



**Contribuir al
cambio social**

Hechos y cifras

Al 31 de diciembre de 2013

Cartera total de financiación del desarrollo

- Ascendió a €591 millones en el 2013
- € 94 millones en países de bajos ingresos (INB per cápita ≤ \$1035)
- Préstamos a e inversiones en 815 socios en 67 países

Microfinanzas

Alrededor del 82% de la cartera de financiación del desarrollo, €483 millones, está invertido en microfinanzas a través de 566 cooperativas, instituciones financieras no bancarias o bancos que ofrecen distintos productos financieros, financiación de pequeñas y medianas empresas (pymes) y fondos mayoristas.

- 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, 2,8 millones de ellos a través de la financiación de Oikocredit
- El 81% de los clientes son mujeres
- El 29% de los clientes operan en comercio, el 24% en agricultura, el 24% en servicios, el 10% en producción y el 12% en otras actividades
- El 47% de los clientes viven en áreas rurales
- El 50% de los socios de microfinanzas tienen una política de género
- El 50% de los socios de microfinanzas tienen una política ambiental

Producción y servicios (empresas sociales)

Alrededor del 18% de la cartera de financiación del desarrollo, €108 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.

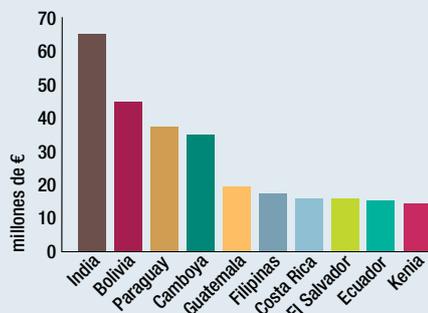
- 249 socios de producción y servicios diversificados en varios sectores, con énfasis en la agricultura
- El 59% en agricultura y ganadería
- El 19% en comercio y manufactura
- El 12% en educación y salud
- Oikocredit apoya a 80 organizaciones de comercio justo
- 101 socios de producción y servicios participan en actividades destinadas a promover y mejorar la protección del medioambiente y del clima
- El 29% de los socios de producción y servicios tienen una política de género
- El 70% de los socios de producción y servicios tienen una política ambiental

En la portada: Rosaline Male, madre de cuatro hijos, es vendedora de alimentos en un mercado de la Commune d'Abomey-Calavi en Benín. Recibió su primer préstamo de PEBCo en el 2010 para ampliar su empresa. Con las ganancias construyó varias casas para alquilar y abrió otras tiendas. PEBCo es el departamento de microfinanzas de la ONG BETHESDA. Fue fundada en 1995 para ofrecer productos de ahorro y préstamo así como servicios financieros, tales como apoyo consultivo y desarrollo de capacidades para pequeños grupos y asociaciones de personas de bajos ingresos económicamente activas.

2013 en gráficas

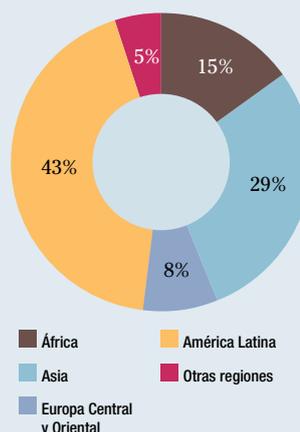
Países con mayor capital pendiente

Al 31 de diciembre de 2013



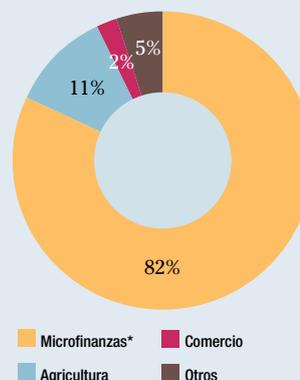
Financiación por región

Al 31 de diciembre de 2013



Financiación por sector

Al 31 de diciembre de 2013



* incluye microcrédito, financiación de pymes y financiamiento comercial

Ofrecer **beneficios reales**

Nuestra misión consiste en ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas y trabajar junto a quienes comparten este objetivo. Brindamos apoyo a nuestros socios, no sólo con fondos sino también ayudando a identificar áreas susceptibles de mejora y facilitar el desarrollo de capacidades para abordar estas áreas. Nuestro objetivo: una gestión del desempeño de objetivos sociales y financieros más sólida.

En el 2009, creamos un departamento especializado para impulsar nuestro desempeño social y el de las instituciones en las que invertimos. Cinco años después, la agencia de calificación especializada en microfinanzas Planet Rating calificó nuestra estrategia de inversión social, nuestra gestión del desempeño social y nuestra contribución a impulsar el cambio social como «excelentes». Aunque esta calificación nos llena de orgullo, reconocemos que todavía queda mucho por aprender, mejorar y poner en práctica.

Rendimos cuentas por la promesa de mejorar vidas. Esto va más allá de observar la conducta y el comportamiento de los socios, e implica enfocarse más en monitorear qué sucede con los clientes y los grupos meta. En consecuencia, el monitoreo forma parte integral de la gestión del desempeño social (GDS) de Oikocredit. En el 2013, 609 de nuestros socios remitieron datos de desempeño social, lo cual constituye el porcentaje de cumplimiento más alto (94%) hasta la fecha. El monitoreo supone el seguimiento del alcance, productos y servicios de los socios, así como de las prácticas con que los socios atienden a los clientes finales.

Este informe presenta los resultados de desempeño social agregados de la cartera de Oikocredit e identifica patrones del alcance a los clientes y de las prácticas de GDS a lo largo del tiempo mediante el análisis de los datos reunidos anualmente. Se han incluido recomendaciones del informe de Planet Rating, a saber, el uso de indicadores socioeconómicos proporcionados por el Banco Mundial y las Naciones Unidas. Asimismo, hemos incluido nuevos indicadores sobre el alcance de nuestros socios de microfinanzas en términos de pobreza y empleos. En el caso de los socios de producción y servicios, hay indicadores adicionales sobre objetivos sociales, comercio justo y socios «verdes».

De cara al futuro, tenemos como objetivo trabajar para lograr una recopilación y un uso de datos de PPI más sólidos; analizar aún más los datos que nuestros socios ya están recogiendo y utilizarlos para evaluar si están o no logrando sus objetivos sociales; y por último, continuaremos explorando y aplicando enfoques de evaluación de impacto y medición de resultados así como seguiremos fortaleciendo las capacidades de los socios para analizar y utilizar sus propios datos.

David Woods
Director ejecutivo

Ging Ledesma
Directora de desempeño social y análisis de crédito



Expertos en desempeño social de las oficinas internacional y regionales de Oikocredit

Construir una comunidad

Nuestra misión consiste en ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas y trabajar junto a quienes comparten este objetivo.

La gestión del desempeño social (GDS) de Oikocredit comienza con una cuidadosa selección de socios en base a valores sociales compartidos. Se extiende para ayudar a los socios a desarrollar la capacidad de lograr nuestros objetivos comunes y, al mismo tiempo, trabajar para mejorar nuestro propio desempeño social. Tenemos como objetivo lograr un triple balance positivo: resultados sociales, ambientales y financieros.

Diligencia debida social

En el 2010, Oikocredit introdujo una tarjeta de puntuación ambiental, social y de gobernabilidad (ESG) para intermediarios financieros para que el proceso de diligencia debida sea más riguroso. Desde entonces se realizaron dos actualizaciones, que dieron como resultado una tarjeta de puntuación más refinada. En general, los socios de Oikocredit tuvieron un mejor desempeño en «beneficios y bienestar de los clientes» y en «desempeño social y gobernanza». Más información sobre la tarjeta de puntuación ESG puede encontrarse en las páginas sobre retorno social en www.oikocredit.coop.

Alcance

Oikocredit tiene como objetivo aumentar su presencia en África debido a los bajos niveles de inclusión financiera de ese continente. El porcentaje de cartera pendiente en África continuó siendo del 15% en el 2013. Las inversiones en países de bajos ingresos (LIC, sus siglas en inglés) y países menos desarrollados (LDC, sus siglas en inglés) aumentaron, tanto en términos absolutos como en porcentaje de la cartera total. En el 2013, la cartera pendiente en LIC aumentó de €78 millones a €94 millones (de 14% a 16%) y la cartera en LDC aumentó de €66 millones a €76 millones.

Oikocredit continúa siendo uno de los mayores inversionistas del sector de las microfinanzas, apoyando a dos veces más socios y países que otros inversionistas. Durante muchos años, la cartera de microfinanzas de Oikocredit ha crecido a un ritmo estable, sin fluctuaciones importantes. Una posible razón es que la entrada de Oikocredit continúa proviniendo de una gran cantidad (52 000) de inversionistas pequeños y regulares.

Indicadores generales y financieros	2013	2012	2011	2010
Total financiación del desarrollo pendiente	€ 594 millones	€ 530 millones	€ 520 millones	€ 481 millones
Cartera total inversiones en microfinanzas	€ 483 millones	€ 420 millones	€ 410 millones	€ 388 millones
Cartera total empresas sociales	€ 108 millones	€ 110 millones	€ 110 millones	€ 93 millones
Volumen de nuevos préstamos	€ 296 millones	€ 234 millones	€ 211 millones	€ 214 millones
Tamaño préstamo promedio a socios	€ 1 281 965	€ 958 000	€ 828 000	€ 769 000
Número de socios	815	854	896	863
Número de socios en microfinanzas	566	583	616	598
Número de países	67	67	67	71

Indicadores del desempeño social	2013	2012	2011	2010
Prestatarios alcanzados por IMF socias	28 millones	28 millones	25.5 millones	29.3 millones
Clientes de IMF alcanzados con financiación ¹ de Oikocredit	2,8 millones	1,7 millones	1,6 millones	1,2 millones
% clientes de IMF mujeres	81%	84%	83%	86%
% IMF socias con una política de género	50%	42%	38%	42%
% clientes de IMF rurales	47%	56%	53%	50%
Número de empresas sociales	249	271	280	265
Número de socios «verdes»	101	98	-	-
Número de cooperativas	285	290	272	262
Personas empleadas por empresas sociales	46 607 ² (31 144 empleos permanentes)	37 438 ² (20 556 empleos permanentes)	39 323 ² (24 083 empleos permanentes)	77 671 ³ (60 918 empleos permanentes)
% empresas sociales con una política ambiental	70%	72%	73%	55%

¹ 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

² definición acotada para incluir sólo el empleo asalariado directo

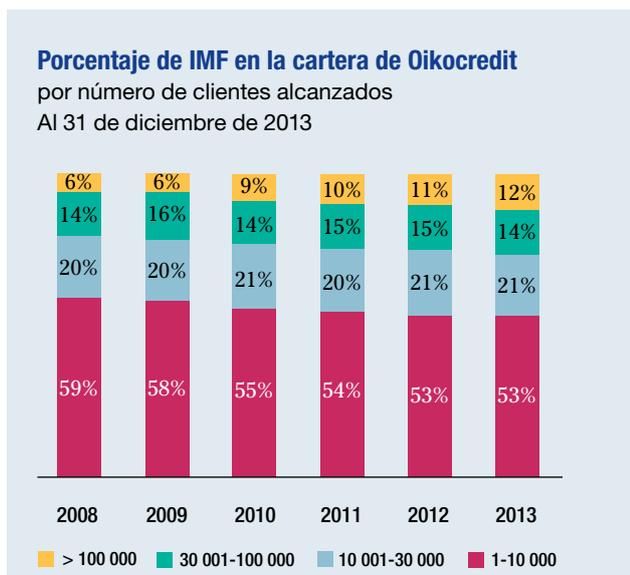
³ incluye empleo indirecto

de práctica

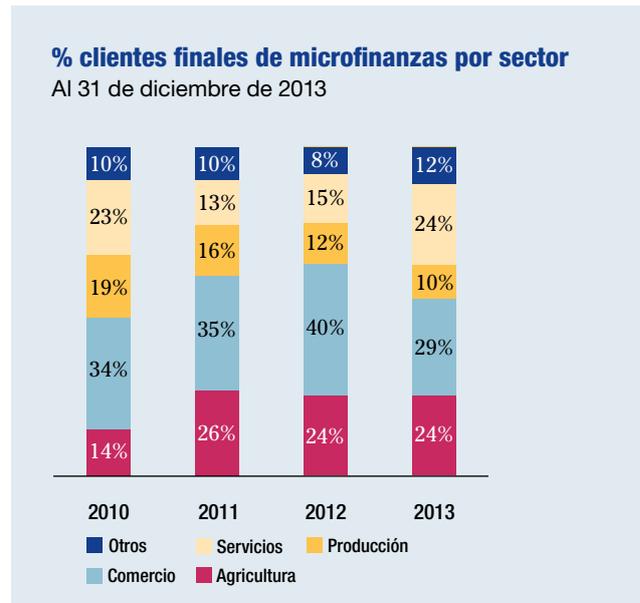
Alcance de clientes de microfinanzas



El propósito de Oikocredit es alcanzar al mayor número posible de personas desfavorecidas. En el 2013, los socios de microfinanzas alcanzaron los 28 millones de clientes finales. Comparado con el 2012, el alcance continuó siendo casi estable en todas las regiones. El número de prestatarios alcanzados por la financiación de Oikocredit fue de 2,8 millones. La tasa de retención promedio para las IMF en el 2013 fue del 71%.



Comparada con otros inversionistas, Oikocredit presta servicio a organizaciones relativamente pequeñas con un bajo número de prestatarios. En el 2013, más de la mitad de las IMF en las que Oikocredit invirtió tenía menos de 10 000 prestatarios.



Como parte de su misión social, Oikocredit tiene como objetivo alcanzar a clientes mujeres y personas que viven en áreas rurales. No obstante, el porcentaje de clientes mujeres disminuyó del 84% en el 2012 a un 81% en el 2013. Esto se debió principalmente a los socios de Oikocredit en África, donde el alcance a clientes mujeres se redujo en un 11% (del 83% al 72%).

De la misma manera, el número de clientes rurales disminuyó del 56% en el 2012 al 47% en el 2013, el porcentaje más bajo desde el 2008. La mayor reducción ocurrió en la India, donde el alcance rural cayó del 61% en el 2012 al 44% en el 2013, como consecuencia de una caída en el número de socios con foco exclusivamente rural (de 74 a 52 socios).

Oikocredit apoya al sector agrícola indirectamente a través de instituciones de microfinanzas. En el 2013, el 24% de los prestatarios de microfinanzas alcanzados por las IMF socias de Oikocredit se dedicaban activamente a la agricultura. El cambio a un mayor número de prestatarios de microfinanzas en agricultura del 2011 se estabilizó en el 2012 y el 2013. Si bien el porcentaje de prestatarios finales con actividades comerciales cayó desde el 39% al 29%, el porcentaje de prestatarios finales que ofrece servicios aumentó del 14% al 24%.

Monitoreo del desempeño social

Objetivos de desarrollo

Como ocurrió en el 2012, los objetivos de desarrollo más comunes entre las IMF socias en el 2013 fueron crecimiento empresarial (80%), reducción de la pobreza (63%) y empleo (42%).

Empleo

En el 2013, Oikocredit recogió información sobre empleo por primera vez. Esto nos permite comprender mejor de qué manera nuestros socios contribuyen al objetivo de desarrollo del milenio de trabajo decente. De 566 intermediarios financieros, 188 definieron el empleo como uno de sus objetivos de desarrollo, mientras que 108 remitieron información sobre empleo a Oikocredit. En promedio, el 77% de los clientes finales son independientes. Asia y América Latina tuvieron la proporción más grande de clientes independientes (87% y 75%).

Rendición de cuentas y prácticas de GDS

Aunque una proporción cada vez mayor de socios reportaron datos tanto financieros como sociales a MIX, una menor cantidad de socios fueron objeto de la calificación financiera y social. Sin embargo, el número de socios que se adhirió a los principios de protección al cliente (PPC) y que realizó una encuesta de satisfacción al cliente aumentó al 71% y 60%, respectivamente. Los acuerdos de préstamo de Oikocredit incluyen un requisito según el cual los socios que aún no hayan suscrito los PPC deben hacerlo formalmente en el transcurso de un año.

Sobreendeudamiento

Como inversionista socialmente responsable, Oikocredit desea desempeñar una función activa en fomentar la financiación responsable. Esto incluye investigar el sobreendeudamiento.

La Corporación Financiera Internacional (IFC, sus siglas en inglés) y Oikocredit completaron un estudio conjunto en Kirguistán para comprender mejor los niveles de sobreendeudamiento y vulnerabilidad de los prestatarios de microfinanzas de ese país. Se entrevistó a un total de 4000 clientes para el estudio, en el que se observaron no sólo los niveles de ingresos, de deuda y morosidad de los clientes, sino también se preguntó a los clientes acerca de sus preocupaciones sobre el reembolso. Los resultados revelaron la importancia de observar tanto de qué manera se pagan los préstamos como los niveles subjetivos de deuda.

Tasas de interés cobradas a prestatarios finales

Revisamos las tasas anuales efectivas (TAE) que nuestros socios de microfinanzas cobran a sus clientes. Los datos de TAE nos permiten entender con más claridad los factores que determinan las tasas de interés y refuerza nuestra influencia sobre los socios para revisar sus niveles de tasas de interés. Se basan en datos extraídos de las hojas de MFTransparency correspondientes a 351 socios aprobadas en el 2012 y el 2013. La TAE promedio, incluidas todas las tarifas y ahorros obligatorios que cobran todos los socios de Oikocredit, es del 35%.

Cartera de producción y servicios

Oikocredit invierte directamente en empresas sociales a través de su cartera de producción y servicios que incluye productores e importadores agrícolas, cooperativas, universidades y hospitales. Esta parte de la cartera tiene el objetivo de ofrecer apoyo más directo a la economía local, por ejemplo, brindando oportunidades de obtener trabajos decentes y dando apoyo a los procesos de comercio justo y producción orgánica.

Calificaciones, informes a MIX y prácticas de GDS de los socios de microfinanzas

	2013	2012	2011	2010
Reporta DS a MIX	52%	45%	43%	37%
Reporta DF a MIX	62%	55%	53%	55%
Realizó calificación social	23%	25%	23%	20%
Realizó calificación financiera	48%	52%	48%	48%
Respalda los principios de protección al cliente	71%	59%	50%	44%
Realizó encuesta de satisfacción del cliente	60%	57%	45%	28%



COCAFAL, Honduras

La cartera de producción y servicios creció de €71 millones en el 2006 a €110 millones en el 2011; posteriormente, el crecimiento se estabilizó. En el 2013 observamos estabilización en el nivel de inversiones agrícolas.

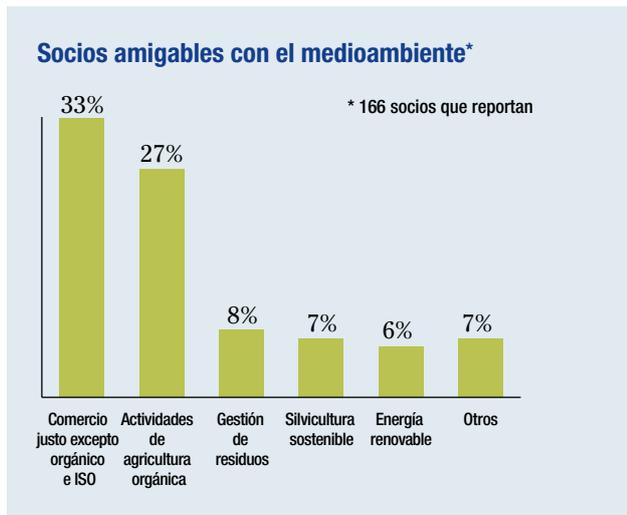
Número de asalariados

Los socios de empresas sociales dieron empleo en conjunto a alrededor de 47 000 asalariados. El hecho de que la cantidad de asalariados haya aumentado es una señal positiva. Se observó que la creación de empleos fue mayor en el sector de atención de salud y educación, seguido del de comercio en el período entre el 2010 y el 2013, mientras que la creación de empleos en el sector agrícola continuó en declive. Esto podría explicarse por el hecho de que, en el sector agrícola, se crean oportunidades independientes principalmente para los agricultores que trabajan en el sector informal. Calculamos que alrededor de 315 000 agricultores fueron alcanzados por nuestros socios.¹

Objetivo de desarrollo

La creación de empleos, la reducción de la pobreza y el desarrollo medioambiental fueron los objetivos de desarrollo citados con más frecuencia entre los socios de empresas sociales. Los socios agrícolas en especial tuvieron estos objetivos en combinación con el comercio justo y el desarrollo de la cadena de valor.

Socios «verdes»



De los 249 socios de producción y servicios, Oikocredit tuvo 101 socios verdes, con actividades cuyo objetivo es promover y mejorar la protección del medioambiente y del clima. Más de un tercio de los 166 socios que remitieron datos de monitoreo eran socios verdes. La mayoría se dedicaba a la producción de comercio justo, seguida de la agricultura orgánica, gestión de residuos, silvicultura sostenible y energía renovable. En la categoría «Otros» se incluye la gestión del agua y saneamiento.

¹ Esto excluye las actividades de Twin Trading y Cafédirect que alcanzan 680 000 agricultores directamente.

² Esto incluye a todos los socios que tienen alguna forma de certificación reconocida internacionalmente en comercio justo como FLO, Rainforest Alliance, UTZ, ECO, Café practices, GAP. Excluye socios que sólo tienen certificación orgánica, como IMO, Biolatina, ECOCERT, Control Union, CERES, y que tienen la clasificación ISO 14001 u otras similares [ISO 9001, ISO 20 000, OSHAS, FDA, HCCP or FSC]

³ La puntuación menor por propiedad y gobernanza se debe principalmente a la ausencia de procesos para denuncias de personas de muchos socios de producción y servicios (74%).

Comercio justo



Las certificaciones orgánica y de comercio justo garantizan que nuestros socios contribuyan al desarrollo sostenible al ofrecer mejores condiciones de comercialización, al garantizar trabajo decente para los productores y trabajadores marginados, y al promover procesos de producción amigables con el medioambiente. 80 socios de Oikocredit (33%) tenían como mínimo un certificado de comercio justo². El 53% de los socios certificados estaban ubicados en Perú, Guatemala, Nicaragua y Ecuador. El número de socios de comercio justo aumentó principalmente en América Latina.

Nuestros socios tenían distintos sellos de sostenibilidad de comercio justo, orgánico e ISO. La mayoría de los socios certificados tenía dos o más sellos; siendo los más frecuentes FLO y orgánico. Al mismo tiempo, pocos socios tenían certificada toda su línea de producción; en promedio, el 59% de los volúmenes de producción.

Prácticas de ESG

Desde noviembre de 2012, 54 socios completaron la segunda versión de la tarjeta de puntuación ESG para empresas sociales. Descubrimos que las empresas sociales se adherían a una serie de prácticas relacionadas con el medioambiente, el alcance y la responsabilidad, así como con el desarrollo cooperativo y los proyectos de desarrollo, pero, en menor grado, con la propiedad y la gobernanza³. Puede encontrarse más información sobre la tarjeta de puntuación ESG en las páginas sobre retorno social en www.oikocredit.coop.

La tarjeta de puntuación ESG nos permite categorizar a los socios por su impacto medioambiental negativo y vulnerabilidad al ecosistema estimados. Los proyectos de la categoría A son los que probablemente tengan un impacto ambiental significativo en escala y/o alcance y requieren una evaluación adicional. Los proyectos de la categoría B tienen un impacto ambiental moderado. Los proyectos de la categoría C tienen un impacto ambiental sólo limitado o indirecto. El 52% de los socios es de categoría C, el 46% de categoría B y sólo un socio está en la categoría A.

Socios de Oikocredit que aplican el PPI

En el 2013, 134 socios de microfinanzas de Oikocredit aplicaron una herramienta para medir la pobreza y 125 reportaron datos sobre el nivel de la pobreza. Se aplicó una herramienta importante para medir la pobreza: el Índice de Avance para Salir de la Pobreza (PPI, sus siglas en inglés).

Nivel de pobreza (PPI) para un subconjunto de socios de Oikocredit

	% de prestatarios por debajo del umbral de pobreza nacional	% de prestatarios por debajo del umbral de pobreza internacional \$1,25 por día	% de prestatarios de bajos ingresos \$2 por día	N° de socios que informan 1 indicador de PPI	Cientes encuestados
Asia	16%	30%	67%	32	3 720 967
India	15%	31%	69%	14	3 332 425
Camboya	18%	21%	55%	5	227 967
Filipinas	25%	10%	35%	11	145 689
América Latina	33%	11%	28%	48	188 187
Colombia	41%	10%	43%	4	77 101
Ecuador	25%	2%	11%	5	32 461
Perú	17%	1%	-	6	8740
República Dominicana	9%	0%	1%	2	7533
El Salvador	38%	44%	77%	5	16 739
Guatemala	21%	2%	6%	6	8999
Haití	61%	-	77%	1	20
Honduras	27%	12%	40%	5	2239
Nicaragua	20%	1%	1%	4	1462
Bolivia	33%	9%	28%	10	32 893
África	35%	42%	46%	4	11 630
Senegal	35%	42%	46%	4	11 630
Total diciembre de 2013	17%	30%	66%	81	3 905 916

En total, se encuestaron cuatro millones de prestatarios.

Apoyar a las personas para que mejoren sus medios de subsistencia forma parte inherente de la misión de Oikocredit. El PPI es una herramienta de medición de la pobreza para las organizaciones que tienen como misión atender a las personas desfavorecidas y sirve para indicar la medida en la que los socios contribuyen al objetivo de desarrollo del milenio de erradicar la pobreza. La herramienta consiste en una tarjeta de puntuación que utiliza diez preguntas sobre el bienestar en el hogar para indicar que un hogar está por debajo de determinado umbral de ingresos de pobreza. Estos umbrales están establecidos a nivel internacional en \$1,25 o \$2 por día, o siguen el umbral de pobreza nacional.

Oikocredit apoya la implementación del PPI desde el 2008 a través de su programa de desarrollo de capacidades, y a partir del 2014, damos seguimiento al alcance de la pobreza de los socios en nuestro sistema de monitoreo. América Latina y Asia han utilizado ampliamente el PPI. Los socios de microfinanzas que reportaron datos de PPI a Oikocredit encuestaron en conjunto a casi cuatro millones de clientes.

Los datos mostraron que el 30% de los prestatarios alcanzados por los socios de Oikocredit vivía por debajo del umbral de pobreza internacional de \$1,25, y el 66% vivía por debajo del umbral de bajos ingresos de \$2. Entre los países de América Latina, nuestros socios en El Salvador y Haití tuvieron la proporción más alta de personas pobres.



Bharathi Women Development Centre, India

Desarrollo de capacidades

Ofrecemos desarrollo de capacidades como un servicio adicional a nuestros socios, con el fin de fortalecer su capacidad para mejorar y garantizar su desempeño financiero y social. Nuestro programa de desarrollo de capacidades también tiene el objetivo de facilitar el desarrollo de nuestra cartera al aumentar el alcance de los socios a los grupos marginados. Como inversionista social, el objetivo principal de nuestras iniciativas de desarrollo de capacidades consiste en complementar nuestras inversiones y nuestros préstamos en las áreas que, en última instancia, empoderan a los clientes de los socios no sólo desde el punto de vista financiero sino también social.

Durante el 2013, Oikocredit aprobó 130 solicitudes de desarrollo de capacidades, para las cuales proporcionamos €3 millones de fondos propios y de los donantes, entre ellos, €0,6 millones (21%) a los socios en África. Los productores agrícolas y otras empresas agrícolas recibieron el 43% de nuestros fondos para desarrollo de capacidades: el 28% se destinó a aumentar la capacidad de gestión de riesgos de los socios y el 21% a mejorar las prácticas de GDS.

La gestión de riesgos, la gobernanza y el desarrollo organizativo constituyen áreas clave de nuestro programa de desarrollo de capacidades. La gestión de riesgos se enfoca en abordar los principales riesgos para los socios en áreas tales como crédito, gobernanza, mercados, tipos de cambio, producción agrícola y auditoría interna. Por lo general, nuestras iniciativas se llevan a cabo bajo la forma de capacitación. La retroalimentación de los participantes sobre la capacitación fue positiva: los programas de capacitación generaron un aprendizaje más amplio y la mayoría de los socios implementó actividades nuevas relacionadas con la capacitación.

En el 2013, extendimos nuestro programa de tutorías de gestión de riesgos en África a Uganda, Tanzania, Ghana y otros países

enfocados en reducir la cartera en riesgo (PAR, sus siglas en inglés) y en fortalecer los servicios al cliente. Ofrecimos capacitación financiera y de desarrollo de capacidades para gerentes no financieros y capacitación en gobernanza para directores de la junta directiva de la cooperativa de cacao Kuapa Kokoo, en Ghana.

Otras iniciativas en el 2013 fueron la capacitación en gestión de riesgos y gobernanza para IMFs en Bulgaria, Colombia y Rusia, apoyo de gestión de riesgos para socios no relacionados con microfinanzas del sudeste de Asia, desarrollo de productos de microseguros en seis países de América Central, apoyo para el análisis de mercado y posicionamiento estratégico para viviendas sociales en Senegal y para microfinanzas en Vietnam, y desarrollo organizativo para productores de café en México, América Central y el Caribe.

Las cadenas de valor agrícolas fueron nuestra principal área de crecimiento de desarrollo de capacidades en el 2013. Aumentó de tres iniciativas en el 2012 a 37 en el 2013, con programas estratégicos y de largo plazo de financiación de cadenas de valor agrícolas en todas las regiones. Ofrecimos apoyo técnico a 120 pequeños productores de fruta en Paraguay, llevamos a cabo un estudio de riesgos que afectaban a la cadena de valor del tomate en Senegal, y apoyamos la capacitación de capacitadores para una cooperativa de pequeños productores de maíz en Costa de Marfil.

Oikocredit Sudeste de Asia también organizó un curso sobre gestión de riesgos en agricultura en las Filipinas que permitió a los socios preparar un mapa de la cadena de valor del producto que producían y registrar los riesgos principales, desde la fuente de insumos, financiación y producción de cosechas hasta el procesamiento y mercadeo.

Fortalecer el desempeño de los socios en Bolivia

Fondo de la Comunidad (FONCOM) es socio de Oikocredit y una institución de microfinanzas (IMF) de Bolivia que brinda servicios principalmente a personas de bajos ingresos en áreas urbanas y semiurbanas de Cochabamba. La mayoría de los clientes de FONCOM han fundado microempresas, empresas pequeñas o medianas. Además de brindar préstamos, FONCOM ofrece a sus clientes otros servicios financieros, entre ellos, productos de ahorro, pago de facturas de servicios y transferencias de dinero. Además, FONCOM proporciona empleo a más de 160 personas a través de sus siete sucursales en toda Bolivia.

En el 2011, FONCOM comprendió que necesitaba fortalecer su gestión del desempeño social (GDS) así como su gestión de riesgos a fin de lograr una expansión planeada. Además, la entidad reguladora de bancos, finanzas y valores de Bolivia, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), exigió a las instituciones financieras aumentar las carteras de préstamos en actividades productivas, con un enfoque especial en el sector agrícola. Al año siguiente, FONCOM se acercó a Oikocredit para pedir apoyo para el desarrollo de capacidades en cuatro áreas clave.

Entre las iniciativas resultantes se incluyó un programa (en asociación con una fundación sin fines de lucro) para ayudar a

200 nuevos jóvenes empresarios con capacitación, planificación empresarial y acceso a servicios financieros, los cuales son bastante limitados para este mercado en particular. La segunda iniciativa fue para el personal de FONCOM, enfocado en la gestión de riesgos, y la tercera, un proyecto piloto para desarrollar un producto de crédito agrícola. Este producto se desarrolló para dar apoyo a las actividades agrícolas que actualmente están marginadas desde el punto de vista financiero. Y por último, la cuarta área donde Oikocredit brindó ayuda fue la computarización de los sistemas de gestión de información de FONCOM. Estas áreas de apoyo han ayudado a FONCOM a alcanzar a más clientes, en particular, clientes agrícolas y a ofrecer un mejor acceso a la financiación a los empresarios.



FONCOM, Bolivia

Lograr impacto a través de **tutorías del desempeño social** en África

Oikocredit implementó la segunda serie de su programa de tutorías de gestión del desempeño social con los socios de África, desde febrero de 2012 hasta julio de 2013.

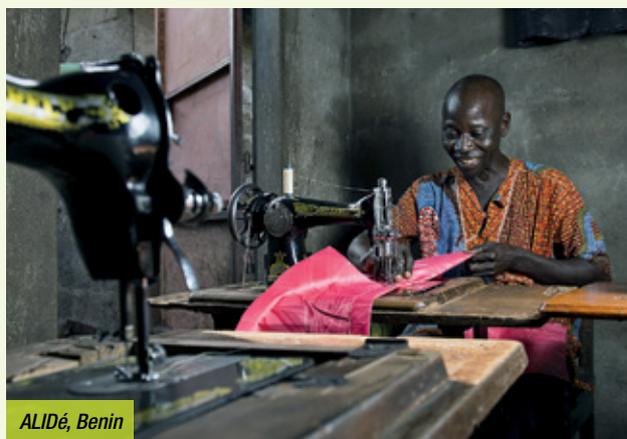
Es fundamental ayudar a las organizaciones socias que alcanzan a las personas pobres y excluidas, ofrecen productos y servicios que aportan beneficios reales a los clientes y evitan causar daño. Nuestro programa de tutorías de gestión del desempeño social (GDS) ayuda a los socios a ofrecer productos y servicios enfocados en los clientes de alta calidad y de manera constante, a desarrollar su capacidad organizacional y a alcanzar un equilibrio positivo entre el desempeño financiero y el social. Después de realizar una prueba piloto con instituciones de microfinanzas (IMF) en África oriental en el 2011, la segunda serie del programa se realizó entre febrero de 2012 y julio de 2013 con cinco socios en Tanzania y Uganda, en la que se incorporaron cambios significativos sobre la base de las lecciones aprendidas en la primera serie.

Plan de acción

El programa comienza con las preguntas: «¿Qué hacemos para alcanzar, beneficiar y proteger a los clientes?» y «¿Qué podemos hacer mejor?». Cada socio trabaja con un tutor externo capacitado para aclarar objetivos, identificar fortalezas y oportunidades, desarrollar comprensión y compromiso y elaborar e implementar un plan de acción. El objetivo es centrarse en desafíos operativos claros que se relacionen con un servicio más efectivo a los clientes y que puedan abordarse de manera relativamente rápida y fácil. El programa se origina en los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social adoptados por la comunidad global de microfinanzas.

Resultados

Para las cinco organizaciones participantes, la segunda serie del programa tuvo como resultado más acciones. La mayoría de los socios obtuvo mejoras en las evaluaciones de préstamos y en su alcance a personas desfavorecidas, mujeres y jóvenes. Las cinco IMF mejoraron su código de conducta y su práctica de cobranzas, su capacidad para responder a los problemas de los clientes y



ALIDé, Benin

para abordar la vulnerabilidad mediante la reprogramación de los reembolsos, y los precios de los productos y servicios.

Dos entrevistas confirman que las IMF participantes en el programa aumentaron su alcance a clientes difíciles de abordar, desarrollaron préstamos más flexibles y mejoraron en la comprensión y resolución de los problemas de reembolso de las personas. Las relaciones entre el personal de campo y los clientes mejoraron. Los socios también desarrollaron mecanismos de quejas más amigables para los clientes y fortalecieron su apoyo a los clientes para el manejo sus finanzas y para evitar préstamos múltiples y el sobreendeudamiento.

En todos los casos mejoró la conciencia de la junta directiva y la gerencia, y la comprensión de los asuntos de desempeño social. El programa capacitó a dos tutores de Tanzania y dos de Uganda. Los cuatro tutores están seguros del impacto que tuvo el programa sobre sus conocimientos y habilidades que beneficia también sus otras actividades.

¿Qué hemos aprendido?

El programa de tutorías de Oikocredit ha demostrado que el enfoque es accesible para una variedad de IMF, especialmente cuando están comprometidas y entienden que busca ser más efectivos para entregar valor a sus clientes. Lo ideal es que el director general y un miembro de la junta directiva participen en el taller de capacitación inicial, y se necesita un paladín interno con una visión general de la organización y que sea respetado por la junta directiva y la gerencia. Al implementar el programa, cada organización debe fijar metas realistas sobre la base de un enfoque práctico de las fortalezas y oportunidades. De este modo, las IMF pueden dar pasos relativamente simples para mejorar su desempeño social de acuerdo con sus prioridades actuales. El diseño del programa también enfatiza la importancia de vincular el desarrollo de capacidades en GDS con la relación permanente de Oikocredit con los socios. Nuestras oficinas de país desempeñan una función clave en identificar a los socios que se beneficiarán de las tutorías y en monitorear qué tan bien éstos integran la GDS en su trabajo cotidiano. Las oficinas de país también contribuyen en la selección de tutores y ayudando a posicionar el trabajo de GDS en relación con otros actores y avances del sector.



Taller de GDS en África occidental

Centro de mercadeo agrícola en Kenia promueve la inclusión financiera

Nuestro trabajo con la institución de microfinanzas Molyn Credit en Kenia ha ayudado a establecer un prometedor centro de comercialización para pequeños productores de leche.

Molyn Credit es una institución de microfinanzas (IMF) en Kenia, con cinco sucursales que atienden a alrededor de 15 000 personas de ingresos bajos y medianos. Al igual que la mayoría de las IMF en Kenia, las primeras operaciones de Molyn tuvieron lugar en áreas urbanas y periurbanas. Al descubrir que los clientes a veces eran atendidos por otras organizaciones financieras y que algunos experimentaban sobreendeudamiento y dificultades en el reembolso de préstamos, Molyn decidió cambiar el enfoque hacia las áreas rurales marginadas desde el punto de vista financiero. Molyn quiso desarrollar productos para satisfacer las necesidades de los pequeños productores y mitigar los riesgos asociados con la financiación de la agricultura. Pidió ayuda a Oikocredit para establecer un centro de mercadeo agrícola en el distrito de Butere, una zona con un alto nivel de pobreza que sufría escasez local de leche fresca y que, en consecuencia, presentaba un buen potencial para comercializar la producción de leche a nivel local. El objetivo del proyecto era desarrollar un mercado local sostenible para la producción agrícola local a través de vínculos con

compradores, proveedores de insumos, agencias del gobierno, empresas de microseguros y proveedores de servicios de desarrollo empresarial. Molyn contrató a un consultor para llevar a cabo una evaluación de necesidades. Desarrolló productos de préstamo, movilizó y capacitó a los agricultores en producción integrada láctea y hortícola, creó sociedades y desarrolló la capacidad del personal de las sucursales.

Se necesitan de doce a dieciocho meses para poner en funcionamiento un centro de mercadeo agrícola y se requiere la capacitación continua de los productores. Los productores participantes en Butere, muchos de los cuales eran nuevos prestatarios que desconocían las ventajas de la producción láctea, se beneficiaron de los servicios de extensión del Ministerio de Agricultura y de las oportunidades para utilizar el estiércol de los animales lecheros para generar biogás, como combustible para cocinar, como fertilizante para las cosechas y, en algunos casos, para alimentar peces. El centro agrícola y los préstamos de Molyn actualmente sirven a 800 pequeños productores, lo cual contribuye a una mayor inclusión financiera. Molyn adaptó el modelo del centro para dar apoyo a los agricultores de otras áreas y se espera que en el futuro se sigan forjando nuevas sociedades a través del proyecto. Una iniciativa similar está prevista para Ruanda este año.

Coordinación de actividades de desempeño social

Una de las ocho expertas regionales en gestión del desempeño social (GDS) de Oikocredit, Lianna Mora Vargas, trabaja desde la oficina regional de Oikocredit ubicada en Costa Rica. Coordina las actividades de GDS y desarrollo de capacidades para la región que abarca México, América Central y el Caribe.

¿Cómo describiría su trabajo?

Brindo apoyo a los oficiales de país en mi región en temas de desempeño social y desarrollo de capacidades. Nuestro objetivo es ayudar a los socios a tener un mejor desempeño tanto financiero como social. Tenemos como fin fortalecer a los socios con los que trabajamos y ampliar el alcance y el acceso a los recursos financieros. Tratamos de integrar las actividades de GDS relacionadas con la capacitación en gestión de riesgos en el sector financiero y agrícola. Por ejemplo, tenemos un programa de gestión de riesgos relacionado con la roya de la hoja del cafeto que afecta a los productores de café. Tenemos también un programa estratégico para nuestros socios sobre cómo abordar la GDS. Asimismo, nos enfocamos en alinear a las empresas verdes con nuestra política ambiental.

¿Cuál es el valor agregado del desarrollo de capacidades en su región?

Además de ofrecer capacitación, nuestro objetivo es brindar a nuestros socios el seguimiento correcto, que está basado en un plan de acción elaborado junto a colegas, consultores y socios. Esto podría incluir el mejoramiento de los sistemas de gestión internos y la orientación en la recopilación de datos. Luego

aseguramos de que se disponga de tutoría y asesoramiento. El objetivo es contribuir al crecimiento de nuestros socios en GDS, de manera que puedan brindar los productos y servicios correctos. Nuestra meta es crear impacto social, y también desarrollamos programas que intentan medir el impacto a lo largo del tiempo. Actualmente, monitoreamos el alcance; esto significa reunir datos sobre los prestatarios alcanzados en las áreas rurales, las mujeres alcanzadas y sus niveles de ingresos. Al monitorear estos datos a lo largo del tiempo, esperamos obtener información sobre los cambios en el bienestar de los prestatarios. Ya hemos realizado un piloto de desempeño social en el 2011 con 21 socios.

¿Qué encuentra particularmente gratificante en su trabajo?

Que podemos iniciar actividades que no sólo benefician a los socios individualmente. Un ejemplo de ello es cuando una cantidad de socios tuvo una puntuación baja en medioambiente. Pudimos demostrar que esto era una debilidad, de modo que juntos elaboramos una lista de acciones. Seleccionaremos dos socios para apoyar en la neutralización de las emisiones de CO₂. Estar físicamente presente en el mercado tiene un tremendo valor, así como comprender los problemas y poder reunirse cara a cara. En nuestra oficina, somos neutros en cuanto a emisiones de carbono por cuarto año consecutivo. Estamos felices de que nuestra región haya reducido su huella de carbono en aproximadamente un 20%.



Nuestro enfoque

Oikocredit es una institución financiera y cooperativa mundial 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 empresas pequeñas a medianas. 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 doble retorno a sus inversionistas: social y financiero. Además de obtener modestos retornos financieros, los inversionistas están seguros 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 constituye una prioridad para Oikocredit. Medir y demostrar el retorno social sobre 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.

Tenemos 815 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 casi 40 años, sabemos que financiar el desarrollo sí funciona.

Apoyo de iniciativas y 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 muy positiva, y muchas de ellas han inspirado y guiado nuestro enfoque de la GDS.

Principios de Protección al Cliente (PPC)

www.smartcampaign.org

MFTransparency

www.mftransparency.org

Principios de Finanzas Inclusivas para Inversionistas (PFII)

www.unpri.org/piif

Índice de Avance para Salir de la Pobreza (PPI)

www.progressoutofpoverty.org

Indicadores de Desempeño Social (IDS)

www.cerise-microfinance.org

Equipo de Trabajo de Desempeño Social (ETDS)

www.sptf.info

Calificación social: excelente

La agencia de calificación especializada en microfinanzas, Planet Rating, realizó una evaluación social de Oikocredit en el 2013. La evaluación proporcionó calificaciones sobre gestión del desempeño social, estrategia de inversión social, responsabilidad social y cambio social. La agencia llegó a la conclusión de que «la estrategia actual y las acciones de Oikocredit sugieren que verdaderamente contribuye de manera positiva al cambio social que tiene como objetivo y, en especial, a la inclusión financiera. Los datos existentes indican que la contribución de Oikocredit a la inclusión financiera es más profunda y mayor que la de otros MIV (vehículos de inversión en microfinanzas). Además, claramente opera en países con un nivel bajo de desarrollo socioeconómico y en los que los servicios financieros están subdesarrollados».

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.