



## Foro Nicaragüense de Microfinanzas

**Inclusión Financiera**  
para un mayor  
desarrollo  
económico y  
social



**2**  
**0** 24 y 25 de Agosto  
**1** Centro de convenciones  
**7** Crown Plaza



Foro Nicaragüense  
de Microfinanzas



**Inclusión Financiera**  
para un mayor desarrollo económico y social

## **Desempeño Social: Experiencia práctica en la Medición de los Resultados obtenidos por la Prestación de Servicios financieros**

**Michela Broseghini**

**MicroFinanza Rating**





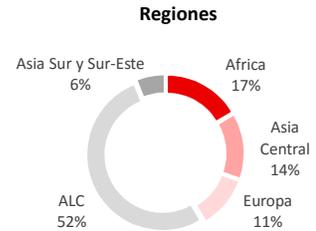
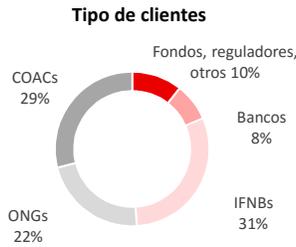
# MicroFinanza Rating

- Calificadora de riesgos internacional, especializada en finanzas responsables e inclusivas, establecida en el año 2000.
- **Misión:** brindar a la industria de finanzas responsables e inclusivas servicios de calificación y de información independiente y de alta calidad, con el fin de aumentar la transparencia, facilitar las inversiones y promover las mejores prácticas en todo el mundo.



MFR ha sido autorizada por	De otorgar
SBS y SEPS Ecuador	Calificación de riesgos
ASFI Bolivia	Calificación de riesgo, <b>Calificación social</b> , Calificación de emisiones
MFR ha sido acreditada por	De conducir
Smart Campaign	Certificaciones de Protección al Cliente
Truelift	Evaluaciones Truelift
Grameen Foundation	Certificación PPI
Cerise	Auditorías SPI4 y SPI4 Alinus

A Jun17, **1.800 evaluaciones**  
**en más de 91 países a nivel global**  
 (570 MIR y 240 RS+SPI4+Truelift+PPI)

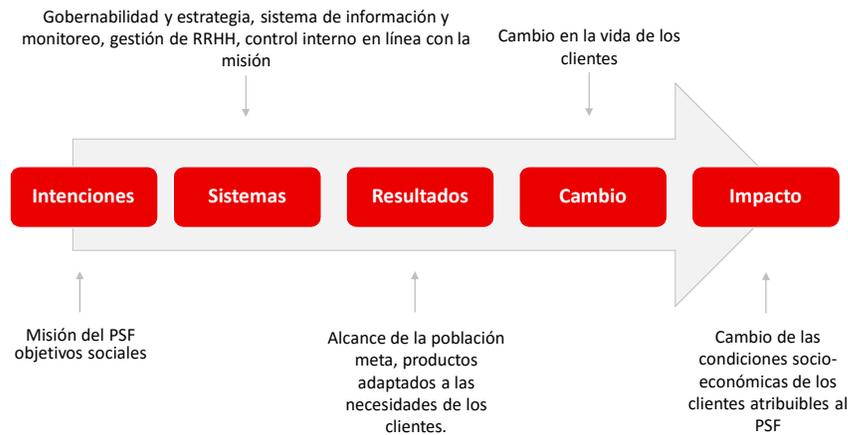


# Ecosistema del desempeño social – iniciativas internacionales

Lenguaje común: Estándares Universales de Gestión de Desempeño Social (EUGDS) de la Social Performance Task Force



## El camino del desempeño social



### Evaluación de impacto

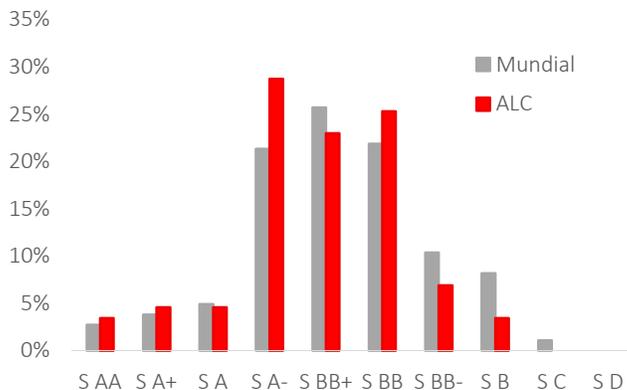
- Compleja y costosa
- Relación causa-efecto difícil de demostrar
- Difícil de traducir en herramientas de gestión para mejorar el impacto



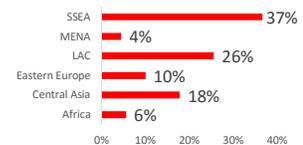
- Cambio de enfoque "From proving impact to improving impact"

### Importancia de la Gestión de Desempeño Social

## Desempeño social en ALC: Calificaciones, Certificaciones, Truelift



### 19 de 80 Certificadas en ALC

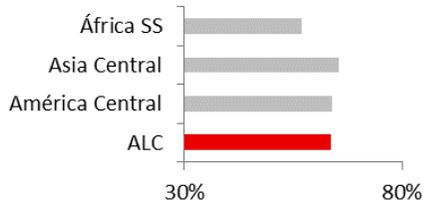


### 3 de 4 Líderes Truelift en ALC

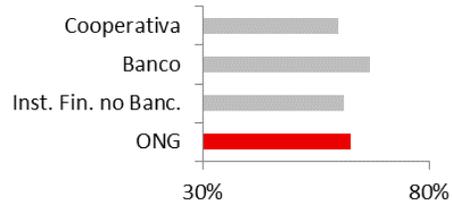


## Benchmark - Gestión de Desempeño Social

Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje

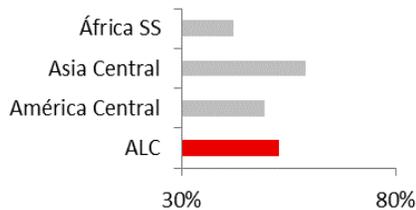


- ✓ Misión incluye los OS de alcance, calidad y cambio;
- ✓ PE incluye metas de alcance a sectores prioritarios (MyPE), productivos y rurales;
- × Sólo 30% de PSF cuenta con objetivos estratégicos sociales;
- × Falta definición del objetivo de cambio en las vidas de los clientes;
- × JD no analiza resultados sociales;
- × JD y equipo gerencial no monitorean regularmente los riesgos sociales.

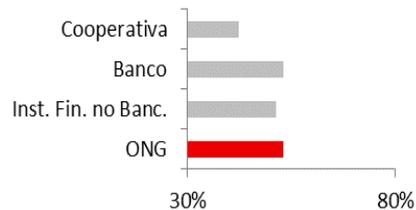


## Benchmark - Gestión de Desempeño Social

Medición del desempeño social, puntaje



Medición del desempeño social, puntaje

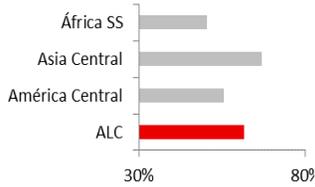


- ✓ Tableros de monitoreo de indicadores sociales y/o integración en BS;
- ✓ Alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de NU
- ✓ Aplicación de herramientas de medición de pobreza (PPI, ingresos/egresos del hogar p/c., PAT, Semáforo de eliminación de pobreza de Fundación Paraguaya);
- × No cuentan con sistema de monitoreo de cambio;
- × Limitado manejo y calidad de la información social (SIG).

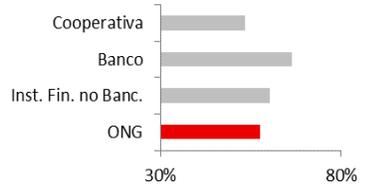


## Benchmark – Protección al cliente

Protección al cliente, puntaje

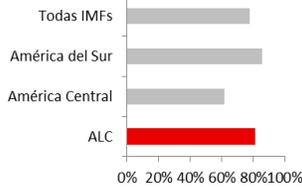


Protección al cliente, puntaje

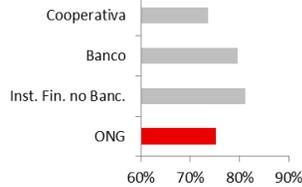


- ✓ Análisis de satisfacción alimenta diseño de productos;
- ✓ Límites de endeudamiento en análisis capacidad de pago;
- ✗ Por formalizar prácticas de cobranza no aceptables (terceros).
- ✗ Privacidad y PQRS impulsados por regulación;

Índice de transparencia promedio, institución



Índice de transparencia promedio, institución

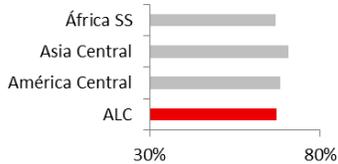


- ✓ Guion de desembolso;
- ✓ Hoja resumen con plan de pagos, impulsada por regulación;
- ✗ No se entregan copias del contrato, pagaré y recibos en metodología grupal;
- ✗ No se muestra la tasa efectiva;

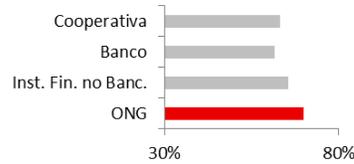


## Benchmark – Resultados de alcance

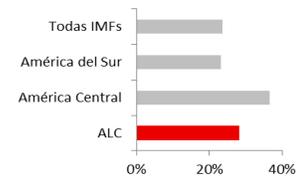
Ajuste de la profundidad de alcance a la misión, puntaje



Ajuste de la profundidad de alcance a la misión, puntaje



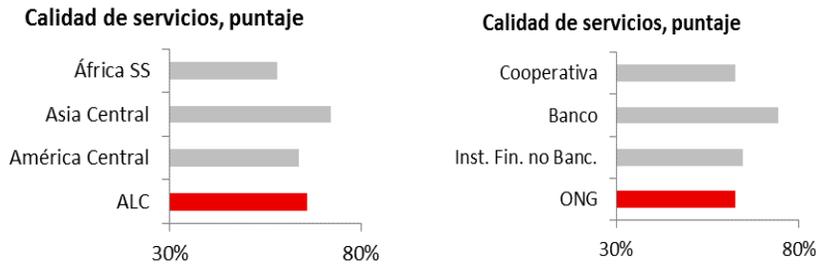
Clientes pobres (umbral pobreza país)



- ✓ En PSF con enfoque en reducción de pobreza, cobertura de las área geográficas con mayor incidencia de pobreza;
- ✓ En PSF con enfoque de genero, porción de mujeres y mujeres jefes de hogar > promedio nacional;
- ✓ En PSF con enfoque en sectores productivos, % actividades generadoras de ingresos;
- ✗ Requisitos de garantías no alineados al cliente meta y objetivo de inclusión financiera.
- ✗ Limitada información para medir logro misión: excluidos para inclusión financiera, propiedad de vivienda y acceso a servicios básicos para cambio en condiciones vivienda;



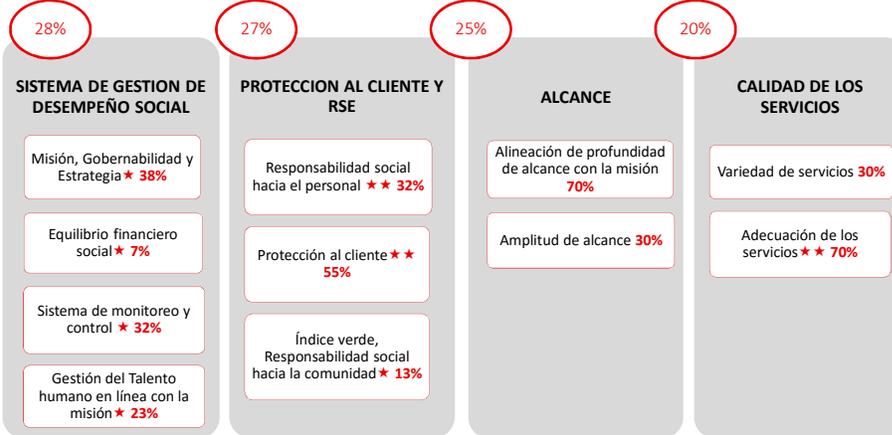
## Benchmark – Resultados de calidad de servicios



- ✓ Creciente variedad (servicios de ahorro y seguros) y cercanía de la red de distribución;
- ✓ Productos para responder emergencias comunes (paralelos y reestructuraciones);
- ✓ Tiempos de desembolso adecuados;
- ✗ Plan de pagos no siempre adecuados a ciclos productivos;
- ✗ Limitado monitoreo de razones de salida;
- ✗ Limitado monitoreo de calidad de otros servicios financieros (seguros) y no financieros.



## Calificación de desempeño social



*Evaluación de la capacidad de un PSF de traducir la misión en la práctica y lograr sus objetivos sociales*

+ Combinable con encuesta a clientes y análisis del cambio en la vida de los clientes

+ Plan de acción

+ CERISE



★ alineado a los Estándares Universales de Gestión de Desempeño Social de la SPTF, Anexo de cumplimiento

★ ★ con los indicadores de la Campaña de Protección al Cliente SMART, Anexo de trabajo para lograr CPC



## Medición de resultados de alcance

Departamentos de operación	Pobreza	Pobreza extrema	Cientes activos	Cartera bruta
Ahuachapán	56%	27%	11%	8%
Cabañas	60%	26%	1%	1%
Chalatenango	50%	18%	4%	5%
Cuscatlán	48%	15%	3%	2%
La Libertad	35%	9%	15%	15%
La Paz	50%	17%	4%	5%
La Unión	42%	14%	5%	7%
Morazán	41%	26%	1%	2%
San Miguel	35%	11%	4%	6%
San Salvador	28%	5%	28%	28%
San Vicente	52%	19%	3%	2%
Santa Ana	41%	12%	8%	7%
Sonsonate	47%	15%	6%	5%
Usulután	51%	16%	6%	6%
<b>Área</b>				
Urbano	36%	10%	57%	57%
Rural	49%	18%	43%	43%
<b>El Salvador</b>	<b>40%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

ÁREAS	ASPECTOS ANALIZADOS
<b>Vulnerabilidad social y perfil de hogares</b>	Alineación de la vulnerabilidad de los hogares de los clientes con la misión basado en educación, tamaño del hogar, índice de dependencia, edad, genero, jefatura de hogar, tamaño del hogar, índice de dependencia, educación del cliente y de los otros miembros del hogar, trabajo infantil, número de fuentes constantes de ingreso del hogar, dependencia de las remesas.
<b>Actividades financiadas</b>	Alineación del tipo de actividades financiadas con la misión considerando el uso del préstamo, incluyendo actividades generatrices de ingresos, negocios formales/informales, nuevos emprendimientos, tamaño de las microempresas, apoyo al empleo, monto de las ventas, trabajadores estacionales, sueldo promedio de los empleados, ahorros utilizados por los clientes para salud, educación y vivienda.
<b>ÁREAS</b>	<b>ASPECTOS ANALIZADOS</b>
<b>Pobreza económica</b>	Incidencia de pobreza de los clientes en comparación con el promedio nacional, de acuerdo a las líneas nacionales e internacionales. Alineación con la misión.
<b>Vivienda y activos</b>	Limitaciones de los clientes en términos de propiedad de viviendas, acceso a la electricidad, saneamiento y fuentes de agua mejorada. Alineación de los clientes alcanzados con la misión basado en garantías.
<b>Acceso a servicios financieros</b>	Alineación del alcance hacia la población excluida del sistema financiero con la misión, limitaciones de los clientes en términos de acceso a servicios de crédito y ahorro, bancarios y no-bancarios.



## Medición de resultados de calidad del servicio

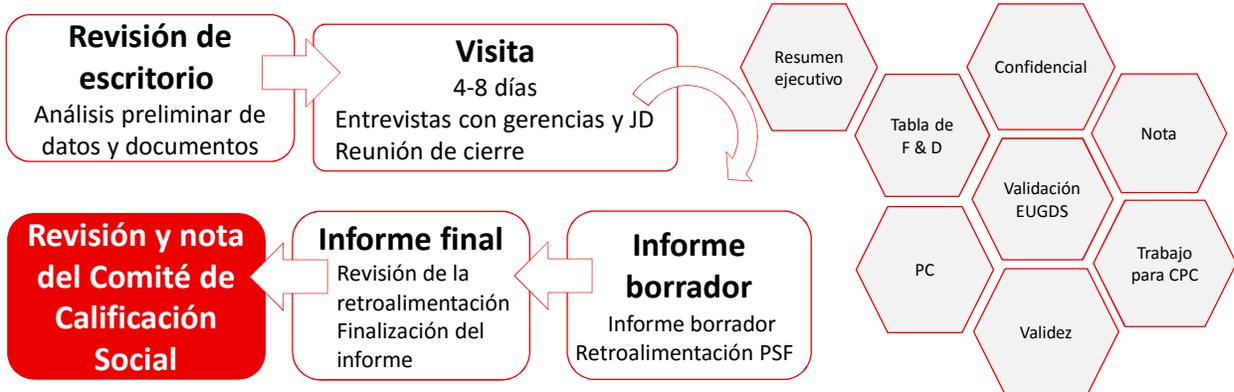
ÁREAS	ASPECTOS ANALIZADOS	Calidad del servicio	Dic10	Dic11	Dic12
<b>Variedad y adecuación general de los servicios financieros</b>	Variedad de la oferta de servicios financieros. Capacidad de los productos para satisfacer las principales necesidades de negocio y de la familia de la población objetivo. Plan de desarrollo de nuevos productos. Variedad de servicios financieros además del crédito.	Tasa de deserción	31%	30%	20%
<b>Sistema de distribución del servicio</b>	Accesibilidad por los clientes meta más vulnerables, lugar donde se realizan las transacciones (proximidad de las sucursales, funcionarios de préstamos van donde los clientes o viceversa), seguridad, comodidad, etc.	CeR30	1,8%	1,1%	1,3%
<b>Tiempos y procedimientos</b>	Días para desembolsar un préstamo, accesibilidad por los clientes meta más vulnerables del proceso, requisitos para la solicitud de préstamo.	Ciclo de crédito			
<b>Garantías</b>	Accesibilidad por los clientes meta más vulnerables y adecuación al riesgo.	Primero	43%	46%	33%
<b>Calendario de pago</b>	Período de gracia, frecuencia de pago y plazo adaptado a la actividad comercial y al flujo de caja del hogar.	Segundo	25%	20%	26%
<b>Monto</b>	Accesibilidad de los montos mínimos de crédito y ahorro por los clientes meta más vulnerables, tamaño del préstamo las necesidades financieras principales de los clientes meta en los diferentes ciclos.	Tercero	15%	13%	14%
<b>Costo</b>	Tasa de interés efectiva, comisiones, costos de transacción, sistemas de personalización para adaptar la tasa de interés al perfil de riesgo del cliente.	Cuarto o más	17%	21%	27%
<b>Servicio al cliente</b>	Relación con el oficial de créditos, servicio personalizado.				
<b>Deserción de prestatarios</b>	Tasa de deserción, razones de la deserción.				
<b>Variedad y adecuación de otros servicios</b>	Adecuación de los servicios de seguro, leasing, factoring, transferencia de dinero, pago de servicios. Calidad y variedad de servicios no-financieros, incluyendo sistemas de monitoreo de la calidad.				

**CeR30 como primer indicador de calidad del servicio y protección del cliente:**

- Servicio adecuado
- No sobreendeudamiento
- Buena atención



## Proceso de Calificación social



## Beneficios de la Calificación de desempeño social



### MEDIR

PSF

- Medir cumplimiento con las **normas internacionales** de DS,
- **Indicadores** de DS,
- **Benchmark** con otros PSFs.



### DEMOSTRAR

Inversionistas Reguladores

- Reforzar la **supervisión** de la implementación de la normativa,
- **Segunda opinión** sobre el cumplimiento de la RSE y monitoreo del progreso.
- Demostrar los **resultados sociales** a inversionistas, reguladores y terceros con una herramienta confiable.
- Demostrar la contribución a los **resultados sociales de las inversiones** con una herramienta independiente.



### MEJORAR

- Mejorar la **probabilidad de alcanzar la misión** con una GDS reforzada,
- Mejorar la **gestión de riesgos sociales**.
- **Distribuir los recursos** de acuerdo a los objetivos sociales,
- Integrar información social estandarizada en las **decisiones y monitoreo**.



# Gracias!

## **MF Rating HQ**

Via Rigola, 7, 20159 Milan – **Italy** Tel. +39-02-3656.5019

## **MF Rating Latin America**

Rumipamba E2-214 y Av. República esquina Edf. Signature, Piso 11, Oficina 1106 – Quito – **Ecuador**  
Tel. +593 2 351 82 99

Calle Gavino Villanueva #345 Calacoto, La Paz – **Bolivia** Tel. +591 67197171, Tel. +591 22790539

Av. José Pardo 138, Oficina 902, Miraflores Lima – **Peru** Tel. +51 999 362252

## **MF Rating Mexico**

Calle Laredo, Colonia Condesa, Mexico City – **Mexico** Tel. +52 1 5564793582

## **MF Rating Central Asia**

231 Tynystanova Str., apt. 14. 720040, Bishkek – **Kyrgyz Republic** Tel. +996-312-624441

## **MF Rating Africa**

Royal Offices, Mogotio Road, Westlands, Nairobi – **Kenya** Mob. +254-737 43.9297

## **MF Rating South East Asia**

148 Rufino Pacific Tower, 6784 Ayala Avenue, 1226 Makati City, Manila – **Philippines** Tel. +63 2 8173767

[www.microfinanzarating.com](http://www.microfinanzarating.com)

[info@microfinanzarating.com](mailto:info@microfinanzarating.com)