

INFORME DEL DESEMPEÑO SOCIAL

ECLOF ECUADOR



ECLOF INTERNATIONAL DEFINE EL DESEMPEÑO SOCIAL COMO LA TRADUCCIÓN EFECTIVA DE LA MISIÓN DE ECLOF EN LA PRÁCTICA, ACORDE CON LOS VALORES SOCIALES ACEPTADOS Y QUE SE RELACIONAN CON:

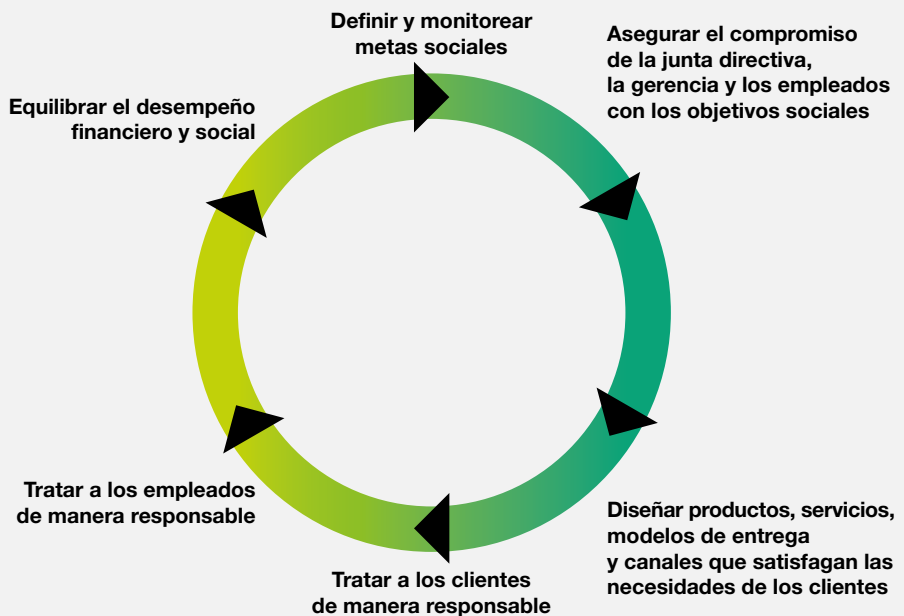
- Alcanzar nuestro mercado objetivo
- Ofrecer servicios adecuados y de alta calidad
- Respondiendo a las necesidades de sus clientes, sus familias y comunidades
- Proteger a los clientes de los efectos negativos del acceso a los servicios financieros
- Asegurando la responsabilidad hacia nuestros empleados, clientes, a las comunidades que servimos y al medio ambiente



ECLOF Internacional busca administrar activamente el desempeño social que brinda su red. Por lo tanto, ECLOF ha adoptado las Normas Universales para la Gestión del Desempeño Social (Estándares universales para la GDS o USSPM): un conjunto de prácticas de gestión básicas que constituyen una GDS «sólida». Al aplicar los estándares, los miembros de ECLOF se responsabilizan de su misión social, facilitan un mayor impacto social e incluso pueden aumentar su desempeño operativo y financiero a lo largo del tiempo.

Como parte de su estrategia para ser responsable y transparente en el cumplimiento de sus objetivos financieros y sociales, ECLOF Internacional realiza auditorías sociales a los miembros de su red, apoya la creación de capacidades de sus miembros y supervisa el desempeño social de los ellos a través del esbozo de informes de desempeño social. El esbozo aplica hasta 30 medidas cuantitativas y cualitativas para evaluar el grado de éxito de los miembros de la red al alcanzar la misión social de ECLOF. Este informe es un resultado del marco operativo del desempeño social aplicado a ECLOF Ecuador.

ESTÁNDARES UNIVERSALES PARA LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL COMO MEDIO DE ALCANZAR EL IMPACTO SOCIAL

ECLOF logra impacto social al enfocarse en aquellos que lo necesitan dándoles acceso a servicios financieros y no financieros que les empoderen y logren cambios positivos en sus vidas. Las evaluaciones de impacto intentan demostrar los resultados de las microfinanzas. Tienden a ser onerosos y costosos. Debido a que los métodos rigurosos de investigación, como los ensayos de control aleatorio, generalmente, registran un período de tiempo bastante corto de 12-18 meses, sus hallazgos a menudo son cuestionados. Por razones obvias, es difícil atribuir claramente las mejoras en las vidas de los clientes a una sola intervención (microfinanzas). Llevados a cabo por investigadores en lugar de por profesionales, sus resultados a menudo no se utilizan eficazmente para mejorar el desempeño institucional. Por otra parte GDS se enfoca en aquellas prácticas de gestión reconocidas que se pueden esperar que una institución lidere hacia cambios sociales positivos en la vida de sus clientes, ya sea que estos puedan ser «probados» o no.

El objetivo de ECLOF es acompañar a sus clientes a medida que se gradúan, es decir, cuando se elevan desde la escala económica de ultra pobres a pobres, a vulnerables y más allá. Por lo tanto, ECLOF ha comenzado a monitorear el nivel de pobreza de sus clientes utilizando el índice de probabilidad de pobreza (PPI). Con los datos recopilados, será posible documentar cómo los clientes se gradúan con el tiempo. También ayudará a ECLOF a enfocarse consistentemente en clientes pobres.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE ECLOF ECUADOR

VISIÓN

Ser una fundación de microfinanzas impactante y sustentable, con una presencia solidaria entre las comunidades más vulnerables, que facilite el desarrollo local con valores cristianos.

MISIÓN

Es una organización cristiana ecuménica que contribuye al desarrollo de las personas con acceso limitado a los servicios financieros ofreciéndoles micropréstamos y servicios relacionados con él a fin de construir una sociedad justa y sustentable.

VALORES

**Dignidad humana
Solidaridad
Servicios de calidad
Calidez
Atención oportuna
Sostenibilidad**

DATOS Y CIFRAS

ECLOF Ecuador es una pequeña microfinanciera registrada como una fundación sin fines de lucro. Desde su oficina en Quito, 6 empleados atienden a más de 1300 clientes en 8 de las 24 provincias de Ecuador. ECLOF Ecuador atiende a microempresas y pequeños agricultores, brindando servicios financieros y no financieros relacionados.

Año de fundación: 1978

Forma legal: Fundación

Número de clientes: 1352

Cartera de préstamos USD: 2,5 millones

Cantidad de sucursales: 1

Número de empleados: 6

Autosuficiencia operacional: 121 %

Toda la información según Junio del 2017

RED DE SUCURSALES ECLOF ECUADOR



A QUIEN LLEGAMOS Y EXCLUIMOS

INDICADOR	DATOS	COMENTARIO
Cantidad de clientes alcanzados	1352	ECLOF Ecuador apunta a la ciudad y a comunidades rurales.
Mujeres	744	
Hombres	608	
Urbano	798	
Rural	554	
Cantidad de personas alcanzadas	6760	El trabajo de ECLOF puede tener un efecto exponencial en las familias y comunidades a las que sirve.
Urbano	3988	ECLOF construye capacidad local en sus clientes y su personal y nutre los lazos comunitarios a través de el modelo de préstamo de grupo solidario. La media del tamaño de familia es 5.
Rural	2772	
% de clientes vulnerables	73 % son pobres o excluidos 46 % solo tienen educación básica 41 % son pequeños agricultores 37 % son indígenas	73 % de los clientes se clasifican en quintiles A y B por definición del gobierno y por lo tanto son considerados pobres o excluidos. Casi la mitad de los clientes no tienen educación formal o solo educación primaria. Debido a las precarias condiciones de vida en las áreas rurales y a menudo por ingresos inestables, los pequeños agricultores tienden a ser más vulnerables a los choques externos. Es la gente indígena la que enfrenta más los niveles de pobreza y alta marginalidad en Ecuador.
% de negocios informales	77 %	La mayoría de los préstamos a pequeños agricultores o negocios informales sin registración, ni licencias.
% de hogares encabezados por mujeres	25 %	1 de cada 4 son mujeres solteras.



ECLOF Ecuador se enfoca a áreas con alta incidencia de pobreza y en particular a comunidades indígenas, mujeres y pequeños agricultores. El 50% de los clientes habitan en áreas rurales en las provincias de Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi, Esmeraldas, Los Ríos, Manabí y Santo Domingo. La mitad de ellos son de la provincia de Chimborazo que es la segunda provincia más pobre del Ecuador, donde se estima que el 50% de la población vive debajo de la línea de pobreza. En las provincias de Cotopaxi y Bolívar donde residen 14 % de los clientes aproximadamente, el 40 % vive debajo de la línea de pobreza. La mayoría de los pobres son indígenas de comunidades de ascendencia Inca. Tienen acceso limitado a la educación, a agua limpia, a oportunidades económicas y a servicios de salud. Las familias locales tienen como medio de sustento la agricultura y la cría de ganado pequeño. El 37 % del total de clientes de ECLOF son indígenas.

Los préstamos de ECLOF se utilizan para microempresas informales (50 %), de agricultura, de cría de animales (27 %) y en pequeña escala a confitería (23 %). La mayoría de los clientes se organizan en asociaciones de agricultores ó cooperativas agrícolas. Practicando un modelo altamente eficiente, ECLOF Ecuador otorga préstamos a las cooperativas.

ECLOF empodera particularmente a las mujeres con préstamos y capacitación para que generen ingresos para sus familias, a su vez que aumenten su autoestima, su nivel social y la inclusión económica.



APOYO A LARGO PLAZO A LOS AGRICULTORES DE LAS MONTAÑAS ANDINAS

La comunidad rural de Gatazo Zambrano se encuentra a 3200 metros en las montañas andinas. Gatazo es hogar de alrededor de 1000 familias. Una familia típica posee entre 0.5 y 2 hectáreas de tierra. Ellos en gran parte sostienen su medio de vida a través de la agricultura y la cría de ganado pequeño. Sus principales cultivos incluyen: brócoli, zanahoria, coliflor y repollo. El ingreso mensual promedio por la agricultura por familia es de 200 USD.

La mayoría de los agricultores comercializan sus productos en la cercana ciudad de Riobamba, ya sea individualmente o en el mercado o cooperativo vendiendo a mayoristas. Los agricultores Gatazo también comparten una estación comunal y un tractor a través de su asociación de agricultores.

ECLOF ha estado atendiendo a la comunidad con servicios de crédito y capacitación desde 2001. Debido a este compromiso a largo plazo, ECLOF tiene un conocimiento íntimo de las capacidades y las necesidades de las comunidades locales. El desarrollo de sus habilidades ha incluido capacitación en educación financiera, prácticas de agricultura orgánica y acceso a los mercados. Hoy, 130 familias son clientes de ECLOF. Cuando ECLOF llegó a la aldea, muchos campos estaban en barbecho. Como un efecto del apoyo de ECLOF, todos los campos están ahora bajo cultivo.

Los ingresos de los aldeanos han aumentado. Ellos invierten la mayor parte de sus ganancias en desarrollo de sus granjas, financiamiento en educación para sus hijos, salud y en mantenimiento de sus viviendas.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

INDICADOR	DATOS	COMENTARIO
Tasa de satisfacción del cliente	81 %	En una encuesta aleatoria realizada a 200 clientes en el 2016, el 81 % mencionó su satisfacción con los servicios de ECLOF.
Tasa de retención del cliente	80 %	20 % de los clientes decidieron abandonar la institución en la primera mitad de 2017.

Al administrar activamente su desempeño social, ECLOF Ecuador pone a los clientes en el centro de todas las decisiones estratégicas y operativas. Diseña productos que ayudan a aquellos a hacer frente a las necesidades básicas, invertir en oportunidades económicas, construir activos, administrar su vida diaria y el ciclo de necesidades financieras. Además revisa y adapta los productos a los comentarios de sus clientes para cumplir mejor las expectativas de los éstos.

Los clientes agrícolas son servidos con préstamos dedicados a productos que se ajustan a sus ingresos corrientes. La tasa de interés de ECLOF está en el extremo inferior del mercado; pero algo más importante es que ECLOF ofrece acceso a préstamos a clientes que tienen poco o nada de colaterales tangibles.

La retención del cliente es un indicador de la calidad y relevancia de ECLOF en el servicio a sus clientes. Hay evidencia que una relación estable a largo

plazo con un proveedor de finanzas puede facilitar la graduación de clientes pobres a niveles de ingresos más altos. Los clientes de ECLOF Ecuador muestran un alto grado de lealtad a la institución. No obstante, es importante realizar un seguimiento sistemático del nivel de satisfacción de los clientes: un cliente muy satisfecho hablará con 3-4 personas sobre la experiencia mientras un cliente insatisfecho le dirá a 8-9 personas. Cuando se reciben las quejas de un cliente, y éstas se atienden y resuelven, hay un 90 % de posibilidad de que regrese a la institución. ECLOF Ecuador ha encuestado sus clientes sobre el grado de satisfacción de sus servicios. Si bien la mayoría de los clientes expresó satisfacción, también plantearon interesantes puntos de mejora que ECLOF Ecuador ha tomado en cuenta: para aumentar los montos de los préstamos para micro-negocios, para ofrecer préstamos educativos y para expandir la capacitación a los clientes.

PROTECCIÓN AL CLIENTE

INDICADOR	DATOS	COMENTARIO
Adherencia al cliente principios de protección	5	Este indicador muestra para cuál de los 7 CPP (principios de protección del cliente) políticas explícitas y los procedimientos están en su lugar.

Protección del cliente: no hacer daño a clientes, es la base y una parte integral del desempeño social. Hay 7 principios de protección aceptados por el cliente. Ellos van desde ofrecer a los clientes productos adecuados de prevención sobre endeudamiento para proteger los datos del cliente.

ECLOF Ecuador es signatario de los Principios de Protección del Cliente

de la «Smart Campaign». Las políticas formales se aplican con 5 de los 7 principios. No hay un mecanismo para la resolución de quejas en este momento y no hay un proceso formal en desarrollo. Para proteger a los clientes del sobreendeudamiento, ECLOF Ecuador obtiene datos del bureau de crédito por cada solicitud de préstamo. Las tasas de interés para el cliente están por debajo de las tasas del mercado.





RESPONSABILIDAD AL PERSONAL

INDICADOR	DATOS	COMENTARIO
Tasa de rotación de personal	0%	El personal ha estado estable por 3 años.
Encuesta de satisfacción del personal proceso establecido	No	No hay proceso formal.
Entrevista de salida del personal proceso establecido	Si	Cuando el personal sale, son preguntados por las razones en un proceso formal.
Proporción de mujeres en el personal y en el directorio administrativo	83% en el personal 100% en la administración 25% en el directorio	Las mujeres son parte del personal de la institución.
% de personal beneficiado de capacitación	100%	Todo el personal se beneficia de manera regular de la capacitación profesional.

En microfinanzas, los empleados son el activo principal de la organización. Ellos tienen derechos y si son tratados respetuosamente, a cambio hay más probabilidad ellos brinden un trato adecuado a los clientes. Tratar bien al personal resulta en una mejora en servicios de calidad y sustentabilidad, porque a mayor satisfacción del personal, mejor atención a los clientes y más lealtad de los clientes a la institución. Para desarrollar habilidades del personal y la motivación para trabajar en ECLOF Ecuador, la capacitación es esencial: todo el personal se ha beneficiado con alguna forma de entrenamiento pro-

fesional durante el año pasado. Con 6 empleados ECLOF Ecuador es una organización pequeña. No hay un proceso formal para evaluar satisfacción del personal.

En ECLOF Ecuador, las mujeres están representadas en todos los niveles de la institución. La mayoría del personal son mujeres, y también lo es la Directora Ejecutiva.

BENEFICIOS PARA LOS CLIENTES

INDICADOR	DATOS	COMENTARIO
Cantidad de clientes capacitados	234	Desde el 2015 ECLOF Ecuador ha capacitado por sobre 250 clientes en administración y liderazgo; igualdad de género, educación financiera y agro-ecología.
% de clientes capacitados	17 %	17 de cada 100 clientes asisten a los entrenamientos de ECLOF Ecuador.
Cantidad de servicios básicos que cubre las necesidades del cliente	1	Préstamos para mejoras de vivienda.
% de la cartera de préstamos en estos productos	1 %	

Para un proveedor de servicios financieros con motivación social como ECLOF, no es suficiente proteger a los clientes contra daños. Buscamos activamente un impacto positivo en la vida de nuestros clientes: su bienestar económico, su integración comunitaria, su resistencia a los shocks y su capacidad para cubrir las necesidades básicas humanas. Esto se logra a través de productos financieros y desarrollando las capacidades de los clientes.

ECLOF coopera con socios locales en la prestación de asistencia técnica a grupos de agricultores orientados a mejorar la seguridad y la calidad de sus productos; obtener acceso a los mercados urbanos y aumentar sus ingresos. Las capacitaciones cubren temas como

agro-ecología, métodos de producción orgánica, manejo apropiado del suelo y cultivo confiable y sustentable.

En un proyecto piloto reciente, los técnicos contratados por ECLOF Ecuador les enseñaron, a un grupo de 20 agricultores de las tierras altas de los Andes, sobre el desarrollo de estrategias para comercializar directamente sus productos en uno de las áreas urbanas del país. Actualmente hay un plan piloto de un producto de préstamos para mejoras de viviendas.

ENFRENTANDO CON LOS EFECTOS DEL TERREMOTO

En la noche del sábado, 16 de abril de 2016, un terremoto de magnitud 7.8 en la escala de Richter afectó la zona costera del Ecuador. Citado como el peor desastre natural que golpeó al Ecuador desde 1949 en el recordado terremoto de la ciudad de Ambato. Este terremoto mató a 660 personas e hirió a 20,000. Muchos clientes de ECLOF, sus parientes y familias fueron directamente e indirectamente afectados por este desastre en tres provincias: Esmeraldas, Los Ríos y Manabí. 3 clientes de ECLOF perdieron sus viviendas por completo, 35 sufrieron daños graves en sus casas, 12 resultaron heridos y muchos clientes perdieron parte de su equipos de trabajo, lo cual les paralizó la práctica de sus actividades profesionales. Por ejemplo, las grietas en un canal llevó a la destrucción de los cultivos afectando a 45 familias.

La responsabilidad social de ECLOF Ecuador fue más allá de los servicios financieros que ofrece, y en esta situación de crisis, la prioridad fue apoyar a los clientes en angustia. Los equipos de ECLOF llevaron a cabo numerosas visitas de reconocimiento a las áreas afectadas, organizaron reuniones de apoyo y tomaron medidas de ayudas directas e indirectas.

De los 83 clientes afectados por el terremoto, ECLOF pudo apoyar a 57 clientes y sus familias, con un total de 260 beneficiarios. Con el fin de que reconstruir,

reparar viviendas y lugares de trabajo, ECLOF proporcionó, a las víctimas del terremoto, de material gratuito como bloques de hormigón, arena, techos, saneamiento, etc. ECLOF también donó insumos agrícolas a los campesinos afectados por el desastre. Además entregó, a las familias necesitadas, 300 kits para supervivencia en refugios de emergencia.

ECLOF luego adaptó los términos de los préstamos y emitió nuevos préstamos junto con la asistencia técnica para habilitar, relanzar las ocupaciones y la economía de sus clientes. 22 clientes se beneficiaron de reestructuraciones de créditos. Otros 12 clientes que acababan de recibir sus créditos tuvieron que retrasar la implementación de sus proyectos debido al desastre natural. Para evitar ponerlos en dificultades adicionales, ECLOF redujo sus tasas de interés de los préstamos y ajustó los términos de acuerdo a la situación.

Todo esto fue posible únicamente con la solidaridad de la red ECLOF y ECLOF International que lanzó una subvención de fondos para apoyar a las víctimas. Siendo mucho más que un proveedor de microcréditos, ECLOF Ecuador se preocupó por sus clientes en estas dramáticas circunstancias. Hoy, la mayoría de los clientes han reconstruido sus vidas, reconstruido sus viviendas, han restablecido sus actividades profesionales y han superado el impacto del terremoto.

ECLOF INTERNATIONAL

Route de Ferney 150,
1218 Le Grand-Saconnex, Suiza
+41 22 791 63 12
office@eclof.org
www.eclof.org

ECLOF ECUADOR

Avenida Colón E6-12 Y Rabida,
Edificio Ave Maria Quinto Piso, Oficina 5A,
Quito, Ecuador
eclofecuador@eclof.org.ec

