

A smiling woman wearing a pink headscarf and a pink patterned dress is operating a large yellow industrial machine. She is looking towards the camera with a pleasant expression. The machine has a large funnel-shaped top and a complex base with various components.

**Comprometidos con
el bienestar del cliente**

Hechos y cifras

Al 31 de diciembre de 2012

Cartera total de financiación del desarrollo

- En el 2012 ascendió a € 530 millones
- Préstamos a e inversiones en 854 socios en 67 países

Microfinanzas

Alrededor del 80% de la cartera de financiación del desarrollo, € 420 millones, está invertido en microfinanzas a través de 583 cooperativas, instituciones financieras no bancarias o bancos que ofrecen distintos productos financieros, financiación de pequeñas y medianas empresas (PyMES), fondos mayoristas y préstamos para viviendas.

- Oikocredit continúa invirtiendo principalmente en instituciones de microfinanzas (IMF) pequeñas con menos de 10 000 prestatarios (53%)
- Nuestros socios de microfinanzas alcanzan a 28 millones de clientes; 1,7 millones de ellos a través de la financiación de Oikocredit
- El 84% de los clientes son mujeres
- El 40% de los clientes participan activamente en el comercio, el 24% en agricultura, el 15% en servicios, el 12% en producción y el 8% en otras actividades
- El 56% de los clientes viven en áreas rurales
- El 42% de los socios de microfinanzas tienen una política de género
- El 40% de los socios de microfinanzas tienen una política ambiental

Producción y servicios (empresas sociales)

Alrededor del 20% de la cartera de financiación del desarrollo, € 110 millones, se invierte en PyMES, cooperativas de producción dedicadas a la agricultura, el comercio justo, la manufactura y en organizaciones de servicios comunitarios de salud y educación.

- 261 socios de producción y servicios están diversificados en un número de sectores, con un énfasis en la agricultura
- El 57% en agricultura y ganadería
- El 20% en comercio y manufactura
- El 13% en educación y salud
- Oikocredit apoya a 59 organizaciones de comercio justo
- 75 socios de producción y servicios se dedican a negocios amigables con el medio ambiente
- El 30% de los socios de producción y servicios tienen una política de género
- El 72% de los socios de producción y servicios tienen una política ambiental

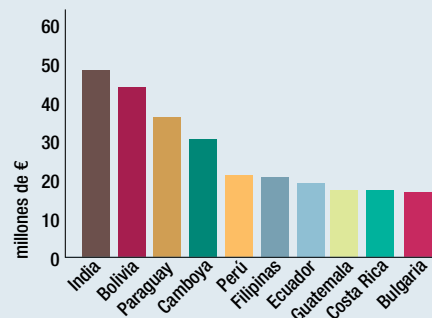
En la portada: Aby Ndao - cliente de U-IMCEC

Utilizando un secador solar, Aby Ndao procesa granos y los transforma en maíz, productos de mijo, polvo de hibisco, mixturas de café y mezclas de harinas en Kaolack, Senegal. Durante un viaje a Mali, Aby descubrió una mezcla de harinas utilizada como alimento para bebés para combatir la desnutrición. La mezcla inspiró a Aby a crear una mezcla de alimento para bebé llamada 'Farine Yaye Aby', que se utiliza en programas de alimentación. Aby es cliente de la Union des Institutions Mutualistes Communautaires d'Epargne et de Crédit (U-IMCEC), una IMF cooperativa que busca expandir su cartera agrícola mediante el desarrollo de servicios financieros para la cadena de valor agrícola.

2012 en gráficas

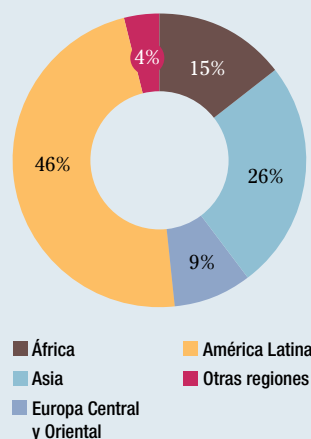
Países con mayor capital pendiente

Al 31 de diciembre de 2012



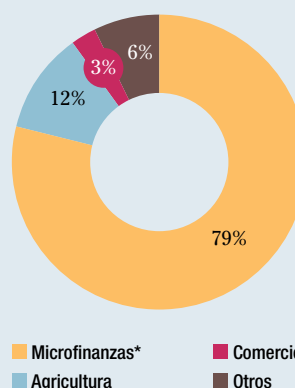
Financiación por región

Al 31 de diciembre de 2012



Financiación por sector

Al 31 de diciembre de 2012



* incluye microcrédito, financiación de PyMES y financiamiento comercial

Prestando un mejor servicio a los clientes

Desempeño social significa mantener las necesidades de los clientes al centro del trabajo de Oikocredit y seleccionar a los socios que compartan este compromiso. En el 2012, 383 socios informaron sobre las iniciativas para mejorar su alcance y su respuesta a los clientes, la protección del bienestar del cliente y la creación de valor para los clientes. Apoyamos a 38 socios a utilizar el Índice de Avance para Salir de la Pobreza (PPI, por sus siglas en inglés), especialmente para dar seguimiento a los cambios en las vidas de los clientes, mientras que el personal de 66 socios de microfinanzas recibió capacitación en los Principios de Protección al Cliente (PPC).

Continuamos poniendo énfasis en cómo los socios ayudan a los clientes a mejorar sus vidas. Entre las recientes actividades se incluyen estudios de clientes y mercados, y encuestas en Camboya y Filipinas, un programa de radio sobre educación financiera en Camboya, el apoyo para un centro de asesoramiento sobre endeudamiento en Bosnia y Herzegovina, una investigación de microfinanzas junto a la Organización Internacional del Trabajo, asesoría de socios en África y el sudeste de Asia, y la introducción al PPI para los socios de Centroamérica.

Nuestro programa de asesoría, basado en los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social (GDS), ha llevado a los socios a cambiar sus prácticas e identificar a los líderes internos de GDS. El personal de Oikocredit y los consultores de asesoría locales también se han beneficiado. Además, el año pasado organizamos y dimos apoyo a conferencias y talleres sobre SPM a casi cien instituciones de microfinanzas (IMF) de todo el mundo.

Hemos definido las áreas de desarrollo de productos, mercadeo, gestión de riesgos y gobernanza, GDS y las cadenas de valor agrícolas como áreas prioritarias para el desarrollo de capacidades de los socios. En la agricultura, nos centramos en crear valor para los agricultores y comunidades rurales, incluyendo las mejores prácticas ambientales. Internamente, continuamos desarrollando capacidades para elegir y apoyar eficazmente a los socios. Además, actualmente tenemos cinco colegas de Oikocredit que están certificados como evaluadores de *the Smart Campaign*.

Hemos evaluado nuestra tarjeta de puntuación ambiental, social y de gobernabilidad (ESG, por sus siglas en inglés) para socios de microfinanzas con herramientas de auditoría y clasificación comparables, y nuestra herramienta de evaluación resultó estar bien alineada con las normas internacionales del sector. También hemos implementado una tarjeta de puntuación ESG para los socios de producción y servicios. Asimismo, garantizar que los socios cobren tasas de interés justas continúa siendo una prioridad. Nuestros contratos de préstamos de microfinanzas ahora requieren que los socios cuenten con un plan de acción sobre los PPC y se adhieran a *the Smart Campaign*.

La nueva política ambiental y de protección climática de Oikocredit abarca nuestro propio desempeño, las relaciones con los socios y los proyectos que apoyamos. Los socios que priorizan los beneficios ambientales constituyen una parte pequeña pero cada vez más grande de nuestra cartera y, en su mayor parte, se dedican a la agricultura orgánica, especialmente el cultivo de café. En Centroamérica, apoyamos la forestación sostenible y estamos comenzando a financiar iniciativas de energía renovable y de conservación de la energía.

A principios del 2013, Oikocredit midió el nivel de satisfacción de los socios con nuestros productos y servicios. Nuestro programa de asesoría se está expandiendo a Paraguay, Perú y Ghana. Tenemos previsto llevar a nuestros oficiales de GDS y socios de microfinanzas a la reunión del Equipo de Trabajo sobre Desempeño Social con el fin de compartir los resultados con los demás, y volveremos a revisar nuestras estrategias regionales de desarrollo de capacidades y de GDS con el objetivo de alcanzar a más socios. Nuestro compromiso con la medición, el seguimiento y la divulgación de información sobre cambios en los clientes hace que la participación en el comité de dirección del sello de excelencia en la Cumbre de Microcrédito sea el siguiente paso natural.

David Woods, Director Ejecutivo

Ging Ledesma, Directora de Desempeño Social y Análisis Financiero



Expertos en desempeño social de las oficinas regionales de Oikocredit

Los resultados de los clientes son

Alcanzar los mejores resultados posibles para los clientes es la piedra angular del trabajo de Oikocredit. Esto exige una selección cuidadosa de los socios, monitoreo y apoyo, y una evaluación objetiva de los resultados.

Monitoreamos el retorno social y financiero y, cuando se necesita, apoyamos el desarrollo de capacidades para ayudar a los socios a brindar productos y servicios adecuados y que atiendan las necesidades de las personas desfavorecidas. Internamente, nos esforzamos para ampliar nuestra capacidad para identificar y apoyar a estos socios.

Fuerte diligencia debida social

En el 2012, Oikocredit evaluó su tarjeta de puntuación ambiental, social y de gobernabilidad (ESG) para los socios de microfinanzas en comparación con otras herramientas de clasificación social y encontró una buena correlación. Además, nuestros contratos de préstamos con los socios de microfinanzas ahora requieren la adhesión a *the Smart Campaign* y un plan de acción sobre los Principios de Protección al Cliente (PPC). Asimismo, hemos implementado una tarjeta de puntuación ESG para los socios de producción y servicios, mejorando más aún nuestra diligencia debida de dichos socios.

Monitoreo de indicadores clave

Damos seguimiento a los indicadores del desempeño social para garantizar que nuestros socios lleguen a los grupos meta correctos y brinden servicios que transformen las vidas de las personas. Se logró un alto grado de cumplimiento en el 2012 con la divulgación de datos por parte de 634 socios. Los objetivos de desarrollo reportados por nuestros socios de microfinanzas fueron disminuir la pobreza (73%), generar empleo (67%), apoyar a empresas recientemente establecidas (55%), promover la igualdad de género (45%) o mejorar las condiciones de vivienda (43%). Además de préstamos, muchos socios de microfinanzas ofrecen ahorros (45%), microseguros (48%) y servicios no financieros (63%).

Inclusión financiera

La inclusión financiera continúa siendo un objetivo importante. En el 2012, la cantidad de clientes finales atendidos gracias a la financiación de Oikocredit aumentó a 1,7 millones. La cantidad de personas atendidas por los socios de microfinanzas de Oikocredit aumentó a 28 millones. Del total de dichos clientes, el 84% son mujeres y el 56% vive en zonas rurales. Del 46% de los socios de microfinanzas con políticas de género, el 76% ofreció productos financieros diseñados especialmente para las mujeres.

Garantizar la protección del cliente

Garantizar el bienestar de los clientes finales es nuestro objetivo primordial. El cumplimiento de los PPC es una obligación contractual para los socios de microfinanzas: revisamos el cumplimiento como parte de nuestro proceso de diligencia debida y tenemos personal capacitado en la evaluación de los PPC. Actualmente, el 59% de nuestros socios de microfinanzas han suscrito los principios. Nuestros socios de microfinanzas han

mejorado en términos de sus prácticas de GDS. Cabe mencionar el aumento del número de socios que realizaron una encuesta de satisfacción del cliente, de 45% en el 2011 a 57% en el 2012.

Reporte y rendición de cuentas

La transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales para el desarrollo de un sector de microfinanzas responsable. Alentamos a nuestros socios a divulgar sus datos en el MIX Market, una fuente mundial en línea de datos financieros y de desempeño social de instituciones de microfinanzas (IMF). El 55% de nuestros socios divulgan datos sobre su desempeño

Los resultados sociales reflejan los datos que más de 634 organizaciones compartieron con Oikocredit, reafirmando el compromiso de los socios de Oikocredit con los objetivos sociales y el desempeño social.

Indicadores generales y financieros	Diciembre 2012	Diciembre 2011
Total financiamiento del desarrollo pendiente	€ 530 millones	€ 520 millones
Total cartera de inversiones en microfinanzas	€ 420 millones	€ 410 millones
Total cartera empresas sociales	€ 110 millones	€ 110 millones
Volumen de préstamos nuevos	€ 234 millones	€ 211 millones
Monto promedio del préstamo a socios	€ 958 000	€ 828 000
Número de socios	854	896
Número de socios de microfinanzas	583	616
Número de países	67	67

Indicadores desempeño social	Diciembre 2012	Diciembre 2011
Prestatarios atendidos por IMF socios	28 millones ¹	25,5 millones ²
Clientes de IMF alcanzados con financiación directa ³	1,7 millones	1,6 millones
% clientes mujeres de IMF	84% ⁴	83% ⁵
% IMF socios con políticas de género	42%	38%
% clientes rurales de IMF	56% ⁴	53% ⁵
Número de empresas sociales	271	280
Personas empleadas por empresas sociales	37 438 (20 556 empleos fijos)	39 323 (24 083 empleos fijos)
% empresas sociales con políticas ambientales	72%	73%

¹ número de socios de microfinanzas que reportan: 472

² número de socios de microfinanzas que reportan: 495

³ como valor representativo, el número de prestatarios finales atendidos por los socios se multiplica por la participación relativa de Oikocredit en la financiación de la cartera de préstamos de los socios de microfinanzas

⁴ de los 28 millones de prestatarios

⁵ de los 25,5 millones de prestatarios

Más información

Para obtener más información sobre el desempeño social de Oikocredit visite www.oikocredit.org

importantes

financiero y el 45% sobre su desempeño social en el MIX Market. El porcentaje de socios de microfinanzas que fueron calificados financieramente aumentó al 55%. El porcentaje de socios con una calificación social externa creció a un 25% en el 2012.

Enfoque en la agricultura

Oikocredit continúa dando prioridad a la agricultura, incluyendo el apoyo al comercio justo. El 24% de los clientes atendidos por nuestros socios de microfinanzas son prestatarios agrícolas. Del total de nuestra cartera de producción y servicios, € 64 millones (57%) están invertidos en agricultura y el 25% en África. Nuestros socios de producción y servicios brindan apoyo a aproximadamente 124 105 miembros de cooperativas, emplean a 37 438 trabajadores asalariados y atienden a 168 445 agricultores beneficiarios. En el 2012, Oikocredit invirtió en cooperativas de comercio justo en países en desarrollo (€ 27,5 millones) y distribuidores en países desarrollados (€ 8 millones). Las inversiones en comercio justo han aumentado de € 25,6 millones en el 2011 a € 35,6 millones en el 2012, y ahora representan el 32% de la cartera de producción y servicios.

Política ambiental e inversiones “verdes”

La política ambiental de Oikocredit incluye tanto nuestra propia conducta como organización mundial como a los socios a quienes brindamos financiación. Tenemos como objetivo integrar la protección ambiental y climática en todo nuestro trabajo. Los socios “verdes” con un impacto ambiental positivo conforman una parte pequeña pero cada vez mayor de nuestra cartera, que abarca principalmente agricultura orgánica pero que comienza a extenderse a la forestación sostenible, la energía renovable y a las iniciativas de conservación de la energía. El 72% de nuestros socios de producción y servicios tienen una política ambiental y el 40% de nuestros socios de microfinanzas tienen una política ambiental. Además, el 24% de los clientes atendidos por nuestros socios de microfinanzas son prestatarios agrícolas.

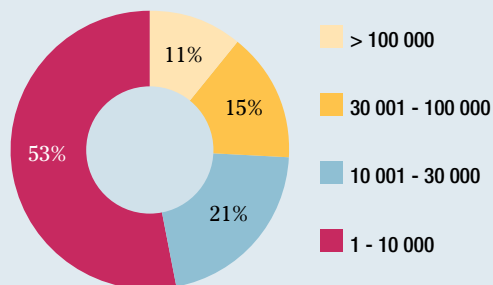


COAGROSOL, Brasil

2012 en gráficas

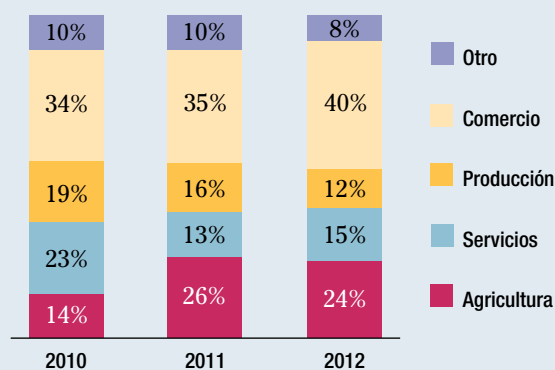
Porcentaje de IMF en la cartera de Oikocredit

por número de clientes alcanzados
Al 31 de diciembre de 2012



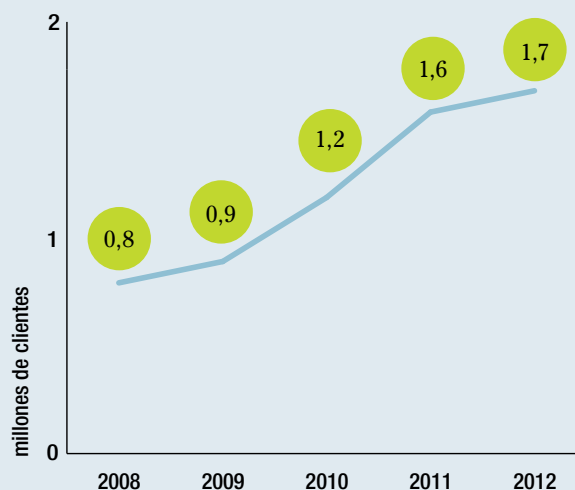
Prestatarios finales de microfinanzas por sector

Al 31 de diciembre de 2012



Prestatarios finales alcanzados por la financiación de Oikocredit

Al 31 de diciembre de 2012



Oikocredit busca alcanzar al mayor número posible de personas desfavorecidas. Para calcular el número aproximado de clientes finales que Oikocredit pudo alcanzar con su financiación, multiplicamos el porcentaje relativo que Oikocredit tiene en la financiación de la cartera de préstamos del socio de microfinanzas con el número de clientes que alcanzó la IMF.

Apoyando la eficiencia social

Para Oikocredit, el desempeño social significa mantener las necesidades de los clientes en el centro de nuestro trabajo y esforzarnos por satisfacer esas necesidades de la manera más efectiva y eficiente. El primer paso en nuestra estrategia para la gestión del desempeño social (GDS) consiste en elegir socios que compartan nuestro compromiso con el bienestar del cliente. El segundo paso es mejorar la eficacia de nuestros socios.

El objetivo de Oikocredit es apoyar una visión holística de las organizaciones de microfinanzas, ayudando a identificar maneras en que las instituciones de microfinanzas (IMF) puedan mejorar los resultados para los clientes y, al mismo tiempo, tengan en cuenta la capacidad de la institución y la necesidad de un desempeño financiero sólido. En el 2012, 383 socios de Oikocredit reportaron haber participado en iniciativas para mejorar su desempeño en áreas tales como identificar y alcanzar a los clientes, salvaguardar el bienestar del cliente, responder a las necesidades de los clientes y crear valor para los clientes.

Enfoque en los resultados de los clientes

Como parte de nuestro mayor enfoque en los resultados de los clientes, hemos realizado una serie de actividades, entre las que se incluyen:

- Estudios sobre clientes y encuestas en Camboya y Filipinas, así como una encuesta sobre los indicadores de cambio a nivel del cliente reunidos por los socios
- Un programa de radio sobre educación financiera en Camboya
- Apoyo para un centro de asesoramiento sobre endeudamiento en Bosnia y Herzegovina
- Asesoría para socios de microfinanzas en Camboya, Filipinas, Kenia, Senegal, Tanzania y Uganda
- Participación en el proyecto de investigación-acción de la Organización Internacional del Trabajo sobre Microfinanzas para el Trabajo Decente

Tasas de interés justas

Para contribuir a que las tasas de interés que cobran los socios se mantengan en niveles justos, estamos revisando las tasas anuales efectivas (TAE) que los socios de microfinanzas cobran a sus clientes. Los datos de las TAE nos permiten entender mejor cuáles son los factores detrás de las tasas de interés y, por ende, aumentar nuestra influencia sobre la fijación de tasas de los socios. En nuestros acuerdos con los socios, cada vez más incluimos el compromiso de revisar periódicamente los niveles de las tasas de interés.

Lo que nuestros clientes dicen de nosotros

Oikocredit valora las relaciones a largo plazo basadas en el respeto y, a menudo, solicita las opiniones de sus clientes, a quienes Oikocredit llama 'socios'. A comienzos del 2013, Oikocredit llevó a cabo una encuesta de satisfacción del socio. Un número representativo de 257 socios llenó dicha encuesta. Estos socios de Oikocredit dijeron que estaban muy satisfechos con el servicio al cliente recibido y con la provisión de servicios no financieros como el desarrollo de capacidades. Dieron recomendaciones sobre las tasas de interés cobradas así como sobre el plazo de la solicitud de préstamo. Muchos socios dijeron que apreciaban el enfoque de Oikocredit sobre el fortalecimiento del desempeño social.

Desarrollo de capacidades

Para muchos socios, el acceso a la financiación es lo único que necesitan para poder cumplir la promesa de mejorar la calidad de vida de quienes están involucrados con ellos. No obstante, en algunos casos se requiere un apoyo adicional para fortalecer a la organización y cumplir con los beneficios sociales.

En el 2012, Oikocredit financió más de 100 iniciativas de desarrollo de capacidades en cinco áreas prioritarias en respuesta a las necesidades de los socios:

- Desarrollo de producto para aumentar el valor
- Estudios de mercado y posicionamiento estratégico
- Gestión de riesgos y gobernanza
- Gestión del desempeño social
- Cadenas de valor agrícolas

Dedicamos una parte significativa de nuestro desarrollo de capacidades para apoyar a agricultores y comunidades rurales. Por ejemplo, en Kenia apoyamos el desarrollo de un centro de mercadeo que benefició a 200 productores de leche. En Ghana, se asignaron fondos para talleres de gestión empresarial y capacitación para la gobernanza. En Colombia, más de 200 pequeños agricultores de café se beneficiaron con nuestros talleres para mejorar la calidad de las cosechas y aplicar técnicas de conservación de acuerdo con los estándares de comercio justo. Otras iniciativas de apoyo estuvieron destinadas a introducir arroz orgánico biodinámico en los mercados comerciales de Filipinas. Y en Bulgaria, los fondos de desarrollo de capacidades ayudaron a desarrollar un digestor de biogás.

Estándares universales para la GDS

En junio de 2012, el Equipo de Trabajo sobre Desempeño Social (ETDS) introdujo los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social (USSPM, por sus siglas en inglés), que Oikocredit ha adoptado. Oikocredit reconoce que cumple con su misión a través del trabajo de las organizaciones de microfinanzas en las que invierte, es decir, sus socias. Muchos socios de microfinanzas tienen un potencial significativo para ser más eficaces, adaptando mejor sus productos y servicios a las necesidades de los clientes finales y mejorando sus sistemas para garantizar la entrega de productos de calidad. Los USSPM brindan el marco de un enfoque holístico para guiar estas mejoras.

Asesoría del desempeño social

En el 2012, Oikocredit inició la segunda fase de su programa de asesoría del desempeño social para IMF. Las IMF que participan en este programa han reportado cambios en políticas y operaciones, y mejoras en las áreas de resultados clave como, por ejemplo, en su cobertura y cartera en riesgo. El programa de asesoría utiliza los USSPM como marco para mejorar las prácticas con un impacto positivo sobre los clientes.

Perspectivas

En casi todas las regiones, nuestro trabajo de GDS ha ido más allá de la promoción y la creación de conciencia. Revisaremos las estrategias regionales de desarrollo de capacidades y de GDS para ver cómo es posible utilizar mejor los limitados recursos con el fin de apoyar a la mayor cantidad de socios posible.

Asesoría del desempeño social en África oriental y el sudeste de Asia

El programa de asesoría del desempeño social de Oikocredit involucra a socios de microfinanzas, consultores locales y organizaciones de apoyo. En el 2012, el programa continuó en África oriental y se expandió hasta África occidental y el sudeste de Asia.

Cinco socios de microfinanzas de África oriental participaron en nuestro programa de asesoría en el 2012: en Tanzania, las cooperativas de crédito y ahorro rurales KAWOSA y Musoma, y la institución de microfinanzas (IMF) Tujijenge, con sede en Dar es Salaam; y en Uganda, las IMF Remode y RUCREF, con sede en Kampala. La asesoría comenzó con un taller de capacitación para consultores y personal senior de los socios sobre cómo evaluar los riesgos de los clientes y las oportunidades de las microfinanzas para crear beneficios para el cliente. La capacitación incluyó una visita de evaluación práctica a RUCREF, que atiende principalmente a clientes rurales y de base agrícola. Luego, los participantes ayudaron a RUCREF con planes de acción para abordar las oportunidades de mejora identificadas.

Un panorama más claro

La asesoría de desempeño social ayuda a los proveedores de microfinanzas a conocer mejor a los clientes a los que atienden, los productos y servicios ofrecidos, los beneficios brindados y los riesgos existentes. Luego de la evaluación inicial, el plan de acción prioriza los 'logros rápidos', que permiten a los socios agregar valor para los clientes y, al mismo tiempo, mejorar su propia gestión del desempeño social (GDS). Una vez que los consultores hubieran asistido a los cinco socios de África oriental a elaborar planes de acción, estas organizaciones comenzaron a implementar sus planes, beneficiándose de la revisión y orientación regular de los consultores.

Las cooperativas de crédito y ahorro rurales de Tanzania, KAWOSA y Musoma, reconocieron que las cuotas de membresía constituían una barrera para alcanzar a las personas más desfavorecidas. Cada una decidió ofrecer a las personas de ingresos más bajos una membresía colectiva (en lugar de individual), permitiendo así que los miembros del grupo compartieran el costo de las cuotas. KAWOSA trabajó con los grupos de ahorro comunales existentes, mientras que Musoma creó nuevos grupos. Ambas organizaciones centraron su atención en permitir



Taller para crear conciencia sobre la GDS en Nigeria

a los clientes hacer un mejor uso de los ahorros, como en el caso de emergencias.

Protección al cliente

Tujijenge, el tercer socio de Tanzania, se concentró en mejorar la evaluación y la protección de los clientes y evitar el sobreendeudamiento, capacitar a su personal en los principios de protección al cliente e integrar la GDS en su planificación estratégica. Reconociendo la vulnerabilidad de los clientes frente a los desastres naturales y de salud, Tujijenge está desarrollando un nuevo producto de seguro de salud y otras formas de ayudar a los clientes a planificar para el riesgo y, al mismo tiempo, fortalecer su sistema de información para comprender mejor las necesidades de los clientes.

En Uganda, el programa ha llevado a Remode, una IMF pequeña y ambiciosa con un enfoque en la juventud urbana y la capacitación, a abordar la exclusión financiera de una comunidad marginal cercana. Así, su enfoque colectivo para préstamos ha atraído nuevos clientes.

En el 2012, también se introdujo el programa de asesoría en el sudeste de Asia. En Filipinas, el sector de IMF tiene experiencia en la GDS, de manera que la capacitación de asesoría ha sido más bien una 'clase magistral' para cuatro organizaciones de Filipinas: ASKI, Federation of People's Sustainable Development Cooperatives, Microfinance Council of the Philippines y Seed Finance, junto con el personal de Oikocredit con sede en Filipinas y Camboya. Los participantes realizaron una evaluación y un plan de acción con la cooperativa de ahorros y crédito Old Santa Mesa, y las organizaciones participantes han incorporado la capacitación en su trabajo, mientras que el personal de Oikocredit continúa brindando apoyo.

En Camboya, capacitamos a las IMF Amret y Samic, que realizan asesoría directa en lugar de hacerlas a través de consultores locales. Asimismo, el programa ha difundido experiencias a través de un seminario para los directores ejecutivos de 15 organizaciones socias y a través de la colaboración con la red de microfinanzas local.

Lecciones clave

El mayor desafío del programa fueron las prioridades organizativas contrapuestas de las IMF, los consultores y las organizaciones participantes. En este sentido, se destacaron aquellas IMF que integraron el desempeño social en su estrategia central en lugar de hacerla competir con otras cuestiones. También fue importante el apoyo directo y el seguimiento a los tutores. En definitiva, el desempeño social significa desarrollar conciencia organizativa y compromiso, crear mayor valor para los clientes y, al mismo tiempo, protegerles de dificultades inesperadas. Esperamos que los socios actuales se beneficien tanto como nuestro socio UGAFODE en Uganda, que logró un mejor alcance entre los grupos meta, un crecimiento significativo de su base de clientes y mejoras en el desempeño financiero y social desde su participación en el proyecto en el 2011.

Alcanzar a clientes de bajos ingresos

Muchos socios de microfinanzas informaron que la reducción de la pobreza es uno de sus objetivos sociales y que utilizan una herramienta para medir la pobreza. Más de 80 de ellos utilizan el Índice de Avance para Salir de la Pobreza (PPI). El PPI facilita un alcance más centrado en las personas desfavorecidas y permite a los socios dar seguimiento a los cambios en las vidas de los clientes a lo largo del tiempo. Nuestras oficinas regionales en América Latina y Asia comenzaron a promover el uso del PPI en el 2007 y, en el 2012, Oikocredit apoyó a 38 socios en el uso del PPI.

Alcance de la pobreza de 28 socios de Oikocredit

País	Número de socios que reportan	% de clientes por debajo del umbral de pobreza nacional	% de población por debajo del umbral de pobreza nacional	% de población por debajo del umbral de pobreza internacional (US\$ 1,25 por día)
Filipinas	7	22%	31%	18%
Camboya	3	19%	30%	33%
India	7	11%	17%	35%
Colombia	2	41%	39%	7%
Ecuador	2	20%	33%	2%
Perú	7	24%	31%	1%

Este cuadro ofrece un panorama general del alcance de la pobreza de 28 socios de Oikocredit activos en seis países. Colectivamente, los socios encuestaron a 814 030 prestatarios de microfinanzas.

Medición del avance para salir de la pobreza en el Perú

El Movimiento Manuela Ramos - CrediMujer en el Perú es un socio de Oikocredit que brinda microfinanzas a más de 18 000 mujeres de áreas tanto urbanas como rurales. La organización había utilizado el PPI en el 2009 para hacer un perfil de todos sus nuevos clientes y volvió a emplear el PPI en el 2012 con una muestra de 81 clientas de su sucursal La Libertad, a quienes había entrevistado en el 2009. El personal seleccionó y capacitó a los entrevistadores del PPI y supervisó el proceso.

El uso del PPI a lo largo del tiempo puede ayudar a los prestamistas de microfinanzas a saber si sus clientes están saliendo de la pobreza y en qué medida. CrediMujer descubrió que tanto en el 2009 como en el 2012, ocho de las 20 clientas encuestadas, cuyos ingresos estaban por debajo del umbral de pobreza nacional del Perú en el 2009, habían ascendido por encima de ese umbral tres años más tarde. Sólo un 15% de la muestra vivía por debajo de este nivel en el 2012, comparado con un 25% en el 2009. Al mismo tiempo, la cantidad de mujeres con un ingreso por lo menos dos veces mayor que el nivel nacional de pobreza aumentó de 20 en el 2009 a 28 en el 2012.

Las entrevistas basadas en el PPI también revelaron mejoras en el bienestar de las clientas a nivel del hogar. En el 2009, menos de la mitad de las clientas encuestadas tenía una casa con piso de cemento, parqué o baldosa, y más de la mitad tenía pisos de tierra, madera u otros materiales (o no tenían casa). Hacia el 2012, casi tres cuartas partes de las mujeres tenían una casa con piso de cemento, parqué o baldosa; 24 habían mejorado el piso, y cuatro se habían mudado de casa. Veinticinco clientas encuestadas agregaron, por lo menos, una nueva habitación a su casa entre el 2009 y el 2012. La cantidad de mujeres que vivía en una casa de una o dos habitaciones disminuyó de 33 a 14, mientras que las que vivían en casas con un mínimo de tres habitaciones aumentó de 48 a 67. También aumentó el acceso a la información, ya que sólo una casa quedó sin televisión en color en el 2012, en comparación con nueve casas en el 2009.

Aunque el grupo encuestado no se consideraría representativo para todo el Perú, la encuesta muestra que un grupo de clientas de su programa de micropréstamos realizó avances graduales pero constantes para salir de la pobreza entre el 2009 y el 2012.



CARD, Filipinas

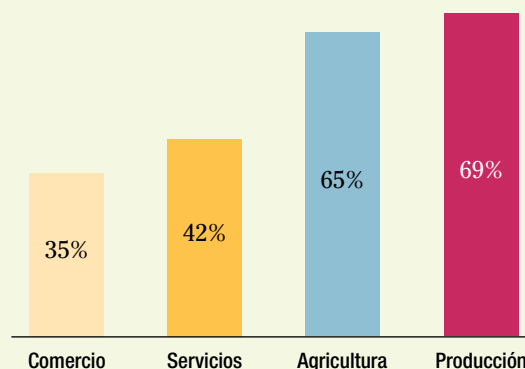
Encuesta de alcance a clientes en Guatemala

SHARE, en Guatemala, es uno de los 21 socios de Oikocredit en Centroamérica que participó en un programa piloto de PPI con apoyo regional de Oikocredit. El socio de Oikocredit brinda microfinanzas a pequeñas empresas y empresas rurales, y reunió la primera muestra de datos relevantes de 411 clientes de siete sucursales diferentes. La muestra tuvo en cuenta una base de clientes total de 8438 clientes activos en mayo de 2012.

Los resultados de la muestra demostraron que el 49% de los clientes vivía por debajo del umbral de pobreza nacional y el 51% por encima de él. En comparación, las estadísticas nacionales de Guatemala muestran que el mismo porcentaje de la población total del país vive por debajo del umbral de pobreza nacional. El porcentaje más alto correspondió a los clientes dedicados a la agricultura y a la producción. De los clientes que viven por debajo del umbral de pobreza, la mitad eran mujeres y la mitad hombres.

De cara al futuro en la región, Oikocredit espera apoyar a siete socios en la sistematización del uso de la herramienta del PPI en los próximos años, así como en el uso de la herramienta para monitorear cambios en los niveles de pobreza de los clientes a lo largo del tiempo.

Porcentaje de clientes de SHARE por debajo del umbral de pobreza por sector



Enfoque holístico **combina salud y microfinanzas**

Cuando una persona pobre padece una enfermedad, esto puede ser un revés importante para su situación económica. Los costos inesperados y urgentes pueden ser una carga para una persona o toda una familia. Para enfrentar este problema, Oikocredit se asoció con Freedom from Hunger con el objetivo de combinar servicios de salud y financieros para los clientes de microfinanzas de Perú y Ecuador.

Freedom from Hunger ha estado trabajando con cinco socios de Oikocredit ubicados en los Andes para integrar educación sanitaria, préstamos, ahorros y microseguro. Con ese fin, unió fuerzas con proveedores de salud. El objetivo fue desarrollar productos y servicios para ayudar a las familias a preservar aquello que tanto les costó construir, sin perderlo todo debido a una enfermedad.

Los socios de Oikocredit que participan en el programa comenzaron a trabajar con Freedom from Hunger en el 2011 para analizar las inquietudes y necesidades de salud de sus clientes, determinar los servicios que se deben brindar e identificar vínculos con los proveedores locales. La investigación determinó las siguientes prioridades:

- Educar y crear conciencia sobre cuestiones de salud
- Forjar alianzas con los proveedores locales de atención de salud
- Brindar productos financieros para la salud, incluido el ahorro
- Mejorar los programas de seguros

Actualmente, cuatro instituciones de microfinanzas con una base de clientes combinada de más de 80 000 socios han implementado uno o más productos de salud. Entre ellos, se incluyen educación sanitaria, ahorros de salud y préstamos de salud. Tres de los socios alcanzaron a un mínimo del 5% de sus clientes con los nuevos productos y tienen previsto reproducir

y ampliar sus programas. A mayo de 2013, 6678 clientes han recibido educación sanitaria y 17 117 clientes están usando o tienen acceso a ahorros de salud y préstamos de salud.

Uno de los socios ha expresado su firme compromiso de continuar y ampliar el programa de salud. Ellos aspiran a explorar y aprovechar las oportunidades de trabajar con proveedores de salud pública que están viajando a zonas más remotas y rurales, desarrollar productos de financiación de la salud, entre ellos, ahorros de salud y microseguros de salud, e incorporar nuevos programas de salud. Los socios también expresaron el deseo de reunirse para compartir experiencias, enseñanzas aprendidas e intercambiar ideas para superar las limitaciones y para reproducir los programas.



Ecuador y Perú: combinar salud y microfinanzas

Desarrollando el espíritu empresarial de las mujeres

En el 2008, Oikocredit y once de sus socios participaron en la investigación-acción **Microfinanzas para el Trabajo Decente** organizada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Este programa, que finalizó en el 2012, tenía como objetivo medir el impacto de las innovaciones del trabajo decente sobre el bienestar de los clientes de microfinanzas. Oikocredit brindó apoyo para la selección de socios y para el análisis de dos estudios, entre ellos, el estudio de IMON.

La innovación de IMON se enfocó en desarrollar el espíritu empresarial de las mujeres. Para solucionar lo que parecía ser una disminución de las actividades comerciales de las mujeres en el país, IMON procuró comprender mejor la demanda de servicios financieros y no financieros de las mujeres, fortalecer su capacidad para apoyar a las clientas y extender sus vínculos con su fundadora, la Association of Business Women in Tajikistan (NABWT, Asociación de Mujeres Empresarias de Tayikistán).

Dentro del programa, la innovación de IMON tuvo dos componentes: capacitación empresarial para mujeres y préstamos iniciales. La OIT capacitó a 37 miembros del personal para ofrecer un módulo de capacitación con perspectiva de género a posibles empresarias, e IMON posteriormente capacitó a 486 mujeres y lanzó un producto crediticio inicial para mujeres. Se evaluó el impacto del programa con una muestra de 906 mujeres, con un

grupo de control de clientes existentes. Entre los resultados se incluyeron el trabajo autónomo, la expansión comercial y las tasas más altas para establecer empresas entre aquellas mujeres que recibieron capacitación y un préstamo inicial, mejor recepción de servicios y una tasa ligeramente reducida de abandono entre las nuevas clientas en comparación con el grupo de control. Sin embargo, hasta el momento la innovación no ha podido empoderar a las mujeres empresarias lo suficiente en términos de una mayor participación en la toma de decisiones en el hogar y de la reinversión de las ganancias en sus empresas.

IMON ha ampliado la innovación y actualmente ofrece préstamos iniciales que han probado ser financieramente sostenibles, como un producto regular para las mujeres. En general, entre el 2009 y mediados del 2012, 2164 mujeres recibieron capacitación empresarial a través del programa, y se han desembolsado 1285 préstamos iniciales. El objetivo de IMON es capacitar a otras 1200 mujeres en el 2013. La organización también se ha beneficiado al mejorar su capacidad para brindar servicios financieros y no financieros a mujeres, y aumentar el número de capacitadores entre su personal. Otras actividades realizadas por la empresa se incluyen el lanzamiento de un departamento de servicios no financieros, el desarrollo de capacitación de educación financiera, una nueva política de géneros e incentivos para aquellos miembros del personal que alcanzan a más mujeres con préstamos iniciales.

Un mercado cooperativo genera beneficios



Cocovico, Costa de Marfil

Los miembros de Cocovico, socio de Oikocredit en Abiyán, Costa de Marfil, son principalmente mujeres vendedoras de productos alimenticios frescos como frutas, hortalizas, carne, pescado y especias. Apoyado por Oikocredit, Cocovico ha construido un mercado moderno para los miembros de la cooperativa y para quienes no son miembros, tanto hombres como mujeres. Desde la inauguración del mercado en el 2008, los comerciantes también han comenzado a vender ropa, cosméticos, bolsas, zapatos, joyas, artículos electrónicos y electrodomésticos.

En el 2012, Oikocredit evaluó de qué manera el mercado benefició a los comerciantes, a sus hogares y a la comunidad en general, comparando los resultados con un estudio anterior realizado en el 2009. Sobre la base de entrevistas realizadas a los gerentes de la cooperativa, una encuesta de muestreo entre

usuarios del mercado antiguos y más nuevos, 4/5 partes de los cuales son mujeres, nuestra evaluación ha descubierto que el mercado generó beneficios claros.

Los comerciantes que han estado presentes por más tiempo solían tener más ventas y ganancias, con ventas aumentando significativamente entre el 2009 y el 2012 a medida que los usuarios del mercado adquirían experiencia y tenían más éxito. Una proporción cada vez mayor de comerciantes ha invertido sus ganancias en sus empresas, y más usuarios del mercado tuvieron acceso al crédito en el 2012 que en el 2009.

Los miembros de la cooperativa tuvieron mayores niveles de ganancias que los comerciantes no miembros. El mercado ha contribuido a la creación de trabajo: se empleó a 42 personas en administración, seguridad, cobro de alquileres e higiene. Cuenta con un dormitorio, un centro de capacitación para la educación e instalaciones para un centro de salud (que aún no está en funcionamiento). Durante la crisis posterior a las elecciones en Costa de Marfil desde fines del 2010, y a pesar de que los ingresos de la cooperativa Cocovico disminuyeron durante el 2011, al mercado le fue mejor que a otros en Abiyán con una afluencia de usuarios que aprovecharon sus instalaciones y su seguridad relativa.

El mercado de Cocovico ha contribuido a la lucha contra la pobreza. No obstante, aún existen desafíos como, por ejemplo, reducir el costo de adquisición de tiendas y puestos, inaugurar el centro de salud y mejorar la higiene, el mantenimiento, la comunicación de la gerencia con los usuarios y el acceso de los usuarios al crédito formal.

Apoyar las iniciativas y las plataformas del sector

Oikocredit es miembro activo de una serie de iniciativas que abarcan a todo el sector, plataformas y redes destinadas a definir y elevar los estándares del desempeño social en la industria de las microfinanzas. Nuestra experiencia con estas asociaciones e iniciativas ha sido inmensamente positiva, y muchas han inspirado y guiado nuestro enfoque de gestión del desempeño social (GDS).

Principios de Protección al Cliente (PPC)

Como miembro del comité de dirección de *the Smart Campaign*, Oikocredit participa activamente en la promoción y el desarrollo de los PPC, incluidas las directrices de evaluación. 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 entrega apropiados de productos, la prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, el trato al cliente justo y respetuoso, privacidad de los datos del cliente y mecanismos para resolver reclamos. Buscamos que todos los socios suscriban los PPC, comprobamos su cumplimiento en nuestra diligencia debida e incluimos su cumplimiento como una obligación contractual con los socios. Varios miembros de nuestro personal han recibido capacitación en evaluación de los PPC. En el 2012, más de 180 socios de microfinanzas de Oikocredit participaron en talleres sobre los PPC y más de 50 de ellos también realizaron autoevaluaciones. Hemos suscrito el Programa de Certificación de *the Smart Campaign* por medio del cual las instituciones de microfinanzas (IMF) demuestran públicamente su compromiso con las personas a quienes prestan servicio, sometiéndose a una evaluación externa independiente de sus estándares de atención hacia los clientes.

www.smartcampaign.org

MFTransparency

Oikocredit ha apoyado a MFTransparency desde su inicio en el 2008. Esta organización promueve la transparencia en la fijación de precios en el sector de las microfinanzas y ofrece una herramienta para calcular el costo real de los micropréstamos a lo largo del tiempo. Oikocredit usa la herramienta de MFTransparency en su diligencia debida y ha apoyado a MFTransparency en la búsqueda de cooperación de los actores del mercado para sus detallados informes por países.

www.mftransparency.org

Principios de Finanzas Inclusivas para Inversionistas (PFII, por sus siglas en inglés)

Junto a 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. Estamos involucrados en la redacción de las directrices de implementación y reporte de dichos principios.

www.unpri.org/piif

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

Nuestras oficinas de América Latina y Asia han promovido el PPI de la Fundación Grameen entre los socios. El PPI es

una herramienta que consiste en diez preguntas para obtener un perfil de pobreza. Permite a las IMF que trabajan para erradicar la pobreza elegir apropiadamente a sus clientes. Su implementación a lo largo del tiempo ofrece información para saber si los clientes han salido de la pobreza. Oikocredit apoyó a 38 socios en la utilización del PPI en el 2012, y más de 80 de nuestros socios actualmente utilizan esta herramienta.

www.progressoutofpoverty.org

Indicadores de Desempeño Social (IDS)

Nuestras oficinas regionales usan cada vez más auditorías de GDS y herramientas de evaluación, como los IDS. La herramienta de los IDS, desarrollada por la organización francesa CERISE, ofrece un marco de trabajo integral para revisar la estrategia social de la organización, los procesos empleados para poner en marcha dicha estrategia y los resultados de los productos y servicios. Se revisan las áreas clave que tienen un impacto en el desarrollo social de una organización, entre ellas, el alcance, los beneficios a los clientes y la gobernabilidad. Nuestras oficinas en México, Centroamérica y el Caribe han llevado a cabo auditorías de los IDS en 91 de las 105 IMF socias, utilizando los resultados como base para el diálogo y el apoyo.

www.cerise-microfinance.org

Equipo de Trabajo de Desempeño Social (ETDS)

El ETDS consta de más de 1300 miembros en todo el mundo de cada grupo de interés del sector de las microfinanzas. Como miembro del ETDS, Oikocredit ha participado en el desarrollo de estándares de GDS. Hasta fines del 2012, Oikocredit era uno de los dos representantes de inversionistas que integraban el comité de dirección de dicho grupo. En junio de 2012, el ETDS introdujo los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social, que brindan el marco de un enfoque estandarizado para mejorar la GDS en todo el sector.

www.sptf.info

Estudio sobre el sobreendeudamiento en Camboya

Camboya tiene más de un millón de clientes de microfinanzas. Preocupada por la dura competencia entre las IMF de Camboya y el sobreendeudamiento de los clientes, Oikocredit colaboró con sus pares en un estudio sobre las experiencias y percepciones de los prestatarios en 44 pueblos 'saturados de microfinanzas' en el 2012. El estudio también investigó cómo los préstamos de las IMF y los múltiples préstamos de los clientes pueden llevar al sobreendeudamiento. Se descubrió que los clientes con múltiples préstamos eran más propensos a tener dificultades para reembolsarlos. Nuestro estudio llegó a la conclusión de que la industria de las microfinanzas debe monitorear la penetración en el mercado y los préstamos múltiples a nivel local, y desarrollar directrices para evitar el sobreendeudamiento. Asimismo, las IMF deben limitar la cantidad de préstamos por cliente y mejorar el análisis sobre la capacidad de reembolso y la evaluación de las solicitudes de crédito.

www.oikocredit.org

Nuestro enfoque

Oikocredit es una de las fuentes de financiación privada del sector de microfinanzas más grandes del mundo. Ofrecemos créditos a pequeñas empresas por medio de instituciones de microfinanzas intermediarias en todo el mundo en desarrollo. Asimismo, brindamos préstamos directos a cooperativas comerciales, organizaciones de comercio justo y pequeñas y medianas empresas (PyMES).

Ofrecemos un doble retorno a nuestros inversionistas: social y financiero. Además de obtener un retorno financiero modesto, los inversionistas tienen la seguridad de saber que su dinero se usa para combatir la pobreza, 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, pues nos esforzamos por saber si nuestras inversiones generan un cambio positivo en la vida de los trabajadores pobres. Buscamos, en especial, aumentar nuestro alcance en las comunidades rurales y agrícolas, y estamos comprometidos con el empoderamiento de las mujeres.

Tenemos 854 socios en casi 70 países. Estar cerca de nuestros clientes y conocer sus mercados a través de nuestra red de personal local constituyen el eje de nuestro trabajo.

Con una trayectoria positiva de más de 35 años, sabemos que financiar el desarrollo sí funciona.

Acceso al seguro médico

La Union des Caisses du Partenariat pour la Mobilisation de l'Épargne et le Crédit au Senegal (UM-PAMECAS) es una institución de microfinanzas (IMF) cooperativa de Senegal que originalmente se fundó en 1995 como un programa de ayuda internacional para pequeñas cooperativas de ahorro y crédito. En el 2000, UM-PAMECAS se institucionalizó y, desde entonces, ha crecido hasta convertirse en la segunda IMF más grande de Senegal. Actualmente, la IMF ofrece productos de ahorro y crédito a más de 500 000 miembros y clientes, brinda empleo a más de 500 personas, la mitad de las cuales son mujeres. En el 2005, UM-PAMECAS creó una fundación de bienestar que ofrece a los hogares de bajos ingresos acceso a seguro médico asequible y otros servicios sociales. UM-PAMECAS se asoció con Oikocredit en el 2008 al recibir un préstamo inicial de € 1 millón que se utilizó principalmente para su expansión a zonas rurales. En el 2012, se desembolsó un segundo préstamo por la misma suma que contribuyó a un mayor desarrollo de la cooperativa y de sus productos. En febrero de 2013, UM-PAMECAS recibió un premio de Oikocredit África Occidental por su excelencia en la gestión del desempeño social y por sus iniciativas de innovación.



UM-PAMECAS, Senegal

WWW.OIKOCREDIT.ORG

**OIKO**
CREDIT
invertir en las personas

Oikocredit Internacional

T +31 33 422 40 40
F +31 33 465 03 36
E info@oikocredit.org

Berkenweg 7
3818 LA Amersfoort
Países Bajos

PO Box 2136
3800 CC Amersfoort
Países Bajos

Este documento fue producido por Oikocredit, Ecumenical Development Cooperative Society U.A. (Oikocredit International) con el mayor de los cuidados y según nuestro mejor saber y entender al momento de redacción. Las opiniones vertidas en este documento son de Oikocredit International al momento de redacción y están sujetas a cambios en cualquier momento sin previo aviso. Oikocredit International no ofrece garantía alguna con respecto al contenido del documento y exactitud o carácter completo de éste y no acepta responsabilidad alguna por pérdidas que pudieran derivarse por el uso de esta información. Este documento se distribuye sólo con fines informativos y es para el uso exclusivo del destinatario. No constituye una oferta ni una recomendación de compra o venta de instrumentos financieros o servicios bancarios y no libera al destinatario de ejercer su propio criterio. Este documento no se puede reproducir total ni parcialmente sin el permiso por escrito de Oikocredit International.

**Mixed Sources**
Product group from well-managed
forests, and other controlled sources
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-004415
© 1996 Forest Stewardship Council