proceso de diligencia debida sea más riguroso. En el 2015, la puntuación ESG promedio de 168 nuevos socios fue del 62%, en línea con años recientes. Los socios suelen tener una mejor puntuación en beneficios y bienestar de los clientes, y cada vez menos socios tienen puntuaciones en los extremos del espectro. Tenemos como objetivo utilizar más a menudo la tarjeta de puntuación para monitorear y analizar los cambios en el desempeño ESG de los socios.

Cartera de producción y servicios

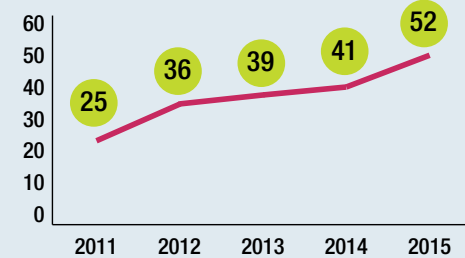
Nuestra cartera de producción y servicios (P&S) invierte en productores agrícolas, cooperativas, pequeñas y medianas empresas (pymes), universidades y hospitales, con el objetivo de fortalecer las economías locales. Los objetivos que los socios de P&S informaron con más frecuencia fueron creación de empleos, reducción de la pobreza, desarrollo medioambientalmente sostenible y desarrollo de la cadena de valor. Tres cuartas partes de las cooperativas y federaciones tuvieron un objetivo de reducción de la pobreza y el 66%, un objetivo de desarrollo sostenible.

Crecimiento de la cartera y creación de fuentes de trabajo

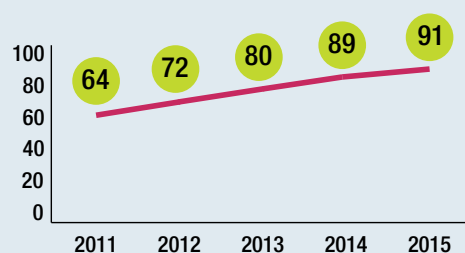
Nuestras inversiones en P&S crecieron un 36% a €165 millones, lideradas por las inversiones en empresas agrícolas de América Latina, entre ellas, alrededor del 40% fueron nuevos socios. El sector agrícola representó el 69% de la cartera de P&S, seguido por energías renovables (12%), que creció desde prácticamente cero, comercio y manufactura (11%), que creció un 15%, y atención de salud y educación (8%), cuyo tamaño permaneció constante.

Los socios de P&S dieron trabajo a alrededor de 84 000 trabajadores asalariados, el 58% en empleos temporales y el 42% en empleos permanentes. Hubo un aumento neto de 37 000 puestos de trabajo con los socios de P&S en comparación con el 2014 (cifras ajustadas), principalmente debido a que los nuevos socios en América Central agregaron 29 000 trabajadores temporales. En promedio, cada socio de P&S creó 57 empleos temporarios y 4 permanentes.

Cartera de comercio justo en millones de €



Número de socios de comercio justo



¹ El Banco Mundial actualizó el umbral de pobreza internacional (IPL) de US\$ 1,25/día a US\$ 1,90/día en el 2011. La puntuación del PPI y las tablas de consulta se están actualizando, pero por el momento continuamos aplicando un IPL de US\$ 1,25/día.

Socios verdes y de comercio justo

Un 45% de los 164 socios de P&S que presentaron datos de desempeño social en 2015 mencionó un enfoque medioambiental: agricultura orgánica, manejo sostenible de bosques, gestión de desperdicios, energías renovables, y agua y saneamiento. Nuestra cartera de comercio justo creció en un 24% a €52 millones, y el número de socios prácticamente no se alteró. Quince socios de comercio justo son nuevos, y la mayoría (74% de 91) están en América Latina.

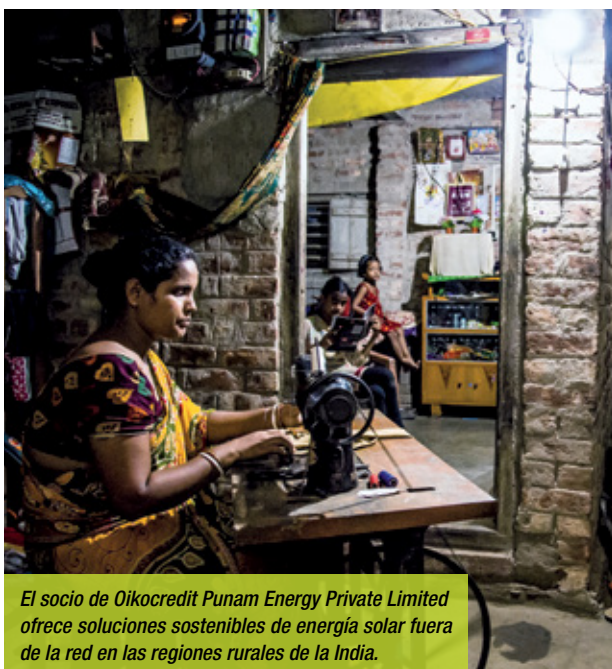
La certificación orgánica y de comercio justo ayuda a garantizar que los socios contribuyan al desarrollo sostenible, por ejemplo, al mejorar las condiciones de comercialización, asegurar trabajos dignos y promover una producción beneficiosa desde el punto de vista medioambiental. Ochenta y nueve socios de P&S (un 54%) informaron tener una certificación, más comúnmente la etiqueta de comercio justo de Fairtrade International (FLO) y alguna certificación orgánica. Los volúmenes de producción certificada de socios orgánicos y de comercio justo aumentaron al 67%.

Desempeño medioambiental

Mejorar el desempeño medioambiental es fundamental para el resultado neto triple de Oikocredit. Nos esforzamos por operar de manera más sostenible y por comprender mejor el impacto medioambiental que tenemos, tanto nosotros mismos como nuestros socios.

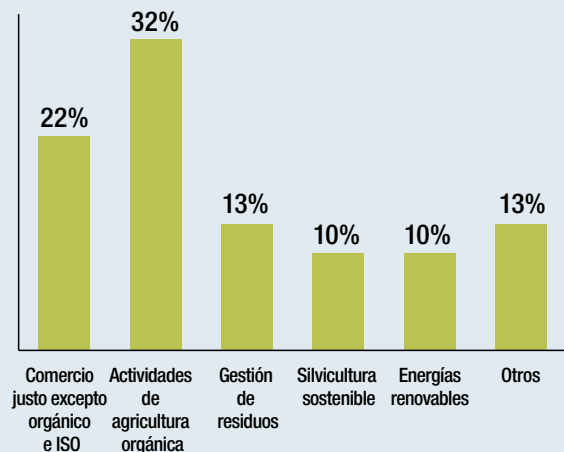
Estudio de impacto de SEKEM

Hemos publicado una evaluación de impacto de nuestro socio agrícola egipcio SEKEM, cuyo modelo empresarial combina valores económicos, sociales, culturales y ecológicos. SEKEM ha reclamado tierras en el desierto, apoya a pequeños agricultores orgánicos y vende productos orgánicos tanto a nivel nacional como internacional. El estudio, realizado junto a la Universidad de Wageningen en Países Bajos y con el apoyo de la Universidad de Heliópolis en Egipto, reveló que los agri-



El socio de Oikocredit Punam Energy Private Limited ofrece soluciones sostenibles de energía solar fuera de la red en las regiones rurales de la India.

Socios amigables con el medioambiente*



* Basado en los informes de 164 socios de producción y servicios

cultores de SEKEM se benefician a través de mejores oportunidades de trabajo, mejor acceso a los mercados e ingresos más elevados. Esto demuestra que un enfoque holístico puede ser sostenible financieramente, aún en circunstancias difíciles. Se recomendó que SEKEM incrementara el desarrollo de capacidades de sus proveedores agrícolas y que diera seguimiento a los cambios en la vida de los agricultores para prestarles un servicio aún mejor.

Huella de carbono y fondo de compensación

La oficina internacional de Oikocredit en Amersfoort y cada vez más las oficinas regionales calculan su huella de carbono anual. En el 2015, nuestras oficinas de la India (Maanaveeya), Sudeste de Asia y México, América Central y el Caribe redujeron sus emisiones de CO₂ por cada miembro de personal equivalente de tiempo completo. Nuestra oficina regional en el sur de Sudamérica calculó sus emisiones por primera vez. Las emisiones per cápita en la oficina internacional de Oikocredit en Amersfoort tuvieron una leve disminución.

Mientras que las oficinas regionales compensan sus huellas a nivel local, la oficina internacional de Oikocredit compensa sus emisiones a través de su propio fondo de compensación de CO₂ apoyando el trabajo de un socio existente todos los años. En el 2015 extendimos una subvención a nuestro socio Thrive Solar de la India para suministrar iluminación solar a 750 hogares en barrios marginales y a 100 familias de tejedores de telar. Thrive Solar distribuye lámparas solares asequibles de alta calidad a comunidades de bajos ingresos fuera de la red en África y Asia, y ofrece empleo a más de 300 personas, principalmente mujeres.

Cartera de energías renovables

Las energías renovables son una de las metas estratégicas de inversión de Oikocredit. Nuestro objetivo es asistir en la transición de los combustibles fósiles con alto contenido de carbono a las energías renovables y, al mismo tiempo, brindar energía asequible a hogares de bajos ingresos. Nuestra cartera de energías renovables creció considerablemente en el 2015, desde €8,4 millones en el 2014, hasta €15,9 millones.

Desarrollo de capacidades

La misión social de Oikocredit conlleva un enfoque holístico de la financiación responsable que combina retornos sociales, financieros y medioambientales. Además de financiación, nuestros socios a menudo necesitan compromiso a largo plazo y desarrollo de capacidades para lograr resiliencia y eficacia en beneficio de sus clientes y comunidades. Brindar apoyo a los socios para que alcancen sus objetivos sociales y de sostenibilidad también permite a Oikocredit cumplir con su propia misión.

Compromisos durante el 2015

En el transcurso de 2015 financiamos 140 compromisos de desarrollo de capacidades por un valor de €1,7 millones, a saber, €669 000 en América Latina, €581 000 en África, €307 000 en Asia y €152 000 en iniciativas interregionales y trabajo en Europa Oriental y Asia Central. Nuestras principales áreas de desarrollo de capacidades fueron la gestión de riesgos (€564 000), el desarrollo de la cadena de valor agrícola (€510 000) y la gestión del desempeño social (€395 000).

Ofrecemos capacitación y tutorías con nuestro propio personal y con consultores externos. El apoyo al sector de las finanzas inclusivas se concentra en la gestión de riesgos, la gestión del desempeño social y la recopilación, gestión y uso de datos

de los clientes para mejorar sistemas, productos y servicios. Nuestro programa de resultados de los clientes capacita a los socios en el uso del análisis cuantitativo de la pobreza para detectar, interpretar e informar los cambios en la vida de los clientes. Hasta la fecha, este programa ha recopilado casi dos millones de registros de clientes con 11 socios. Otras iniciativas se refieren a gobernanza, análisis de mercado, educación financiera, habilidades técnicas y desarrollo organizativo.

Nuevo enfoque programático

Sobre la base de nuestra experiencia y en respuesta a las necesidades expresadas por los socios a nivel de campo, Oikocredit está perfeccionando su trabajo de desarrollo de capacidades para tener mayor impacto. Nuestro nuevo enfoque se estructura en torno a tres programas globales interrelacionados: desarrollo de capacidades en servicios financieros, agricultura y evaluación y monitoreo de los resultados de los clientes. Esto supone menos iniciativas aisladas y, en cambio, compromisos similares en apoyo de varios socios a lo largo de un período más prolongado.

Los miembros de nuestro equipo de desarrollo de capacidades, tanto personal de la oficina internacional como de las

Nivel de pobreza (PPI) para un subconjunto de socios de Oikocredit en el 2015

	% de prestatarios por debajo del umbral de pobreza nacional	% de prestatarios por debajo del umbral de pobreza internacional US\$ 1,25 por día	% de prestatarios de bajos ingresos US\$ 2 por día	N° de socios	Cientes encuestados
Asia	16,3%	24,9%	60,6%	35	4 921 136
Cambodia	9,0%	17,0%	27,2%	6	238 937
India	11,2%	26,6%	64,4%	15	3 576 808
Filipinas	27,1%	13,9%	40,8%	10	1 009 128
Tajikistán	14,8%	18,4%	39,9%	2	36 459
Kirguistán	15,0%	0,2%	9,3%	1	8268
Sri Lanka	5,2%	3,2%	5,2%	1	51 536
América Latina	26,5%	13,7%	21,9%	35	261 463
Bolivia	26,7%	12,1%	19,1%	7	12 250
Colombia	24,8%	7,2%	25,3%	3	72 084
República Dominicana	15,0%	3,0%	3,0%	1	4150
Ecuador	16,0%	11,9%	6,5%	6	78 161
El Salvador	35,0%	39,8%	57,6%	2	40 327
Guatemala	32,5%	1,1%	8,5%	6	9404
Haití	53,0%	0,0%	70,0%	1	1919
Honduras	49,9%	0,0%	3,6%	2	29 156
Nicaragua	9,2%	0,2%	5,4%	2	487
Perú	16,0%	1,5%	25,2%	5	13 525
África	42%	2%	31%	12	181 870
Benin	9,6%	12,1%	59,9%	2	800
Ghana	9,2%	3,4%	17,5%	2	15 903
Kenia	23,0%	21,0%	23,0%	4	276
Mozambique	9,4%	11,9%	44,7%	1	204
Sudáfrica	59,0%	0,0%	0,0%	1	128 234
Uganda	1,7%	0,8%	34,5%	5	36 453
Global 2015	17,8%	24,1%	58,2%	79	5 364 469
Datos 2014	20,2%	25,5%	62,6%	73	3 269 594

² El Banco Mundial ha actualizado el umbral de pobreza internacional (IPL, por sus siglas en inglés) de US\$ 1,25/día sobre la base de la Paridad de Poder Adquisitivo (PPP) 2005, a US\$ 1,90/día sobre la base de la PPP 2011. La puntuación del PPI y las tablas de consulta se están actualizando para incorporar el nuevo IPL de US\$ 1,90/día; por el momento, continuamos aplicando el IPL de US\$ 1,25/día.

para la resiliencia y la eficacia



Martin Pagipag selecciona batatas. Su esposa está a cargo de una tienda y la pareja ha recibido varios préstamos de Alalay Sa Kaunlaran Sa Gitnang Luzon Inc. (ASKI), una institución de microfinanzas que ofrece servicios financieros y capacitación en varias provincias del norte de Filipinas.

oficinas regionales, trabajan en estrecho contacto con nuestro personal de crédito e inversiones. Planeamos ampliar nuestros programas de desarrollo de capacidades a nivel global en todas las regiones en las que trabajamos. Tras concluir una relación de desarrollo de capacidades de cinco años con un donante muy importante, buscaremos nuevas fuentes de financiación de donantes para este trabajo.

Programa de resultados de clientes: mejores datos, mejores decisiones

Los socios de Oikocredit utilizan la provisión de servicios financieros para beneficiar a los clientes de muchas maneras que van desde promoción de crecimiento empresarial, empleo e igualdad de género hasta la mejora de viviendas, resultados en salud y asistencia escolar. En su condición de inversionista social, Oikocredit no deja ese impacto social librado al azar. Nuestro programa de resultados de clientes —que forma parte de nuestro trabajo de desarrollo de capacidades con los socios— busca medir el cambio en la vida de los clientes en torno a la pregunta clave *¿Cómo pueden las finanzas inclusivas beneficiar aún más a las personas a las que sirve?*

Vincular buenas intenciones con resultados positivos

El programa de resultados de clientes constituye un enlace crítico entre las buenas intenciones y los resultados positivos. Apoya a los socios para que se conviertan en mejores empresas sociales, ayudándolos a recopilar, analizar y usar los datos de los clientes para generar mejores resultados.

En primer lugar, el programa ofrece apoyo a los socios para utilizar información de los clientes, como por ejemplo, ingresos

y gastos, estado de vivienda y empleo, con el objetivo de impulsar una innovación informada. Los datos en tiempo real sobre cambios en la vida de los clientes ayudan a los socios a mejorar sus productos, servicios y sistemas, y objetivos; a establecer y perfeccionar su estrategia empresarial, a informar a los financiadores y a gestionar el riesgo. En segundo lugar, ayuda a los socios a recopilar, almacenar, analizar e informar los datos en forma más efectiva. Con datos de mejor calidad se toman mejores decisiones.

Estamos ampliando el programa con el fin de brindar apoyo a 50 socios para el 2020 y compartir el enfoque en todas las regiones.

ASKI lleva el análisis de datos de pobreza al siguiente nivel

Invertimos en Alalay Sa Kaunlaran Inc. (ASKI) desde el 2002. Esta institución de microfinanzas presta servicios a casi 102 300 clientes a través de 79 sucursales en 17 provincias en Filipinas. Ofrece préstamos colectivos e individuales para proyectos generadores de ingresos y micro, pequeñas y medianas empresas; préstamos agrícolas y préstamos de consumo para educación, vivienda, agua y saneamiento y tecnología de energía 'verde'. Asimismo, ASKI ofrece capacitación en habilidades de subsistencia, liderazgo, gestión financiera y empresarial, buenos hábitos de ahorro y sensibilidad de género.

ASKI tiene la certificación del Índice de Avance para Salir de la Pobreza (PPI, por sus siglas en inglés) de Grameen Foundation, y fue la primera institución de microfinanzas en Filipinas en obtener la certificación de los Principios de Protección al Cliente de Smart Campaign. También reconocida por su compromiso con la transparencia y la responsabilidad social por MIX (la plataforma de datos de mercado de la industria

de microfinanzas), ASKI participó en un curso de capacitación intensivo junto a Oikocredit en el 2014 que le ayudó a elevar la recopilación y el análisis de datos a un nuevo nivel.

Como consecuencia de nuestra capacitación y tutoría, el nuevo «tablero de datos de pobreza» de ASKI funciona correctamente, le ayuda a detectar tendencias clave a nivel de la organización y de sus sucursales. Se ha adaptado la recolección de datos para que los oficiales de crédito puedan ofrecer los productos correctos a los clientes. Las verificaciones de auditoría interna mantienen la calidad de los datos y los diferentes departamentos utilizan subconjuntos de datos relevantes sobre pobreza en tiempo real para llevar a cabo el análisis y mejorar el desempeño. Por ejemplo, ASKI tomó medidas para mejorar su retención de clientes, y el personal recibe cursos de actualización regulares sobre recopilación y uso de datos de pobreza.

Construir sobre el éxito

Estamos entusiasmados con nuestro programa de resultados de clientes. La retroalimentación de los socios confirma la importancia de desarrollar datos de clientes de buena calidad para tomar decisiones estratégicas y operativas. Los socios valoran el enfoque de tutoría de Oikocredit y han tomado medidas para mejorar la capacidad de sus datos al contratar personal nuevo, ofrecer capacitación al personal y actualizar los sistemas de información. También estamos ávidos de saber qué cosas no han funcionado tan bien. Trabajar con un gran número de socios significa que podemos incluirlos en una conversación global sobre soluciones a desafíos comunes.

Desarrollo de capacidades para servicios financieros

Invertir en organizaciones que ofrecen servicios financieros inclusivos (entre ellos, microfinanzas) es el área estratégica más grande de la cartera de Oikocredit. Con el fin de estimular un sector sólido, social e innovador, fortalecemos el desempeño de los socios y les brindamos apoyo para mejorar la calidad de vida de los clientes de bajos ingresos de manera sostenible.

Ofrecemos desarrollo de capacidades con énfasis en la gestión del desempeño social (GDS) y la gestión de riesgos (GR). Con nuestro apoyo, los socios redujeron los porcentajes de abandono de clientes, mejoraron la calidad de sus carteras, aumentaron las carteras de crédito y ahorro y desarrollaron nuevos productos financieros, en especial para las áreas rurales.

Gestión del desempeño social

Las organizaciones de servicios financieros a menudo requieren apoyo y orientación para alcanzar sus objetivos sociales, desarrollar capacidad organizativa y cumplir con los estándares de la industria. El desarrollo de capacidades de Oikocredit en GDS ayuda a facilitar ese proceso, aplicando la perspectiva del cliente en todas las áreas de operación de los socios con la pregunta *¿Cómo se beneficia el cliente?*

Nuestro apoyo de GDS abarca desde talleres introductorios y evaluaciones enfocados en los Estándares Universales para la GDS y los principios de protección al cliente hasta una tutoría completa con diagnóstico de la organización, formulación de planes de acción y apoyo en la implementación. Para ayudar

en la selección de los clientes, fomentamos el uso de herramientas de perfil de pobreza.

La tutoría de GDS orienta a los socios para que conozcan mejor las realidades de sus clientes y mantengan el bienestar de los clientes como el eje de su trabajo, con el fin de mejorar su propio desempeño financiero. Los planes de acción se dirigen a lograr «ganancias rápidas» (cambio rápido con impacto visible) así como desarrollo organizativo a más largo plazo. Hemos realizado tutorías de GDS con 31 socios en África, Asia y América Latina.

Los resultados del desarrollo de capacidades en GDS incluyen una mejor selección de cartera y análisis de información del cliente, nuevos productos (préstamos de emergencia; servicios de dinero electrónico), revisión de prácticas de cobranza que tratan a los clientes en forma más responsable, creación de mecanismos de quejas, y mayor alcance.

Gestión de riesgos

La experiencia de proyectos que enfrentan dificultades ha confirmado la importancia de la buena gobernanza y la gestión de riesgos (GR) efectiva. Oikocredit ha desarrollado módulos y talleres de desarrollo de capacidades dedicados a la GR para socios de finanzas inclusivas.

Este enfoque introduce conceptos clave a través de talleres de sensibilización. A continuación analizamos los diferentes tipos de riesgo —por ejemplo, crédito, mercado, cambio, riesgo medioambiental, financiero y de reputación— y brindamos apoyo a los socios en la elaboración de tarjetas de puntuación y planes de mitigación de riesgos. La tutoría a menudo forma parte del proceso.

Nuestro desarrollo de capacidades en GR ha beneficiado a socios de finanzas inclusivas en África, Europa Oriental, América Central y Asia. En consecuencia, varios socios han creado comités de riesgo de junta directiva o de alta gerencia.

Trabajo con socios en Vietnam y Senegal

La institución de microfinanzas TYM fue creada por la Unión de Mujeres de Vietnam en beneficio de las mujeres de bajos



En Uganda, los pequeños productores reciben capacitación como parte del programa de Oikocredit de desarrollo de capacidades para agricultura.

ingresos, en su mayor parte pequeñas agricultoras y pequeñas comerciantes. Nuestro desarrollo de capacidades en GDS ha dado apoyo a TYM para ofrecer educación financiera básica como forma de protección al cliente, para ayudar a sus clientes a usar los préstamos de manera más efectiva y ayudar a TYM a mitigar los riesgos de pérdida de préstamos. A través de este proyecto, TYM brindó sesiones para «capacitar al capacitador» en 12 provincias, en las que los capacitadores dieron clases de educación financiera a 20 400 clientes mujeres. Se impartieron clases adicionales en áreas más remotas y nuevas áreas operativas, y se ofrece asesoría en educación financiera cuando se realizan las cobranzas de reembolsos y en las reuniones mensuales. Los clientes informaron haber recibido conocimientos prácticos, mejores hábitos de ahorro y una mejor gestión del flujo de fondos.

Oikocredit inició un desarrollo de capacidades en GR con el socio de finanzas inclusivas de Senegal UM-PAMECAS, una red formada por más de 80 cooperativas de ahorro y crédito que brinda servicio a pequeños productores, comerciantes y otros clientes en todo el país. Nuestro apoyo culminó con la producción de informes de diagnóstico, la elaboración de un nuevo plan de negocios, un mejor intercambio de poder entre los organismos de gobernanza y la gerencia, y la aplicación de políticas de GR y de un manual de procedimientos operativos.

Fortalecer a los socios agrícolas y los medios de subsistencia de los agricultores

Desde la primera inversión de Oikocredit en agricultura hace cuatro décadas, nuestra cartera en el sector se ha convertido en una de nuestras áreas estratégicas principales, con el apoyo de una unidad agrícola interna especializada. En todo el mundo, ofrecemos apoyo a los pequeños productores, invirtiendo en organizaciones intermediarias a lo largo de la cadena de valor, entre ellas, proveedores de insumos, cooperativas agrícolas, comerciantes y empresas de procesamiento agrícola que compran, procesan y exportan la producción de los agricultores.

Al igual que con toda nuestra cartera, reconocemos que nuestros socios agrícolas necesitan un apoyo que va más allá de la financiación, por ejemplo, gestión empresarial, habilidades técnicas y gestión medioambiental. Nuestro programa de desarrollo de capacidades en agricultura ha crecido y aborda una gama de desafíos, mientras nos esforzamos por adaptar cada compromiso a las circunstancias de cada socio.

Por ejemplo, en diferentes regiones predominan cultivos y subsectores particulares: café, té, maíz y productos lácteos en África oriental; castaña de cajú, cacao, maíz y aceite de palma sostenibles en África Occidental; café y aceite de palma en México, América Central y el Caribe; café, cacao y aceite de palma en el norte de América del Sur; quinua y maíz en el sur de América del Sur; y girasol, maíz, trigo y colza en Europa Oriental y Asia Central.

Asimismo, los diferentes tipos de socios agrícolas en los que invertimos — todos los cuales prestan servicios a agricultores de bajos ingresos y a sus clientes finales — varían en cuanto al apoyo que necesitan. Entre los socios se incluyen cooperativas

y asociaciones de agricultores, pequeñas organizaciones del sector privado que trabajan con agricultores, y organizaciones sin fines de lucro e instituciones de microfinanzas especializadas en agricultura. Los pequeños productores, sus hogares y comunidades son los beneficiarios finales de nuestro apoyo al desarrollo de capacidades de los socios agrícolas.

Objetivos y enfoque del programa

En su programa agrícola, el desarrollo de capacidades de Oikocredit tiene tres objetivos principales. El primero es mejorar la gestión empresarial, la eficiencia y los ingresos de las cooperativas, asociaciones y otras organizaciones intermediarias de agricultores en los países de ingresos medios y bajos. Para lograr este objetivo, las áreas de apoyo incluyen los sistemas financieros y empresariales, la gobernanza y gestión organizativas, la comercialización, la negociación empresarial y los sistemas de información.

El segundo objetivo consiste en fortalecer las capacidades individuales de los agricultores para ayudarlos a mejorar su calidad de vida, crear resiliencia y generar medios de subsistencia sostenibles. El desarrollo de habilidades agrícolas y técnicas de agricultura por parte de los productores, así como de habilidades gerenciales y directivas, y la capacitación en educación financiera, seguridad alimentaria, educación de salud y conciencia de género forman parte de este objetivo.

Mejorar las prácticas medioambientales de las organizaciones intermediarias constituye el tercer objetivo. La educación medioambiental y de sostenibilidad, técnicas agrícolas orgánicas, reforestación, y certificación orgánica y de comercio justo son algunas de las áreas cubiertas por este objetivo.

Apoyo a cooperativas de pequeños productores en Guatemala

En Guatemala, con el apoyo de la Iglesia de Suecia, Oikocredit ofrece desarrollo de capacidades a cooperativas de pequeños productores rurales, para ayudarlos a tener un mejor acceso a la financiación directa de prestamistas. Junto a nuestro socio instrumental, la Asociación Guatemalteca de Exportadores (AGEXPORT), hemos estado trabajando con las primeras cuatro pequeñas organizaciones de productores seleccionadas para el programa: ADIBA, AGROSIXIL, APROCAFI y Rabinal Vargas. En su conjunto, estas cooperativas abarcan a más de 600 familias de pequeños productores indígenas en áreas de bajos ingresos. Pocos de sus miembros han completado la educación primaria o utilizan computadora.

Los directores de cada organización formularon un plan de trabajo, con énfasis en fortalecer los sistemas de control administrativo y financiero. Las sesiones de trabajo empezaron con la implementación de los planes con cada socio, haciendo hincapié en áreas, tales como habilidades de contabilidad, estimación de pérdidas de producción (todas las cooperativas han sufrido pérdidas de cosechas debido a las variaciones climáticas), situación financiera general y estrategias para renegociar deudas y obtener nueva financiación. Con este programa crearemos un manual para respaldar la administración y contabilidad de los socios. En el futuro, el apoyo también abarcará la interpretación de estados financieros y el fortalecimiento del conocimiento financiero, legal e impositivo del personal contable y administrativo, en línea con las necesidades de las organizaciones de pequeños productores agrícolas.

Nuestro enfoque

Oikocredit es una cooperativa mundial e institución financiera que promueve el desarrollo sostenible mediante el otorgamiento de préstamos, capital y apoyo para el desarrollo de capacidades a instituciones de microfinanzas, cooperativas, organizaciones de comercio justo y pequeñas a medianas empresas. Como inversionista social, el trabajo de Oikocredit está guiado por el principio de empoderar a las personas para mejorar sus medios de subsistencia. Oikocredit ofrece un triple retorno a sus inversionistas: social, medioambiental y financiero. Además de obtener modestos retornos financieros, los inversionistas tienen la tranquilidad de saber que su dinero se está usando para mejorar los medios de subsistencia, promover el comercio justo y respetar los recursos naturales de nuestro planeta.

La gestión del desempeño social es una prioridad para Oikocredit. Medir y demostrar el retorno social de la inversión es fundamental, ya que nos esforzamos por saber que nuestras inversiones generan cambios positivos. Buscamos especialmente aumentar nuestro alcance en las comunidades rurales y agrícolas, y estamos comprometidos con el empoderamiento de la mujer.

Al 31 de diciembre de 2015, teníamos 809 socios en casi 70 países. Estar cerca de nuestros clientes y conocer sus mercados a través de nuestra red de personal local constituyen los ejes de nuestro trabajo.

Apoyo a iniciativas y plataformas del sector

Oikocredit es miembro activo de una serie de iniciativas, plataformas y redes que abarcan a todo el sector, destinadas a definir y elevar los estándares del desempeño social en la industria de las microfinanzas. Muchas de estas asociaciones e iniciativas han inspirado aprendizajes e intercambios que contribuyeron a una mejor gestión del desempeño social.

Principios de Protección al Cliente (PPC)

Los PPC son estándares mínimos en evolución que los clientes deben esperar cuando realizan transacciones comerciales con sus proveedores de microfinanzas. Cubren el diseño y la distribución apropiada de productos, prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, trato justo y respetuoso de los clientes, privacidad de los datos del cliente y mecanismos para resolución de quejas. Buscamos que nuestros socios suscriban los PPC, revisen el cumplimiento de los mismos en nuestra diligencia debida e incluyan su cumplimiento como una obligación contractual con los socios.

www.smartcampaign.org

Consejo de Financiación de Pequeños Productores Agrícolas

El Consejo de Financiación de Pequeños Productores Agrícolas (CSAF, por sus siglas en inglés) es una alianza dedicada a crear un mercado financiero próspero, sostenible y transparente para atender las necesidades financieras de pequeñas empresas agrícolas en crecimiento en países de ingresos medios y bajos en todo el mundo.

www.csaf.net

NpM, Plataforma de Finanzas Inclusivas

NpM reúne a organizaciones de desarrollo, inversionistas sociales y bancos comerciales holandeses que operan en el sector de las finanzas inclusivas para ampliar el acceso a la financiación en regiones desatendidas.

www.inclusivefinanceplatform.nl

Principios de Finanzas Inclusivas para Inversionistas (PFII)

Con un grupo de inversionistas con ideas afines y bajo el liderazgo de la Reina Máxima de los Países Bajos, embajadora especial en Finanzas Inclusivas para el Desarrollo de la Secretaría General de la ONU, participamos en la elaboración de los PFII, que brindan un marco de inversión responsable.

www.unpri.org/piif

Índice de Avance para Salir de la Pobreza (PPI, por sus siglas en inglés)

El PPI es una herramienta para obtener un perfil de la pobreza, que permite a las IMF que trabajan para erradicar la pobreza elegir apropiadamente a sus clientes y controlar si éstos han salido de la pobreza.

www.progressoutofpoverty.org

Equipo de Trabajo de Desempeño Social (ETDS)

En su condición de miembro del ETDS, Oikocredit participó en el desarrollo de los estándares de gestión del desempeño social, que dieron origen a los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social.

www.sptf.info

WWW.OIKOCREDIT.COOP



Oikocredit Internacional

T +31 33 422 40 40	Berkenweg 7	PO Box 2136
F +31 33 465 03 36	3818 LA Amersfoort	3800 CC Amersfoort
E info@oikocredit.org	Países Bajos	Países Bajos

Este documento fue elaborado por Oikocredit, Ecumenical Development Cooperative Society U.A. (Oikocredit Internacional) con el mayor cuidado y a su leal saber y entender en el momento en que fue escrito. Las opiniones expresadas en este documento pertenecen a Oikocredit Internacional en el momento en que fueron escritas y están sujetas a cambio en cualquier momento sin previo aviso. Oikocredit Internacional no ofrece ninguna garantía con respecto a su contenido e integridad, y no acepta ninguna responsabilidad ante pérdidas que pudiesen surgir por el uso de esta información. Este documento se ofrece con fines informativos solamente y es para uso exclusivo del destinatario. No constituye una oferta ni una recomendación para comprar o vender instrumentos financieros o servicios bancarios, y no exime al beneficiario de utilizar su propio criterio. Este documento no podrá reproducirse en forma parcial ni total sin la autorización por escrito de Oikocredit Internacional.