

Memoria

150019

X FORO

Ecuatoriano de microfinanzas

LG-0893

10 Años
RFR

RED FINANCIERA RURAL
Microfinanzas para todos

Quito, 17, 18 y 19
de noviembre
del 2010



Mecanismos de supervisión,
profundización en zonas rurales
y responsabilidad social"

Esta publicación se realiza con el gentil auspicio de:

 **OIKO**
CREDIT
Invertir en las personas

| | |
|---|----|
| Introducción | 3 |
| Antecedentes | 3 |
| Objetivos | 3 |
| Participantes | 3 |
| Lugar y Fecha | 3 |
| Presentación RFR | 4 |
| Agenda Temática | 5 |
| Expositores | 7 |
| Lista de Negocios | 7 |
| Resumen, Discusión y Principales conclusiones del X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas | 8 |
| Stand de Exposición de Servicios | 30 |
| Resultados obtenidos | 35 |



Javier Vaca
Director Ejecutivo RFR

Carta del Director Ejecutivo de la RFR

Estimados amigos:

Para la Red Financiera Rural es muy grato poder presentar la memoria del X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, dentro del cual también celebramos los diez años de vida de la Red Financiera Rural. En esta década de contribución para el desarrollo de las Microfinanzas en el país, se ha resaltado la importancia de la política pública, y los retos a futuro para el sector: supervisión de las Finanzas Populares y Solidarias, desarrollo de productos financieros para zonas rurales e, implementación de la Gestión de Desempeño Social en las instituciones.

Nos complace el enorme respaldo recibido por parte de cooperativas de ahorro y crédito, ONG y bancos especializados, así como de representantes del sector público, organismos de supervisión, entidades académicas, proveedores de servicios y organismos de cooperación que participaron activamente de las charlas de destacados expertos nacionales e internacionales, y de su activa participación en los debates generados.

Esperamos que este material sea un insumo para seguir construyendo el desarrollo de las Microfinanzas en la próxima década.

Saludos cordiales,

Javier Vaca
Director Ejecutivo
Red Financiera Rural



Fausto Jordán
Presidente

Javier Vaca
Director Ejecutivo

Andrés Freire
Coordinador X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas
Responsable de Capacitación

Paseo El Jardín E10-05 y Av. 6 de Diciembre
Frente a Megamall, Edif. Century Plaza 1,
Bos. Pío IX, Q. 24
Teléfonos: (093-2) 333-3091 / 333-2446
333-2551 / 333-2550 / 333-3006
info@rfr.org.ec
www.rfr.org.ec
Quito - Ecuador

Introducción

Son 10 años consecutivos que la Red Financiera Rural (RFR) viene realizando el Foro Ecuatoriano de Microfinanzas; evento que convoca anualmente a destacados especialistas nacionales e internacionales, para analizar y discutir los retos y avances de las microfinanzas en el territorio nacional.

Gracias a su gran nivel de participación y acogida, el Foro se ha constituido en el evento de mayor trascendencia a nivel nacional en el ámbito de las Microfinanzas.

El Foro es organizado por la Red Financiera Rural (RFR), y se realiza gracias al respaldo de sus instituciones miembros; al auspicio y asesoría de importantes organismos de cooperación internacional, instituciones públicas y privadas (nacionales y extranjeras); y al gran número de participantes que asisten.

Entre el 2001 y el 2010 se han realizado diez Foros Ecuatorianos de Microfinanzas, con los siguientes temas:

- I Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Metodologías y herramientas prácticas para la implementación de programas de microfinanzas rurales", Quito, noviembre del 2001
- II Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Evolución y perspectivas de las microfinanzas en el Ecuador", Quito, noviembre del 2002.
- III Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Mecanismos para potenciar el desarrollo de las Microfinanzas en el Ecuador", Quito, noviembre 2003.
- IV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Retos de las IMFs en el Ecuador en una industria en pleno crecimiento", Quito, noviembre del 2004.
- V Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Consolidación y oportunidades del mercado de microfinanzas en el Ecuador", Guayaquil, noviembre del 2005.
- VI Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Diversidad de las microfinanzas en el Ecuador: El rol del estado y de la Cooperación Internacional para potenciar su desarrollo ordenado", Cuenca, junio del 2006.
- VII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Microfinanzas para todos con sostenibilidad social y financiera", Ambato noviembre del 2007.
- VIII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Entorno Financiero Internacional, Marco Regulatorio y Sistemas Inclusivos", Manta, noviembre del 2008
- IX Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Rol del estado para una Mayor Inclusión Financiera de la población Ecuatoriana", Quito, Octubre del 2009
- X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Mecanismos de supervisión, profundización en zonas rurales y responsabilidad social", Quito, Noviembre del 2010.

Antecedentes

Este año (2010) la Red Financiera Rural (RFR), con el importante apoyo de reconocidas instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, tuvo el agrado de organizar el X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, el cual trató el tema **"MECANISMOS DE SUPERVISIÓN, PROFUNDIZACIÓN EN ZONAS RURALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL"**

El X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas fue una inmejorable oportunidad para compartir experiencias nacionales e internacionales, discutir propuestas que ayuden a la profundización de las microfinanzas a nivel nacional y lograr acuerdos básicos.

Objetivos

El Objetivo General del X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas fue proporcionar a los participantes, los argumentos necesarios que permitan comprender la realidad de las microfinanzas, analizar y discutir los diferentes modelos de supervisión a instituciones de microfinanzas, dentro de un modelo que articule la expansión de servicios financieros a un mayor porcentaje de la población ecuatoriana, específicamente en zonas rurales, bajo una perspectiva de responsabilidad social.

Los Objetivos específicos del X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas fueron:

- Presentar la realidad de las microfinanzas en el Ecuador, a fin de discutir y adoptar políticas adecuadas que potencien su desarrollo.
- Presentar diferentes modelos y enfoques de supervisión en las finanzas populares y solidarias; analizar su aplicabilidad en el contexto ecuatoriano; y recibir la retroalimentación de representantes de los diferentes tipos de operadores de microfinanzas.
- Discutir con base empírica de experiencias exitosas nacionales e internacionales, los diferentes mecanismos de expansión del financiamiento a zonas rurales y productivas, en función de profundizar el acceso a servicios financieros en la población ecuatoriana.
- Visualizar la importancia de la responsabilidad social en el sector de microfinanzas, a partir de las iniciativas de actualidad más relevantes para la realidad ecuatoriana.
- Estructurar un documento con las conclusiones trabajadas en el Foro, que permita la planificación de un trabajo futuro coordinado entre los diferentes actores.

Participantes

El X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas contó con la participación de más de 327 asistentes, representantes de Cooperativas de Ahorro y Crédito, ONGs nacionales y extranjeras, Bancos Privados, Sociedades Financieras, Banca Estatal, Proyectos, Organismos Gubernamentales, Estructuras Financieras Locales, funcionarios de gobiernos locales, profesores y estudiantes Universitarios, Organismos de Cooperación y profesionales interesados en la temática.

Lugar y Fecha

Para el 2010 el X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas se realizó los días 17, 18 y 19 de noviembre en las instalaciones del Hotel Hilton Colón de la hermosa Ciudad de Quito, ubicado en la Av. Amazonas y Patria.

Presentación RFR

QUIENES SOMOS

"La Red Financiera Rural (RFR) es una organización que agrupa Instituciones de Microfinanzas, su trabajo se enfoca en facilitar y potencializar el acceso a servicios microfinancieros con el fin de expandirlos hacia la población rural y urbana como una alternativa sostenible de lucha contra la pobreza".

Somos una institución legalmente establecida en Ecuador desde el año 2000 como una Corporación Civil de derecho privado, sin finalidad de lucro.

Desde su inicio se ha constituido en una organización abierta al ingreso de Instituciones de Microfinanzas. La RFR trabaja con varias instituciones quienes a su vez cuentan con una representación de cerca del 45% del total de microempresarios existentes en el Ecuador.

Las instituciones miembros de la RFR se incrementan año tras año, al igual que los clientes atendidos y su cobertura a nivel nacional, siendo una verdadera opción para el financiamiento y apoyo a las iniciativas microempresariales.

AMBITO DE ACCIÓN

1. Representar los intereses de los miembros de la RFR en el diálogo político e interinstitucional para el desarrollo de las microfinanzas.
2. Profundizar el mercado de microfinanzas a través de la transparencia de información, desarrollo de productos y esquemas de fondeo.
3. Fortalecer a las IMF miembros con productos y servicios que satisfagan la mejora de sus sistemas de gestión, por medio de Capacitación y Asistencia técnica.

VENTAJAS COMPETITIVAS

El trabajo desempeñado por la RFR contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de la población Ecuatoriana. La RFR es líder en facilitar el acceso a servicios financieros a sectores vulnerables.

El proceso de Incidencia y Representatividad en el sector de Microfinanzas y en el ámbito político permite ubicar a la RFR como uno de los principales referentes del sector en el País. La RFR busca definir concesos comunes que beneficien a sus miembros y al sector.

La RFR trabaja en la innovación y desarrollo de productos y servicios.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Incidencia y Representatividad
- Revista Semestral de Microfinanzas
- Página Web
- Boletín Estadístico Financiero, Social y de Mercado
- Informes y Calificaciones de Desempeño Financiero
- Informes de Gestión Social
- Acceso a Publicación en Microfinance Information Exchange (MIX)
- Acceso a Buró de Crédito
- Titularización de Cartera como Mecanismo Alternativo de Fondeo
- Sistema de Apoyo Gerencial (SIAG)
- Sistema de Adecuación Inicial (SAI)
- Formación y Capacitación
- Asistencia Técnica
- Crédito Asociativo (PROAAR)
- Información de Interés en Microfinanzas
- Asesoría Legal
- Microseguros
- Proyecto de Tecnología – CGAP a través de Modelo ASP (Proveedor de Servicios de Aplicativos)
- Desarrollo de Nuevos Productos

LOGROS OBTENIDOS

El esfuerzo realizado por la RFR le ha permitido ser reconocida a nivel nacional e internacional superando sus metas cada día. El desarrollo social y económico del país, ha facilitado el acceso a servicios financieros y el desarrollo de las microfinanzas, todo este esfuerzo conjunto en asesoría, gestión y fortalecimiento administrativo, han permitido que la RFR obtenga:

- En el 2007, 2008 y 2010 el primer lugar como "Red del Año" de SEEP Network.
- En noviembre de 2008 obtuvo uno de los primeros lugares en la Plataforma Europea de Microfinanzas.

Contáctenos a:

PRESIDENCIA

Fausto Jordán - fjordan@rfr.org.ec

DIRECCIÓN EJECUTIVA

Javier Vaca - jvaca@rfr.org.ec

PLANIFICACIÓN Y SOPORTE ESTRATÉGICO

Pamela Olmedo - polmedo@rfr.org.ec

DESARROLLO Y MERCADEO DE PRODUCTOS

Silvia Armas - sarmas@rfr.org.ec

ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS

Jéssica Herrera - jherrera@rfr.org.ec

FORTALECIMIENTO DE IMF's

Yamile Pinto - ypinto@rfr.org.ec

SERVICIOS INTERNOS

Gicela Montoya - gmontoya@rfr.org.ec

Agenda y Temática

Miércoles, 17 de Noviembre de 2010

| Hora | Tema | Responsable/Expositor |
|-------------|--|--|
| 13h00-17h00 | Registro de participantes y entrega de material | RFR |
| 14h00-16h00 | Talleres técnicos previos al X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas | |
| | Innovación y Desarrollo de productos microfinancieros Productos de Ahorro, Titularización de Cartera, y Proyecto de Tecnología | Unidad de Desarrollo de Productos de la RFR |
| | Scoring de Microfinanzas Rurales Entrega de Certificados MIX MARKET | Unidad de Estudios y Estadísticas de la RFR |
| 17h00-18h00 | Acto inaugural del X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas y Sesión Solemne por los 10 años de la Red Financiera Rural | |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1) Presentación de los integrantes de la mesa directiva. 2) Himno Nacional del Ecuador 3) Palabras de las autoridades 4) Retrospectiva Foros Ecuatorianos de microfinanzas 5) Inauguración del X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas Fausto Jordán, Presidente de la RFR | <ul style="list-style-type: none"> • Fausto Jordán, Presidente de la RFR • Daniel Jordán, Corporación Andina de Fomento • Sergio Ochoa, Distrito Metropolitano del Municipio de Quito • Omar Serrano, Miembro del Directorio del BIESS • Andrés Arauz, Banco Central del Ecuador • Diana Torres, CITI Ecuador • Phillip Groman, Plan Internacional • Bernai Velarde, Representante de USAID en Ecuador |
| 18h00-19h00 | Foro debate: Política Pública para lograr mayor acceso y profundización de las microfinanzas | |
| | Presentación Estudio "10 años de Microfinanzas en Ecuador" | <ul style="list-style-type: none"> • Luis Noel Alfaro, Consultor Internacional • Carlos Palán, Consultor Responsable del estudio |
| 19h30-22h00 | Coctel Celebración por los 10 años de la Red Financiera Rural | Red Financiera Rural |

Jueves, 18 de Noviembre de 2010

| Hora | Tema | Responsable/Expositor |
|-------------|---|--|
| 09h00-13h00 | Panel 1: Modelos de supervisión auxiliar y delegada para IMFs 1) Modelos internacionales de éxito 2) Propuesta de la Red Financiera Rural 3) Propuesta de Gobierno 4) Testimonio Sistema de Apoyo Gerencial - Cooperativas de Ahorro y Crédito 5) Testimonio Sistema de Apoyo Gerencial - ONG | <ul style="list-style-type: none"> • René Fausto Morales, Federación Atlántico Pacífico de México • Javier Vaca, Red Financiera Rural • Patricio Chanabá, Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador • Patricio Muriel, Instituto de Economía Popular y Solidaria • Verónica Albarracín, Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushunchic • Luis Palacios, Fundación FACES |
| 13h00-14h30 | Almuerzo | EQUIFAX CREDITREPORT y Red Financiera Rural |
| 14h00-18h00 | Panel 2: Expansión de financiamiento y ahorro a zonas rurales 1) Financiamiento de Cadenas de valor 2) Ahorro y capitalización para los más pobres 3) Resultados obtenidos en materia de Políticas públicas de financiamiento a zonas rurales | <ul style="list-style-type: none"> • Geoffrey Chalmers, USAID-ADCI VOCA • Juan Alberto Almonacid, ACCION INTERNACIONAL • Franklin Lozada, SWISSCONTACT • Ives Moury, Proyecto Kapital • Viviana Erazo, Plan Internacional • Geovanny Cardoso, Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria |
| 18h00-00h00 | Cena bailable de confraternidad X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas | Red Financiera Rural |

Viernes, 19 de Noviembre de 2010

| Hora | Tema | Responsable/Expositor |
|-------------|--|--|
| 09h00-12h30 | Panel 3: Gestión de desempeño Social en las Microfinanzas 1) Importancia de la transparencia y la gestión de Desempeño social 2) Aplicación de Herramientas de Gestión de Desempeño Social 3) Experiencias de la Implementación de Gestión Social-Camino a la Excelencia 4) Iniciativa de Protección del cliente y Responsabilidad Social | <ul style="list-style-type: none"> • Jack Burga, Programa MISION • Florent Bedecarrats, Consorcio CERISE • Yoliruth Nunez, OIKOCREDIT • Jessica Herrera, Estudios y Estadísticas RFR • Galo León, Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador • Augusta Bustamante, Directora Ejecutiva de Crsf e y Gerente de RSE • Sergio Guzmán, The Smart Campaign • Boris Cornejo - Fundación Esquel |
| 12h30-13h00 | Clausura | Javier Vaca, Director Red Financiera Rural |
| 13h00-15h00 | Almuerzo de Clausura | ACDI VOCA PRODEL y Red Financiera Rural |

Expositores

El X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas contó con la participación de 22 expositores nacionales entre autoridades y representantes del Estado ecuatoriano y diferentes representantes de los tipos de operadores existentes en el mercado. Así como 9 reconocidos expositores internacionales (Guatemala, México, Estados Unidos, Colombia, Francia, y Perú).

Presentaciones

Todas las presentaciones del X Foro se encuentran grabadas en el CD adjunto a esta revista.

Rueda de negocios

Los días 18 y 19 de noviembre del 2010, como parte del X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, se desarrolló exitosamente una serie de Ruedas de Negocios que agrupó a 8 Instituciones de Fondeo de Entidades de Microfinanzas de países como Holanda, Bélgica, Estados Unidos, Italia, Suiza, Alemania.

Estos espacios de negociación permitieron la participación de 30 Instituciones Microfinancieras, con más de 100 representantes institucionales en toda la jornada.

La agenda de Rueda de Negocios que se desarrolló fue:

| Jueves 18 de noviembre de 2010 | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| Hora | FINANCIADOR | Representante |
| 8:45 | Working Capital for Community Needs (WCCN) | Carlos Arenas |
| 10:30 | SYMBIOTICS | Alejandro Solís |
| 11:30 | Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria | Karina Díaz |
| 13:00 | RABOBANK | Wilson Carrasco |
| 16:00 | TRIPLE JUMP | Yasmin Shoaib |
| Viernes 19 de noviembre de 2010 | | |
| Hora | FINANCIADOR | Representante |
| 9h30 | ETIMOS | Cecilia Padilla |
| 10:30 | RESPONSABILITY | Mauricio Benítez |
| 13:00 | OIKOCREDIT | Lorena Torres |

Esperamos que este espacio haya sido una oportunidad para llegar a acuerdos con Instituciones Microfinancieras.

El papel de la RFR es facilitar este tipo de encuentros entre las instituciones microfinancieras y las entidades de fondeo, en este sentido le informamos la posibilidad de hacer reuniones de presentación a grupos de interés miembros de la RFR durante su próxima visita a Ecuador, o contactos para reuniones dirigidos con Instituciones específicas.

Organización: Fortalecimiento a IMFs - Red Financiera Rural

Resumen, Discusión y Principales conclusiones del X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas

Foro Debate: Política pública para lograr mayor acceso y profundización de las microfinanzas y Presentación del estudio "10 años de microfinanzas en Ecuador"

Expositores:

- Carlos Palán, consultor responsable del estudio
- Luis Noel Alfaro, consultor internacional

Un vistazo a la década microfinanciera

En este estudio se logró recopilar una gran cantidad de información, estos insumos servirán para la discusión, la reflexión y, más que todo, para proyectarnos en la próxima década con el fin de lograr unas microfinanzas sostenibles y para los sectores que más lo necesitan.

El estudio analizó los avances, la situación, las oportunidades y los problemas del sector de las microfinanzas buscando generar acuerdos básicos que lleven a la implementación de una política pública y de la cooperación internacional adecuada para ese desarrollo.

Como metodología y principales fuentes de información hubo entrevistas a los principales actores del sector público, privado y del popular y solidario en Quito, Guayaquil, Cuenca y Loja. Se revisó la información proporcionada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, el sistema de Información y seguimiento de la Red Financiera Rural y de Credireport, el buró de las microfinanzas.

El primer resultado se encuentra en la Evolución de la Cartera de Microempresa, en 2002 de una cartera en el sistema financiero supervisado por la Superintendencia de Bancos de 62 millones de dólares y en junio de 2010 tenemos una cartera cercana a los 2.500 millones de dólares, sumando el sistema financiero microfinanciero regulado por la Superintendencia y por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

Dentro del pastel, la participación de los bancos privados ha sido el 37%, las cooperativas tienen el 29,8%, las sociedades financieras el 1,6% y la banca pública el 10,3%. El promedio de crédito en los bancos privados era de 1.077 dólares en diciembre de 2002 elevándose en junio de 2010 a 1.895 dólares. El salto significativo lo dan las cooperativas reguladas que pasan en el mismo periodo de 1.280 dólares a 4.164 dólares. El promedio en la banca pública está en 1.067 dólares.

En cuanto a profundización podemos ver que hemos hecho la relación cartera bruta del microcrédito frente al PIB. En todo el sistema financiero llega al 3,7%, similar al que tiene Perú y menor al que tiene Bolivia.

Considerando la Población Económicamente Activa (PEA), en 2002 el sector microfinanciero atendió a tan solo el 1,3% mientras que en 2010 llega a 21,1%.

Respecto a los puntos de servicio especializado, el sistema bancario tiene 177 puntos de atención mientras que suman 147 los que tienen las entidades que forman parte tanto del MIES como del Sistema de Apoyo Gerencial (SIAG) de la Red Financiera Rural. En crecimiento fue sustancial hasta 2007.

En la cartera bruta total sobre depósitos se obtuvo la siguiente información. Los bancos especializados de microcrédito tienen una tendencia a usar más fuentes de financiamiento para microcrédito, cuando en el resto de sectores la tendencia es a la baja. Las cooperativas reguladas por la Superintendencia tienen poco financiamiento externo.

Tomando en cuenta el género, en los bancos especializados hubo una tendencia creciente a la atención a mujeres. En 2010 llegó al 56%. En el caso de las cooperativas reguladas fue del 47%, en las cooperativas bajo el control del MIES el 55% y las ONGs en el 75%. El promedio es del 58% con una tendencia creciente en los últimos cuatro años.

Por área, la cartera urbana representa el 60%. En el país hay una tendencia a la urbanización, pero hace falta una mayor profundización en los dos sectores.

Con estos datos de evolución se ha hecho una sistematización de cuales podrían ser los factores que han incidido en este crecimiento dentro de la cartera y de los servicios de microfinanzas. En primer lugar hay que resaltar la contribución de los microempresarios y su cultura de pago, reforzando la idea de que "no hay industria sin microempresarios". También han incidido la estabilidad económica y la dolarización que permitió planes de expansión, atrajo la inversión y la obtención de financiamiento externo con tasas más accesibles en el mercado internacional. También aportó el organismo de control, los recursos

humanos de las microfinancieras y la normativa de microcrédito que dio la oportunidad de visibilizar el sector permitiendo que muchas instituciones puedan tener una norma a la cual regirse. También cuentan los burós de crédito que hace diez años aún no existían.

Pero también han habido factores que limitaron el desarrollo del sector: la política de tasas de interés, los límites máximos, la metodología de cálculo y la incertidumbre para proyectar a mediano plazo. En el tema jurídico, la Ley de Economía Popular y Solidaria aún no se promulga y hay que elucubrar qué va a pasar en el futuro en aspectos tributarios como el Impuesto a la Salida de Divisas, la reinversión de utilidades, retenciones entre otros.

¿Cómo está la situación actual? Con los datos disponibles se determina una estructura. La mayor parte de entidades, el 71,8% es de cooperativas que están en el MIES. Los cuatro bancos especializados constituyen oferentes de microcrédito importantes en el sector. En el caso de las cooperativas del MIES, se habla de 1.221 entidades repartidas en las cuatro regiones. Dentro de estas cooperativas, hay 16 que están afiliadas a la Red Financiera Rural (RFR) con un saldo de cartera de 92,5 millones de dólares, un saldo promedio de 1825 dólares y una mora no mayor de un día de 5,6%. Las no afiliadas a la RFR están con una mora no mayor a un día del 20,7% y representan más de 467 millones de dólares. En el caso de las ONG se diferenciaron entre las afiliadas a la RFR y las no afiliadas. En las primeras la mora no mayor a 1 día representa el 5,9% y el 36,9% en las segundas.

La cartera se concentra en Pichincha con el 27%, Guayas tiene el 11%, Azuay el 10%, Tungurahua el 10% y Manabí con el 6%. Aún no se cubren algunas zonas de la Costa. En Los Ríos solo hay el 2% de cartera de microcrédito. La distribución total señala que en la Sierra está el 70%, en la Costa el 25% y en la Amazonia el 5%.

Hay cuatro grandes problemas por resolver:

- Regulación de las finanzas populares y solidarias
- Normativa de la SBS
- Normativa relacionada
- Rol de la Banca Pública

La construcción del entorno competitivo

Un problema fundamental por resolver es el de la formulación de políticas que contribuyan a desarrollar un entorno competitivo para las microfinanzas. El entorno competitivo es aquel que tiene factores y características que permiten que las instituciones sean competitivas. En

ese marco, los formuladores de políticas públicas deben estar abocados a desarrollar el entorno.

Una institución competitiva es aquella (con o sin fines de lucro) que es capaz de mantener sistemáticamente factores diferenciadores y ventajas competitivas, un valor agregado para alcanzar, sostener y mejorar determinadas condiciones en el entorno competitivo. No solo se trata de llegar sino también de mantenerse.

La pregunta es: ¿competitividad para qué? En los países, en los últimos tiempos, se ha visto a la competitividad como un fin. En realidad es un medio para alcanzar otros fines superiores. En el caso de una institución financiera comercial o de un banco tradicional ese fin es obtener utilidades y maximizar su rentabilidad. Bajo esta perspectiva, el marco conceptual utilizado se basa en el estado de resultados de las instituciones, las utilidades y el costo de la inversión. Es un enfoque centrado en la rentabilidad.

Sin embargo, aquí hablamos de instituciones diferentes porque tienen una visión de carácter social. En el caso de una institución microfinanciera, la competitividad es importante para lograr un buen desempeño en tres dimensiones:

1. La rentabilidad
2. La autosostenibilidad
3. El alcance, y dentro del alcance, la amplitud (buena cantidad de personas), la profundidad (la mayoría sean de escasos recursos económicos y especialmente mujeres) y la calidad (servicios buenos).

Son políticas que contribuyen a mejorar el perfil de la institución. En consecuencia, la existencia de un entorno competitivo es una condición necesaria para el buen desempeño de las empresas y organizaciones. Es necesaria, pero no suficiente, pues hay otros factores internos que contribuyen al desempeño de las instituciones, relacionados con la estrategia y la gerencia de las instituciones.

Desde una perspectiva económica, se esperaría que el entorno competitivo tenga las siguientes características: dinamismo económico, inflación moderada, un tipo de cambio estable para los que tienen moneda, que haya tipos de interés apropiados, que no haya depresión financiera, que no hayan topes a las tasas de interés ni a los montos de los créditos, no hayan restricciones en sus colocaciones en el área geográfica ni en la movilización de depósitos, que hayan normas prudenciales de supervisión y una infraestructura física apropiada. Desde la perspectiva política se habla de estabilidad, buena gobernabilidad, respeto a la institucionalidad, correcta administración de la justicia, respeto a los derechos de propiedad y a los contra-

tos. En lo social se espera educación, salud, seguridad social y baja violencia civil.

Con este antecedente, cuando hablamos de políticas públicas lo hacemos de un espectro que puede ser desde muy favorable a menos favorable. En términos de política pública hay que apuntar a tener un entorno competitivo. ¿Cuál es la situación del entorno en nuestros países? En los últimos años ha habido entornos caracterizados por dos situaciones:

1. La crisis financiera internacional
2. Las crisis locales

Las políticas públicas inapropiadas pueden hacer que todo lo que se ha hecho con la mano derecha en la industria se borre con el codo izquierdo. Los formuladores de políticas deben entender a la industria de las microfinanzas. Como no lo hacen se cometen algunos errores. Habría que hacer esfuerzos para que los formuladores entiendan a las microfinanzas.

Las políticas públicas para crear un entorno competitivo pueden formularse en función de dos cosas:

1. Las necesidades de los clientes
2. Las tendencias en la industria de las microfinanzas

Respecto al primer punto, por ejemplo, los productos y servicios se deben dar en función de las necesidades de los clientes. Si esto es así, las políticas públicas deberían reforzar este comportamiento y este enfoque, precisamente adaptando las políticas públicas a las necesidades de los clientes y también a las de las instituciones. Pero en varios países no se tiene conocimiento de la cantidad de clientes, su localización, sus características y sus necesidades. También ha pasado que la mayoría de esfuerzos por conocer las características y expectativas de los clientes han estado enfocados en el crédito. Se piensa que el crédito es suficiente, pero los clientes no solamente necesitan crédito, tienen necesidad de otros tipos de servicios financieros. Las políticas deben estar enfocadas no solo en el crédito sino en la movilización de ahorros.

Los clientes requieren de otros servicios, como pago de agua, luz, teléfono, celulares, cable, microseguros, etc. La discusión se ha movido de una estrategia de monoproducción a una estrategia de multiproducción con grandes beneficios en términos de aprovechamiento de economías de ámbito y grandes beneficios tanto para clientes como para la institución. Bajo esta perspectiva, las políticas públicas para generar un entorno competitivo deben considerar no solo las necesidades de crédito de los clientes sino también sus otras necesidades complementarias. También deben existir

apropiadas regulaciones según los créditos y productos que se sacan en las microfinanzas.

En estos tiempos también nos encontramos con que el enfoque de las microfinanzas ha sido básicamente en áreas urbanas y en las capitales de los países. De cara al futuro, las grandes oportunidades están en las áreas rurales. En el caso de Ecuador las mayores necesidades están en el interior del país. Pero en esto también hay que considerar que los clientes del área rural no son netamente agricultores. Hay gente de los tres sectores: agricultores, pescadores, artesanos, industriales, prestadores de servicios, pequeños hoteles, curanderas, comadronas, etc. De allí que hay que cambiar el enfoque de crédito agrícola a un enfoque rural y las políticas deben considerar los diferentes sectores que hay en el área rural. Esto hace más compleja la formulación de políticas.

Otro detalle es que las microfinancieras no solo atienden a microempresarios, sino también a pequeños, medianos y grandes empresarios (entregando créditos corporativos). Por eso en el futuro no vamos a hablar de microfinanzas, sino de finanzas para el desarrollo. Y hay que tener claro que una de las misiones de las microfinancieras es acompañar a sus clientes. Las políticas públicas deben formularse tomando en cuenta no solo a las microempresas sino también a las pequeñas y medianas empresas, pues las metodologías, productos y características de los mismos son diferentes por sector. A diferentes segmentos, diferentes capacidades.

Conclusiones

- En el desarrollo de las microfinanzas en el Ecuador ha incidido la contribución de los microempresarios y su cultura de pago; la estabilidad económica y la normativa de microcrédito.
- De otro lado, limitaron el desarrollo del sector la política de tasas de interés, los límites máximos, la metodología de cálculo y la incertidumbre para proyectar a mediano plazo.
- Las políticas públicas son la clave para lograr un entorno competitivo, que a su vez impactará positiva o negativamente en las empresas.
- Para cerrar, las políticas públicas sí importan porque las mismas tienen un impacto positivo o negativo en el desempeño de las instituciones.
- La competitividad permite el buen desempeño de las empresas en tres dimensiones: rentabilidad, autosostenibilidad y alcance (amplitud, profundidad y calidad).
- Las políticas públicas y la industria microfinanciera debe estar a tono con las tendencias: pasar del monoproducción al multiproducción, de un enfoque agrícola a un enfoque amplio y de microfinanzas a finanzas para el desarrollo.

PANEL 1: Modelos de supervisión auxiliar y delegada para instituciones microfinancieras (IMFs)

Expositores:

- Patricio Chanabá, Superintendencia de Bancos y Seguros
- René Fausto Morales, Federación Atlántico Pacífico de México
- Javier Vaca, Red Financiera Rural
- Verónica Albarracín, Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushunchik
- Luis Palacios, Fundación FACES
- Patricio Muriel, Instituto de Economía Popular y Solidaria

La supervisión: un principio nacido de la necesidad

El sector cooperativo regulado presenta un movimiento anual aproximado de 1.700 millones de dólares y tiene un mercado potencial de 2,6 millones de socios. Sus activos representan el 10% del sistema financiero nacional, el 13% de la cartera y el 15% del patrimonio.

Sin embargo, sufre por la falta de control en el sector, debido en gran parte a la proliferación de cooperativas creadas sin mayor análisis, las cuales también se encuentran fuera del control de los organismos encargados hasta ahora para ello. Afuera del ámbito del control de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y aunque no hay estadísticas oficiales, se habla de más de 1.000 cooperativas que actúan en el sistema económico ecuatoriano. Esta situación se agrava debido a la falta de estadísticas del sector, a la competencia desleal y a las distorsiones del mercado derivadas de la falta de control en aspectos claves del negocio, como la autorización de operaciones, el gobierno corporativo, la administración de riesgos, entre otros.

En este ambiente es lógico que se empiece a hablar de la necesidad de buscar mejores mecanismos de regulación. La supervisión del sector de la economía popular y solidaria al igual que del resto de los sectores financieros del país tiene algunas ventajas:

- Otorga equilibrio y estabilidad del sistema financiero
- Protege a los depositantes
- Es una herramienta de medición en forma independiente del desempeño de la institución
- Reduce los riesgos a través de la regulación y control

Se han planteado tres tipos de supervisiones: directa, delegada y auxiliar. La supervisión directa está a cargo de la institución que regula al sistema financiero e integra activi-

dades extra situ (análisis financiero y evaluación de la administración de riesgos) e in situ (inspecciones de campo).

La supervisión auxiliar crea un mecanismo de ayuda al supervisor oficial en las visitas in situ. Allí, el supervisor auxiliar evalúa la gestión de riesgo, vigila el cumplimiento de la regulación prudencial y la estructura de control interno así como los procedimientos operativos y administrativos. También analiza la suficiencia patrimonial y la calidad de los activos, a la vez que determina la aplicación de programas que corrijan los problemas detectados e informa al organismo de supervisión oficial sobre la situación económica y financiera de las instituciones. Este tipo de supervisión puede ser realizada por gremios, asociaciones, federaciones y grupos privados que cuenten con la capacidad tecnológica, administrativa y técnica.

Finalmente, está la supervisión delegada, en la cual el supervisor oficial delega funciones vitales como la sanción e intervención y eventualmente la emisión de normativa prudencial, bajo normas y condiciones específicas. En la práctica, implica que todas las funciones de regulación y control se trasladan a un supervisor independiente, incluyendo la supervisión in situ y extra situ. Y aunque el riesgo es la pérdida del control directo puede generar especialización en los supervisores delegados, los cuales tendrán que generar su propio "know how".

La supervisión debe ejercerse de forma oficial y establecer legalmente su funcionamiento determinando las responsabilidades y las facultades de cada participante; la determinación de sanciones por delito o administraciones deficientes que pongan en riesgo el capital y los recursos de sus socios; la responsabilidad frente a su sistema de control interno y la implementación de las recomendaciones contenidas en los informes de supervisión, basados en el principio de mejoramiento continuo.

En todo caso –ya hablando del caso ecuatoriano– el ámbito de las microfinanzas requiere de una supervisión adaptada a la realidad del sector. Pero su aplicación, cualquiera sea el modelo elegido, requiere de un esquema de estadísticas que identifique a las instituciones que intermedian recursos, clasificándolas por tamaño, sector y segmentos de mercado de todo el universo de cooperativas no reguladas.

En principio parecería mejor tratar de incorporar un sistema de supervisión auxiliar, en vista de que mantiene

una centralización de la regulación y de los estándares de regulación y control de las instituciones. Un proceso delegado debe ser producto de una madurez del mercado y de los propios actores del sistema económico.

Un proyecto de Ley que contempla un modelo de supervisión

Cuando entró en vigencia la nueva Constitución surge por primera vez una norma que visibiliza a la Economía Popular y Solidaria y a las Finanzas Populares y Solidarias. Antes de eso no había una norma de ese peso y tan clara. Había normas que regulaban a los actores de la economía popular y solidaria, como la Ley de Cooperativas, que es antigua y que ya requiere una actualización.

Bajo ese escenario surge la necesidad y la obligación de crear una Ley que fortalezca al sector de la economía popular y solidaria y a las finanzas populares, un proceso que ya va dos años y que está por terminar. La Ley es el qué y el Reglamento es el cómo. Los actores propios del sector deberán participar en la creación del Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario. Crear el Reglamento es un trabajo que ya debe empezar. El trabajo de la construcción de un Reglamento de cualquier Ley es casi más importante que la propia Ley, porque en un Reglamento cualquier cosa puede pasar, como distorsionarse la visión original.

En la propuesta se tiene una visión de lo que debería ser una supervisión por parte de las superintendencias. Considerando lo complejo que sería la supervisión debido al número y sobre todo a las distintas naturalezas y presencias que estas instituciones tienen, en un artículo aún no numerado de la propuesta de Ley (sería el 193) se indica: "Los organismos de integración y otras entidades especializadas podrán colaborar con la Superintendencia en la realización de una o varias actividades específicas de supervisión, cumpliendo las condiciones y disposiciones que dicte la Superintendencia para el efecto".

La supervisión auxiliar es la facultad que tiene el órgano de control (Superintendencia) de contar con los servicios de una entidad que realizará funciones auxiliares de control y que se realizará sobre la base de la naturaleza y del segmento al que pertenezcan las entidades sujetas a la ley. Esta visión sobre la Supervisión Auxiliar deberá plasmarse en el Reglamento y en los convenios que la Superintendencia fije con las entidades que eventualmente podrán hacer supervisión. Esta supervisión no significa la delegación de la responsabilidad de control. Finalmente, las atribuciones de los auxiliares serán prácticas y puntuales: recibir, evaluar

y reportar a la entidad de control la situación de sus afiliadas controladas. La supervisión auxiliar tiene algunas ventajas:

- Comunicación directa entre el supervisor y el supervisado.
- Permite un conocimiento anticipado de situaciones de crisis de las entidades controladas.
- Fortalecimiento del sector y la confianza en sus actores.
- Fortalecimiento de los organismos de integración de las finanzas populares.
- Bajar los costos del control para la entidad reguladora.

Hay dos elementos importantes en la Supervisión Auxiliar:

1. Los organismos de integración basados en una integración representativa (uniones, federaciones o confederaciones) y en una económica (creación de alianzas y consorcios).
2. La segmentación establecida en unos parámetros relacionados con los márgenes patrimoniales y de cumplimiento. Pero esta segmentación auxiliar deberá contar con la aprobación y el cumplimiento de una serie de requisitos que en su momento la Superintendencia exigirá.

El largo camino que recién empieza: la supervisión auxiliar en México

La historia de la Ley de Ahorro y Crédito Popular comenzó con su publicación en junio de 2001. Contemplaba la regulación de las instituciones cooperativas que estuvieran en ese momento captando recursos del público en general. Sin embargo, para esa fecha, no había instituciones que sean sujetos de supervisión. Esto porque para entrar en ese marco de regulación previamente tenían que obtener una autorización de la Comisión Nacional Bancaria, el homólogo de la Superintendencia de Bancos en Ecuador.

La Ley contempló un régimen transitorio: las instituciones que están captando recursos debían obtener la respectiva autorización en un plazo de dos años. El 27 de enero de 2003 se otorgaron dos años más pero limitando la exigencia para las cooperativas que manejan más de 6,5 millones de UVIS (el UVI en México es un indicador que equivale a 4,5 pesos), sobre los 29,5 millones de pesos o 2,5 millones de dólares. Las que estaban bajo este monto no eran sujetas de supervisión y solamente tenían que registrarse ante una federación autorizada.

Llegó el 27 de mayo de 2005 y se extendió el plazo hasta diciembre de ese año más una prórroga condicionada hasta diciembre de 2008, la cual debía ser otorgada por las federaciones autorizadas. El 31 de agosto de 2007 nuevamente se extendió la prórroga hasta diciembre de 2010 y eventualmente hasta diciembre de 2012. Además se abre una "Ventana de Oportunidad" para aquellas instituciones cooperativas que no acataban la Ley. Las cooperativas que se resistían decían que la Ley de Ahorro y Crédito Popular no se podía aplicar a las cooperativas por su naturaleza, pues la Ley regula tanto a cooperativas de ahorro y préstamo como a sociedades mercantiles y los principios de ambas figuras son diferentes. La una se basa en la ayuda mutua y la otra en la rentabilidad sobre su inversión. El Senado investigó este asunto.

Debido a ello se realizó la última reforma –publicada en el Diario Oficial el 13 de agosto de 2009–, en la que se crea la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP) que regirá sobre las cooperativas de ahorro y préstamo. En consecuencia, la Ley de Ahorro y Crédito Popular regula solo a las sociedades mercantiles que pueden adoptar figuras jurídicas de Sociedades Financieras Populares, de Sociedades Financieras Comunitarias y de Organismos de Integración Financiera Rural.

Antes de este cambio, en México había 13 federaciones autorizadas –agrupadas en una confederación– para la supervisión auxiliar de cooperativas y sociedades financieras populares. La confederación administraba el Fondo de Protección, que podía prestar recursos si alguna de las sociedades tenía problemas de liquidez e incluso intervenir para buscar una fusión o una liquidación.

Entre los órganos de gobierno de las federaciones había un Comité de Supervisión Auxiliar. Este debía tener la certificación de algún organismo autorizado por la Comisión Nacional Bancaria de Valores, no poseer nexos económicos ni parentesco con los accionistas de las entidades que supervisan.

Con el nuevo decreto, el trabajo con las cooperativas coloca en un dilema a las federaciones. Estas tienen hasta el 31 de diciembre de 2010 para decidir a qué tipo de instituciones quieren supervisar. Si deciden supervisar a las financieras populares lo harán como antes del Decreto y mantendrán la supervisión auxiliar. Pero si optan por el segmento de cooperativas, automáticamente perderán la facultad de supervisión auxiliar, que pasará al Fondo de Protección, administrado por un Comité de Protección al Ahorro Cooperativo.

De las 13 federaciones, parece que seis mantendrán la supervisión de financieras populares, el resto velará por las cooperativas. El problema es que el mercado aún no es suficiente para seis federaciones, por lo que ya se habla de fusiones y liquidaciones. En este momento, en México, hay 94 instituciones autorizadas, de las cuales 56 son cooperativas y 38 son financieras populares. Estas atienden a 5'016.004 personas y administran 4.774,2 millones de dólares. Tienen 1.250 sucursales en todo el país. Estos números representan apenas el 1,5% de las instituciones que captan recursos.

En cuanto a la aplicación de la supervisión auxiliar, esta se realiza a través de un proceso extra situ y uno in situ. La sociedad envía la información de manera visual y se le devuelve un informe con las principales desviaciones o deficiencias por corregir. Por lo menos una vez al año se le hace una visita in situ.

Las ventajas del modelo de supervisión auxiliar son que el sistema no depende de la infraestructura de la entidad supervisora del Gobierno. El costo que vienen pagando las instituciones autorizadas es de aproximadamente un 70% de lo que pagarían a la Comisión Nacional Bancaria si esta las supervisara directamente.

Una posible dificultad es el pirateo de personal. En México muchos supervisores se cambiaron de lugares de empleo, segmentos, instituciones y federaciones. Otra dificultad es la exigencia de tener un número mínimo de afiliadas al organismo supervisor para ser autosostenible. Atlántico Pacífico debe tener 12 antes de que termine 2011. Y un problema más es cómo lograr tener instituciones de tamaño homogéneo para evitar conflictos en el gobierno del organismo supervisor.

El Sistema de Apoyo Gerencial (SIAG) de la RFR

Según el nuevo marco legal que regirá al sector de la economía popular y solidaria, la Superintendencia será la responsable de la supervisión, manteniendo sus facultades y velando por la calidad de la supervisión desempeñada por el supervisor auxiliar. Se habla de que en el Ecuador habría más de 2.000 instituciones que deberían entrar a supervisión, entre cajas de ahorro y crédito, bancos comunitarios y otras asociaciones presentes. Por lo tanto podrían ejercer algún tipo de supervisión auxiliar las federaciones, las asociaciones nacionales, las regionales, instituciones de segundo piso y las calificadoras especializadas.

Lo fundamental es evitar los problemas derivados de conflictos de intereses, pues una federación está integrada por las mismas cooperativas de ahorro y crédito, quienes al final eligen a las instituciones que las representan. La Ley deberá establecer cómo se define a un agente privado para que realice este trabajo.

En la propuesta de Ley de Economía Popular y Solidaria y de su sistema financiero, se establece una nueva entidad de control, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. También se fija la supervisión por segmentos y se sientan las bases para que pueda fluir el modelo de supervisión auxiliar.

Como antecedente, la Red Financiera Rural propone el Sistema de Apoyo Gerencial (SIAG). En su inicio, en junio de 2002, se llamó Autorregulación y es para aquellas instituciones que no estaban bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos. Buscaba que adopten voluntariamente un marco normativo prudencial que contribuya al fortalecimiento y sostenibilidad institucional.

El sistema es continuo. Empieza con un Diagnóstico Institucional. Luego sigue con la elaboración y seguimiento del Plan de Adecuación. Esto se combina con un Monitoreo Financiero y Social. Pero para monitorear y comparar información necesitamos estándares de calidad, por lo que se aplican también las mejores prácticas y los indicadores referenciales. Después se combina esto con capacitación y entrenamiento, además de acuerdos con los gerentes para aplicar las recomendaciones.

Entre los objetivos que la RFR persigue con este trabajo está:

- Promover el mejoramiento en la calidad de Gobernabilidad Institucional, generando mayor rendimiento y reduciendo los riesgos sistémicos.
- Mantener y fomentar un desarrollo sano y equilibrado del sector a través de este tipo de supervisión alternativa. El concepto fundamental de la supervisión se basa en ayudar a las instituciones para que tengan mejores estándares, no tanto en controlarlas.
- Lograr por parte del Estado el reconocimiento del mercado crediticio alternativo, que antes no era visible y que hasta el momento también lo es en parte debido a la falta de información.
- Con las ONGs se persigue actualizar y complementar la normativa contable y financiera en base a normas de solvencia y prudencia financiera adecuadas al sector. Es un logro que se reconozca a las ONGs en la propuesta de Ley. Obviamente también hay que presentar la propuesta de cómo supervisarlas adecuadamente porque, a diferencia de las otras instituciones, las ONGs no captan

dépósitos libremente de sus socios, y el tipo de estructura también es diferente.

Los elementos del SIAG, son:

- El Monitoreo de Información que incluye Informes de Desempeño Financiero (trimestrales) y la Gestión de Desempeño Social (GDS, semestral). También están los Boletines Financieros y la información que se envía al Mix Market.
- La aplicación de las normas de prudencia y solvencia financiera. En esto la Red tiene una Guía con 60 normas básicas que toda institución debe cumplir y en función de ellas se evalúa. También hay la facilitación de modelos y herramientas estándar sobre control interno y manuales operativos.

Con esto, los nuevos retos son incorporar nuevas normas estándares que contribuyan a la gestión de riesgos y a la transformación en entidades reguladas. También es un reto fortalecer mecanismos de retroalimentación entre los participantes. En 2007, el promedio de cumplimiento de las 60 normas era del 62,36% en ONGs y 53,85% en cooperativas de ahorro y crédito. En noviembre de 2010 hay un cumplimiento del 80,30% en ONGs y del 69% en cooperativas.

La propuesta de la RFR es que toda esta experiencia se pueda instrumentar en la Reglamentación de la Ley, pues además se cuenta con el financiamiento para difundirla, mejorarla, traer consultores y trabajar en base a experiencias. Si hay esta capacidad instalada porque no aprovecharla con el Instituto de Economía Popular y Solidaria, aunque sea a modo de pruebas para que se vea qué tan validada está o no la información. Incluso, la RFR tiene un proyecto de una solución tecnológica que se llama SiRed, que es un core bancario con tecnología ASP y que permite a una cooperativa conectarse y administrar todo el negocio financiero por Internet.

Un primer testigo que narra la eficacia del SIAG: Maquita Cushunchic

La cooperativa participa en el Sistema de Apoyo Gerencial (SIAG) de la Red Financiera Rural (RFR) desde 2004. Tiene 12 años de actividad en el sector de las microfinanzas, con una cartera de 12,5 millones de dólares al cierre de octubre de 2010. Capta recursos del público por 8,3 millones de dólares, un patrimonio de 2,8 millones de dólares y una relación entre su patrimonio técnico y activos ponderados por riesgo de 20,65%. Procesa unas 6.070 operaciones de crédito y posee siete puntos de atención en Quito.



Ahora bien, ¿por qué participar en el SIAG? La intermediación financiera tiene riesgos inherentes a la misma y requiere de un nivel de regulación que evite incentivos perversos para malas prácticas. Por otro lado tiene un grupo de aportantes a los fondos de los depositantes y que son personas que necesitan algún nivel de protección. Finalmente, hay que incrementar las mejores prácticas para elevar los niveles de desempeño, definidos en rentabilidad, sostenibilidad y alcance. Para esto es necesario ser medidos y comparados.

La regulación es importante, pero más importante aún es la decisión política del gobierno corporativo de cada una de las instituciones de hacer bien las cosas. Más allá de todos los controles es un asunto de hacerlo bien, de conciencia, de responsabilidad, de recordar permanentemente que no es un dinero propio el que se administra, sino que es dinero de terceros.

FACES también da fe a favor del SIAG

Las microfinanzas están orientándose como una alternativa financiera para los microempresarios y como una corriente actual que permite llegar a un mayor número de clientes. El microcrédito mantiene ciertas características para su otorgamiento: llegar a poblaciones pobres, que el repago sea con la generación de la actividad y esta sea debidamente verificada.

Pero no todas las instituciones que operan en el mercado

tienen parámetros de supervisión que garanticen el buen manejo de los recursos. Todas las instituciones mantienen excedentes de rentabilidad y seguimos insistiendo en que las tasas de interés son bajas. Entonces el problema puede estar en el modelo de las tasas de interés o en la administración. El control y la supervisión son tomados como requisitos y no como una acción de mayor transparencia.

Faces comenzó en 1991 con un programa que impulsa el conocimiento, financiamiento y salud de las mujeres microempresarias para lograr su empoderamiento. En 2006 entró al SIAG. En este contexto, en la última década mejoró su estrategia enfocada en las mujeres microempresarias.

FACES dispone de una organización estable, con directrices establecidas para el largo plazo y para sostener una estructura institucional en expansión, además del crecimiento constante y planificado. En lo social les interesa el número de autoempleos y de estos cuántos empleos se generaron en las microempresas. También tienen un porcentaje de sectores urbanos y rurales atendidos, de género, de responsables de la microempresa familiar y a qué sector están otorgando el crédito. Si la misión es diferente, la estructura sería otra. La sostenibilidad operacional es del 145,08%, la sostenibilidad financiera del 137,23%, el saldo promedio por prestatario de 1.180 dólares, una tasa de eficiencia operativa del 14,43% y la existencia de 355 clientes de crédito por asesor. En lo interno, el 96% del personal está capacitado y existen varios sistemas de información.

Panel 2: Expansión de financiamiento y ahorro a zonas rurales

Expositores:

- Ives Mouly, Proyecto Kapital
- Geoffrey Chalmers, USAID-ADCI VOCA
- Juan Alberto Almonacid, Acción Internacional
- Franklin Lozada, Swisscontact
- Geovanny Cardoso, Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria

El fracaso de la industria microfinanciera

Las microfinanzas fueron "inventadas" para reducir la pobreza. Pero ocurre que en América Latina, lamentablemente, esta no se está reduciendo. Hace 20 o 25 años atrás había en la región 80 millones de pobres y hoy hay 120 millones.

En materia de microfinanzas rurales todavía hay rezagos terribles. No existe el andamiaje institucional adecuado que permita desarrollar una industria financiera incluyente, tanto desde el lado de la falta de adecuación de la oferta como las dificultades para que las demandas se hagan efectivas.

Por ello, son necesarias varias estrategias. Una de ellas es la de generar activos financieros mediante instrumentos como la cuenta bancaria. La otra estrategia se basa en la demanda de las familias. Tradicionalmente el negocio se basa en la oferta de productos. Una tercera estrategia es la escala. En América Latina viven 350 millones de adultos sin acceso a ningún tipo de servicios financieros formales y que tienen su dinero bajo los colchones. Hay muchos proyectos que hacen cosas interesantes para la inclusión financiera pero benefician a 15 o 20 mil familias, con lo cual no se arregla el problema global.

Debido a esto es tiempo de reconocer el fracaso de la industria microfinanciera en materia de inclusión financiera. No se trata de que no sirva ni de que el microcrédito no sea un instrumento efectivo, por supuesto que lo es. Pero no ha sido suficiente para incluir masivamente a las poblaciones excluidas del acceso a servicios financieros diversificados, de calidad y a precios accesibles. Las microfinanzas no llegan a los más pobres. En América Latina es una triste realidad que la industria microfinanciera se ha desarrollado sobre productos. Esto ha sido exitoso para generar utilidades pero no para romper barreras de pobreza y fomentar la inclusión financiera. No es suficiente porque muchas instituciones microfinancieras no fueron capaces de crear productos de calidad diversificados y a precios accesibles. Y estas ineficiencias las hacen pagar a

los pobres.

Para entender el por qué de esta situación habría que hacer un rápido recorrido histórico por las políticas de desarrollo e inclusión. Entre los años sesenta y setenta del siglo pasado surge lo que podría llamarse Desarrollo 1.0. En este tiempo, las políticas se aplicaban bajo la convicción de que las fallas del mercado eran la razón del rezago de los países en desarrollo. Era la época de la banca de desarrollo, de la sustitución de importaciones y de la industrialización masiva.

En los años ochenta y noventa llegó el Desarrollo 2.0 que concebía el origen de los problemas en las fallas del Gobierno, en el sector público. Tampoco fue muy eficiente probablemente por los intereses cortoplacistas de los gobernantes y el abismo entre el discurso de los gobernantes y la realidad.

Hace 15 o 20 años aparecen dos nuevas perspectivas. La primera es una premisa: solo las familias pobres pueden cambiar sus propias realidades y nadie más. Y la segunda: hay que desarrollar políticas basadas en ingresos, en el reconocimiento de que estos son necesarios pero deben ser convertidos en activos. Así se arribó a la tercera etapa, la del Desarrollo 3.0, que es resultado de cambios inimaginables hace cinco años atrás. Los cambios tecnológicos para la industria microfinanciera permiten imaginar una transformación radical de la industria en los años que vienen. Todos aquellos que se queden afuera de esta transformación se quedarán afuera del mercado. El Desarrollo 3.0 dice que los problemas no se asientan sobre las fallas del mercado o del Gobierno. Reconoce que las familias pueden organizar su propia estrategia para salir de la pobreza.

La estrategia también tiene que ser masiva. Para ello, es necesario definir qué es inclusión financiera y esto depende de los objetivos. Si el objetivo es facilitar pagos del sector público a familias pobres bastará con impulsar programas de transferencias monetarias condicionadas o una cuenta electrónica. Pero si el tema es una mejor administración de las familias de bajos ingresos y de sus escasos recursos financieros, entonces se necesita algo más complejo que incluya educación financiera.

La cadena de valor

Desde la experiencia de organizaciones como ACIDI VOCA, hay que buscar la sinergia entre el trabajo de la cadena de valor agrícola y las microfinanzas, especialmente: las

rurales. Para esto hay que diferenciar entre riesgo real y riesgo percibido.

Durante muchos años los bancos y las microfinancieras veían al sector agropecuario como un riesgo. Es una percepción que puede ser mitigada aprovechando las relaciones de confianza que existen dentro de las cadenas de valor. Otra estrategia para bajar el riesgo es tener las ventas aseguradas para los clientes potenciales. En esto no hay aquí tanta falta de conocimiento como falta de información.

Pero si una institución financiera va a incursionar en estos sectores debe considerar los riesgos reales, como problemas de producción y clima. Estos deben y pueden ser mitigados, por ejemplo, mediante alianzas sectoriales para promover el riego. Pero el punto crítico en el sector agropecuario, desde el punto de vista de una institución financiera, es carecer del producto y la metodología apropiados. Si la institución financiera ingresa con el producto de siempre y con la metodología que usa en las áreas urbanas, se enfrentará a un riesgo real.

Ante estos riesgos reales, la creación de cadenas de valor representa una opción válida, pues todos son demandantes de servicios financieros y muchos de los actores de la cadena son proveedores también de servicios financieros. Hay que aprovechar las oportunidades de mercado y estas no siempre tienen forma de crédito a productores. Se debe analizar toda la cadena, buscar en dónde están las oportunidades de mercado y dónde se hallan los diferentes tipos de financiamiento que pueden facilitar esto.

El segundo concepto clave son las mejoras, las cuales son claves para entender qué es lo que queremos cambiar a través de estos esquemas de la cadena. Hay mejoras de diferentes tipos: de productos, de procesos, de productividad, de eficiencia, de tecnologías, etc. Esto equivale a inversión y para impulsarla se necesita financiamiento.

El caso de Honduras es un ejemplo de esto. Este fue financiado por la Cuenta del Milenio (MCA) e implementado por la ACIDI VOCA. El objetivo del proyecto era facilitar el acceso al crédito para los horticultores. En esto jugó un papel fundamental la articulación con la asistencia técnica a los productores. Respecto a las alianzas estratégicas entre los actores de la cadena y las entidades financiadoras se adoptaron dos caminos. Primero se concentraron en un sistema de crédito comercial para mejorar una red de proveedores de insumos que manejaba recursos de manera poco eficiente. El círculo de MCA en proyectos facilitó relaciones y brindó capacitación, herramientas y metodologías a dos niveles: mayoristas y minoristas de los

proveedores de insumos, fertilizantes, tiendas agropecuarias, etc. El proyecto pensó en esto como un producto financiero y lo estructuraron como si lo fuera. Las tiendas que estaban realmente comprometidas obtuvieron buenos resultados. Pero el producto no logró aumentar el número de créditos, aunque está claro que este no era el fin de este camino, sino mejorar el crédito. Pero pudieron alargar el plazo e incrementar el monto, por lo que al final resultó ser un producto financiero más apropiado. Esto condujo al segundo camino: trabajar con varias microfinancieras.

Ahora bien, si vamos a hablar de financiamiento a los pequeños productores hay que aprender de los casos. Solo si estamos listos para los peores momentos se puede decir que tiene sentido incursionar en este desafío. En Honduras se presentó una plaga que afectó a 300 productores de papa que trabajaban con Funed. Pero esta plaga no terminó en una crisis institucional. ¿Por qué? Primero por la articulación entre la asesoría técnica a los productores. De un lado, hubo una alianza entre los oficiales de crédito y la asistencia técnica; de otro lado, los productores vieron a los oficiales no como expertos agropecuarios, pero sí como concededores. En segundo lugar por el refinanciamiento que lograron hacer. Y tercero porque se realizó una diversificación muy sana de su cartera.

En cuanto a las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), la idea es que esta es una herramienta adicional para mitigar el riesgo. Ellas generan expectativas de información y transparencia, acceso a nuevos mercados y menores costos.

La conversión del microcrédito a las microfinanzas

El concepto de bancarización tiende a relacionarse solo con crédito, pero tiene un concepto más amplio: es el acceso a todos los servicios financieros disponibles. Por ello, en estos últimos 40 años hemos pasado del concepto de microcrédito al de microfinanzas. La esencia de las microfinanzas es atender a los sectores más pobres de la población. Lo hace a través del crédito como instrumento que pretende generar empleo y ampliar la base de ingresos que es el punto base para la generación de ahorro.

En la medida en que las instituciones microfinancieras y ONGs fueron avanzando en este modelo -en los años ochenta del siglo pasado- comienzan a incorporarse las instituciones reguladas. La banca enseñó una nueva manera de atender al sector desde una perspectiva del riesgo diferente. Ahora, 70 millones de microempresas son la principal fuente de empleo en la región y en los negocios

de hasta cinco empleados trabajan más de 100 millones de personas. Las microfinanzas forman parte de una estrategia global para atacar los niveles de pobreza, pero también, desde el ámbito gubernamental, de una estrategia para disminuir la tensión social que genera el desempleo. De allí surgen tres conceptos fundamentales de cara al futuro:

1. **La sostenibilidad.** Los bancos llevan a pensar a las microfinancieras hasta qué punto podemos sostenernos con criterios de rentabilidad comercial.
2. **La cobertura.** ¿Tenemos realmente la capacidad de penetración en el mercado para lograr un impacto significativo?
3. **La focalización.** ¿Cómo podemos concentrarnos en operaciones de financiamiento en los sectores más pobres de las poblaciones rurales y urbanas?

Es así que las instituciones comienzan a desarrollar planes de intervención, de fortalecimiento institucional, financiero, operativo y comercial en aras de buscar una sostenibilidad, una cobertura y una focalización que les permita cumplir con su visión, misión y objetivos estratégicos.

Hasta hace más o menos cinco años, este negocio creciente permitió desarrollar nuevas estrategias de intervención. Hoy en día pensamos en productos cruzados y fortalecimiento del ahorro. En los últimos años vemos también cómo la oferta crediticia de los productos de microcrédito piensa en términos de sostenibilidad. Esta situación hace que paulatinamente incluso suban de nicho y se alejen de los más necesitados hacia puntos de equilibrio financiero.

Hasta 2005 y 2007, se veía una tendencia de crecimiento y niveles estables de mora. Pero a partir de 2008, la crisis en los países desarrollados golpea una de las líneas del negocio: las remesas. Paulatinamente se va concentrando la demanda de crédito, muchos pequeños negocios salen del mercado, suben los niveles de mora y comienza a generarse una contracción de la demanda de crédito. A esto se sumó la rotación de asesores que generó un efecto: el canibalismo y el asesor de negocios mercenario. Con 200 o 250 clientes ofrece su hoja de vida y se va con su "Know How" y la base de clientes. Paralelamente, las instituciones más fuertes comenzaron a saltar ciertos pasos de formación y capacitación del personal.

Para mitigar este efecto una práctica corriente fue afectar las variables de los planes de incentivos, premiando la colocación de créditos, los saldos en cartera y los montos promedio por cliente. Esto, a su vez, creó en las fuerzas comerciales (asesores, analistas o ejecutivos de negocios) un efecto perverso. Entre 2000 y 2007, las instituciones

crecían sin mayores esfuerzos de promoción tanto en las zonas urbanas como en las rurales. Atrás de todo esto había una razón: las instituciones microfinancieras se separaron de los fundamentos de las metodologías de crédito con la cual los productos individuales y grupales fueron exitosos. A manera de ejemplo, tanto las reguladas como las no reguladas abandonaron las zonas rurales y pequeños municipios para ir a buscar mercados en zonas donde creían que podían crecer más rápido.

Una vez analizado este panorama, las instituciones que han sabido reaccionar a esta dinámica están revisando cinco procesos básicos:

1. El proceso de selección y reclutamiento de su fuerza comercial de negocios.
2. Capacitación permanente en el trabajo para que no aparezcan las brechas metodológicas que se generaron en recientes años.
3. Apostarle a variables por competencias orientadas a resultados. Ahora sí podemos entrar a revisar el Plan de Incentivos. Aquí hay que considerar tres variables:
 - a. Escala de clientes
 - b. Calidad en la cartera
 - c. La escala de clientes y una excelente calidad de cartera generarán un efecto positivo en el saldo de cartera y en el monto de los créditos.
4. Entrar a revisar los planes de formación, los planes de reforzamiento y los planes de crecimiento del personal al interior de las instituciones. Hace 15 años un asesor tenía una "vida útil" dentro de la institución de cinco años, pero hoy día no es más de uno.
5. Inspirados en el dicho popular "a la competencia no se le desea el mal, se le hace", las instituciones que pretendieron sustraer asesores de otras instituciones más fuertes generaron confusión y distorsión. Esto impactó en la cartera porque eran asesores que traían clientes, pero a mediano plazo afectó la comprensión de las políticas y los procedimientos institucionales.

Coonecta, la telefonía móvil al servicio de las microfinanzas

A continuación se detallarán dos propuestas de Swisscontact enfocadas en las necesidades de los clientes. Ambas se relacionan con el uso de la tecnología para la movilización de ahorro en zonas rurales.

La primera propuesta está dirigida al uso de la telefonía celular con promotores de negocios de las cooperativas y la captación, con la apertura de cuentas en el mismo domicilio o en el mismo lugar de trabajo. Esto porque a ningún

microempresario le gusta cerrar su negocio para ir a su cooperativa a depositar el pequeño ahorro que puede tener. Eso le significa perder la oportunidad de venta con el impacto en sus ingresos.

Como estrategia Swisscontact siempre trabaja con una contraparte nacional de manera que cuando terminen los proyectos el servicio continúe. Hace casi dos años terminó un proyecto con el BID para impulsar la Red Transaccional Cooperativa (Conecta), una empresa de servicios auxiliares del sistema microfinanciero, calificada por la Superintendencia y dirigida a agilizar procesos transaccionales en las cooperativas. Al momento son 43 las cooperativas integradas a Conecta con 350 puntos de atención.

Siguiendo este proceso de mejorar los servicios, la oferta en esta ocasión es promover los servicios financieros a domicilio: captación de ahorros, apertura de cuentas y recuperación de crédito a través del uso de telefonía celular. Para el cliente el beneficio es la reducción de costos pues ya no tiene que cerrar el negocio para depositar su dinero. De su lado, la cooperativa impulsará productos de ahorro programado, fijando la fecha para que un asesor pueda pasar por su casa o trabajo retirando el dinero que va a depositar, le de el recibo y efectúe la transacción electrónica. En la versión dos de este software, el cliente recibirá un mensaje SMS indicándole que ya se efectuó el depósito.

Si no tengo la cobertura del celular, la tecnología permite ir con una pequeña base de datos a la parroquia X, bajar la lista de socios o clientes que tenga en dicho lugar y realizar las mismas operaciones y actualizar la información. El comprobante se imprime con un pequeño aparato conectado vía bluetooth.

Este servicio fideliza al cliente, mejora la imagen institucional y brinda un servicio con procesos ágiles y mejores seguridades. También baja el tiempo de trabajo y los recaudadores tienen más tiempo para captar recursos. De paso, fomenta la cultura del ahorro en el cliente.

El segundo producto es también resultado de una convocatoria del FIDA en 2009 y lo iniciamos este año con un piloto en una cooperativa de Galápagos. Es la implementación de puntos de pago (POS) en pequeños locales comerciales. Tiene una red de 120 cajeros con alrededor de 220.000 tarjetas de débito emitidas, un potencial de un millón de socios en el sistema cooperativo regulado, otros 500 mil en el sistema cooperativo no regulado y la posibilidad de que las cooperativas emitan las tarjetas de débito que sirva no solo para el cajero automático, sino para la farmacia, la gasolinera, la ferretería o el almacén de

insumos.

Este servicio automatiza el proceso de salida y cobro de la mercadería en la tienda. También ayuda a la seguridad, pues el dinero queda dentro de la misma cooperativa, y consigue nuevos socios estratégicos. Estas acciones van ligadas con temas como la educación financiera que permite al cliente comprender el alcance de los servicios financieros, fortalecer una cultura de ahorro y también una de pago.

El sector público pide su espacio

Cuando se habla de la bancarización se piensa en los bancos tradicionales que "bajaron" a hacer servicios de crédito, pero no se mencionan a una serie de organizaciones de la propia economía popular: cajas solidarias, bancos comunales, fondos de crédito, mortuorios, cooperativas de ahorro y crédito. Estas requieren ser entendidas como instituciones que hacen intermediación financiera pensando no solo en la lógica rentista de la acumulación sino también en el servicio social.

Por lo tanto, necesitan ser reguladas y controladas pero considerando estos dos aspectos: el abordaje social, porque son instituciones de ahorro y crédito de sus localidades, y el financiero, que las obliga a manejar elementos de prudencia financiera.

Hay que destacar el reconocimiento de que ha habido un salto del microcrédito a las microfinanzas, pero todavía es necesario dar un salto más hacia las finanzas populares. Aquí sobresalen casos como el de Conecta. Pero, ¿cómo hacer que las estructuras de ahorro y crédito populares que se sumen a estos servicios? Parten de una serie de ventajas para hacerlo:

- Están en la localidad y por lo tanto el análisis de la capacidad y voluntad de pago puede hacerse de mejor manera.
- Los costos de la operación de los servicios de intermediación pueden hacerse de mejor manera porque están en la misma localidad.

Pero, ¿para cuántas de las instituciones que hacen microcrédito el principal objetivo es el servicio y para cuántas es la renta? La respuesta está en una nueva comprensión y un nuevo concepto que lleva al desarrollo de nuevas políticas públicas para la profundización de los servicios financieros. Y aún más, debe conducir hacia una nueva arquitectura financiera con la incorporación de estas formas de ahorro y crédito.

Que los productos y servicios sean adecuados a la demanda implica romper esta lógica perversa anterior: la oferta crea su propia demanda. Hay que trabajar en la identificación de la caracterización de esta demanda y en los perfiles de las personas que requieren de sus servicios financieros, para luego ofertar productos de ahorro, crédito y servicios en función de esa demanda. No se trata de medir la rentabilidad de la institución financiera para saber si la industria del microcrédito tiene éxito. El éxito debe ser medido, principalmente, en la capitalización de los emprendedores de esa economía popular. Si esos emprendedores crecen económicamente serán mejores pagadores y en consecuencia la sostenibilidad de estas entidades se hace más viable.

También hay que analizar la responsabilidad social interna y externa. Por ejemplo, si el que gana más percibe 20 mil dólares y el que gana menos recibe el salario básico, ¿habrá responsabilidad social hacia fuera? Muy difícil.

Estos son elementos que deben ser trabajados en la nueva regulación para las instituciones de la economía popular que hacen intermediación financiera. Hay que complementar un enfoque social con uno de riesgo integral. Cuando se hace el análisis de la demanda insatisfecha sólo se piensa en cuánto es el volumen monetario. No se piensa en cuáles son las causas de esa demanda insatisfecha, que muchas veces está no solo determinado por el monto sino por el plazo, las garantías, los requisitos e incluso la tecnología inadecuada.

Frente a estos nuevos enfoques hay que visibilizar los resultados. Cito los logrados por una nueva institución, el Programa Nacional de Finanzas Populares y Emprendimiento de la Economía Popular y Solidaria (PNFPEEPS). Empezó a trabajar en agosto de 2008. Ha colocado más de 115 millones de dólares en más de 200 mil operaciones de crédito y con la participación de 146 instituciones de la economía popular. Entre julio de 2008 y julio de 2010, el mercado financiero regulado en el segmento de crédito para microempresa colocó 1.916.991 operaciones. La PNFPEEPS colocó 172.838 operaciones, el 9,02%. Estas 146 instituciones, en el periodo enero - octubre de 2010, colocaron 58.726.752 dólares. El 49,91% de ellos fueron destinados a emprendimientos desarrollados por mujeres, el 89,74% ha sido colocado en parroquias en donde la pobreza supera el 65% y el 56,05% está en sectores rurales.

Esto debe llevar hacia un nuevo modelo de intervención que responda al reconocimiento del nuevo sistema en construcción. Hay más de 500 formas de ahorro y crédito de las finanzas populares en localidades de la Costa. Deben formalizarse, ser reguladas y ser fortalecidas. Y es neces-

ario también de una nueva organización que identifique cuáles son los actores de la economía popular. Seguramente los más vulnerables requieran protección; los actores con potencial necesitarán ser desarrollados; y aquellos que están organizados, seguramente, requerirán mejoras de productividad.

Los dos grandes elementos de las políticas que la propuesta gubernamental quiere desarrollar son:

- Fortalecer, consolidar y articular entre sí a las instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Estas estructuras deben articularse con la banca pública y con el Sistema Financiero Nacional (público y privado).

Para estas dos grandes políticas hay una serie de estrategias internas de capacitación, dotación de personerías jurídicas, formalización de servicios, participación de los sistemas de pagos, etc. Esto ha llevado a que exista la propuesta de la conversión del Programa Nacional de Finanzas Populares en Corporación Nacional de Finanzas Populares. Por lo tanto hay que hacer una nueva arquitectura incluso interna en esta institución que es relativamente pequeña.

Esta nueva institucionalidad no quiere competir con las instituciones del sector popular y solidario. Trabaja con otros mecanismos de fondeo al capital popular, como el capital de riesgo y el capital semilla. Creará nuevos servicios financieros: un fondo de garantía crediticia, un fondo de liquidez contingente para el sector, un seguro de garantía de depósitos y micro seguros.

Plan Internacional y el regreso al campo

La ponencia "Desarrollo de capacidades y generación de oportunidades en el sector rural" está basado en el concepto de desarrollo rural de Amartya Sen, en donde se entiende el desarrollo humano desde dos vías:

- Como el desarrollo de capacidades de los seres humanos
- Como la generación de oportunidades de los diferentes actores del territorio.

En el caso de los programas que promueve Plan en Ecuador, sobresalen la Cooperativa San José, con quien trabaja desde hace 32 meses, y la Cooperativa Santa Ana, desde hace 27 meses. Es destacable el porcentaje del trabajo de las entidades en zonas rurales: el 81% en el caso de la Cooperativa Santa Ana y el 81% en el caso de San José. Y tienen un alto grado de profundización. Se estima que en las parroquias de las cooperativas mencionadas, el 65% de la población vive en pobreza. El otro dato es el de los ahorros generados. Se han beneficiado 4.158 usuarios.

Plan Internacional está en Ecuador desde hace 47 años, tiene una cobertura en 1.050 comunidades, en 56 cantones de 11 provincias e implementa una diversidad de programas: protección, educación, salud, participación, derechos sexuales y reproductivos, agua y saneamiento, gestión de riesgos y desastres, ambiente, seguridad económica y microfinanzas.

Otro actor importante es el Programa de Finanzas Populares, una institución de Gobierno que apoya a la generación de políticas públicas. Es interesante que esta institución de Gobierno que implementa política pública, no sea vista solo como un proveedor de fondos de crédito sino como un ente que tiene el rol de garante en el ejercicio de los derechos. Tenemos algunos convenios con el programa.

Y el actor más importante en estas iniciativas es la comunidad. Están ubicadas en zonas rurales, en cantones como Guaranda, Chillanes, Chimbo y San Miguel, en la provincia de Bolívar; en Los Ríos, Ventanas y Montalvo; y los cantones Santa Ana, 24 de Mayo y Olmedo en la provincia de Manabí. La mayoría de estas comunidades tiene una relación previa con Plan a través de este programa de apadrinamiento de niños y niñas adolescentes. También tienen una forma propia de organización para su desarrollo y han recibido formación en las diferentes áreas en las que trabaja Plan. Estas comunidades, tienen una grave afectación de derechos y las vemos como una población afectada.

Algunos datos de manera general respecto a esto: nueve niños de cada mil nacidos vivos mueren antes de cumplir 28 días. Unos 18 niños y niñas menores de cinco años mueren diariamente en el Ecuador. El 8,6 % de la niñez sufre de desnutrición global, el 6,3 % de la niñez tiene desnutrición crónica severa, el 7,03 % de niños y niñas nacen con bajo peso y el 7% de todos los nacimientos en el año corresponden a madres adolescentes.

Dentro de estos derechos de niños y adolescentes está el derecho a una vida digna e incluye aquellas prestaciones que aseguren alimentación equilibrada, recreación, salud, juego y alimentación. Las microfinanzas son vistas desde Plan como una herramienta para mejorar los ingresos y a través de esto elevar las condiciones para niños, niñas y adolescentes. La pobreza no es solo la falta de bienes materiales sino la ausencia de una cantidad de otros satisfactores. Basados en este enfoque, todas las áreas de Plan trabajan con tres actores: Los garantes (el Estado); los corresponsables (las instituciones como las cooperativas de

ahorro y crédito, por ejemplo) y los sujetos de derechos (padres de familia, niños, niñas y adolescentes).

Ha sido importante focalizar el programa en la zona rural. Plan ha desarrollado diversas herramientas participativas para trabajar con niños, niñas y adolescentes y también con adultos para conocer permanentemente sobre sus formas de vida, sus flujos de fondos, el análisis integral de las problemáticas que tienen y sus necesidades. Se ha buscado cambiar algunos conceptos sobre cómo lograr el ahorro y cómo cambiar este concepto a cooperativas ahorristas. Y para ello son importantes las alianzas estratégicas con garantes y corresponsables de derechos en la zona rural.

Conclusiones

- Las microfinanzas no han hecho aún los esfuerzos suficientes para lograr la inclusión financiera. De allí que se podría decir que la industria microfinanciera ha fracasado.
- En enfoque del trabajo de inclusión financiera debe tomar como punto de partida las necesidades de la demanda.
- El punto crítico en el sector agropecuario, desde el punto de vista de una institución financiera, es carecer del producto y la metodología apropiados.
- El riesgo puede ser mitigado con enfoques como la creación de cadenas de valor que articulen a los actores comprometidos en el sistema microfinanciero y productivo.
- Hay que dar el salto del microcrédito a las microfinanzas.
- El desarrollo de una entidad microfinanciera debe considerar la sostenibilidad, la cobertura y la focalización.
- La tecnología se vuelve en un aliado fundamental para generar productos pensando en las necesidades de los clientes.
- El marco legal en construcción debe considerar también este cambio en el enfoque y las tendencias de las microfinanzas.

PANEL 3: Gestión de desempeño social en las microfinanzas

Expositores:

- Jack Burga, Programa Misión
- Galo León, Superintendencia de Bancos y Seguros
- Augusta Bustamante, Crisfé y Gerenta de Responsabilidad Social
- Jéssica Herrera, Estudios y Estadísticas de la Red Financiera Rural
- Florent Bedecarrats, Consorcio Cense
- Yoimir Nunez, Oikocredit
- Sergio Guzmán, The Smart Campaign
- Boris Comejo, Fundación Esquel

La misión de gerenciar el desempeño social

El tema del desempeño social es nuevo. Aún no existe una idea muy clara de qué es, por qué se creo y para qué. El desempeño social es llevar la misión institucional a la práctica, es alinear objetivos y resultados institucionales. Se traduce a través de sistemas y procesos que finalmente dan servicios y generan resultados.

Desde hace unas dos décadas se habla de instituciones de microfinanzas con un alto compromiso social. En estos tres años hemos visto que efectivamente esto pasa pero no saben cómo demostrarlo porque están preocupados de la rentabilidad. Se trabaja para los pobres, pero no se sabe cómo medirlos. Se trabaja para el empoderamiento de las mujeres y no se conoce a cuántas.

El desempeño social busca como finalidad última el cambio en la vida de los clientes. Este cambio positivo puede ser mejorar los ingresos, la calidad de vida o los activos, tener empleo, etc. Estamos hablando, entonces, de instituciones de microfinanzas para el desarrollo.

El desempeño social busca la transparencia social, es decir, que todo sepan quién es quién en el mundo de las microfinanzas demostrando sus resultados sociales, qué es lo que han alcanzado, qué quieren hacer, cómo se comunican con sus donantes, gobiernos, clientes o socios.

La transparencia debe ser con los clientes y los socios, en las tasas de interés, transportes, costos, cómo se califica un crédito, consultas a los analistas, tener banco de resultados, entre otros. También debe ser con los trabajadores, que es una de las grandes debilidades de las microfinancieras, pues aproximadamente el 70% de ellas en América Latina incumple esto: por qué tal o cuál compañero es ascendido, cómo se dan los incentivos, por qué él gana menos, etc. Está la transparencia con el entorno, los Gobiernos y las poblaciones de alrededor. Y están los resulta-

dos con personas: clientes, socios y comunidad: cuánto estamos aportando, a cuántos clientes estamos llegando, cuál es el resultado a nivel global.

En cambio, la gestión del desempeño social son procesos y la gerencia que hacen que yo pueda lograr el desempeño social. Se trata de crear un balance entre lo financiero y lo social, porque es la única manera de cumplir los objetivos.

Uno de los instrumentos de gestión es el Mix Market, el cual tiene 22 indicadores. Los indicadores principales que se deben reportar son los alcances. El problema que tenemos en América Latina es que los indicadores de misión, gobernabilidad, sistemas, estrategia, no están siendo utilizados en su totalidad. En consecuencia, los indicadores de políticas y cumplimientos que tiene que ver con responsabilidad social, con costos de servicios hacia los trabajadores y la comunidad también serán débiles. Reportar los indicadores con niveles de resultados e impactos es insuficiente.

¿Cómo se logra esta gestión?

- Primero con un alineamiento estratégico: redefiniendo objetivos, teniendo metas sociales, haciendo evaluaciones, auditorías sociales, teniendo planes de mejora y asistencia técnica.
- Se deben incluir enfoques de gestión de excelencia. Si no hay gestión de excelencia muy difícilmente se podrán cumplir las metas sociales planteadas con el grupo que cada uno ha planteado y que no necesariamente es el más rentable.

Herramientas de desempeño social:

- Prácticas de gobierno corporativo. La gobernabilidad va a ayudar a mejorar. Aquí hablamos de liderazgo. No se valorará nada si la gobernabilidad y el liderazgo no son claros y evidentes.
- La gestión de grupos de interés a través de nuestros clientes: necesitamos segmentar el mercado, qué tipo de clientes tenemos y su nivel de satisfacción.
- Planificación estratégica: cómo podemos caminar hacia delante si no se incluye en la planificación y su monitoreo. Aquí funciona el Balance Score Card.
- Gestión de recursos humanos. Se trata de manejar la rotación de personal. Hay que escuchar a los trabajadores.
- Gestión de procesos. Estos son claves porque son los que nos van a diferenciar. Esto es lo que diferencia a una de otra institución de microfinanzas.

- Gestión de resultados y hay que usar indicadores de diverso tipo.

El camino hacia la excelencia microfinanciera

Las microfinanzas son servicios financieros a pequeña escala concebidos como una herramienta de combate a la pobreza. Lo que diferencia a las microfinanzas de otras prácticas financieras es que buscan un mejoramiento de las condiciones de vida de la población necesitada de apoyo para producir mejor. Esto da sostenibilidad a las instituciones.

La gestión del desempeño social es el conjunto de estrategias, técnicas, herramientas y sistemas de información que buscan evidenciar:

- La contribución de la institución microfinanciera en el mejoramiento de la calidad de vida y la reducción de la pobreza en la población atendida.
- La oferta de productos financieros adecuados a la demanda.
- El enfoque permanente hacia el logro de resultados financieros y sociales medibles.
- La adecuada y profesional gestión del personal de la institución.

La gestión del desempeño social de las instituciones de microfinanzas debe establecer un equilibrio que se constituirá en la base de la sostenibilidad y la sustentabilidad. Este equilibrio se llama financiero-social. Si no tenemos dinero para apoyar no podríamos lograr las metas del mejoramiento de vida propuestas o no podríamos lograr tampoco el objetivo de una mayor productividad.

Hay varios países que han desarrollado herramientas para medir su desempeño social. Por ejemplo, el grupo CERISE de Francia ha desarrollado dos herramientas de apoyo a la gestión del desempeño social: el SPI -una herramienta de auditoría social- y Governail -permite diagnosticar y mejorar la gobernabilidad-. El consorcio Impact desarrolló una estrategia de Gestión del Desempeño social, la red internacional SEEP. Otra plataforma es la Prosper-a que integra instituciones de microfinanzas comprometidas con el desempeño social. Todas ellas crean verdaderas corrientes de opinión y propuestas estratégicas de implementación, de evaluación y monitoreo.

El primer paso es convertir la misión en metas sociales que tengan repercusión directa en un segmento específico de clientes, sus necesidades y los cambios esperados en sus

vidas, para luego desarrollar estrategias y procedimientos en función de éstas.

El segundo paso es establecer los mecanismos que se implantarán para dar seguimiento al cumplimiento de las metas sociales. Es decir, cómo se levantará la información que nos permitirá conocer el grado de avance y efectividad de las acciones.

El tercer paso es contar con un sistema de información que permita comunicar ágil y oportunamente la información necesaria para evaluar y mejorar los procesos, productos, servicios y relaciones con los clientes, en función del cumplimiento de las metas sociales. En este punto hay que aprovechar adecuadamente las tecnologías. Hagamos del servicio tecnológico parte de nuestros programas de desarrollo social para medir adecuadamente lo que nos hemos propuesto.

También se han creado diferentes informes de desempeño social. Por ejemplo, el Informe sobre Estándares de Desempeño Social fue creado por el MIX (Mix Market) para reunir información sobre los 22 indicadores principales seleccionados por el Grupo de Trabajo de Desempeño Social (Social Performance Task Force- SPTF por sus siglas en inglés). Los indicadores se dividen de la siguiente forma: los primeros 13 pasos están enfocados en la misión de la institución, los productos y servicios ofrecidos, la responsabilidad social hacia los clientes y el personal, y el alcance a los clientes. Los siguientes seis indicadores se relacionan con el alcance laboral, responsabilidad social hacia la comunidad y el medio ambiente, y la educación de los niños. Finalmente, los últimos tres indicadores se relacionan con niveles de pobreza.

Siempre es necesario medir si los objetivos se van o no cumpliendo para tomar decisiones oportunas y válidas para mejorar el servicio. Hay que buscar la excelencia. En el caso de las microfinanzas, esta equivale a cuidar las relaciones con los clientes, los proveedores, el entorno y la propia empresa junto con la calidad de los procedimientos y de la dirección.

Finalmente, la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) impulsa la iniciativa de Educación y Protección al Cliente Financiero. Mediante resolución del 19 de agosto de 2010 estableció los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario del sistema financiero. Su ámbito incluye las relaciones entre los usuarios de las instituciones financieras controladas por la SBS y los demás organismos. El Código se divide en tres secciones. La primera se refiere a la libertad e igualdad de acceso a los servicios financieros, la prohibición de la competencia

desleal, entre otros. La segunda con el derecho a la educación financiera, la información, elegir con libertad los servicios, etc. En la tercera está el derecho al reclamo.

Responsabilidad social, una nueva manera de hacer negocios

La responsabilidad social no es un tema de caridad ni de hacer cosas buenas por la gente pobre. Es más bien un modelo de gestión y una nueva manera de hacer negocios. Esto implica una acción deliberada de parte de las organizaciones: tener planes, indicadores y estructuras que permitan darle un seguimiento a esta área.

Es un modelo que maneja de manera conciente y deliberada los impactos sociales, económicos y ambientales que tuviera la organización. Por lo tanto, involucra tanto el ámbito interno como el externo de la organización. La responsabilidad social crea una nueva manera de ver la acción de los negocios, la relación con los clientes y el rol de las empresas dentro de la sociedad. Es un desafío de una nueva manera de hacer negocios.

Mediante la responsabilidad social nos involucramos mucho más allá con las sociedades y con otros objetivos mayores a la empresa como los del desarrollo del milenio. Asumir la responsabilidad social implica tener una perspectiva más amplia de lo que hacemos y del rol que tenemos en la sociedad.

En los servicios financieros sanos se da la participación de tres actores: entidades financieras responsables, entidades regulatorias estatales que estén fomentando y siendo responsables respecto al desarrollo del mercado, y consumidores y clientes responsables. Esta trilogía nos permite tener un círculo virtuoso.

En la entidad financiera, en consecuencia, se debe pensar en los temas de transparencia y ética, de adecuadas prácticas de recuperación de cartera, evitar el sobreendeudamiento, generar mercadeo y comunicación responsables -sin generar ofertas falsas- y canales que faciliten el acceso a los servicios y educación financiera para aquellos segmentos que requieren de un mayor acercamiento a servicios que quizá no hayan sido los tradicionales.

También necesitamos consumidores responsables y éticos que cuando alguien le ofrezca tasas de interés excesivas no vaya hacia allá. Los consumidores deben manejar responsablemente sus finanzas. Por lo tanto, necesitamos consumidores más informados y más educados.

Necesitamos organismos regulatorios que manejen reglas comunes para todos y que exijan que se cumplan y fomenten las prácticas de responsabilidad social. Al hablar de fomento se aclara que la responsabilidad social se basa en entidades financieras que ya tienen calidad de atención, servicio y estándares profesionales. Cuando se hace responsabilidad social en entidades que no han logrado esos estándares se puede caer en hacer el lavado de imagen.

Toda práctica de responsabilidad social es voluntaria y la adoptan las organizaciones que buscan ir más allá de su desempeño buscando empatarse con el desarrollo del país.

De otro lado, se habla de un sector financiero no solo responsable socialmente sino sostenible financieramente en el largo plazo. Aquí hay que pensar en la huella. ¿Qué huella social queremos dejar? ¿Qué huella ambiental? ¿Qué huella financiera? Y en finanzas tenemos dos ámbitos al respecto. La responsabilidad social como empresa involucra las buenas prácticas laborales, el aporte social y ciudadano a las comunidades que están cerca, la cadena de valor, calidad en el servicio, manejo de reclamos y gestión ambiental. El otro ámbito de responsabilidad habla de la inclusión bancaria, productos y servicios sostenibles y socialmente responsables, capital para proyectos, etc.

Últimamente se ha dicho que solamente pueden ser socialmente responsables las entidades que no tienen fines de lucro. La Universidad de Amsterdam hizo un estudio hace poco de entidades financieras con fines de lucro y que hacían microfinanzas en tres países andinos. Señaló que tenían un impacto muy positivo en la calidad de vida. Por lo tanto, la responsabilidad social no se define por la búsqueda o no del lucro. Tampoco basta pensar que porque se trabaja con personas pobres somos responsables socialmente, porque resulta que el chulco también trabaja con ellos. Lo que define la responsabilidad social es qué haces y cómo lo haces.

RFR: La investigación despeja el camino para el crecimiento

La medición del desempeño social de los miembros de la Red Financiera Rural (RFR) tiene sus resultados. Promovemos el desempeño social porque en los últimos diez años -debido al crecimiento de las microfinanzas- las instituciones han experimentado un crecimiento en cobertura, mantienen los nichos de mercado y la caracterización del tipo de mercado al que atienden. Y a pesar de las situaciones por las que han atravesado han podido perfeccionar sus servicios.

Buscamos el equilibrio entre lo social y lo financiero. Esto lleva a un desafío: ¿cuál es el impacto de las microfinanzas en la mejora de la vida de sus clientes? Surgen cuestionamientos respecto al sobreendeudamiento y las prácticas agresivas en la lucha contra la pobreza. La RFR está recopilando información para medir el impacto.

Nos hemos enfocado en esta contribución de las microfinanzas. El objetivo del desempeño social es llevar la misión a la práctica. Partimos de la misión y de los objetivos sociales que vienen a ser parte de las estrategias y del accionar. Sus operaciones deben tener relación con esos objetivos a alcanzar:

- Selección: llegar al cliente meta
- Satisfacción: satisface las necesidades del cliente
- Superación: promueve el cambio de vida
- Responsabilidad social

La RFR inició la iniciativa de medir el desempeño social en 2006. En 2007 aplicaron un piloto en ocho instituciones y actualmente trabajan con 30 instituciones microfinancieras. Los instrumentos aplicados son:

- Monitoreo de Desempeño Social
- Complementación con otros estudios:
 - o Auditorías sociales
 - o Estudios de pobreza
 - o Evaluación de protección al cliente
 - o Encuestas de satisfacción al cliente

Se han hecho 30 diagnósticos de desempeño social. En ellos se realiza un levantamiento de la información directamente en las bases de la entidad para ver la calidad de los datos de que dispone. Las instituciones en sus formularios de crédito tienen bastante información pero no la han explotado. Si se cotejan los sistemas informáticos con lo que está en los formularios se encontrarán grandes vacíos. Con este diagnóstico, la RFR establece un plan de trabajo con actividades, tiempos y responsables para mejorar. Esto implica una concientización de todo el personal.

También se han realizado diez estudios de pobreza, 31 auditorías de pobreza con el SPI y 21 encuestas de protección al cliente (aplicada con la herramienta del Smart Campaign). Estos estudios se hacen con periodicidad anual.

Para monitoreo se tiene la información trimestral de 30 instituciones con los reportes de indicadores sociales y encuestas de satisfacción de clientes. Se cuentan con 52 informes de mercado en convenio con Equifax. Publicamos dos boletines al año y tres publicaciones. Fruto de las alianzas que hemos logrado tenemos 27 publicaciones de perfil

social del MIX, 25 planes de acción institucional, entre otros.

El Monitoreo de Desempeño realiza la evaluación en cada institución. El 95% de las instituciones que participan en el Desempeño Social ya tienen una buena calidad de información y pueden generar indicadores. En definitiva tenemos 45 indicadores clasificados en cuatro grupos. La principal actividad económica en la que se enfocan las instituciones es el comercio seguido por agricultura y ganadería.

Respecto a los estudios que complementan a este producto tenemos que uno de ellos es el de los Estudios de Pobreza (PPI). Este permite evaluar el perfil de la clientela pobre atendida por la institución. Las Auditorías Sociales (SPI) evalúan cuatro dimensiones sobre las cuales emite una calificación: focalización de clientes, adaptación de servicios y productos, mejoramiento económico y social del cliente, y responsabilidad social de la institución. De ellas, las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) sobresalen en adaptación de beneficios para los clientes.

En las Encuestas de Satisfacción de Clientes trabajan 25 instituciones de la RFR. Tiene tres módulos: satisfacción, morosidad y deserción. Las principales razones por las que nuestros clientes están satisfechos son: productos de acuerdo a las necesidades, agilidad en los tiempos de respuesta, un espacio físico adecuado y una buena atención. Las principales causas de morosidad son las escasas ganancias en las actividades emprendidas, problemas en el hogar y deudas con otras instituciones. Para la deserción las principales razones son disminución de créditos en el hogar, montos de crédito más altos y cambios de domicilio. La Protección al Cliente empezó a aplicarse en junio de 2010 con 21 instituciones.

Al final de todo esto, se ha visto que no hay diferencias significativas en los resultados generados entre ONG y COAC. También que sus objetivos y resultados generados se alinean a la misión institucional. Con los resultados generados en los estudios realizados se resalta la necesidad de establecer acciones complementarias que contribuyan a mejorar y que garanticen la continuidad y mejora de la gestión social.

La importancia de poseer una buena herramienta

La herramienta SPI es un cuestionario que permite hacer una auditoría de desempeño social, sea como un proceso interno de autodiagnóstico o externamente como para

validar la actuación social de la institución. Busca rescatar las prácticas valiosas que los operadores vienen haciendo año a año y de manera ordenada.

Surgió cuando se juntó un grupo de instituciones microfinancieras (IMFs) para equilibrar el desempeño financiero con el rentable. Creó esta herramienta para objetivar ambos desempeños. Esto derivó en un cuestionario de fácil aplicación que puede ser hecho por el gerente o por varias personas. Comprende cuatro dimensiones:

- Focalización de pobres y excluidos
- Productos y servicios
- Beneficios para los clientes
- Responsabilidad social

El desempeño social no es otra cosa que valorar actividades concretas de cómo se interactúa con los socios. Esta da una mayor profundidad en la apreciación del riesgo y de las prácticas de las instituciones. La información conectada permite comparar datos que a su vez dan pie a profundizar el análisis global y contextualizarlo a cada país.

Según los resultados obtenidos se focaliza al cliente geográfica, individual y metodológicamente. También se adaptan los servicios en diversificación, calidad y servicios innovadores. Los beneficios para los clientes se pueden clasificar en económicos, de participación y empoderamiento. Finalmente, la responsabilidad social se traduce hacia los empleados, los clientes, la comunidad y el medio ambiente. Esto se complementa con la información financiera medida por la calidad de la cartera (cartera en mora, cartera castigada y suma de los dos), la eficiencia (costos operativos y productividad ocupacional), la sostenibilidad (rendimiento de la cartera, sostenibilidad operativa y rentabilidad de activos) y el tamaño (número de prestatarios y cartera).

Este estudio dejó algunos resultados:

- Varias dimensiones de desempeño social y financiero se refuerzan mutuamente: desempeño social y calidad de cartera están fuerte y significativamente correlacionados; y la responsabilidad social hacia el personal coincide con una mayor productividad del mismo.
- Sin embargo, hay divergencias en otros aspectos: Alcanzar los perfiles más pobres es costoso para las IMFs que lo hacen.

Respecto a las políticas públicas nos encontramos con la paradoja de la limitación de tasas. Parte de una intención de reducir el costo financiero para la gente de menores ingresos pero afecta a las instituciones que tienen los

costos más altos y los rendimientos más bajos. Ante esto nos preguntamos: ¿es pertinente esta limitación? ¿No debería tomar en cuenta los costos por focalización? ¿Podría ser compensada por subsidios más inteligentes para IMFs que llegan a segmentos más bajos?

Una segunda enseñanza se relaciona con la contribución de las ONGs. Se las acusa de ser menos participativas pero tienden a ofrecer productos más adaptados a los más pobres y excluidos. Han estado marginadas de la reglamentación y políticas públicas, por lo que la falta de reconocimiento legal encarece su fondeo.

La visión respecto al otro impulsa la responsabilidad social

El Ecuador de hoy en día es muy diferente del que había hace uno o dos años. Sus diseños institucionales, jurídicos, territoriales, organizativos, son muy diferentes. Y cuando una organización tiene 15 o 20 años debe comenzar a repensarse para actuar en el nuevo contexto. No se trata de ajustar cosas al interior de la institución sino de repensarla, la cual es una primera responsabilidad social de las instituciones: ¿qué debo hacer ahora en un tiempo en que las cosas cambiaron rotundamente?

Puede ser que la pobreza y la inequidad sigan siendo iguales, pero los rediseños nos obliga a repensarnos. El 93% de las instituciones empresariales son Pymes y en el Ecuador hay más de 600 mil Pymes. Hay cinco millones de ecuatorianos en pobreza y ese es un mercado enorme, difícil y disperso con lógicas organizacionales y productivas diferentes a las de las empresas, por lo que es necesario repensarse.

El corazón de la misión de la RFR es "el mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones vulnerables". ¿Puede haber algo más socialmente responsable que esto? No. Entonces, nuestra huella de nacimiento e identidad antes de diseñar servicios debe ser que nos creamos con una misión social. Pero no solo hay que declarar el bien, debo hacerlo eficientemente, por lo que la RFR apela a la transparencia, la incidencia en las políticas públicas, el fortalecimiento institucional y el desarrollo de las microfinanzas.

Sus estrategias son parte también de la responsabilidad social. Una de ellas es el diálogo político. La responsabilidad es más una práctica social, es una manera de correlacionarse con las personas.

En la Fundación Esquel definimos a la responsabilidad social como adoptar una posición ética de manera libre,

voluntaria y soberana frente al desarrollo. Es decir, el problema de la pobreza no solo es de los pobres sino de todos, porque caso contrario no podremos construir una sociedad sostenible y democrática.

Responsabilidad viene etimológicamente de "responderé" que significa "el otro". Entonces cuando uno dice "yo quiero ser socialmente responsable" es que en su cabeza está pensando en alguien. Y lo hago no con regalos sino aprendiendo a escuchar y compartiendo saberes. Un segundo concepto dice que la responsabilidad social está vinculada a la ética. La responsabilidad social es la versión más avanzada de lo que es la ciudadanía, se trata del ciudadano en tanto buen vecino e interesado por los demás.

Otro concepto clave es el de los grupos de interés. ¿Cuáles son los otros? ¿Dónde están? ¿Cómo piensan? Es ser transparente y rendir cuentas. Finalmente, la responsabilidad tiene que ser parte del modelo de gestión de una organización.

Pero, ¿por qué es importante la responsabilidad social para las empresas? Primero porque ustedes la aceptaron voluntariamente. Segundo, porque en la medida en que hagan bien su trabajo eso va a crear una imagen. No hablo de marketing sino de que en algún momento en el Ecuador alguien hablará bien de su trabajo para contrarrestar la pobreza. La imagen es un activo intangible y eso genera motivación laboral y lealtad de los usuarios. Esto, a su vez, abre nuevas oportunidades para acceder a nuevos mercados de bienes y de capitales. Todo eso se funde en una organización sostenible.

¿Cuáles son los públicos que interactúan con una organización de microfinanzas?

- El público interno, los trabajadores. Alguien señalaba que somos 63% responsables frente a los trabajadores. Es decir que hay un 30% que no está afiliado al IESS, que no se les paga el mínimo, etc. Sin los colegas no vamos a ninguna parte. Con ellos habría que mantener condiciones de trabajo seguro y estable, desarrollar capacidades y competencias, facilitar y conciliar la vida laboral y familiar, promover la igualdad de oportunidades, desarrollar la comunicación fluida y facilitar la participación.
- Los consumidores y los clientes. Con ellos hay que desarrollar planes para identificar sus necesidades, conocerlos mejor, fomentar la comunicación, crear nuevos productos diseñados para ellos, asegurar la calidad del producto o servicio, y procurar acuerdos de mediano y largo plazo con clientes corporativos.

- La comunidad. Estamos para ellos y en sus territorios. Debemos conocer mejor a la comunidad, estrechar relaciones, identificar programas y proyectos, hacer programas de voluntariado corporativo, sellar acuerdos con proveedores locales, ser parte de la comunidad y honrar compromisos.
- Los proveedores. Para trabajar con ellos hay que definir un código de conducta, apoyar a proveedores locales, fomentar alianzas, promover negocios inclusivos, buscar integrarse en las cadenas productivas y capacitarlos.
- Las autoridades locales. Se debe actuar en integridad frente a las leyes y regulaciones, participar en alianzas público-privadas, fomentar la integridad a través de programas e involucrarse en los programas de desarrollo local o territorial.
- Los socios. El 80% de las quiebras de las Pymes son de organizaciones familiares porque no tienen práctica de transparencia. Debido a ello, con los socios hay que fomentar transparencia y rendición de cuentas, una atención equitativa a los diferentes socios o cooperados, claridad en los procesos de toma de decisiones y asegurar una gobernanza de gestión eficiente y transparente.
- La competencia. Con ellos hay que fomentar alianzas que impulsen la responsabilidad social, aprender del otro y compartir proyectos que fomentan innovación.
- El medio ambiente. Se debe participar en campañas que fomentan el cuidado ecológico, cumplir con normas ambientales y difundirlas en su público interno, evitar el desperdicio, fomentar el reciclaje y la reutilización de productos, minimizar residuos y ahorrar energía.

Oikocredit y una manera de dar forma a la responsabilidad social

Oikocredit es una cooperativa mundial (69 países) cuya sede está en Holanda. Promueve la justicia social junto a 30 mil inversionistas que aportan con su dinero para emplearlo en microfinancieras y productores. Este trabajo se sustenta en estudios como el scorecard o balance de desempeño financiero, así como en los ratings sociales.

El scorecard tiene varias dimensiones:

- Alcance y focalización
- Bienestar y beneficios para el cliente
- Gobernabilidad
- Medio ambiente
- Responsabilidad social con el personal y la comunidad

La evaluación del scorecard debe ir acorde con el objetivo de la institución. Unos están en la zona rural, otros apuntan sus esfuerzos hacia los más pobres, las mujeres o los

microempresarios. Uno de los problemas encontrados es que no se miden los niveles de pobreza. Hay muchas organizaciones que trabajan el tema pero aún no hacen una medición y para poder tomar decisiones basadas en una misión y objetivos sociales necesitamos tener información.

¿Qué hacemos para mejorar? Crédito con educación, herramientas de género y protección al cliente. Tenemos para nuestros clientes un Fondo de Asistencia para Fortalecimiento Institucional que no es reembolsable (es considerado una inversión) y que va en la dirección de:

- Gestión de Desempeño Social
- Diseño de productos / Estudio de mercado
- Plan de Negocios / Plan Estratégico
- Sistema de Información Gerencial
- Riesgos
- Control interno / Auditorías
- Recursos Humanos

Smart Campaign: los principios que dejan huella

Smart Campaign es un esfuerzo global de la industria de las microfinanzas: más de 1.200 instituciones lo emplean. Los principios que rigen al programa no salieron de una consultoría y son:

- Evitar el sobre-endeudamiento. Se puede medir al identificar de manera cuidadosa la habilidad del cliente de costear los préstamos y lograr pagarlos. Los clientes deben ser capaces de manejar sus pagos de deuda sin sacrificar su calidad de vida. Hay dos cosas importantes: la evaluación financiera debe contemplar que el cliente tenga la capacidad de pagar la totalidad del crédito analizando las otras fuentes de deuda y el capital. De otro lado, los incentivos para los asesores deben dar un peso igual a la calidad de la cartera que al crecimiento y rendimiento de las mismas. Una buena colocación es la mejor garantía de cobranza.
- Precios transparentes y responsables. Se mide este principio asegurando que haya información completa, disponible y no engañosa en un lenguaje entendible para los clientes. ¿Cuántos de sus contratos están en quechua o cuántos de sus clientes lo hablan? Sobre los precios responsables es muy difícil de hablar. Una institución puede llegar a medir este principio ofreciendo al cliente una relación a largo plazo con el cliente en vez de una maximización de beneficios en el corto plazo. Hay que tener precios transparentes para llegar a imponer precios responsables. La institución financiera no cobra a los clientes por sus propias ineficiencias.

- Prácticas apropiadas de cobro. Una institución financiera mide este principio al mantener altos estándares de comportamiento, inclusive cuando los clientes no logran cumplir sus compromisos contractuales. En cada país es la industria microfinanciera la que determina los estándares mínimos de comportamiento para saber qué es apropiado y qué no.
- Comportamiento ético del personal. Se mide este principio al crear una cultura corporativa que valora los altos estándares éticos entre su personal y se asegura que existan controles que prevengan, detecten y corrijan la corrupción o el maltrato a los clientes. Muchas instituciones tienen un Código de Ética que debe ser puesto en práctica. Se busca crear una cultura corporativa que la distinga de otras.
- Mecanismos para recibir y resolver quejas. Significa tener un mecanismo para la resolución y atención de quejas y reclamos de sus clientes. No es un buzón para recibir quejas que nadie escribe. Hay que crear mecanismos que no fomenten la queja pero si el discurso entre el cliente y la institución. Si el cliente se queja me está dando la oportunidad de entregarle un mejor servicio, de volverle más leal, de responderle a tiempo, de demostrarle más responsabilidad.
- Privacidad de los datos de los clientes. Se mide al respetar la privacidad de la información del cliente y al asegurar su integridad y seguridad. La institución siempre busca el beneplácito del cliente para compartir dicha información. Explicar bien las cosas es otra oportunidad de crédito.

La protección al cliente crea lealtad, aumenta los índices de retención, fortalece la reputación de la institución y contribuye a un portafolio sólido. Busca que los clientes de las microfinanzas se ubiquen en el centro de negocio; proveer servicios financieros transparentes y respetuosos; y que la gestión microfinanciera sea un ejemplo.

La crisis mundial creó preocupación entre clientes y reguladores, quienes están pendientes de las prácticas financieras, tasas de interés, mayores controles, etc. De allí que es importante enviar estos mensajes. De nuestra parte, esos son:

- Comunicaciones Internacionales: conseguir promotores para la campaña, crear alianzas, asociaciones, redes y embajadores.
- Desarrollo de herramientas y recursos: auto-evaluación, caja de herramientas para inversionistas y notas Smart.
- Evolución de los Principios y Certificación: grupos de trabajo del Comité Directivo.
- Gerencia de la Campaña: alianzas con la industria



Conclusiones

- El desempeño social es llevar la misión institucional a la práctica, es alinear objetivos y resultados institucionales. Se traduce a través de sistemas y procesos que finalmente dan servicios y generan resultados.
- Busca como finalidad última el cambio en la vida de los clientes. Este cambio positivo puede ser mejorar los ingresos, la calidad de vida o los activos, tener empleo, etc. Estamos hablando, entonces, de instituciones de microfinanzas para el desarrollo.
- La gestión del desempeño social son procesos y la gerencia que hacen que yo pueda lograr el desempeño social. Se trata de crear un balance entre lo financiero y lo social, porque es la única manera de cumplir los objetivos.
- Varias herramientas ayudarán a conseguir mejorar el desempeño social de la institución: prácticas de gobierno corporativo, gestión de grupos de interés a través de nuestros clientes, planificación estratégica, gestión de recursos humanos, procesos y resultados.

- La gestión del desempeño social tiene algunos pasos: convertir la misión en metas sociales que tengan repercusión directa en un segmento específico de clientes, establecer los mecanismos que se implantarán para dar seguimiento al cumplimiento de las metas sociales y contar con un sistema de información que permita comunicar agil y oportunamente la información necesaria para evaluar y mejorar los procesos, productos, servicios y relaciones con los clientes.
- La responsabilidad social es un modelo que maneja de manera consciente y deliberada los impactos sociales, económicos y ambientales de la organización. Involucra tanto el ámbito interno como el externo. Crea una nueva manera de ver la acción de los negocios, la relación con los clientes y el rol de las empresas dentro de la sociedad. Es el desafío de una nueva manera de hacer negocios.
- La responsabilidad social está vinculada a la ética. La responsabilidad social es la versión más avanzada de lo que es la ciudadanía, se trata del ciudadano en tanto buen vecino e interesado por los demás.

Stands de exposición de servicios

Presentación Oikocredit Ecumencial Development Cooperative Society U.A.



Nuestro Enfoque

Oikocredit es una de las fuentes más grandes del mundo de financiación privada para el sector de microfinanzas. Brindamos crédito a pequeñas empresas mediante instituciones de microfinanzas intermediarias en todo el mundo en desarrollo. También otorgamos crédito directamente a cooperativas comerciales, organizaciones de comercio justo y pequeñas a medianas empresas (PYMES).

Oikocredit ofrece financiación a instituciones de microfinanzas que, a su vez, extienden préstamos a empresarios individuales y pequeñas empresas cuyo acceso a la banca comercial es nulo o limitado. Oikocredit también invierte directamente en un número selecto de empresas y cooperativas.

Oikocredit otorga financiación para:

- Proyectos y pequeñas y medianas empresas que crean trabajos y generan ingresos para personas desfavorecidas.
- Proyectos en que las mujeres influyen en la gestión o implementación.
- Proyectos responsables en términos de su impacto ambiental.
- Proyectos que son o pronto podrían ser financieramente sostenibles y que cuentan con una administración adecuada.

Prestamos capital de trabajo a instituciones de microfinanzas en todo el mundo, con énfasis especial en zonas rurales y mujeres. Oikocredit invierte alrededor del 80% en microfinanzas y 20% en otros sectores como comercio, agricultura y educación. En estos 'otros sectores' hay cooperativas comerciales, organizaciones de comercio justo y empresas

pequeñas a medianas en el mundo en desarrollo. Estamos explorando maneras de ampliar nuestras inversiones en agricultura, pues la mayoría de los pobres de los países en desarrollo viven en zonas rurales. Oikocredit ofrece financiación a largo plazo a las empresas que tienen una fuerte visión social y contribuyen al desarrollo.

Gracias a su amplia red internacional de oficinas locales en todos los continentes, Oikocredit está cerca de las pequeñas empresas que se benefician de su financiación. Nuestro personal local conoce a nuestros clientes y sus mercados. Nuestra excelente gestión de riesgos nos permite ofrecer financiación, incluso, en las zonas más pobres.

Ofrecemos un doble rendimiento a nuestros inversionistas: social y financiero. Además de obtener modestos rendimientos financieros, los inversionistas están seguros de saber que su dinero se está usando para combatir la pobreza, promover el comercio justo y respetar los recursos naturales de nuestro planeta.

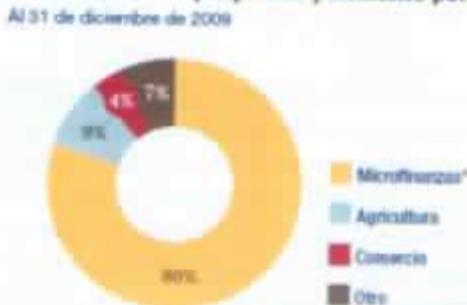
La gestión del desempeño social es una prioridad para Oikocredit. Medir y demostrar el desempeño social de la inversión es esencial, pues nos esforzamos en saber que nuestras inversiones llevan a un cambio positivo en las vidas de los trabajadores pobres. Estamos comprometidos con el empoderamiento de las mujeres y trabajamos para aumentar la conciencia de género y promover la igualdad de género.

Actualmente, Oikocredit gestiona un fondo de 430 millones de euros e invierte en unos 70 países: hasta el momento, las instituciones de microfinanzas financiadas por Oikocredit han alcanzado a 17 millones de personas en todo el mundo. La demanda de nuestros préstamos está en constante aumento.

Financiación de proyectos pendiente por región
Al 31 de diciembre de 2009



Financiación de proyectos pendiente por sector
Al 31 de diciembre de 2009

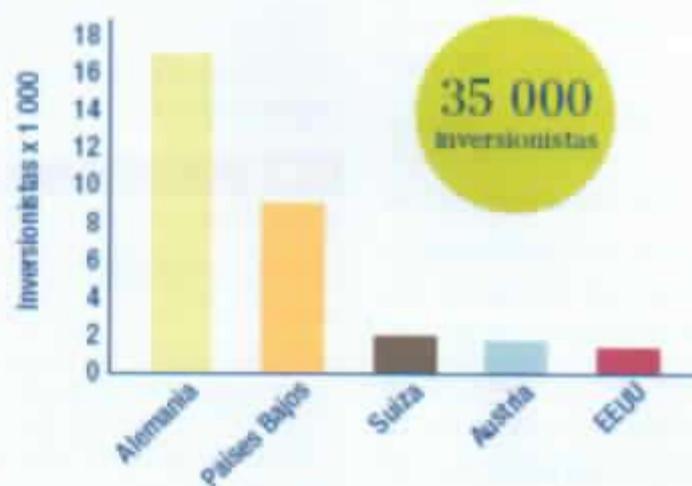


* incluyendo microcrédito, financiación de las PYMES y financiamiento comercial

El capital de Oikocredit proviene de inversiones de más de 36,000 individuos, más de 500 iglesias u organizaciones relacionadas, así como de otro tipo de instituciones. Oikocredit ofrece al inversor experiencia y rigurosidad para definir prioridades, transparencia e información.

Número de inversionistas

Primero cinco países al 31 de diciembre de 2009



El retorno de beneficios que ofrecemos implica un modesto dividendo, pero una ambiciosa satisfacción: la transformación del mundo en un lugar más justo y mejor.

La política de créditos de Oikocredit atiende las necesidades de los más desfavorecidos y ofrece mayores garantías de transformación real. Nuestra experiencia en este ámbito garantiza la combinación de unos exigentes criterios de financiación con resultados reales sobre el terreno.

Desempeño Social

En los últimos años, Oikocredit dio varios pasos para evaluar el desempeño social de sus más de 500 socios en microfinanzas. Introdujo herramientas de evaluación para instituciones de microfinanzas (IMF) en todo el mundo. Una de esas herramientas son los "Indicadores de Desempeño Social" de CERISE, que ayudan a las IMF a identificar cómo pueden mejorar su desempeño social a la vez que avanzan constantemente en su misión y metas sociales. Oikocredit también apoya el Progress out of Poverty Index™ (Índice de Progreso para salir de la Pobreza) creado por la Fundación Grameen.

Este índice permite que una IMF evalúe el 'nivel de pobreza' de sus clientes y mida el grado en que se reduce la pobreza a lo largo del tiempo.

En 2009, con la facilitación de la organización francesa CERISE, Oikocredit fue el primer vehículo de inversiones en microfinanzas que fue objeto de una auditoría social.

Los resultados de la auditoría destacaron la necesidad de ayudar a los socios a pasar de la etapa de recopilación y medición de datos a usar la información sobre desempeño social obtenida para formular políticas de operación y toma de decisiones.

En respuesta a los hallazgos, Oikocredit amplió su programa para ayudar a los socios a desarrollar pericia en la gestión del desempeño social.

Por ser uno de los inversionistas en microfinanzas más experimentados, Oikocredit está enfrentando el reto de apoyar el desarrollo de herramientas de gestión del desempeño social y ayudar a sus socios a fortalecer su capacidad para usar dichas herramientas.

La creación del departamento de Desempeño Social y Análisis Financiero en 2009 ubica a Oikocredit en una fuerte posición para mantener un enfoque proactivo, no sólo en lo interno, sino también ante sus socios, clientes, inversionistas, y los sectores apoyados por la financiación de Oikocredit.



Quiénes somos

Equivida S.A., empresa del Grupo Futuro, nace en 1994 como una iniciativa de sus accionistas con el fin de especializar la rama de seguros de personas. Actualmente, Equivida es la empresa pionera en la creación de productos especializados en seguros para personas y nichos focalizados que se mantiene entre los líderes del mercado Ecuatoriano.

A diciembre de 2009 somos la empresa de seguros de vida más grande del país (cifras SBS), y a mayo de 2010 mantenemos esta posición. En Octubre 2010 recibimos el reconocimiento de la Revista Ekos, premio Ekos de Oro capítulo VII, como la Aseguradora más grande.

Contamos con el respaldo de los mejores reaseguradores del Mundo, tales como Swiss Re, Hannover Live Re, entre otros. Nuestra infraestructura física, tecnológica y Recurso Humano nos permiten brindar día a día una atención acorde a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra Misión

Crear con el cliente soluciones innovadoras que le permitan visualizar y tangibilizar un futuro tranquilo ante los eventos trascendentes de su vida y la de su familia.

Nuestra Visión

Ser siempre la primera elección de respaldo económico durante la vida de las personas, en los países donde actuamos.

Alianza Red Financiera Rural – Equivida

Con el objetivo de apoyar a las Instituciones de Microfinanzas, está en marcha el Programa "Microseguros para Todos" que busca proporcionar bienestar y seguridad a sus socios y/o clientes con productos de microseguros técnicamente diseñados con un costo competitivo, acompañados de proceso de capacitación y que complementan los beneficios de otros productos y servicios financieros como el crédito y el ahorro. Desde su inicio en julio del 2009 el Programa ha logrado los siguientes resultados:

- 9 Instituciones de Microfinanzas adhéndas al Programa
- 11 productos de microseguros implementados en función de las necesidades y estrategias de las Instituciones participantes.
- 26500 personas Aseguradas.
- 220 Empleados de las Instituciones de Microfinanzas capacitados y sensibilizados en el funcionamiento y estrategia de microseguros.
- Reclamos pagados máximo en 8 días.



IBM del Ecuador C.A.

Inicia operaciones el 13 de Agosto de 1937, más de 70 años de presencia continua en el Ecuador. Desde sus inicios ha servido a gran cantidad de clientes de diversos sectores: Bancario, Industrial, Manufactura y Distribución, Gobierno entre otros

En el año 2003, la Corporación IBM realizó un incremento de capital de cinco millones de dólares que reflejan el compromiso en el país y su estrategia comercial a largo plazo.

Durante el 2004, presenta resultados de crecimiento que corresponden a la confianza de sus clientes tradicionales y a la incorporación de nuevos clientes, quienes han encontrado en la tecnología y servicios de IBM, la solución a sus problemas de negocios.

Para una mejor atención a nuestros clientes, hemos reforzado nuestra red de canales, así como también hemos estrechado las relaciones con Proveedores de Soluciones (ISV's), a fin de presentar al mercado soluciones integrales.

Una de las soluciones que IBM ha estructurado para el sector de microfinanzas en el Ecuador, es el Centro de Procesamiento IBM para Instituciones Microfinancieras, cuyo objetivo es el de proveer una solución que permita a las instituciones microfinancieras servir eficientemente y brindar servicios a poblaciones no bancarizadas y de recursos escasos a un costo razonable.

Este modelo de operación del "core" bancario ofrece el más bajo Costo Total de Propiedad, una rápida implantación, poca complejidad de administración y el uso más eficiente de los recursos dedicados a la tecnología de la información. Adicionalmente, permite el acceso a las mejores prácticas de la industria de TI aplicadas a las instituciones microfinancieras.

El servicio del Centro de Procesamiento se presenta bajo la modalidad de ASP y permite a cualquier institución microfinanciera acceder a los servicios a un bajo costo y sin la necesidad de realizar grandes inversiones.

Nuestro compromiso se sigue basando en lograr la satisfacción de nuestros clientes, en ser líderes tecnológicos y en el respeto a nuestros clientes, proveedores, asociados de negocios y empleados; lo que nos permitirá seguir manteniendo e incrementar el liderazgo de IBM en el mercado ecuatoriano.

En caso de requerir información adicional pueden contactar a Edisson Alvarado (edisson@ec.ibm.com) o Rafael Yzaga (ryzaga@pe.ibm.com).



www.portalmicrofinanzas.org

El Portal de Microfinanzas es una iniciativa de CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) del Grupo Banco Mundial e INCAE Business School. Fue lanzado en agosto del 2009 y desde entonces ha sido una plataforma para crear, innovar e intercambiar ideas sobre el sector de microfinanzas y el desarrollo de nuevos emprendimientos, particularmente en América Latina y el Caribe.

Misión: El propósito del Portal es desarrollar, recopilar y diseminar recursos informativos claves, sobre las microfinanzas y el desarrollo de pequeños negocios, hechos a la medida según las necesidades específicas de los practicantes, inversionistas, investigadores, donantes y otros actores en América Latina y el Caribe.

Visión: Ser la principal herramienta electrónica en español de América Latina y el Caribe que de manera interactiva con la creciente base de usuarios, ofrecer información consolidada y actualizada sobre las microfinanzas y el desarrollo de pequeños negocios.

Objetivo general: Ofrecer información actualizada y relevante en una plataforma abierta disponible para los usuarios interesados en microfinanzas y desarrollo de pequeños negocios, en América Latina y el Caribe.

Secciones disponibles: Noticias, ¡Actualízate! (Artículos de opinión y tendencias), Eventos, Biblioteca, Guía de países, Organizaciones, Puestos de Trabajo y Boletín Electrónico mensual.



Misión: La misión de Kiva es conectar a las personas por medio de préstamos con el fin de reducir la pobreza.

Descripción: En la actualidad, Kiva es el sitio web de microfinanzas con más tráfico del mundo y está por convertirse en uno de los fondos microfinancieros más grandes del mundo. Kiva es un sitio web que permite a prestamistas individuales dar dinero en préstamo a prestatarios individuales de todo el mundo. A tal fin, Kiva trabaja en estrecha colaboración con instituciones microfinancieras (IMF) muy prestigiosas, que denominamos IMF asociadas de Kiva. Kiva proporciona a las

IMF una plataforma para obtener directamente capital de deuda a corto plazo y bajo costo gracias al apoyo de prestamistas individuales de todo el mundo y exhibir su labor a un público internacional.

Estadísticas de KIVA (Al 23 de Noviembre de 2010):

- Valor total de todos los préstamos otorgados a través de Kiva: USD 174,421,200
- Número de préstamos otorgados a través de Kiva: 453,130
- Número total de prestamistas de Kiva: 502,610
- Número de países donde viven los prestamistas de Kiva: 208
- Número de IMF asociadas: 121
- Número de países donde trabajan las IMF asociadas: 54

Resultados obtenidos en participación y evaluación

El X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas contó con la participación de 9 expositores internacionales de Guatemala, México, Estados Unidos, Colombia, Francia, y Perú, 13 expositores nacionales, representantes de las más importantes instituciones de microfinanzas del país, participaron más de 327 personas relacionadas al sector de las microfinanzas en el Ecuador.

Del total de participantes sin considerar los organizadores, es decir, personas, el 43% son personas involucradas en instituciones miembros de la RFR, mientras que el restante 47% son personas involucradas a instituciones no miembros de la RFR.

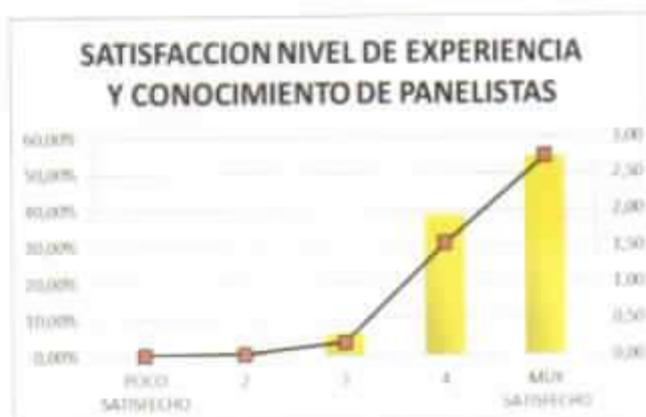
En el X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas participaron un

total de 99 instituciones, entre operadores de microfinanzas regulados y no regulados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, organismos de cooperación, instituciones de apoyo y empresas que ofertan servicios a IMFs.

Evaluación del foro

Cumpliendo con las políticas de calidad de la RFR, se pidió a los asistentes del X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas que evaluar el evento, llenando un formato preestablecido de encuesta.

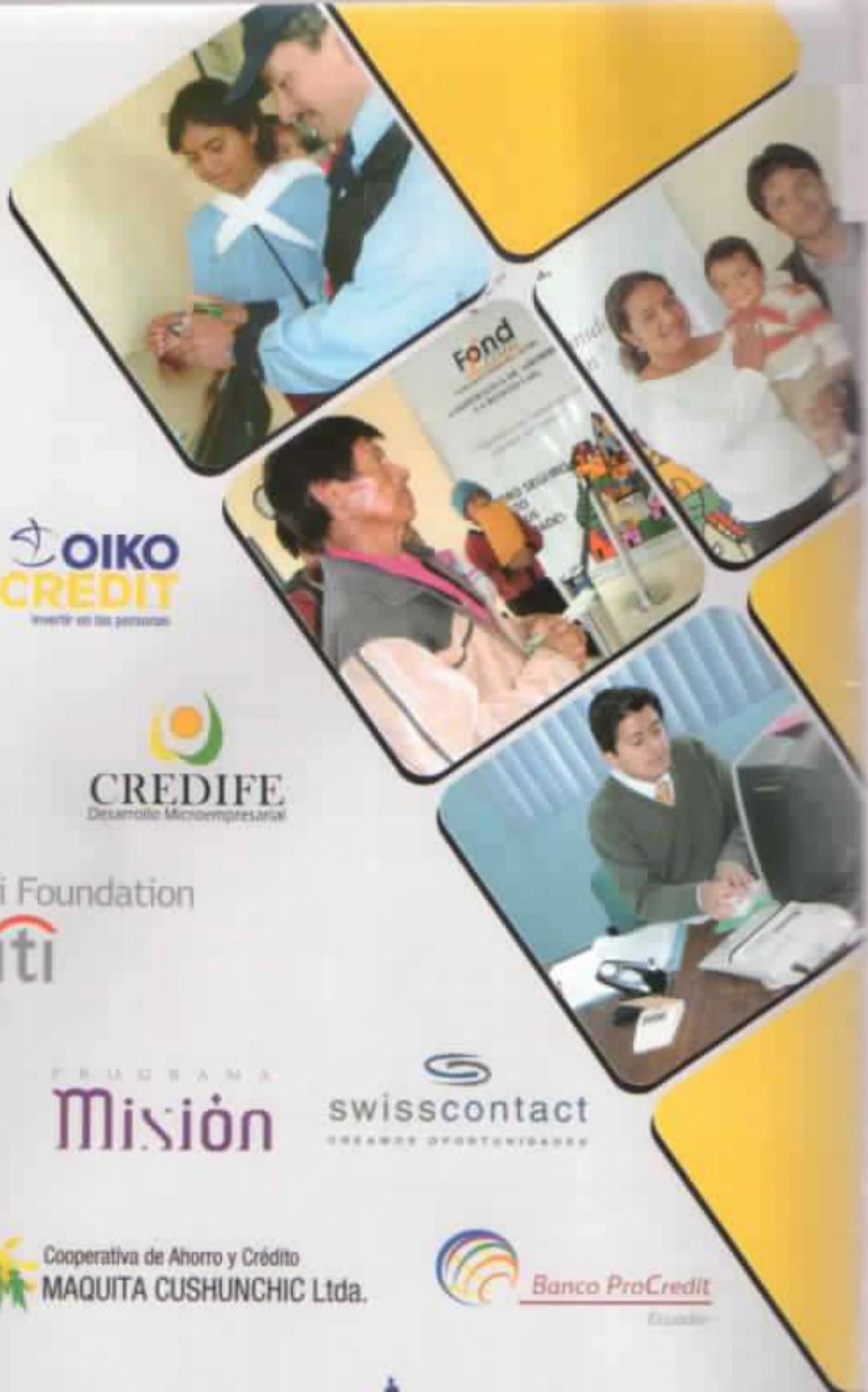
En los siguientes gráficos se muestra los resultados de la tabulación de un total de encuestas:



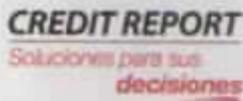
Si le pidiéramos que califique a los paneles y organización del X FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS, que nota le pondría según el siguiente sistema de calificación:

- 10 y 9 = Evento Sobresaliente
- 8 y 7 = Evento Muy bueno
- 6 y 5 = Evento regular
- menos de 4 = Insuficiente

La calificación obtenida por la RFR es de: 8,88 puntos



AUSPICIANTES X FORO



Cooperativa de Ahorro y Crédito
MAQUITA CUSHUNCHIC Ltda.



Banco ProCredit
Ecuador

