

**PROMOVER
LA JUSTICIA
SOCIAL &
LA DIGNIDAD
HUMANA**



**INFORME
ANUAL
2014**



ECLOF
INTERNATIONAL

ECLOF INTERNATIONAL ES UNA FUNDACIÓN SUIZA FUNDADA EN GINEBRA EN 1946

CONSEJO DE FUNDACIÓN

Sr. Kimanthi Mutua · Presidente
Sra. Tamar Lebanidze · Vicepresidenta
Sra. Ruth Egger · Directora
Sra. Roshini Fernando · Directora
Sra. Nina Nayar · Directora
Sr. James Neal · Director
Sr. Nils-Gunnar Smith · Director
Sra. Ada Wiscovitch · Directora

DIRECTOR EJECUTIVO

Sr. Pat Gleeson

IMAGEN DE LA PORTADA
ECLOF Bolivia

DETALLES DE LA PUBLICACIÓN
© ECLOF International 2015
Colaboradores ECLOF Network · Diseño Patricia Armada · Impresión Imprimerie Reboul

Impresión realizada mediante un proceso respetuoso del medio ambiente,
con papel libre de cloro y procedente de bosques sostenibles.





ÍNDICE

Nuestra misión y nuestros valores	4
Declaración del Presidente	5
Informe operativo	6
Red ECLOF	8
Temas estratégicos de ECLOF	10
Educación financiera de los clientes	12
ECLOF y el apoyo de iglesias y comunidades	18
Alcance rural	26
Gestión del desempeño social	36
Cifras importantes de la red ECLOF	44
Estados financieros	48
Socios	50
Datos de contacto de la Red ECLOF	51

NUESTRA MISIÓN

ECLOF tiene una misión muy clara: la de promover la justicia social y la dignidad humana a través de las microfinanzas.

Los servicios de microfinanzas le ofrecen a las personas y a los grupos vulnerables y excluidos el acceso a recursos de capital que les permitan construir medios de vida sostenibles. Esto puede abrir un camino desde la vulnerabilidad a la autosuficiencia y a la estabilidad.

La relación de ECLOF con los clientes debe ser una asociación de iguales, no ese tipo de relación unidireccional entre donante y receptor. Nuestra responsabilidad consiste en prestar capital bajo condiciones razonables y adecuadas a las circunstancias de nuestros clientes. El deber del receptor es el de usar el capital de forma acorde, y luego devolverlo. Ambas partes se empeñan en hacer todo lo posible, bajo las pautas de los Evangelios, para ser excelentes administradores de los recursos que compartimos.

Nuestra prioridad principal es la de llegar a aquellas comunidades vulnerables, especialmente en áreas rurales, las cuales no tienen un fácil acceso a las fuentes tradicionales de financiamiento. Nosotros les apoyamos sin distinción de género, raza, religión u orientación política.

La dignidad humana es nuestra meta: un mundo donde todos podamos compartir los frutos de la tierra que nos otorgó Dios, con seguridad y sin temor hacia el futuro.

**PROMOVER
LA JUSTICIA SOCIAL
Y LA DIGNIDAD HUMANA**

NUESTROS VALORES

DIGNIDAD HUMANA

Respetamos el inmensurable valor de cada vida humana. Hoy en día, las desigualdades niegan a millones de personas la posibilidad de disfrutar la vida a plenitud. Nosotros trabajaremos con el propósito de mejorar la dignidad humana, de manera tal que todos tengan acceso a los recursos que necesiten para lograr ser el sustento de sus familias, empleados, iglesias y comunidades.

JUSTICIA SOCIAL

Todo el mundo tiene derecho a la alimentación, la educación y la salud, a un medio de vida seguro y los beneficios de la vida comunitaria. Vamos a ayudar a nuestros clientes a reclamar esos derechos a ganarse la vida y el sustento diario que puede protegerlos contra las calamidades, y generar confianza en su capacidad de elegir su propio futuro.

SOLIDARIDAD

Como conciudadanos de un mundo, vamos a caminar al lado de nuestros clientes para escuchar sus preocupaciones y para trabajar en asociación con ellos a medida que actúan para mejorar sus vidas. A nivel internacional, nos uniremos, como miembros de ACT Alliance, así como con otras organizaciones para pedir el fin de las estructuras globales y políticas que perpetúan la pobreza y la exclusión.

PARTICIPACIÓN

Todos los hombres y las mujeres tienen derecho a elegir su propio destino. En nuestro trabajo vamos a apoyar a los grupos vulnerables y marginados. Sin embargo, como las mujeres, las niñas y los jóvenes se ven desproporcionadamente afectados por la pobreza, vamos a centrarnos específicamente en iniciativas que promuevan su participación y liderazgo en las decisiones económicas, sociales y políticas que dan forma a sus vidas.

DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

KIMANTHI MUTUA • PRESIDENTE



Estimados amigos:

En nombre del Consejo de Fundación, me complace presentar este informe anual 2014.

En 2014, seguimos consolidando y fortaleciendo los cambios organizacionales y operativos que introdujimos en los últimos años. Esto permite a ECLOF (ECLOF International y los 19 miembros de la Red ECLOF) avanzar con un verdadero sentido renovado de confianza y fortaleza en el servicio de nuestra misión de promover la justicia social y la dignidad humana a través de las microfinanzas.

Hubieron iniciativas sólidas y positivas en materia de gobernanza, desempeño social y capacitación de clientes, y agradecemos a las juntas directivas de todos los miembros de la red y a los 1150 miembros del personal de ECLOF por su liderazgo y firme compromiso con la misión y los valores de ECLOF. Nuestros clientes constituyen la esencia de nuestra actividad, y nos alegra compartir en este informe algunos de sus maravillosos relatos y formas de participación en la red. El informe también hace hincapié en el apoyo que recibe nuestra red de las iglesias y sus vínculos con las comunidades locales.

Estamos orgullosos de nuestra red que, desde su creación en 1946, nunca dejó de llegar a las comunidades vulnerables, especialmente en áreas rurales, donde vive más del 75 % de las personas más pobres del mundo. Somos una de las organizaciones microfinancieras más antiguas del mundo y, desde nuestra fundación, jamás dejamos de promover activamente la necesidad de justicia social con respeto por el valor de cada vida humana.

Lanzamos nuestro Plan Estratégico 2014-2016, el cual clarifica los roles específicos de ECLOF International y los miembros de ECLOF, ratifica la misión y los valores de la institución, y establece el marco estratégico para el período actual. Este compromiso renovado y este enfoque compartido de colaboración se plasmaron en el nuevo Memorando de Entendimiento celebrado entre ECLOF International y los miembros de la red, el cual se ampliará en 2015 con el ingreso al Consejo de la Fundación de ECLOF International de tres miembros elegidos por los miembros de la red. El Consejo de la Fundación de ECLOF International pretende lograr un equilibrio en términos de la experiencia profesional procedente de dentro y fuera de la red.

Valoramos mucho la confianza de nuestros socios de hace tiempo, quienes siguen apoyando la misión y aportando su compromiso. ECLOF International logró en 2014 conseguir apoyo fundamental en asistencia técnica para la red y financiación de préstamos de parte de nuevos socios, como Mercy Investment Services, Religious Communities Investment Fund y Council for World Mission. Estos fondos son importantes dado que permiten a ECLOF International brindar apoyo a su red de miembros, especialmente a aquellos que no se ajustan fácilmente a los criterios de los prestamistas microfinancieros con un enfoque más comercial. Nos gustaría que estos prestamistas aumentaran su compromiso para llegar a las organizaciones microfinancieras sostenibles más pequeñas, dado que estas, en general, tienden a trabajar en áreas rurales remotas con comunidades vulnerables sin acceso a financiación.

Quisiera también agradecer al Consejo de la Fundación y al personal de ECLOF International por su dedicación y sus esfuerzos concertados a lo largo del año.

INFORME OPERATIVO

Estamos contentos con los avances operativos logrados en 2014 en ECLOF International y en nuestra red.

En 2014, ECLOF International registró un déficit de CHF 196.410, frente a un déficit de CHF 233.153 del año anterior, pero este déficit de 2014 se logró a pesar de un drástico recorte de casi CHF 150.000 del apoyo a los ingresos mediante donaciones directas. Los donantes redirieron las donaciones a la red y, por tal motivo, estamos comprometidos a trabajar para que ECLOF International vuelva a ser sostenible sin necesidad de apoyo de donaciones. En este sentido, logramos avances significativos en 2014.

Si bien quedan desafíos con miembros específicos, hoy vemos un nivel de desempeño sostenible consistente en toda la red. Podemos ver los beneficios derivados de iniciativas previas y de programas de trabajo financiados con apoyo técnico, así como los beneficios asociados a una red más coordinada que trabaja como un equipo unificado con una orientación y una dirección claras. Uno de los grandes éxitos cosechados en 2014 fue la oportunidad de compartir experiencias entre los miembros de la red, al beneficiarse tanto de las visitas de intercambio como por la interacción entre el personal de ECLOF International y el personal de los miembros de ECLOF.

La cartera de préstamos de clientes de la red creció un 3 % en 2014. Alcanzó un nivel de USD 46,1 millones al cierre del ejercicio, y el mayor crecimiento se registró especialmente en las regiones de África y Asia. Nuestra cartera de clientes también aumentó un 7 %, a 127.193, y de nuevo, la mayoría corresponde a las regiones de África y Asia.

El compromiso de servir a clientes marginados y de menores ingresos y lograr un sólido desempeño social es lo que impulsa a la red de ECLOF. En 2014,

esto se hizo evidente en los préstamos promedio por cliente de USD 360, donde el 68 % de los beneficiarios fueron mujeres y el 55 %, clientes que viven en áreas rurales. En 2014 también realizamos auditorías sociales en 9 miembros, a fin de evaluar en forma independiente y garantizar la puesta en práctica de nuestra misión. Las auditorías sociales continuarán en 2015, dado que seguimos plenamente comprometidos a crear una red de organizaciones microfinancieras centradas en el cliente.

En 2014, ECLOF International logró conseguir y brindar asistencia técnica y apoyo financiero fundamentales para la red. El apoyo técnico incluyó apoyo específico a algunos miembros, y también a la red en general, en las áreas de riesgo crediticio y planes de negocios. En 2014 también elevamos el perfil de ECLOF mediante la representación y presentaciones en diferentes foros sobre microfinanzas, y el desarrollo y la expansión de nuestros vínculos con donantes y proveedores de fondos. ECLOF International tiene un rol muy claro como representante de ECLOF, consistente en fortalecer la reputación y el conocimiento de la organización entre los socios y la comunidad más amplia de donantes y proveedores de fondos.

El panorama para 2015 es positivo, aunque desafiante. ECLOF International seguirá consiguiendo asistencia técnica y apoyo financiero para crear capacidad y participación en la red, especialmente en las áreas de desarrollo de productos en zonas rurales, gestión de riesgos, gobernanza, y ofreciendo un amplio liderazgo en la red y capacitación en materia de gestión. También habrá nuevas iniciativas de gestión de desempeño social, dado que quisiéramos mejorar el mecanismo de presentación de informes sobre la labor de ECLOF en esta área de interés fundamental.

RED ECLOF EN 2014

USD 46 M de cartera global
9 % de cartera en riesgo > 30 días

127,193 clientes

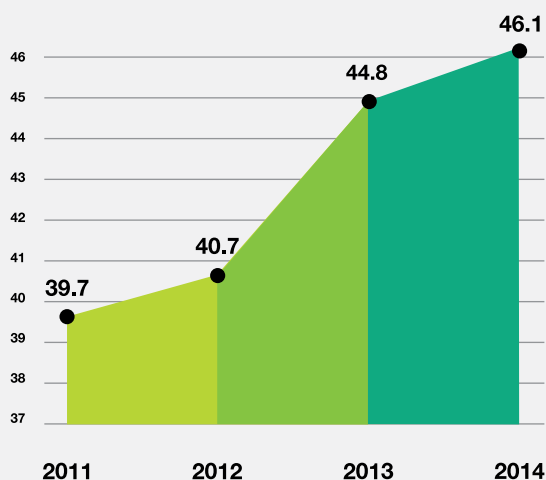
126 sucursales

1153 empleados

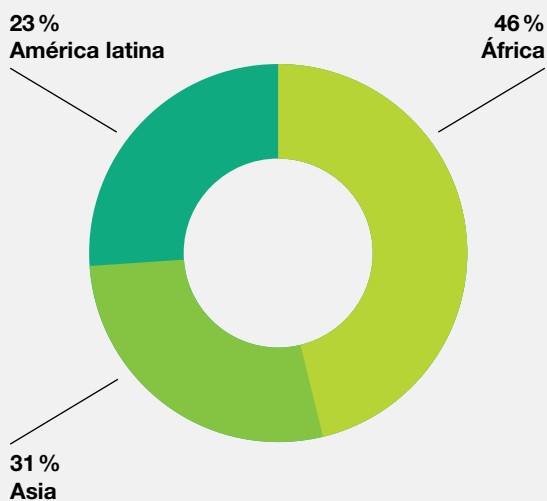
654 oficiales de crédito (57 % del personal)

CARTERA DE PRÉSTAMOS

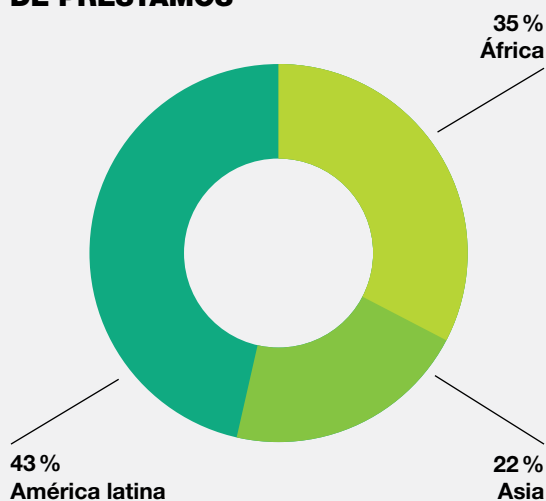
en millones USD



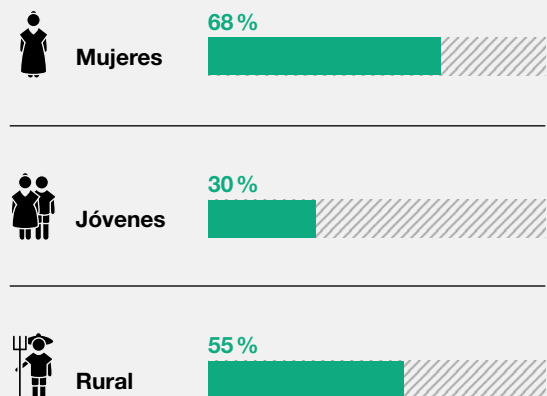
DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES



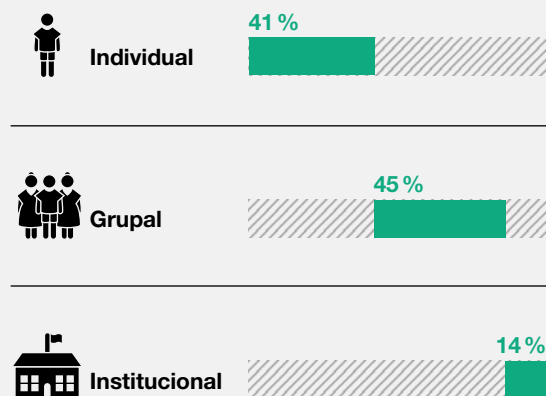
DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS



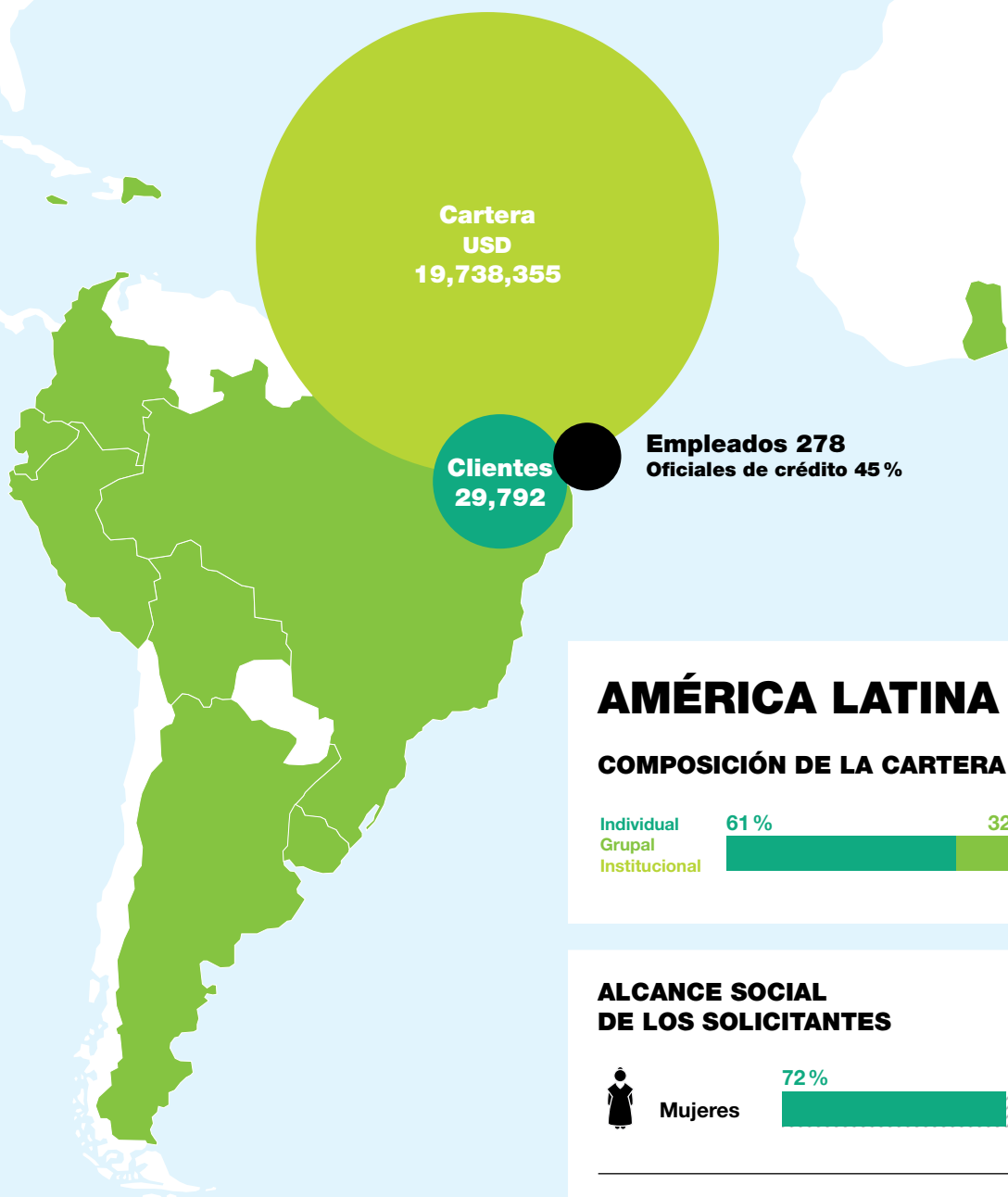
ALCANCE SOCIAL DE LOS SOLICITANTES



COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS



RED ECLOF



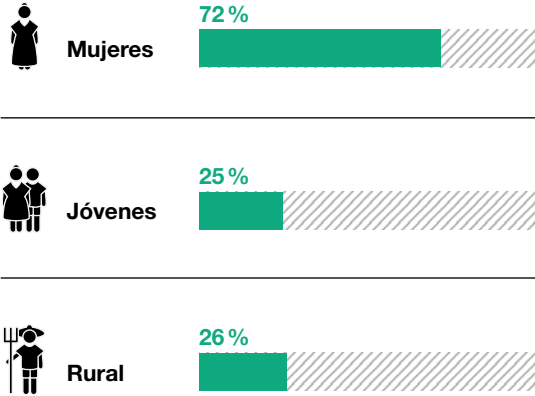
Empleados 278
Oficiales de crédito 45%

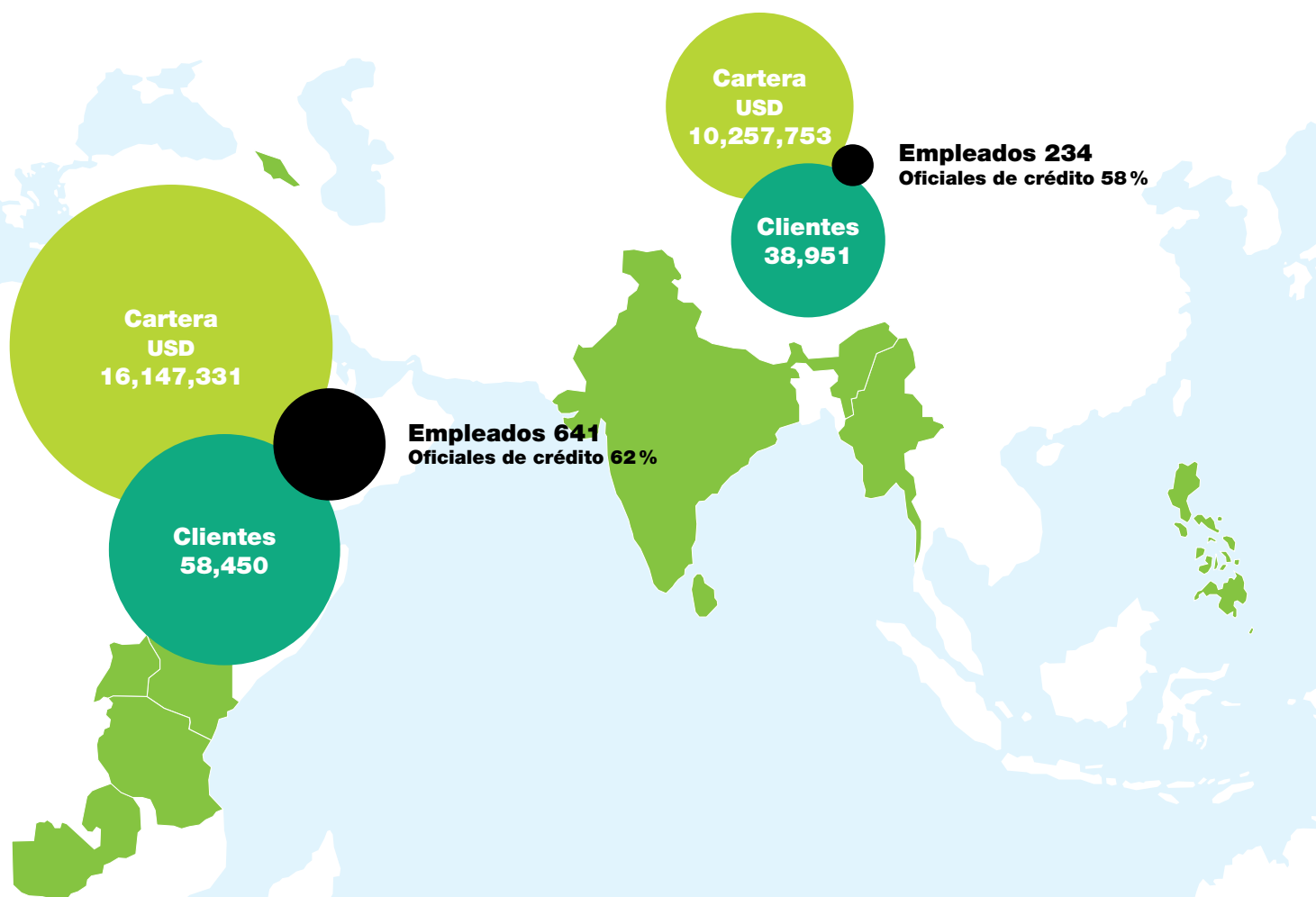
AMÉRICA LATINA

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA



ALCANCE SOCIAL DE LOS SOLICITANTES





ÁFRICA

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA



ASIA

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA



ALCANCE SOCIAL DE LOS SOLICITANTES



ALCANCE SOCIAL DE LOS SOLICITANTES



TEMAS ESTRATÉGICOS DE ECLOF









EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS CLIENTES

La inclusión financiera comprende el acceso más fácil a los servicios financieros, mejores productos y un mejor uso de los mismos. Aun así, un mejor acceso y mejores opciones no conducen automáticamente a un uso eficaz. La falta de experiencia e información y las soluciones cada vez más sofisticadas implican que los clientes tengan dificultades para tomar decisiones financieras informadas para su negocio y su vida personal, y que a veces incluso corran peligro de endeudarse demasiado. La educación financiera permite que los clientes pobres acepten y hagan un uso inteligente de los productos a los cuales van ganando acceso.

La educación financiera consiste en “familiarizarse con los productos financieros, sus riesgos y recompensas, así como entenderlos, a fin de tomar decisiones informadas”. Ajustados al contexto y las necesidades de nuestros clientes, los programas de ECLOF también comprenden habilidades financieras familiares básicas, tales como ahorrar, fijar metas económicas, realizar planes financieros, manejar el flujo de efectivo y minimizar deudas, o habilidades comerciales, tales como llevar una contabilidad básica, gestionar liquidez y calcular márgenes.

ECLOF se asocia con organizaciones afines para ofrecer estos programas en los idiomas locales y bajo modalidades adaptadas a cada cultura. Este servicio apoya el objetivo social de ECLOF de aumentar la capacidad de los clientes para que puedan gestionar activamente sus finanzas familiares y comerciales y así aumentar sus posibilidades de generar ingresos. Al generar confianza en los proveedores de microfinanzas, desarrollar una cultura de uso responsable del crédito y evitar el sobreendeudamiento, estos cursos también cobran sentido para ECLOF y las comunidades que servimos. Las empresas financieramente viables de los clientes devuelven en tiempo y forma y solicitan nuevos préstamos para seguir creciendo. Además, benefician a la sociedad en su conjunto, dado que el dinero que se gana, en general, se consume dentro de la comunidad en gastos e impuestos.

ECLOF DOMINICANA ORIENTANDO A SUS CLIENTES SOBRE SOLUCIONES MICROFINANCIERAS

Para ECLOF Dominicana, la educación financiera no se trata solo de alentar a los clientes a gastar su dinero con prudencia, sino de brindarles las herramientas para aprovechar al máximo sus recursos. Así lo explica William Jiménez, CEO de ECLOF Dominicana: “Nuestro interés radica en enseñar a nuestros clientes actuales y potenciales sobre las prácticas de gestión adecuada del dinero, a fin de que comprendan mejor sus opciones financieras y mejoren su bienestar. Según las instituciones financieras, los clientes informados logran mejores resultados tanto sociales como financieros”.

Hoy se da un crecimiento del sector financiero acompañado de la proliferación de proveedores de servicios y una amplia gama de productos. En respuesta a los desafíos que enfrentan las poblaciones más desfavorecidas, las microfinanzas desarrollan cada vez más soluciones. Sin embargo, a los clientes desinformados quizá les cueste saber qué producto considerar. ECLOF Dominicana propone orientarlos a fin de que comprendan el mercado, y permitirles tomar decisiones más adecuadas y conscientes.

ECLOF Dominicana también brinda a sus clientes herramientas para manejar sus negocios en forma más eficiente. Los cursos cubren áreas tales como contabilidad básica, técnicas de venta y gestión comercial. Para ECLOF Dominicana, estas capacitaciones cobran sentido si forman parte de un marco más amplio. Es por ello que su finalidad es también sensibilizar sobre cuestiones relacionadas con problemáticas familiares y sociales, y abordar temas como la comunicación, cuestiones de género y violencia doméstica.

El programa de capacitación se brinda en forma gratuita en cada una de las sucursales de ECLOF Dominicana. Desde enero de 2014, 1262 personas, incluyendo a clientes y sus familias, así como clientes potenciales, se beneficiaron de este programa.



HISTORIA DE CLIENTES

Los clientes de ECLOF reciben los cursos con mucho entusiasmo.

A continuación se ofrece el testimonio de María Valentina, que participó del programa de capacitación desde sus inicios: “Me gustaban todos los temas que estudiábamos. Y entendí lo importante que es para el dueño de una empresa recibir capacitación que lo ayude a administrar adecuadamente su negocio y lo vuelva más productivo en su vida diaria. Disfruté de aprender cuál es la mejor manera de invertir dinero para crecer y así cumplir mis compromisos profesionales”.

Rosa agradece a ECLOF Dominicana por “el dinamismo de su personal”. A ella le agrada el hecho de que “(el personal) se mueve dentro de las comunidades para brindar capacitaciones”. Así se vuelve algo adecuado para los microemprendedores, a quienes se les hace más fácil llevar adelante la gestión de su negocio”.

**ME AGRADA EL HECHO DE QUE
EL PERSONAL DE ECLOF SE MUEVE
DENTRO DE LA COMUNIDAD PARA
BRINDAR LAS CAPACITACIONES...
DE MODO QUE A LOS MICRO-
EMPRENDEDORES SE LES HACE MÁS
FÁCIL LLEVAR ADELANTE LA GESTIÓN
DE SU NEGOCIO.**

ROSA

ECLOF KENIA

EL AHORRO Y LAS DECISIONES DE INVERSIÓN ACERTADAS NO SON EXCLUSIVOS DE LOS RICOS

Ganar, gastar, ahorrar, pedir prestado e invertir dinero son operaciones que no pueden evitarse y forman parte de la vida hasta de las personas más pobres. La introducción a los conocimientos financieros ayuda a que las personas gestionen estas operaciones en beneficio propio. La capacitación en conocimientos financieros se ha constituido en una herramienta clave de empoderamiento para los clientes de ECLOF Kenia, especialmente las mujeres, dado que aprenden a manejar su negocio, su dinero y sus deudas.

Los clientes se dieron cuenta que la decisión deliberada de ahorrar una parte del dinero que ganan, independientemente del monto que sea, marca una diferencia en su estado financiero. La noción de que el ahorro es un privilegio de los ricos cambió. Tomar mejores decisiones en materia de endeudamiento e inversión ha permitido que los clientes mejoren sus ingresos y se encaminen hacia la libertad económica.

ECLOF Kenia, a su vez, se beneficia de los resultados positivos del programa. Cuando los clientes manejan mejor sus negocios, mejora la calidad de la cartera de préstamos y, por ende, la sostenibilidad institucional. La satisfacción de los clientes genera satisfacción en ECLOF Kenia y atrae nuevos clientes. ECLOF Kenia también está orgulloso de recibir calificaciones altas en los índices de Gestión del Desempeño Social.



HISTORIA DE CLIENTES

Robert Mukome trabaja en la construcción y es un pequeño agricultor del Condado de Nyeri. Es cliente de ECLOF desde hace cuatro años y medio, y participó del programa de conocimientos financieros.

Robert afirma que antes no entendía qué sentido tenía ahorrar dinero, especialmente cuando pensaba que lo que ganaba era muy poco. La capacitación le permitió tomar conciencia del hecho de que podía apartar una parte de sus ínfimos ingresos para invertirlos de cara al futuro. También aprendió a minimizar gastos innecesarios y reducir significativamente el derroche de dinero. Desde entonces, Robert se concentró en decidir la mejor manera de utilizar resueltamente el dinero que pedía prestado, e invertir exclusivamente en proyectos generadores de ingresos.

Utilizó los préstamos para invertir en vacas lecheras y aves para agronegocios y hoy produce 30 litros de leche por día y 30 bandejas de huevos por mes. Además, trabaja a tiempo parcial en la construcción. Dado el incremento de sus ingresos, decidió construir casas para alquilar en un terreno que había comprado antes con financiamiento de ECLOF Kenia.

Robert afirma que los conocimientos financieros le cambiaron su visión del dinero. Se compró las herramientas necesarias para administrar su negocio con éxito. Y hoy es mejor ahorrador e inversor y un gastador más inteligente.

ECLOF ECUADOR CAPACITACIONES ADAPTADAS A LAS NECESIDADES DE LOS EMPRENDEDORES

ECLOF Ecuador otorga préstamos a clientes que trabajan en agricultura, artesanías y servicios. Independientemente de los préstamos, dicta capacitaciones diseñadas para permitir que los microemprendedores hagan un uso adecuado de sus fondos.

Las capacitaciones financieras se adaptan a las necesidades de los emprendedores. Cada caso de negocio se investiga etapa por etapa, desde la producción hasta la comercialización. Los clientes se capacitan en cuestiones de presupuesto y ahorro, y equilibran sus ingresos y egresos. Pero también se abordan temas muy concretos, como la optimización del uso de materias primas, la adecuada y puntual facturación a sus clientes y el aumento de la mano de obra como valor agregado mediante la inclusión de sus horarios de trabajo en los costos de producción. Los artesanos manifestaron que era la primera vez que se les enseñaba a administrar sus materiales y su dinero, y manifestaron su agradecimiento a ECLOF.

Otros tipos de capacitaciones se orientan a mantener la habilidad de los clientes para administrar su negocio en forma óptima. Las capacitaciones sobre desarrollo y comunidad abordan aspectos relacionados con el manejo de grupos, liderazgo y comunicación. Las capacitaciones personalizadas para mujeres abordan temas como la autoestima y la autoafirmación, la reconciliación entre familia y trabajo y otros desafíos relacionados con los negocios administrados por mujeres. Los capacitadores abordan la administración del presupuesto familiar junto con el del microemprendimiento. Carmen Flores nos cuenta lo siguiente: "Vislumbro nuevas oportunidades. La capacitación de ECLOF me permitió entender mejor mis ingresos



y gastos, y administrar mi comercio en forma más eficiente. También aprendí a separar la administración del presupuesto de mi negocio del de mi familia.

Los participantes muestran gran interés en estos cursos. Reconocen que los temas estudiados se relacionan directamente con sus actividades productivas y son muy importantes para el desarrollo de su negocio. Fabiola Forge aprendió a llevar la contabilidad diaria y a ahorrar. Y nos cuenta lo siguiente: "Ahora sé calcular cuánto vale mi trabajo e incluirlo en mis costos. También aprendí a negociar para que me paguen el precio justo por mis productos.

ECLOF INDIA

LOS CLIENTES APRENDEN SOBRE EL PRÉSTAMO GRUPAL MEDIANTE DINÁMICAS DE ROLES

ECLOF India trabaja exclusivamente con grupos de mujeres, especialmente de áreas rurales. La mayoría está apenas calificada, o no lo está, y recibe capacitación en habilidades financieras básicas y en manejo de grupos. Los grupos de autoayuda funcionan como una microestructura bancaria donde el grupo pide prestada a ECLOF una cantidad de dinero que luego se distribuye entre las integrantes del grupo. Además, los ahorros de todo el grupo se juntan y luego se utilizan para préstamos internos. Estas operaciones requieren cierto nivel de confianza dentro del grupo y un manejo impecable del mismo.

Con los miembros del grupo, ECLOF aplica técnicas de juegos de roles para que la capacitación sea más atractiva y fácil de entender. A quienes aspiran a formar parte del grupo se les enseña a llevar un control de sus operaciones financieras en libros contables mediante simulacros con imitaciones de billetes. A su vez, el dinero se distribuye dentro del grupo, y las operaciones se registran a fin de internalizar los procedimientos. Las mujeres también se capacitan en manejo de reuniones, redacción de actas, manejo de libros contables, distribución de responsabilidades dentro del grupo y gestión de pagos puntuales. Al final de cada sesión de capacitación, cada miembro del grupo puede entender y explicar cómo se llevan los registros y libros contables. Luego se alienta a los participantes a describir la experiencia y enumerar las ventajas de las operaciones realizadas. Finalmente, se elige una tesorera del grupo para que garantice que todos los libros contables se lleven adecuadamente. La tesorera cuenta con la ayuda de una coordinadora elegida en cada grupo y capacitada por ECLOF.

HISTORIA DE CLIENTES

La señora Vedavalli tiene un negocio de muñecas y regalos que inició gracias a un préstamo de ECLOF. Cuando ella formó un grupo de autoayuda, no conocía nada sobre gestión de grupos, contabilidad, bancos o ahorros. Nos cuenta: “El oficial de campo de ECLOF India me pidió que fuese la coordinadora del grupo. Si bien formé el grupo, no tenía habilidades interpersonales y de comunicación. Tampoco estaba familiarizada con el manejo de dinero y la contabilidad. Al ser mujer y vivir en una aldea, no acostumbrábamos ir al banco y llenar formularios de depósito o retiro de dinero en efectivo o cheques. ECLOF India entendió esto y nos capacitó en temas como armado de presupuestos, ahorros, libros de caja, operaciones bancarias, gestión del tiempo y habilidades interpersonales.

Ir al banco y llenar formularios parecía una tarea gigantesca para las mujeres rurales. Pero el personal de ECLOF India nos enseñó a llenar los formularios a modo de juego para que pudiéramos entender fácilmente y recordar cuándo tenemos que ir al banco. ECLOF India también me enseñó que lo primero que debía presupuestar era mi ahorro. Así que puedo ahorrar dentro del presupuesto mensual. Además de llevar la contabilidad de mi grupo, ahora puedo presupuestar nuestros ingresos familiares y administrar mejor mi negocio.

ECLOF India nos enseñó a relacionarnos con cada miembro de nuestro grupo de pares respetando a cada uno con dignidad. Trabajamos en equipo, lo que nos permite obtener préstamos e grupo de ECLOF India. Participar de la capacitación dictada por ECLOF India nos permite vivir en armonía con nuestra familia y también con nuestro vecindario y nuestro grupo de pares”.

ADEMÁS DE LLEVAR LA CONTABILIDAD DE MI GRUPO, AHORA PUEDO PRESUPUESTAR NUESTROS INGRESOS FAMILIARES Y ADMINISTRAR MEJOR MI NEGOCIO.

SEÑORA VEDAVALLI





ECLOF Y EL APOYO DE IGLESIAS Y COMUNIDADES

Las iglesias locales y sus asociaciones nacionales son parte del grupo de actores de ECLOF en cada país donde trabajamos. Brindan orientación como parte de las autoridades de cada miembro nacional de ECLOF y brindan apoyo logístico, técnico y, según corresponda, financiero a la labor de ECLOF. ECLOF asiste a microemprendedores y agricultores en sus actividades en las zonas más pobres y remotas. Las iglesias y sus congregaciones desempeñan diversos roles en el terreno: brindan asistencia financiera y herramientas y materiales para apoyar el trabajo de los emprendedores, lo que mejora el impacto del préstamo; entablan vínculos con sus redes de donantes; y conectan a ECLOF con posibles beneficiarios dentro de las comunidades. Al ser una parte central de ECLOF, las iglesias y las comunidades forman parte integral de la cadena solidaria de ECLOF que apoya a los microemprendedores y pequeños agricultores.

ECLOF FILIPINAS

LA INVERSIÓN ÉTICA COMO ALTERNATIVA A LOS DEPÓSITOS BANCARIOS

En 2004, ECLOF Filipinas tomó la audaz decisión de movilizar inversiones de sus iglesias miembros. Con solo dos sucursales abiertas por entonces, ECLOF Filipinas había cambiado su enfoque hacia el sector agrícola, al que ninguna institución microfinanciera apuntaba seriamente. La dirección evaluó la situación y se identificaron los recursos necesarios para responder a las necesidades de los clientes.

Sabiendo que las iglesias miembros locales tenían depósitos bancarios ociosos, ECLOF las animó a prestar parte de estos fondos a ECLOF. Cada iglesia tiene su propio comité de inversión y sus banqueros. Convencerlas fue todo un desafío, pero ECLOF Filipinas tenía un fuerte argumento a su favor: las iglesias tienen como objetivo ayudar a las personas necesitadas e invertir en ECLOF Filipinas les permitiría cumplir su misión y, al mismo tiempo, ganar un interés.

Para ganarse la plena confianza del Consejo Nacional de Iglesias de Filipinas (NCCP, por sus siglas en inglés), ECLOF Filipinas tenía la gran ventaja de contar con ECLOF como una red de apoyo. ECLOF International emitió una carta de garantía que permitía que ECLOF Filipinas obtuviera su primera inversión del NCCP por un monto de USD 23.000. El círculo de iglesias inversoras ha crecido desde entonces. En la actualidad, incluye la Iglesia Episcopal, la Iglesia Metodista y la Iglesia Unida de Cristo en Filipinas.



Las inversiones se realizaron con plena satisfacción de las iglesias, al punto que estas aumentaron sus sumas invertidas con el correr del tiempo hasta alcanzar una inversión actual de casi USD 1 millón. Desde que EF está analizando la posibilidad de pasar a ser una sociedad anónima, algunas iglesias ya manifestaron su interés en formar parte de este cambio. En la actualidad, EF ha crecido hasta convertirse en una red de 9 sucursales que ofrecen préstamos agrícolas y capacitación en áreas de difícil acceso en toda Filipinas. EF está seguro de que puede contar con el apoyo fiel de las iglesias para seguir creciendo y brindando sustento a sus hermanos más humildes.

ECLOF ARGENTINA LAS IGLESIAS DE ARGENTINA APOYAN A LAS COSTURERAS QUE RECIÉN SE INICIAN



ECLOF Argentina trabaja activamente en el desarrollo a nivel individual y comunitario. Se hace hincapié en el trabajo en asociación para dar respuestas integrales a las necesidades de las personas que viven en los sectores más vulnerables de la sociedad argentina. En 2014, ECLOF Argentina se asoció con el Servicio Evangélico de Diaconía (SEDI, por sus siglas en inglés), a cargo de la Iglesia Luterana Evangélica Unida y la Iglesia Evangélica del Río de la Plata. En alianza con la organización alemana “Pan para el mundo”, apoyan pequeños proyectos comunitarios.

Entre ellos, una cooperativa textil nació de la iniciativa de dos miembros de un grupo de crédito. Delia y Daiana Barcos son beneficiarias del programa de préstamos solidarios de ECLOF Argentina desde 2010. Ellas se pusieron en contacto con otras cuatro mujeres con experiencia en tejido y costura y juntas formaron una unidad de producción que les permitió desarrollar sus productos y comercializarlos de manera colectiva.

El SEDI impulsó la primera fase del proyecto financiando las materias primas necesarias para iniciar el negocio. ECLOF Argentina les brindó capacitación financiera y herramientas para la administración y gestión de la empresa. Una vez que la incipiente empresa logra consolidar su trayectoria, ECLOF Argentina ofrece microcréditos para la inversión en capacidad de producción y capital de trabajo.

Cuando una inundación azotó la comunidad en la que viven las costureras, ECLOF Argentina intervino con un préstamo de emergencia para la compra de materiales de construcción para restaurar sus hogares.

Delia nos cuenta: “El proyecto ‘Madejas’ es una oportunidad de congregarnos en este grupo de trabajo con el fin de practicar lo que mejor sabemos hacer para satisfacer nuestras necesidades. Ahora podemos tejer a tiempo completo sin necesidad de trabajar de otra cosa para sobrevivir. Somos seis mujeres resueltas. La mayoría de nosotras, por diferentes razones, tuvo que criar a sus hijos en soledad, sin ayuda de nadie, y lo hemos logrado. Este proyecto es un premio a nuestra perseverancia y nuestro empeño. Y, por supuesto, estamos muy agradecidas a todos los que están detrás de él. No queremos decepcionarlos, y haremos todo lo posible para alcanzar nuestras metas. Trabajamos con alegría y dedicación”.

**ESTE PROYECTO ES UN PREMIO A NUESTRA
PERSEVERANCIA Y NUESTRO EMPEÑO.
TRABAJAMOS CON ALEGRÍA Y DEDICACIÓN.**

DELIA BARCOS

ECLOF ARMENIA

LA IGLESIA APOSTÓLICA DE ARMENIA DONA UNA ENCUBADORA PARA APOYAR EL NEGOCIO DE POLLOS DE SOSIK



ECLOF sirve a las comunidades pobres y rurales de Armenia, logrando con éxito su misión gracias al apoyo de varios socios e iglesias. Entre ellos, la Iglesia Apostólica Armenia juega un papel importante en la búsqueda de fondos y asociaciones. Promueve ampliamente las actividades de ECLOF entre posibles donantes e inició muchas de las asociaciones de ECLOF Armenia. También proporciona recursos técnicos. El personal de ECLOF Armenia trabajó durante muchos años en oficinas cedidas por la Iglesia Apostólica Armenia, y hoy cuenta con espacio libre disponible para capacitar al personal y los clientes.

HISTORIA DE CLIENTES

Sosik Babakhanyan y su familia se beneficiaron de una de las donaciones de la Iglesia Apostólica Armenia. Sosik proviene de una familia socialmente vulnerable. Vive con sus hijas, cuya madre falleció, su segunda esposa, los hijos de su hermano fallecido, dos hijos de su hija que son huérfanos de padre, y su madre. El negocio de Sosik es un asunto de familia. Su madre, Gohar Aghababyan, que hoy tiene 87 años, empezó con negocio de la cría de pollos hace más de 30 años.

En pleno auge de la empresa en 2001, la familia se topó con problemas personales que dificultaron la producción. Gohar obtuvo su primer préstamo grupal de ECLOF, tras haberse convertido en la líder del grupo. Lo utilizó para comprar pollos, lo que le permitió reflotar el negocio. Cuando Sosik se hizo cargo de la empresa, siguió tomando préstamos individuales de ECLOF. Para sostener el negocio, la Iglesia Apostólica Armenia le concedió una incubadora, un método artificial para incubar huevos. Esta donación redujo considerablemente la estacionalidad del negocio y estabilizó los ingresos de la familia.

Hoy en día, al negocio de Sosik le va bien. Sosik trabaja mucho, con la ayuda de su esposa e hijos ya mayores. Venden sus productos en varias regiones de Armenia. “Si todo sigue según lo previsto, repararemos las instalaciones con el fin de ampliar la producción”, comenta Sosik con una gran sonrisa en su rostro. Está orgulloso de que, a pesar de todas las dificultades que tuvieron, nunca renunciaron a la empresa familiar. Con el apoyo de ECLOF y la Iglesia Apostólica Armenia, se las arreglaron para superar muchos desafíos hasta lograr administrar su negocio en forma satisfactoria y ofrecer a la familia un porvenir más prometedor.

ECLOF JAMAICA DE LA ADICCIÓN A LAS DROGAS A LA INDEPENDENCIA FINANCIERA GRACIAS A UN PROYECTO DE LA IGLESIA



La Iglesia El Tabernáculo Evangélico de las Asambleas de Dios originalmente tomó un préstamo de ECLOF para ampliar sus instalaciones en respuesta al crecimiento de su congregación. Más tarde, el Pastor Rev. Michael Grant se acercó a ECLOF con la idea de asistir a muchos miembros desempleados pero emprendedores. Luego de que una encuesta revelara sus posibilidades y necesidades, ECLOF Jamaica y la Iglesia desarrollaron en conjunto el programa “Emprendedores Unidos del Tabernáculo Evangélico”, en el que la Iglesia entrenaría a los miembros interesados y cobraría a los destinatarios de los préstamos de ECLOF. En cuatro años, 30 nuevos emprendedores se beneficiaron de este programa con préstamos promedio de USD 85 por cliente. Varios clientes volvieron para pedir otro préstamo. ECLOF Jamaica luego siguió duplicando este caso de éxito con otras cuatro iglesias.

HISTORIA DE CLIENTES

Tony ingresó al programa de ECLOF en la categoría de desempleado. Había empezado su vida con el pie izquierdo. Mientras toda su familia emigró a EE.UU, a él lo enviaron de nuevo a su Jamaica natal a causa de varios delitos relacionados con su adicción a las drogas. Como no le quedaba ningún familiar en Jamaica, tuvo que vivir en la calle luchando para sobrevivir y con su adicción a cuestas. En ese momento de desesperación, se hizo cristiano y retomó el control de su vida. Los miembros de la iglesia lo derivaron a un centro de rehabilitación para que pudiera superar su adicción al crack y la cocaína. En las etapas finales del tratamiento, se le pide a cada paciente que participe en alguna actividad productiva. La tarea de Tony era vender helados de hielo triturado para juntar fondos para cubrir el funcionamiento del centro.

Más tarde, Tony obtuvo un diploma en la Universidad de la Iglesia en un plazo de tres años. Luego, tuvo que salir urgente a buscar un trabajo para cubrir sus necesidades diarias. Se le ocurrió aprovechar la experiencia adquirida en el stand de venta de helados para armar su stand propio. Su padre aceptó financiar una máquina picadora de hielo, pero Tony no contaba con el capital para comprar el resto del material, como una refrigeradora, una mesa portátil o los ingredientes para los helados. Finalmente, su pastor lo conecta con ECLOF Jamaica, que ayudó a Tony en su esfuerzo mediante varios préstamos sucesivos.

Tony nos cuenta: “Comencé a dar pequeños pasos y seguí pagando mi préstamo puntualmente, luego tomé un segundo préstamo siempre centrado en devolverlo. Ahora llegué a un lugar en el que no he parado de crecer. Hace poco tiempo, mudé la ubicación de la empresa a una zona donde hay tanto tráfico que no puedo atender la demanda solo”. Como consecuencia, Tony ya contrató a un empleado.

El negocio de Tony le ayudó a transformar su vida y lograr independencia económica. Tony hoy está felizmente casado y es el sostén principal de su familia. Así expresa Tony la alegría que siente cuando analiza su situación actual: “Estoy muy agradecido a ECLOF por la fe que depositó en mí para empezar mi negocio y en que mi vida volviese a su cauce normal. Realmente espero que cualquiera que lea mi entrevista se anime a dar el primer paso y que ECLOF sea de gran ayuda para ellos, como lo fue para mí. ECLOF cambió mi vida para siempre”.

ECLOF PERU

LAS IGLESIAS LOCALES CONTRIBUYEN CON LA GOBERNANZA DE LAS INSTITUCIONES MIEMBROS DE ECLOF: UNA ENTREVISTA CON EL OBISPO GODFREY DE LA IGLESIA ANGLICANA DE PERU, MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE ECLOF PERU

¿Qué papel desempeña ECLOF en los esfuerzos de su iglesia para erradicar la pobreza en Perú?

Al igual que en otros países en desarrollo, en Perú, la pobreza –a veces, extrema– coexiste con una gran riqueza. Por ejemplo, algunas zonas de Lima son similares a las ciudades modernas del mundo desarrollado, con apartamentos caros, toda clase de aparatos electrónicos, vehículos último modelo, restaurantes de primera clase, etc. Pero muy cerca, como un cordón que rodea las hiedras, hay un sistema de aguas residuales donde viven niños desnutridos y personas sin acceso a medicamentos básicos. La pobreza rural es diferente, y en algunas zonas altas centrales donde ECLOF trabaja, como Huancavelica, la gente vive con menos de un dólar diario.

En el Padrenuestro pedimos la venida del Reino de Dios “en la tierra como en el cielo”. Es decir, le pedimos a Dios paz y justicia para crear un ambiente donde todos puedan vivir en plenitud como hijos de Dios, lo cual está lejos de la pobreza agobiante e implacable.

Muchas personas de Perú cuentan con la educación básica y el deseo y la voluntad de tomar las riendas de su vida. Lo que suele faltarles es el capital básico: por ejemplo, un zapatero que precisa las herramientas básicas para reparar zapatos, una mujer que necesita el capital para poner en marcha su tienda de barrio, un estudiante que necesita dinero para pagar los exámenes finales, terminar la carrera y encontrar trabajo, o un grupo de agricultores que quieren sembrar un campo. Los ejemplos son interminables. En todos estos casos, ECLOF puede ayudar y, de hecho, lo hace trabajando con las comunidades de iglesia y llegando a lugares que otras organizaciones financieras no pisan.

¿Cómo ve que ECLOF se diferencia de otros proveedores de microfinanzas, especialmente en las áreas rurales?

La mayoría de los proveedores de microfinanzas ofrecen financiamiento únicamente si el cliente puede ofrecer garantías prendarias. Esto excluye a casi todos los que están en el “extremo inferior” de la pirámide económica, que no cuentan con tales garantías. ECLOF está dispuesto a aceptar otras clases de garantías: la reputación de la persona, el lugar que esta ocupa en una comunidad, la honestidad de la persona, avaladas por un sacerdote o pastor.

ECLOF no hace negocios solo para obtener ganancias. Sus motivaciones son diferentes, y sus objetivos como organización cristiana se vinculan principalmente con la justicia y la dignidad para todos los hijos de Dios, lo que por supuesto implica ser administradores buenos y responsables. Además de financiación, ECLOF ofrece otros beneficios, como capacitación, asesoramiento y apoyo espiritual. ECLOF escucha a aquellos que trabajan con las personas que buscan financiamiento, por ejemplo, la iglesia y el clero, las ONG, asociaciones para la vivienda y comunidades locales. Debido a esto, ECLOF es capaz de trabajar en lugares en los que otros proveedores de financiación no quieren o no se atreven a trabajar ... en la periferia de las ciudades y en zonas rurales de pobreza extrema.

¿Cuán inclusivo es ECLOF al atender a personas de todas las etnias y confesiones en el país?

ECLOF no tolera ninguna forma de racismo ni hace distinción entre personas de distinta fe o religión, o entre hombres y mujeres. Todas las personas pueden beneficiarse de lo que ECLOF ofrece.

**ECLOF ES CAPAZ DE TRABAJAR
EN LUGARES DONDE OTROS
PROVEEDORES DE FINANCIACION
NO QUIEREN O NO SE ATREVEN
A TRABAJAR... EN LA PERIFERIA
DE LAS CIUDADES Y EN ÁREAS
RURALES DE POBREZA EXTREMA.**

BISHOP GODFREY

¿Cuál es el alcance de la participación de la iglesia en ECLOF Perú?

La junta directiva de ECLOF está compuesta por líderes de iglesias y representantes de organizaciones religiosas. Creemos que la iglesia es esencial en la labor de ECLOF.

¿Qué papel desempeña ECLOF International en relación con ECLOF Perú?

ECLOF International desempeña un papel fundamental: Como puente entre todos los miembros nacionales, brinda asesoramiento y “know how” profesional, haciendo que los miembros rindan cuentas respecto del cumplimiento de la visión, los altos estándares y las prácticas aceptadas de auditoría de ECLOF, negociando en nombre de los miembros para conseguir financiación, actuando de enlace entre los miembros y el Consejo Mundial de Iglesias, y congregando a los miembros para que compartan estándares de “mejores prácticas”.

¿Qué importancia revisten los donantes en la labor de ECLOF Perú?

En los últimos años, ECLOF Perú se ha sobrepuesto a las peores dificultades gracias a que sus donantes mantuvieron la fe.

¿Cuáles son las áreas de interés de ECLOF Perú en la actualidad?

El foco está en el establecimiento de mejores prácticas y en poner la casa en orden; en la recuperación de la plena confianza de los donantes y en desafiar a ECLOF International para que establezca metas alcanzables; en el establecimiento de una modalidad de trabajo sostenible que priorice las necesidades de los pobres. Y, en última instancia, en trabajar para mantener los valores del Reino de Dios.







ALCANCE RURAL

Más de tres cuartas partes de los pobres del mundo viven en las áreas rurales de los países en desarrollo. A su vez, es en estos países donde se prevé el mayor crecimiento poblacional. Para alimentar a esta población en crecimiento, los países en desarrollo deberían prácticamente duplicar su producción de alimentos.

Hay 500 millones de pequeños agricultores en todo el mundo y más de 2.000 millones de personas dependen de ellos para su sustento. Las pequeñas granjas producen alrededor del 80% de los alimentos consumidos en África subsahariana y Asia. Fortalecer a los pequeños agricultores puede ofrecer a las poblaciones rurales una vía para salir de la pobreza y, al mismo tiempo, aumentar la seguridad alimentaria. Pero esto tiene que ser productivo, comercialmente viable y vinculado a los mercados... y ambientalmente sostenible. Aun así, la pequeña agricultura no proporcionará una vía para salir de la pobreza a toda la población rural. La economía no agrícola también puede brindar oportunidades e ingresos.

Las mujeres desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento de los hogares rurales y hacen aportes significativos a la producción agrícola. En general, trabajan 12 horas más que los hombres por semana. Cuando los hombres emigran en busca de trabajo, las mujeres suelen quedar totalmente a cargo de la agricultura y la crianza de los hijos. Sin embargo, tienen menos acceso a recursos y servicios para obtener ingresos y aumentar su productividad.

Retardar el éxodo rural, promover el crecimiento económico y reducir la pobreza rural requiere un enfoque amplio, basado en una profunda comprensión de las economías locales y los lazos

comunitarios. Para lograr efectos a largo plazo, las economías rurales precisan financiamiento permanente combinado con creación de capacidad para mejorar la capacidad de los destinatarios para devolver sus préstamos y mejorar sus condiciones de vida. Los pobladores rurales precisan ser capaces de pedir préstamos, ahorrar, invertir y proteger a sus familias contra riesgos.

Pero con pocos ingresos o garantías, las personas pobres, especialmente las mujeres, se ven privadas de acceso a préstamos de bancos y otras instituciones financieras formales. Y para quienes están dispuestos a cerrar la brecha, los retos abundan: la infraestructura es escasa o inexistente en las zonas rurales, los clientes viven lejos, los costos operativos son altos, y la rentabilidad agrícola puede fluctuar en función de factores imposibles de controlar.

ECLOF aborda estos problemas ofreciendo servicios financieros y no financieros a nivel local a pobladores rurales y agricultores. Más de la mitad de los clientes de ECLOF a nivel mundial viven en zonas rurales; un tercio de la cartera de préstamos se destina a préstamos agrícolas. ECLOF ofrece productos y servicios a medida que son accesibles a los clientes de la parte inferior de la pirámide, los ayuda a desarrollar capacidades y aumentar la rentabilidad mediante la capacitación y los vínculos con el mercado, y a reducir riesgos a través de microseguros y préstamos de emergencia. Así, ECLOF empodera especialmente a jóvenes y mujeres, que representan el 30 % y el 68 % de nuestra cartera de clientes.

Los siguientes ejemplos ilustran la manera en la que ECLOF integra los servicios financieros en la cadena de valor agrícola, promueve prácticas agrícolas ambientalmente sostenibles y potencia a las comunidades locales reuniéndolas y desarrollando su capacidad.

ECLOF BRASIL (CEADE) ROMPER PARADIGMAS EN LAS MICROFINANZAS RURALES

Durante 2013-2014, el gobierno de Brasil desembolsó más de USD 7.000 millones en créditos para granjas familiares mediante el programa Pronaf, que alcanza a cerca de 800.000 familias. Las tasas de interés son del 2 % y pueden incluso ser negativas si los préstamos se devuelven en forma anticipada. Esto hizo que la mayoría de las instituciones financieras se retiren de este mercado altamente subsidiado. Y si bien sirvió para mantener la agricultura de Brasil en marcha durante casi 20 años, el programa no logró detener la migración de millones de jóvenes a las ciudades en busca de un porvenir mejor. Más aún, el Pronaf margina a una multitud de trabajadores agrícolas que no tiene acceso a créditos o tienen diferentes requisitos.

CEADE acorta esta brecha ofreciendo préstamos rurales y agrícolas a la medida de las necesidades de los clientes: con menos burocracia, desembolsos más expeditivos, planes de devolución de menores sumas adecuados a los ciclos específicos de cada cultivo o proyectos de cría de animales a corto plazo. Los montos de los préstamos van de USD 800 los préstamos individuales a USD 1.600 los préstamos solidarios para grupos de hasta 15 miembros. CEADE sirve así de complemento a los préstamos del gobierno para atender las necesidades de inversión a más largo plazo.

Por tratarse de una institución microfinanciera local con una misión social, CEADE conoce la realidad y las necesidades de sus clientes. A pesar de las difíciles condiciones del mercado, CEADE sigue innovando y adaptando su línea de productos para servir adecuadamente a un número cada vez mayor de personas pobres activas de la zona rural de Brasil.

ECLOF COLOMBIA LLEGAR A LA PRÓXIMA GENERACIÓN DE PEQUEÑOS AGRICULTORES



El éxodo rural en muchos países de América Latina es evidente. Pero hay estrategias para aumentar el interés de los jóvenes en el ámbito rural. El enfoque integral de ECLOF hacia las finanzas rurales aborda no solo a los beneficiarios de préstamos, sino también a sus familias y comunidades, potenciándolos mediante la asociación y la creación de capacidad. En el área rural de Tunja, Colombia, ECLOF ofrece formación a los jóvenes para que participen en las granjas familiares capacitándolos en prácticas agrícolas adecuadas y conocimientos financieros. En septiembre, ECLOF organizó un debate en la 17° Cumbre del Microcrédito en Mérida, México, el encuentro sobre microfinanzas más grande del mundo. Leonel Roland de ECLOF International y María Victoria Aguirre, Directora Ejecutiva de ECLOF Colombia, debatieron sobre enfoques innovadores para reducir el éxodo rural con expertos de Opportunity International y Cresol.

HISTORIA DE CLIENTES

Proyecto de quinua orgánica reconocido en el concurso 2014 del CITI

Para que los pequeños productores primarios progresen, es indispensable que aumenten su valor agregado a lo largo de la cadena productiva. Para ello, requieren tanto financiamiento como asociaciones y generar capacidad. Durante 2014, ECLOF Colombia llevó a cabo numerosas capacitaciones en buenas prácticas agrícolas, desarrollo de fertilizantes orgánicos y conocimientos financieros dirigidas a sus clientes agricultores. También sensibilizó a sus clientes sobre la protección ambiental a nivel individual y comunitario.

Entre los clientes que se beneficiaron de estos cursos, se destaca la asociación de “Prosumidores Agroecológicos de Quinua” de Bocayá, uno de los tres finalistas del concurso organizado por el CITI de Colombia en 2014. El negocio se creó hace ocho años, con un productor inspirado al regresar de una feria agrocomercial. Este empezó a cultivar quinua con su familia y a explorar oportunidades de comercializarla. Con el tiempo, se sumaron otras cinco familias a la producción de quinua, gracias a cinco préstamos otorgados por ECLOF Colombia. La financiación fue acompañada de capacitación en habilidades comerciales y producción orgánica con fertilizantes.

Hoy en día, la empresa está en pleno auge, y factura alrededor de USD 2000 al mes. Gracias a su propio ingenio al apoyo de ECLOF, estas familias controlaron todas las etapas de la cadena productiva, desde la siembra hasta la venta de productos procesados de quinua orgánica, como harina, pasteles y galletas. Hallaron un nicho para comercializar sus productos en festividades comunitarias, eventos familiares y ventas a domicilio.

Ellos atribuyen su éxito a la confianza de ECLOF Colombia en ellos y a las capacitaciones, para convertirse en productores orgánicos, así como al sólido trabajo en equipo y la inclusión de los integrantes jóvenes de las familias en el proceso. Ahora confían en el futuro de la quinua como un producto local de calidad, con alto valor nutritivo y capaz de garantizar seguridad alimentaria en la región. Planean mejorar mediante estrategias de publicidad y marketing, y aumentar la productividad adquiriendo nuevas maquinarias.

ECLOF MYANMAR CONTRIBUIR AL MODELO DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE



Profundamente arraigado en las comunidades que sirve, ECLOF es un socio valioso en los proyectos integrales de desarrollo de aldeas sostenibles. Una de estas iniciativas es el “Thadar Consortium”, creado en 2008 tras el paso del ciclón Nargis como un programa de recuperación post-desastre liderado por ActionAid. El objetivo de la iniciativa es potenciar el empoderamiento liderado por la comunidad y participar en los sectores estatal y privado en favor del desarrollo rural. En Mi Kan, una aldea agrícola de la zona seca de Myanmar, ECLOF fue seleccionado como proveedor de microcréditos y creación de capacidad para la iniciativa que aborda la inseguridad alimentaria mediante la mejora de los medios agrícolas de subsistencia y los ingresos de las personas más desfavorecidas. En asociación con el proyecto local Fellow Myo Min Saw, ECLOF brindó capacitaciones comunitarias en planificación sistemática, gestión de proyectos, movilización de grupos y trabajo en equipo, así como microcréditos a grupos solidarios establecidos.

El primer proyecto que recibió apoyo fue la creación de un bosque comunitario. Los capacitadores del departamento forestal enseñaron a 73 aldeanos a obtener certificación y a establecer viveros para abastecer al bosque comunitario. ECLOF proporcionó el capital inicial. Esto permitió que la comunidad obtuviese un certificado forestal comunitario para 300 hectáreas, que ahora administra la comunidad.

El segundo proyecto fue la construcción de un camino de acceso a la aldea con USD 25.000 financiados por el gobierno. La aldea aportó la mano de obra y un aporte en efectivo de USD 200 para construir un sistema de drenaje de caminos. Además, la capacitación de ECLOF del Comité de Desarrollo Aldeano permitió que los miembros gestionen un proyecto de electrificación de la aldea y se ocuparan del mantenimiento. El pueblo aportó una cuarta parte de la inversión para

la electrificación en especie y en efectivo. Gracias a la capacitación, el Comité diseñó un plan claro que utilizaron para conseguir apoyo financiero del sector privado local, en particular de los agricultores de caña de azúcar más acaudalados.

Si bien antes los lugareños no confiaban en el Comité y los funcionarios departamentales, que se consideraban ineficientes, se estableció un vínculo de confianza mutua entre los pobladores y las autoridades. Los habitantes locales se ganaron el respeto de los funcionarios del gobierno local, que ahora están entusiasmados con seguir trabajando juntos. Mediante el proyecto Thadar, los pobladores adquirieron habilidades esenciales en gestión, y tuvieron la oportunidad de ponerlas en práctica. Ahora pueden responder a las necesidades de la comunidad de manera colectiva. A pesar de que el proyecto se va terminando gradualmente, los aldeanos, que hoy se sienten confiados y competentes, planean una serie de actividades por cuenta propia, incluyendo la renovación del estanque de agua principal y la escuela de la aldea, el desarrollo de piscicultura en estanques, un banco de arroz y un fondo rotatorio para el manejo del ganado.

MEDIANTE EL PROYECTO THADAR, LOS POBLADORES ADQUIRIERON HABILIDADES ESENCIALES EN GESTIÓN, Y TUVIERON LA OPORTUNIDAD DE PONERLAS EN PRÁCTICA. AHORA PUEDEN RESPONDER A LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD DE MANERA COLECTIVA.

ECLOF UGANDA

LECCIONES APRENDIDAS A PARTIR DE RESPONDER A LOS DESAFÍOS DE LAS FINANZAS AGRÍCOLAS

Tras haber desarrollado un producto de crédito agrícola, que se puso a prueba piloto, se refinó y lanzó en su oficina satélite de Kigumba, ECLOF Uganda tuvo que ajustar su producto varias veces para satisfacer la realidad de campo. El principal objetivo fue aumentar el acceso de los agricultores a los préstamos y permitirles pasar de la agricultura de subsistencia a la agricultura comercial. ECLOF contribuyó con los proveedores de servicios para dotar a los agricultores de conocimientos técnicos en agronomía, enseñarles acerca de las mejores prácticas agrícolas y proporcionarles microseguros. El personal de ECLOF también se entrenó para ayudar a los agricultores durante las visitas semanales de seguimiento del préstamo. Sin embargo, los resultados no fueron los esperados. La rentabilidad de la fase piloto fue sólo del 70% por diversas razones, como la falta de identificación de los clientes, que hizo que los agricultores no apreciaran la importancia de utilizar métodos de cultivo precisos, semillas pobres y el incumplimiento en las entregas de los proveedores de servicios. Los agricultores también sufrieron fluctuaciones de precios, y en la temporada de cosecha los precios fueron muy inferiores a lo proyectado. Los sistemas de recibos de almacén no lograron que los agricultores pudiesen almacenar y vender en una fecha posterior a un precio mejor. Finalmente, tras indemnizar a los clientes afectados por la sequía en el norte de Uganda en 2013, la compañía de seguros se retiró del negocio de los seguros agrícolas. Un nuevo socio en seguros ofrecía condiciones mucho menos atractivas a los clientes rurales de ECLOF.

PARA QUE LOS CLIENTES OBTENGAN MAYORES BENEFICIOS DE SU CADENA DE VALOR, ECLOF SIGUE ALENTANDO A LOS AGRICULTORES A QUE SE ORGANICEN PARA EL PROCESAMIENTO Y LA REFINACIÓN, Y HA DESARROLLADO PRODUCTOS QUE APOYAN LA ADICIÓN DE VALOR EN TODA LA CADENA.

HISTORIA DE CLIENTES

Diversificación: de cultivos de primera necesidad a vegetales de alto valor

Silvia Kugonza es una productora agrícola del área de Kigumba, Uganda. Empezó dedicándose al cultivo comercial de maíz hasta que enfrentó una drástica caída de precios. En consecuencia, su rentabilidad pasó a ser de 2 millones de chelines en lugar de los 3 millones (USD 900) previstos. Con el fin de devolver su primer préstamo de ECLOF, tuvo que pedir ayuda a sus familiares. Para pedir su segundo préstamo a ECLOF, decidió incursionar en el cultivo de tomate. El precio del tomate tiende a ser más estable, y ella puede cosechar cinco veces al año. A diferencia del maíz, la rentabilidad del tomate no se ve perjudicada por el exceso de lluvias y contra la sequía se puede luchar utilizando una regadera y cubriendo las plantas con pasto y fibras de plátano secas. Con el producto de la cosecha se las arregló para comprar una vaca lechera, que es otra fuente de ingreso estable para su familia. En la actualidad, Silvia está devolviendo su préstamo con facilidad y tiene previsto comprar otra vaca después de la próxima cosecha de tomate.

A principios de 2014, la cartera de préstamos agrícolas representaba un tercio de la cartera de ECLOF Uganda: un porcentaje lo bastante significativo como para afectar a la institución en su totalidad en caso de mal desempeño. Para hacer frente a estos desafíos y aun así ser capaz de servir a los clientes de la mejor manera, ECLOF Uganda tuvo que hacer cambios y volver a ajustar el enfoque. Los nuevos clientes destinatarios fueron aquellos con fuentes de ingresos diversificadas, así como otros actores de la cadena de valor, como pequeños comerciantes y procesadores. Para apoyar las actividades económicas rurales no agrícolas, se desarrollaron nuevos productos, tales como préstamos para negocios y educación. Para que los clientes obtengan mayores beneficios de su cadena de valor, ECLOF sigue alentando a los agricultores a que se organicen para el procesamiento y la refinación, y ha desarrollado productos que apoyan la adición de valor en toda la cadena.

Otra decisión tomada fue el desarrollo de una granja modelo para enseñar de manera práctica a los agricultores a mejorar los métodos de cultivo. Al plantearse este desafío propio y reajustar su enfoque, ECLOF Uganda revirtió su cartera de créditos agrícola y sentó las bases para la financiación agrícola sostenible en apoyo de las comunidades a las que sirve.

ECLOF ZAMBIA

LA LUCHA COLECTIVA CONTRA LA POBREZA, EL DESEMPLEO Y EL ANALFABETISMO EN LA ALDEA DE MBONGOLO

Kantupu es un grupo solidario de la aldea de Mbongolo, en la provincia central de Zambia, un área afectada por altos niveles de pobreza y analfabetismo, y con actividades agrícolas aletargadas por falta de financiación.

Organizado en forma de asociación, el grupo se registró con 48 miembros en 2013. Bajo la dirección del jefe de la aldea, el grupo decidió tomar un préstamo para impulsar sus proyectos agrícolas. Al grupo le costaba encontrar una institución financiera que confiara en ellos cuando conoció los préstamos grupales solidarios de ECLOF Zambia. Un primer grupo de diez miembros logró terminar la capacitación grupal solidaria de ECLOF Zambia. El primer préstamo grupal de USD 780 obtenido en diciembre 2013 se invirtió en insumos agrícolas, como semillas de maíz, alimentos para animales y semillas de hortalizas. Con el producido de la cosecha, los miembros del grupo pudieron pagar las cuotas escolares de sus hijos y que les alcanzara para tres comidas decentes al día.

ECLOF le otorgó al grupo un segundo préstamo para insumos agrícolas de USD 1.560 en septiembre de 2014. Para su tercer préstamo, el grupo planea invertir colectivamente en un molino de martillos, herramienta utilizada para moler el maíz que se utiliza para preparar harina de maíz, un tipo de avena fácil de almacenar sin refrigeración que puede venderse a nivel local. Además, el molino de martillo puede servir de garantía en futuros préstamos.



El medio de vida de muchos hombres y mujeres jóvenes que no tienen ninguna fuente de ingresos mejoró gracias a esta serie de préstamos. Al día de hoy, los miembros del grupo emplean a más de 100 agricultores. Delitos como el robo de ganado, pollos y maíz que prevalecían en la comunidad disminuyeron, y el nivel de vida de toda la comunidad ha mejorado.

**DELITOS COMO EL ROBO DE GANADO,
POLLOS Y MAIZ QUE PREVALECIÁN
EN LA COMUNIDAD DISMINUYERON,
Y EL NIVEL DE VIDA DE TODA
LA COMUNIDAD HA MEJORADO.**

ECLOF TANZANIA

UNAMBWE ENFRENTA LOS DESAFÍOS DE LA VIDA

Como agricultoras, las mujeres de Tanzania plantan, desmalezan y cosechan cultivos alimentarios, y cuidan su ganado. Como cuidadoras, cuidan a sus hijos y familiares, preparan comidas y organizan el hogar. Unambwe Ibrahim Ndossi es una mujer de 45 años, madre de 5 niños. Antes, la familia tenía dos vacas y proveía a la aldea de leche, lo que les permitía llevar una vida decente. Pero en 2011, las dos vacas murieron y su marido tuvo un accidente grave en el que se quebró la mandíbula y se fracturó ocho costillas. Este no pudo trabajar más y Unambwe tuvo que encontrar rápidamente una solución para mantener a la familia.

Unambwe recurrió a ECLOF Tanzania con la idea de volcarse en la horticultura, que le permitiría ganar dinero en sólo tres meses. Con el primer préstamo que obtuvo, de USD 170, Unambwe empezó a cultivar pepinos y sandías para vender en el mercado local. Un segundo préstamo de USD 390 le permitió expandir el negocio al cultivo de arroz. Tras consolidar su pequeña actividad agrícola, ahora puede afrontar los gastos de la familia, pagar las cuotas de colegio de sus dos hijos en edad escolar e incluso ahorrar un poco cada mes. Unambwe aprecia el apoyo recibido de ECLOF por sus condiciones justas y sus plazos de devolución adecuados a los ciclos de cultivo.



**ECLOF TRANSFORMÓ MI VIDA
AL PERMITIRME EMPEZAR
MI PROPIO NEGOCIO Y CUIDAR
MEJOR DE MI FAMILIA.**

UNAMBWE IBRAHIM NDOSSI

ECLOF SRI LANKA EVALUACIÓN EXTERNA CONFIRMA RESULTADOS POSITIVOS DE FINANCIAMIENTO DE CLIENTES Y DESARROLLO COMUNITARIO EN EL ÁREA POSCONFLICTO DE MANNAR

Apenas finalizado el conflicto de Sri Lanka en 2009 ECLOF Sri Lanka se involucró en la zona postconflicto de Mannar, que había sido devastada tras 30 años de lucha. En asociación con el Fondo Episcopal de Beneficencia y Desarrollo (ERD, por sus siglas en inglés), ECLOF Sri Lanka comenzó a servir a las comunidades reasentadas en la zona, apoyando sobre todo la agricultura y la pesca, fuentes tradicionales de ingresos de estas comunidades.

Se prestó especial atención a desarrollar el promotor negocio de la producción lechera a través del crédito y la formación asociada. El gobierno fija los precios de los productos lácteos y, en los últimos años, se abrieron dos grandes centros comerciales de acopio lechero, que venden leche fresca en la zona. En las comunidades cercanas al mar, la pesca es otra actividad que ECLOF apoya activamente. En



total, el 86 % de los préstamos de ECLOF en la zona se destinan a apoyar la agricultura y la pesca.

ECLOF Sri Lanka trabaja casi exclusivamente con mujeres que se organizan en sociedades solidarias con el acompañamiento de ECLOF. Con el apoyo del gobierno local, ECLOF no solo ofrece préstamos, sino que fomenta la asociación comunal y el desarrollo de habilidades, capacitando a las mujeres sobre liderazgo, auto-empoderamiento, espíritu empresarial y comercialización antes de otorgar préstamos para desarrollar sus medios de vida. Así, ECLOF complementa los esfuerzos de reconstrucción del gobierno, que recientemente han atraído muchas inversiones en infraestructura muy necesarias.

En 2014, se llevó a cabo una evaluación externa de la labor de ECLOF Sri Lanka en la zona postconflicto, que incluyó grupos de debate con 75 beneficiarios y entrevistas individuales a 55 beneficiarios. El impacto positivo del programa fue evidente. Permitió que las mujeres se involucraran en la generación de ingresos, aprovechando las oportunidades de inversión rentables y el desarrollo de microemprendimientos. También disminuyó el consumo y redujo la dependencia de fuentes informales de crédito caras. El 62 % descubrió que su nivel de vida había aumentado: hubo mejoras en materia de vivienda (mejores techos, agua y saneamiento), aranceles de escolarización de los niños, compra de maquinaria agrícola y transporte en bicicletas y motocicletas.

Específicamente para las mujeres, los mayores cambios incluyen una mayor participación en la toma de decisiones familiares (un 72 % estuvo de acuerdo), un papel más importante en la generación de ingresos familiares, responsabilidades hogareñas más repartidas y una mayor tenencia de bienes.

El 88 % de los encuestados señaló que el crédito había sido el factor decisivo en las actividades de generación de ingresos. Si bien no todos estos cambios son directamente atribuibles a la intervención de ECLOF se puede concluir que el impacto positivo de los microcréditos y la capacitación asociada y el desarrollo comunitario se ha vuelto muy visible en la zona de Mannar.

HISTORIA DE CLIENTES

Wijayalaxume Sebastian De la dependencia al autoempleo

Wijayalaxume Sebastián, de Andankulam, Mannar, es una víctima más de la guerra civil de Sri Lanka que finalizó en 2009. Su marido murió en la guerra y Wijayalaxume perdió su casa y sus bienes. Durante el conflicto fue desplazada más de cinco veces en sólo dos años. Antes de reasentarse finalmente en Andankulam, tuvo que pasar otros dos años en un campamento para personas desplazadas.

Al regresar a casa, tuvo que empezar su vida desde cero. El Programa de Reasentamiento del Gobierno le adjudicó una vivienda y una ONG le donó algunos utensilios de cocina. Wijayalaxume comenzó a hacer viandas y a venderlas a los maestros de escuelas cercanas y a trabajadores de la construcción.

Luego se unió a una Sociedad de Mujeres Rurales local y solicitó un préstamo a ECLOF. Con el préstamo, de USD 190, pudo ampliar su negocio y ofrecer servicios de catering para bodas, casas funerarias y escuelas. Para satisfacer la creciente demanda -algunos días llegó a preparar 500 viandas-, contrató a cuatro empleados. En la selección tuvo en cuenta especialmente a mujeres viudas, como ella, para que pudieran ganarse la vida. Con sus ahorros hizo cavar un pozo para abastecerse de agua para sus necesidades diarias y para su pequeña huerta de frutas y verduras. Wijayalaxume destacó su felicidad al ver que puede valerse por sí misma para mirar hacia el futuro con confianza.

EL 88 % DE LAS MUJERES SINTIÓ QUE EL PRÉSTAMO FUE EL FACTOR CLAVE PARA EMPEZAR SU NEGOCIO. COMO RESULTADO, EL 72 % AUMENTÓ SU PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES FAMILIARES A LA VEZ QUE ASUMIÓ MAYORES RESPONSABILIDADES EN EL HOGAR Y LOGRÓ UNA MAYOR TENENCIA DE BIENES.





GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

El concepto ampliamente aceptado de finanzas inclusivas responsables implica la prestación de servicios financieros de manera transparente, justa, segura y capaz de generar beneficios para los clientes pobres. Posee dos dimensiones clave: protección al cliente y gestión del desempeño social (SPM, por sus siglas en inglés).

La protección al cliente es responsabilidad de todas las instituciones financieras, mientras que la gestión del desempeño social es esencial para todas las instituciones que persiguen un doble objetivo, social y financiero, como por ejemplo ECLOF. Mientras que la protección al cliente garantiza que las IMF protejan a los clientes de cualquier perjuicio mediante prácticas tales como la fijación transparente de precios (“no hacer el mal”), la gestión del desempeño social hace que la misión social de una organización se haga realidad (“hacer el bien”).

Así, el desempeño social se define como la puesta en práctica de la misión de una institución de conformidad con los valores sociales aceptados que se relacionan con:

- Llegar al mercado objetivo
- Prestar servicios adecuados y de alta calidad
- Responder a las necesidades de los clientes, sus familias y comunidades
- Garantizar la responsabilidad hacia sus empleados, clientes, la comunidad a la que sirve y el medio ambiente

La gestión activa de su desempeño social permite a una institución comprender cómo está afectando a los clientes y cómo ofrecer productos y servicios que los clientes valoren. La GDS permite que la institución tenga en cuenta sus objetivos sociales de manera concreta, en lugar de tomar decisiones financieras sin entender las consecuencias sociales. La gestión de las metas sociales también permite que la institución demuestre resultados a nivel de cliente a grupos de interés internos (clientes y empleados) y externos (inversores) a partir de datos reales, en lugar de anécdotas.

MIENTRAS QUE LA PROTECCIÓN AL CLIENTE GARANTIZA QUE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PROTEJAN A LOS CLIENTES DE CUALQUIER PERJUICIO, LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL ES LO QUE PERMITE LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LA MISIÓN SOCIAL DE LAS MISMAS.

LA GDS EN RELACIÓN CON LAS FINANZAS INCLUSIVAS RESPONSABLES

FINANZAS INCLUSIVAS RESPONSABLES

PROTECCIÓN AL CLIENTE

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

APLICABLE A TODAS LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

APLICABLE A INSTITUCIONES QUE PERSIGUEN UN DOBLE OBJETIVO

GARANTIZA QUE LOS CLIENTES NO SUFRAN PERJUICIOS

GARANTIZA SERVICIOS FINANCIEROS TRANSPARENTES, RESPETUOSOS Y PRUDENTES PARA TODOS LOS CLIENTES

EL FOCO INSTITUCIONAL ESTÁ PUESTO EN EL BIENESTAR DEL CLIENTE

MIDE LOS AVANCES VERSUS LAS METAS SOCIALES

EQUILIBRA LOS OBJETIVOS FINANCIEROS Y SOCIALES

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Por qué ECLOF considera importante gestionar nuestro desempeño social?

La gestión del desempeño social se trata de un enfoque microfinanciero centrado en el cliente, con la finalidad de lograr la inclusión financiera y contribuir a lograr cambios positivos en la vida de nuestros clientes. Permite equilibrar el impulso de la sostenibilidad financiera como meta principal de una institución microfinanciera. Se sabe que un sólido desempeño financiero por sí mismo no necesariamente se traduce en beneficios para los clientes. Por el contrario, aumentar la comercialización llevó a que algunas instituciones microfinancieras se “desviasen de la misión”.

Las IMF que gestionan activamente su desempeño social se hacen responsables de su misión social, facilitan un mayor impacto social e incluso pueden aumentar su rendimiento operativo y financiero en el mediano plazo. La GDS es lo correcto, y a la vez tiene sentido financiero: La prestación de servicios más adecuados se traduce en mejores índices de devolución y fidelización del cliente; las condiciones de trabajo dignas se traducen en personal comprometido, y los resultados de un alcance más amplio se traducen en la diversificación del riesgo. Pero el desempeño social no se asume como un proceso automático. Debe gestionarse e informarse sistemáticamente, tal como se hace con el desempeño financiero.

El desempeño social sintoniza bien con la misión de ECLOF de promover la justicia social y la dignidad humana: Al brindar servicios centrados en el cliente y microfinanzas responsables, se promueve la dignidad de cada cliente... y de cada miembro del personal. El desempeño social también es una buena señal de la estrategia de ECLOF: Un desempeño social sólido contribuye a una mayor sostenibilidad, implica

una variedad de servicios adaptados a cada cliente y garantiza un compromiso continuo con el enfoque de ECLOF en materia de pobreza.

¿Hay alguna desventaja para las IMF?

Por supuesto, la GDS supone un costo. La prestación de servicios a medida requiere una inversión en procesos y sistemas que puede afectar la productividad. Servir a los segmentos más difíciles de alcanzar y más excluidos del mercado puede reducir la eficiencia y aumentar los riesgos. Sin embargo, si bien estos cambios pueden afectar el resultado en el corto plazo, a largo plazo, se prevé que den a la empresa una ventaja competitiva y una base de clientes más leales, aumenten el compromiso de los clientes y construyan confianza con reguladores, donantes e inversores.

¿En qué se diferencia la GDS del impacto?

Las evaluaciones de impacto pretenden demostrar los resultados de las microfinanzas. Tienden a ser costosas. Debido a que los métodos de investigación rigurosos, como los ensayos controlados aleatorios, generalmente comprenden un plazo bastante corto (12 a 18 meses), sus resultados suelen ser cuestionables. Por razones obvias, cuesta atribuir claramente las mejoras en la vida de los clientes a una sola intervención (microfinanciera). Realizado por investigadores, más que por profesionales, sus resultados a menudo no se utilizan eficazmente para mejorar el desempeño institucional. La GDS, por otra parte, se centra en prácticas de gestión reconocidas que se espera que conduzcan a una institución a lograr cambios sociales positivos en la vida de sus clientes, sea que dichos cambios estén “demostrados” o no.

ESTÁNDARES UNIVERSALES PARA LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

**LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES
DEFINEN PRÁCTICAS PROBADAS
QUE COLOCAN A LOS CLIENTES
EN EL CENTRO DE TODAS
LAS DECISIONES ESTRATÉGICAS
Y OPERATIVAS.**

LAS 6 DIMENSIONES DE LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES PARA LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

En el último tiempo, la industria de las microfinanzas ha reconocido que hay un conjunto de prácticas de gestión fundamentales que permiten lograr una GDS “sólida”. Estas prácticas forman los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social (en adelante, “las Normas Universales”) del SPTF. El SPTF es una asociación mundial de actores microfinancieros que desarrolla, difunde y promueve estándares y buenas prácticas para la gestión del desempeño social y la presentación de informes.

Los Estándares Universales reúnen las mejores prácticas implementadas exitosamente a lo largo de la industria en un solo manual completo y aclaran y estandarizan las prácticas de la gestión del desempeño social. Fueron creados como un recurso para ayudar a las instituciones financieras a alcanzar sus objetivos sociales. No ordenan cuáles deben ser las metas de una institución, sino que ayudan a identificar la mejor manera de alcanzarlas.

La GDS es un enfoque que coloca a los clientes de las IMF en el centro de todas las decisiones estratégicas y operativas. Comienza con una clara estrategia social cuya implementación está a cargo de la junta directiva, la gerencia y los empleados. Las IMF con una sólida GDS diseñan productos que ayudan a los clientes a enfrentar emergencias, invertir en oportunidades económicas, generar activos y gestionar sus necesidades financieras para la vida diaria. Asimismo, tales IMF tratan a sus empleados responsablemente y equilibran cuidadosamente las metas sociales y financieras de la institución.



EL PROCESO DE AUDITORÍA SOCIAL DE ECLOF Y LOS PASOS A SEGUIR

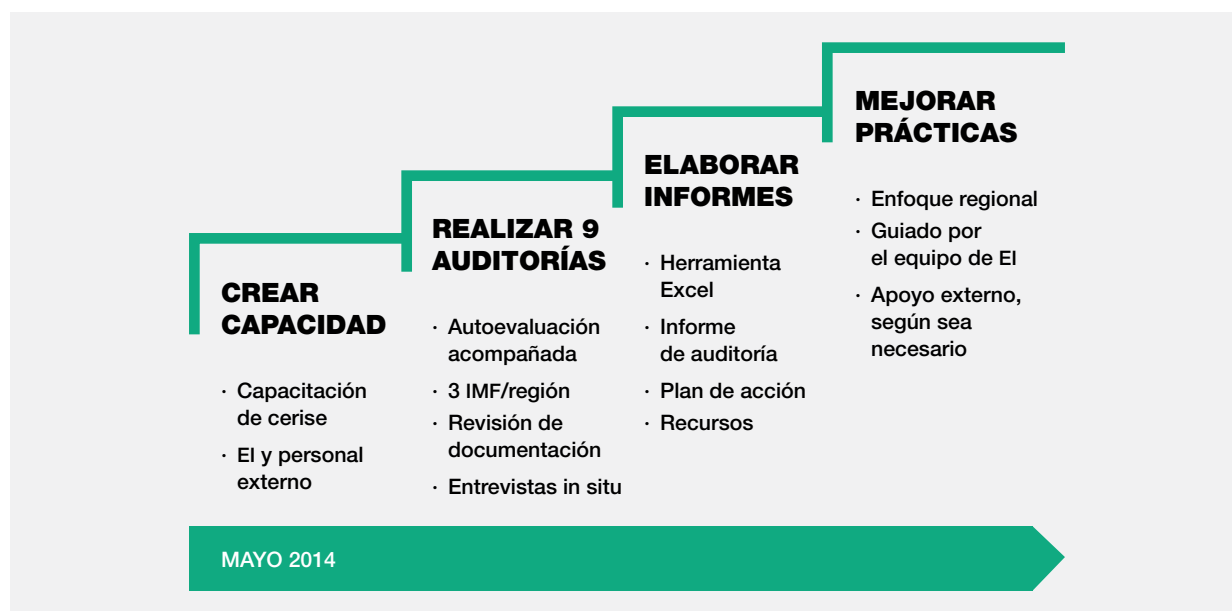
ECLOF se ha involucrado en la gestión del desempeño social desde 2009. La red desarrolló un enfoque de desempeño social muy parecido a lo que actualmente son los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social. Las juntas directivas y el personal se han capacitado en GDS y se publicó una guía para facilitar la implementación en los miembros.

Cinco años más tarde, ECLOF International, junto con los miembros, se embarcaron en un proceso con el objetivo de establecer el statu quo de la gestión del desempeño social en la red y de obtener indicadores claros y medibles en las áreas de mejoras.

Decidimos realizar una evaluación a fondo de nuestras prácticas contra los Estándares Universales en nueve IMF miembros de la red y desarrollar planes de mejoras de las prácticas que utilizan la herramienta SPI4. ECLOF seleccionó el método de autoevaluación acompañada, donde facilitadores profesionales externos contratados por ECLOF International llevaron a cabo las auditorías. Si bien es más caro que hacerlo exclusivamente con personal propio, esto garantizaba un alto nivel de neutralidad. Los facilitadores supieron hacer preguntas difíciles e identificar las brechas que al personal de la institución le costaría percibir por su cuenta. Tras una minuciosa revisión de documentación, tuvo lugar la fase de entrevistas in situ, que llevó de 3 a 5 días en cada IMF. Los facilitadores explicaron los estándares e indicadores y formularon preguntas de sondeo sobre las prácticas actuales. A pesar de insumir más tiempo, este enfoque benefició a las IMF dado que el proceso de auditoría planteó cuestiones importantes que llamaron la atención del personal y los miembros directivos de las IMF y generaron debates intensos sobre el desempeño social.

Durante la siguiente fase de presentación de informes, los facilitadores redactaron informes de auditoría y junto con ECLOF International y el personal local desarrollaron planes de acción sobre desempeño social.

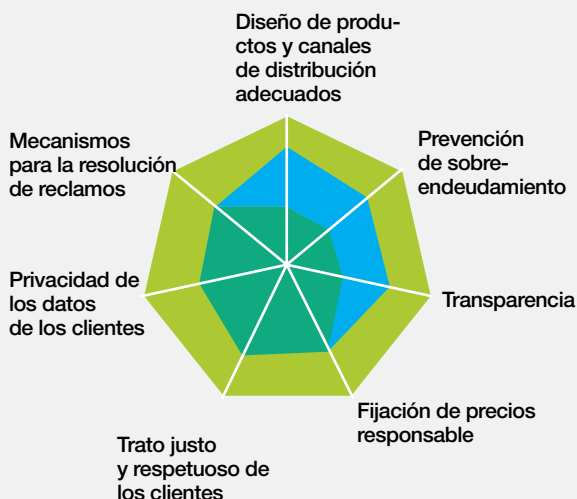
EL PROCESO DE AUDITORÍAS SOCIALES DE ECLOF: APRENDER – EVALUAR – PLANIFICAR – IMPLEMENTAR



ESTÁNDARES UNIVERSALES



SMART CAMPAIGN



EJEMPLO DE LOS RESULTADOS CLAVE DE LA SPI4: ESTÁNDARES UNIVERSALES Y PUNTUACIÓN DE LA SMART CAMPAIGN

Al diseñar los planes de acción, se hizo hincapié en una lista de prioridades de las actividades viables con un marco temporal realista y en desglosar actividades más grandes en subetapas para facilitar el logro. Los puntos de acción identificados variaban de cuestiones más técnicas (aplicar un mecanismo de manejo de reclamos formales de clientes o una política de protección de datos de clientes) a más estratégicas (recopilar sistemáticamente datos de pobreza en los clientes meta y medir su progreso, diversificar productos de préstamos o desarrollar un programa de capacitación de los clientes sobre educación financiera).

Durante la fase siguiente de implementación, los miembros de ECLOF pueden contar con el apoyo de ECLOF International y, de ser necesario, de consultores externos para la implementación de las recomendaciones de auditoría. Los miembros de ECLOF perfeccionarán sus sistemas, procesos y habilidades de los empleados para alcanzar con mayor eficacia su mercado objetivo, responder a las necesidades de los clientes, sus familias y comunidades mediante servicios de alta calidad, y asegurar la responsabilidad hacia los empleados, los clientes, la comunidad y el medio ambiente.

POR QUÉ ELEGIMOS SPI4

Utilizada por más de 500 IMF de todo el mundo, la herramienta SPI4 desarrollada por la ONG francesa Cerise es la herramienta de desempeño social por excelencia para las instituciones microfinancieras comprometidas con mejorar la vida de sus clientes. Se trata de una herramienta sumamente práctica de evaluación del desempeño social diseñada para ayudar a que las instituciones evalúen su nivel de implementación de los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social, identifiquen deficiencias y tomen medidas para mejorar. Si bien se basa en un cuestionario de Excel, es mucho más que eso: una herramienta de gestión y aprendizaje integral que puede utilizarse para evaluaciones iniciales, para realizar cambios y para hacer un seguimiento de las mejoras en el tiempo. La herramienta garantiza un riguroso control de calidad y confiabilidad de la auditoría, genera datos de alta calidad para la toma de decisiones y aumenta la credibilidad externa de los resultados. ECLOF fue una de las redes microfinancieras que realizó una prueba piloto de la nueva versión 4 de la herramienta. A medida que aumente la cantidad de auditorías de SPI4 de otras IMF, Cerise podrá medir resultados a nivel nacional o mundial a fin de contextualizar el análisis. Y como la herramienta es cada vez más aceptada por otros grupos de interés —donantes, inversores, proveedores de AT, calificadoras, potenciales reguladores— será más fácil para las IMF de ECLOF compartir los resultados, y así gastar menos tiempo en la presentación de informes y más tiempo en mejorar las prácticas, para servir mejor a sus clientes.

INTEGRACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN LOS “GENES” DE ECLOF DOMINICANA

ENTREVISTA CON GEORGINA THOMPSON, JEFA DE RECURSOS HUMANOS E IMPULSORA DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN ECLOF REPÚBLICA DOMINICANA



¿Cuáles fueron las debilidades y fortalezas que detectó la auditoría realizada en ECLOF Dominicana?

La auditoría detectó que nuestra institución inculca un verdadero compromiso con el desempeño social. Desde la junta directiva hasta la dirección ejecutiva y el personal de campo, todos son responsables de alcanzar los objetivos sociales además de los financieros. Se comprobó la solidez de ECLOF Dominicana en el trato responsable de sus empleados en base a nuestro enfoque en la satisfacción del personal y en metas de crecimiento ambiciosas, aunque socialmente equilibradas. Y el personal satisfecho ofrece un gran servicio incluso a los clientes más pobres, además de un trato justo y respetuoso. De modo que, en general, en la protección al cliente cumplimos con los altos estándares establecidos por la Smart Campaign. Al ser una ONG, nuestras ganancias se reinvierten en la institución para asegurarnos de que podemos apoyar a más y más clientes con nuestros servicios. Además cabe señalar que ECLOF tiene el tamaño de préstamo promedio más pequeño entre las principales IMF del país: apenas unos USD 200 por grupo prestatario. Esto indica nuestro amplio alcance a clientes pobres. Pero, por supuesto, lograr un excelente desempeño social es un objetivo ambicioso por el que seguimos luchando. Necesitamos entender mejor las diferentes necesidades de nuestros clientes, respondiendo con productos hechos a medida y beneficios claramente articulados. La investigación de alta calidad y la recopilación de datos in situ deben estar vinculadas con datos fiables sobre las diferentes características de nuestros clientes, su nivel de pobreza real, ya sea que vivan en zonas urbanas o rurales, etc. Y debemos empezar a recoger sistemáticamente opiniones de los clientes acerca de su satisfacción con nuestros servicios y a atender sistemáticamente sus inquietudes.

¿Cuál fue la reacción inmediata por parte de la dirección ante los resultados de la auditoría? Si bien

estábamos contentos con las fortalezas detectadas, también examinamos los puntos en los que todavía podemos mejorar. Para empezar, somos conscientes de que para una IMF impulsada por su misión, como lo es la nuestra, es esencial integrar la GDS en los “genes” de la organización, en lugar de convertirla en un “proyecto especial”. La auditoría fue oportuna ya que los resultados llegaron justo cuando íbamos a empezar nuestra planificación estratégica para 2015. Así que integramos los resultados en el nuevo plan anual de inmediato.

¿Qué medidas concretas está tomando ECLOF Dominicana en respuesta a las recomendaciones de la auditoría?

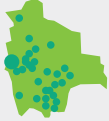
Para que el tema figure en la agenda a todos los niveles, organizamos capacitaciones en GDS para los miembros de la junta directiva y luego, gradualmente, para toda la dirección y el personal de primera línea. Estamos pensando en indicadores de desempeño social y cómo podemos hacer que los datos sean más fiables y se vinculen directamente con nuestros objetivos sociales. A partir de este año, diversificamos nuestra gama de productos: estamos desarrollando un producto de préstamo para mejoras de hogares, sobre la base de una investigación sistemática del mercado. También estamos ampliando nuestros servicios no financieros iniciados el año pasado. Establecimos un plan para alcanzar al menos a uno de cada diez clientes con cursos de capacitación en educación financiera, habilidades contables básicas y comercialización. Y estamos realizando encuestas periódicas de satisfacción del cliente y aplicando un mecanismo formal para responder reclamos de los clientes, y aprender de ellos. Todo esto nos irá acercando a nuestra visión de ser el proveedor de servicios financieros por excelencia de nuestros clientes y a contribuir en forma sostenible a su desarrollo personal y económico.

RED ECLOF

CIFRAS IMPORTANTES

AMÉRICA LATINA

9 países · Total de la cartera: USD 19,738,355

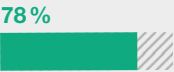
Países ECLOF		Oficiales de crédito (% empleados)	Composición de la cartera de préstamos			
			Individual	Grupal	Institucional	
Argentina Empleados: 2 Sucursales: 1		50 % 	12 %	78 %	11 %	USD 71,318
Bolivia Empleados: 84 Sucursales: 30		38 % 	88 %		12 %	USD 5,609,294
Brasil Empleados: 14 Sucursales: 4		50 % 	6 %	94 %		USD 1,041,003
Colombia Empleados: 23 Sucursales: 3		48 % 	100 %			USD 1,531,150
República dominicana Empleados: 111 Sucursales: 7		45 % 	55 %	42 %	3 %	USD 6,421,671
Ecuador Empleados: 6 Sucursales: 1		50 % 	25 %	33 %	42 %	USD 2,559,890
Jamaica Empleados: 4 Sucursales: 1		50 % 	28 %	24 %	48 %	USD 118,379
Perú Empleados: 30 Sucursales: 3		50 % 	92 %	4 %	4 %	USD 1,204,380
Uruguay Empleados: 4 Sucursales: 1		75 % 	12 %	88 %		USD 1,181,269

Número de clientes (del total de la región)

Mujeres 

Jóvenes 

Rural 



ÁFRICA

5 países · Total de la cartera: USD 16,147,331

Países ECLOF

Ghana

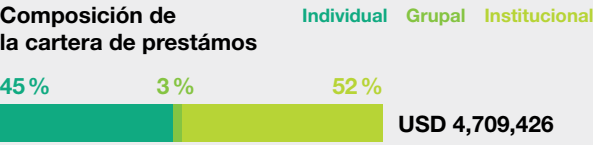
Empleados: 354
Sucursales: 25



Oficiales de crédito (% empleados)



Composición de la cartera de préstamos



Kenia

Empleados: 196
Sucursales: 17



Tanzania

Empleados: 53
Sucursales: 6



Uganda

Empleados: 25
Sucursales: 3



Zambia

Empleados: 13
Sucursales: 2



ASIA

5 países · Total de la cartera: USD 10,257,753

Países ECLOF

Armenia

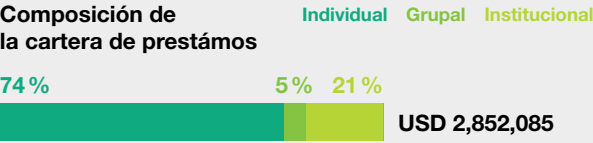
Empleados: 30
Sucursales: 4



Oficiales de crédito (% empleados)

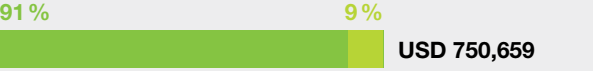


Composición de la cartera de préstamos



Myanmar

Empleados: 36
Sucursales: 3



India

Empleados: 22
Sucursales: 8



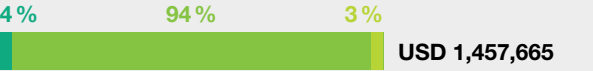
Filipinas

Empleados: 113
Sucursales: 5



Sri Lanka

Empleados: 33
Sucursales: 2



Número de clientes (del total de la región)



Mujeres 



Jóvenes 



Rural 



Número de clientes (del total de la región)



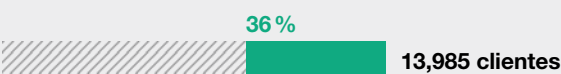
Mujeres 



Jóvenes 



Rural 



ESTADOS FINANCIEROS

BALANCE GENERAL

en CHF al 31 de diciembre de 2014 y 2013

ACTIVOS	2014	2013	PASIVOS Y SALDOS DE FONDOS	2014	2013
Activos a largo plazo			Fondos		
Préstamos a largo plazo a			Fondos no restringidos		
Comités Nacionales de ECLOF (CNE)	24,002,558	23,432,901	Fondo de capital	18,918,050	17,924,647
Provisión para préstamos a largo plazo	(7,357,120)	(7,516,860)	Fondo general	128,225	324,635
Préstamos netos a largo plazo	16,645,438	15,916,041	Fondo de riesgo cambiario	446,190	—
Intereses por cobrar a los CNE	1,357,341	1,347,003	Fondo de asistencia técnica	256,033	259,927
Provisión para intereses por cobrar	(686,182)	(686,182)	Fondo de garantía	488,683	488,683
Intereses netos por cobrar	671,159	660,821	Total de fondos sin restricciones	20,237,180	18,997,892
Inversiones a largo plazo			Fondos restringidos		
Inversión de capital en CNE, netas	771,677	507,660	Fondo de asistencia técnica	229,761	217,338
Inversión en Oikocredit	12,376	10,896	Fondo de garantía	419,846	1,164,668
Total de inversiones a largo plazo	784,053	518,556	Total de fondos restringidos	649,607	1,382,006
Total de activos a largo plazo	18,100,650	17,095,418	Total de fondos	20,886,787	20,379,898
Activos corrientes			Pasivos a largo plazo		
Salvos bancarios y depósitos a corto plazo	2,889,540	3,088,196	Préstamos a pagar	629,279	—
Préstamos a corto plazo a Comités Nacionales de ECLOF (CNE)	613,370	195,374	Total de pasivos a largo plazo	629,279	—
Comisiones de gestión y otras cuentas por cobrar a los CNE	166,095	147,882	Pasivos corrientes y provisiones		
Provisión para comisiones de gestión	(132,562)	(128,888)	Ingresos diferidos restringidos	69,947	—
Neto por cobrar a corto plazo a los CNE	646,903	214,368	Provisión para fluctuaciones cambiarias	71,913	—
Otras cuentas por cobrar y pagos anticipados	136,967	115,054	Gastos acumulados y otros pasivos	56,133	73,138
Total de activos corrientes	3,673,409	3,417,618	Préstamos a corto plazo	60,000	60,000
Total de activos	21,774,060	20,513,036	Total de pasivos corrientes y provisiones	257,993	133,138
			Total de pasivos y saldos de fondos	21,774,060	20,513,036

CUENTA DE INGRESOS Y GASTOS

en CHF al 31 de diciembre de 2014 y 2013

	2014	2013
Fondo General al 1° de enero	324,635	(1,701,561)
Ingresos		
Contribuciones de los donantes	198,873	345,737
Ingresos por gestiones y otros	280,242	206,370
Ingresos por intereses de los préstamos	429,511	367,606
Ingresos por inversiones y otros	46,182	119,700
Total de ingresos	954,808	1,039,413
Gastos		
Empleados, consultores y costos relacionados	799,255	887,009
Gastos de operación	282,811	352,350
Otros gastos financieros y no operativos	41,891	23,601
Pérdidas/provisión por comisiones de gestión por cobrar	13,030	4,269
Pérdida cambiaria	14,231	5,337
Total de gastos	1,151,218	1,272,566
Resultado del ejercicio antes de la transferencia de fondos	(196,410)	(233,153)
<i>Traslado al fondo de capital</i>	<i>0</i>	<i>1,701,561</i>
<i>Traslado desde el fondo de desastres</i>	<i>0</i>	<i>557,788</i>
Resultado del ejercicio después de la transferencia de fondos	(196,410)	2,026,197
Fondo General al 31 de diciembre	128,225	324,635



SOCIOS

RED ECLOF

DATOS DE CONTACTO

AMÉRICA LATINA

ECLOF Argentina

Silvina López Pombo
Directora ejecutiva
info@eclofargentina.org.ar
+54 11 46 37 08 32

ECLOF Bolivia • ANED

Patricia Machicado Duran
Directora ejecutiva
anedcontactos@aned.org
+591 22 41 87 16

ECLOF Brasil • CEADe

Adelmo Bittencourt
Director ejecutivo
ceade@ceade.org.br
+55 71 33 27 20 21

ECLOF Colombia

Maria Victoria Aguirre B.
Directora ejecutiva
info@eclofcolombia.org
+57 13 23 14 21

ECLOF República Dominicana

William Jimenez Santos
Director ejecutivo
eclof@tricom.net
+1 809 333 52 73

ECLOF Ecuador

Yolanda Montalvo
Directora ejecutiva
eclofecuador@eclof.org.ec
+593 22 52 32 14

ECLOF Jamaica

Everton Butler
Director ejecutivo
eclof_jamaica@yahoo.com
+1 876 754 67 73

ECLOF Perú

Jorge Grados
Director ejecutivo
eclofperu@eclofperu.org
+51 14 63 03 74

ECLOF Uruguay • FEDU

Claudia Daniella Fiorella Yuane
Directora ejecutiva
cf.fedu@adinet.com.uy
+598 24 02 88 04 / 05

ÁFRICA

ECLOF Ghana • CCML

Naa Odey Asante
Directora ejecutiva
info@ccmlghana.com
+233 204 66 68 00

ECLOF Kenia

Mary Munyiri
Directora ejecutiva
info@eclof-kenya.org
+254 07 21 34 46 99

ECLOF Tanzania

Ben Laseko
Director ejecutivo
info@ecloftz.org
+255 272 54 57 65

ECLOF Uganda

Jennifer B. Mugalu
Directora ejecutiva
office@eclofuganda.com
+256 414 34 42 49

ECLOF Zambia

Anthony Munamukuni Moonga
Director ejecutivo
eclof@zamtel.zm
+260 211 23 85 68

ASIA

ECLOF Armenia

Tigran Hovhannisyan
Presidente del consejo
de supervisión
eclof@eclof.am
+374 60 37 30 60

ECLOF India

D.P.Sundar
Director ejecutivo
eclof@eclofindia.com
+91 44 25 61 16 56

ECLOF Myanmar

May Aye Shwe
Directora ejecutiva
myeclof@gmail.com
+95 12 30 42 76

ECLOF Filipinas

Rose Castro
Directora ejecutiva
eclofphils@gmail.com
+63 29 90 65 32

ECLOF Sri Lanka

Chrisantha Hettiaratchi
Director de programas
eclof@eureka.lk
+94 112 34 34 70



ECLOF International

Route de Ferney 150
1218 Le Grand-Saconnex
Suiza

+41 22 791 63 12
office@eclof.org
www.eclof.org