

Rating de Desempeño Social

Noviembre 2007

Valoramos lo que Medimos: ¡Mida su desempeño social!

Para muchas IMFs la **sostenibilidad financiera es solamente un medio para alcanzar un fin**: el logro de sus objetivos sociales.

La **transparencia** del desempeño financiero ha tenido un papel significativo en el desarrollo de Instituciones de Microfinanzas fuertes, gracias a la existencia de estándares de desempeño claros, informes regulares, Ratings y evaluaciones externas. Para consolidar el sector, es necesario incrementar la transparencia y la responsabilidad acerca de la capacidad de las IMFs de alcanzar sus metas sociales.

Los **Ratings de Desempeño Social** están ahora disponibles para las IMFs que quieren complementar su rating institucional y financiero y brindar una información exhaustiva a sus *stakeholders* (Junta Directiva, Equipo Gerencial, Financiadores, Organismos de Supervisión) para una toma de decisiones óptima.

Rating de Desempeño Social: Una herramienta para mejorar su desempeño social

Los **Ratings de Desempeño Social** incluyen una auditoría de sus sistemas de **Gestión de Desempeño Social**, realizada con una metodología transparente e interactiva para asegurar una adecuación óptima de las conclusiones de auditoría.

- Entrevistas del equipo gerencial, la junta directiva y el personal del campo
- Verificación y validación de la información y de los indicadores de desempeño social
- Revisión de la documentación (Tanto documentos de comunicación como documentos internos)

Para las instituciones cuyos **sistemas de gestión de desempeño social** son incipientes, nuestro Rating de Desempeño Social puede ser complementado por **una capacitación de un día** dirigida al personal de la IMF sobre los conceptos y las **mejores prácticas** actualmente desarrolladas en el área de la gestión de desempeño social (**opcional**)

*La gestión de desempeño social está definida como los procesos a través de los cuales la IMF define y formaliza sus **metas sociales**, diseña **los sistemas** para poner estas intenciones en práctica, mide los resultados reales y utiliza estos resultados para **refinar** los sistemas y **mejorar sus prácticas***

Rating de Desempeño Social: Una herramienta para comunicar sobre su desempeño social

Nuestros informes del Rating de Desempeño Social **estandarizados y exhaustivos** están diseñados para adaptarse a todos los *stakeholders* de la IMF (Junta Directiva, Equipo gerencial, Financiadores, Organismos de Supervisión)

- Entorno socio- económico
- Alcance y oferta de servicios microfinancieros en el país
- Indicadores de desempeño social (con Benchmarking)
- Justificación clara y sucinta de las conclusiones



Rating de Desempeño Social: Reducir riesgo, Crear oportunidades

- Mejorar sus sistemas de gestión de desempeño social a través de la identificación de debilidades e información sobre las mejores prácticas.
- Reducir su riesgo de reputación a través de la demostración de esfuerzos hechos para lograr la satisfacción y la protección de los clientes.
- Atraer habilidades o financiamientos, y aumentar la motivación del personal a través de la imagen de una institución socialmente responsable, que le permita diferenciarse de sus competidores.
- Incrementar la transparencia y cumplir con los requerimientos de información de los *stakeholders* (financiadores, reguladores, clientes).

Rating de Desempeño Social: ¿Qué calificamos?

“El Rating de Desempeño Social presenta una opinión sobre la capacidad de una IMF de alcanzar sus metas sociales”

Rating	Definición
5	Avanzado: Compromiso de largo plazo con metas sociales; manejo eficiente del desempeño social y riesgos de responsabilidad social; muy probable que la institución genere un impacto social claro.
4	Comprometido: Compromiso claro con metas sociales; manejo razonable del desempeño social y riesgos de responsabilidad social; probable que la institución genere un impacto social positivo.
3	En proceso: Intento claro para lograr metas sociales; sistemas de gestión de desempeño social en proceso de implementación.
2	Incipiente: Intento claro para lograr metas sociales; baja capacidad de gestionar el desempeño social.
1	Intangible: Intención de lograr metas sociales no es tangible; bajo nivel de gestión de desempeño social.

Nuestra opinión se basa en un análisis de los procesos internos, documentos e información tanto como en datos secundarios como informes y datos acerca del nivel social del país/región. Por cada área de evaluación (descrita debajo) evaluamos las intenciones, la implementación y los resultados.

▪ Intenciones → claridad y consistencia

- Claridad y visibilidad de las intenciones (traducción en documentos claros y vinculantes)
- Relevancia dado el entorno de la IMF y su madurez
- Consistencia de las decisiones principales con intenciones y metas establecidas.

▪ Implementación → eficiencia

- Eficiencia de los procesos
- Disponibilidad de los recursos necesarios
- Integración de estos procesos en un ciclo de control/auditoría/ verificación

▪ Resultados → comparación con benchmarks

- Opinión sobre la fiabilidad de los indicadores
- Comparación con benchmarks de microfinanzas internacionales o nacionales
- Comparación con metas de responsabilidad social corporativa internacionalmente aprobadas (MDG; ILO; Global Compact; UN Charter)



▪ Marco del Rating De Desempeño Social

Áreas de investigación

Que buscamos?

- Institucionalización de la misión social

Misión social y estrategia

- ¿La IMF tiene una meta social clara compartida con todos sus *stakeholders*? ¿Como está definida? La intención de alcanzar un impacto social debería ser clara y traducida en una visión y misión aprobadas por los accionistas y los *stakeholders* claves que podrían influir en las tomas de decisiones.
- ¿La misión social está integrada en sus principales decisiones? La misión social debería ser tomada en cuenta en todas las decisiones claves, como las alianzas, las aperturas de sucursales, el desarrollo de productos. La misión social debería estar integrada al proceso de planificación con metas viables/realizables y una buena identificación de los desafíos y restricciones.
- ¿Existe un riesgo de que la institución pierda su enfoque social?

Monitoreo de desempeño social

- ¿La institución ha implementado herramientas y sistemas para medir y monitorear su desempeño social? Para garantizar una implementación eficiente con mejoramientos constantes de los sistemas y resultados, los indicadores de desempeño social deberían estar definidos de acuerdo con las metas sociales, integrados en el sistema de información gerencial y utilizados en los reportes estandarizados. Instrumentos adicionales como encuestas, estudios de impacto, talleres están implementados y llevados a cabo de acuerdo a las mejores prácticas. Los indicadores de desempeño social están verificados por el equipo de auditoria interna y auditores externos.

Movilización de personal

- ¿Existen mecanismos para involucrar y animar al personal a intervenir en el logro de las metas sociales? La participación activa del personal es primordial en el logro de las metas sociales. Los procesos de reclutamiento y aprendizaje tienen que asegurar que el personal este comprometido con las metas sociales y que posee las capacidades suficientes para lograrlas. Los sistemas de incentivos y evaluación tienen que fomentar comportamientos dirigidos a mejorar el desempeño social de la institución. El aporte del personal debería estar incluido en la definición de las estrategias sociales y el personal debería estar informado sobre el impacto social de su trabajo.

Áreas de investigación

¿Qué buscamos?

- Alcance y Oferta de Servicios

Segmentación de Clientes

- ¿La institución ha identificado a su clientela meta?
- ¿La institución ha implementado los sistemas necesarios para conocer a sus clientes?
- ¿La institución ha implementado los sistemas para llegar a su clientela meta?

Se debe de escoger a la clientela meta después de un análisis minucioso de la situación socio-económica de su país/región. Se debe poner en práctica herramientas para evaluar la situación socio-económica de sus clientes. (de una manera continua o intermitente, dependiendo de la herramienta de segmentación utilizada). También se deben poner en práctica las herramientas para monitorear la tasa y el motivo de deserción de los clientes. Todas las herramientas deben ser fácilmente comprensibles y utilizables por los OCs y su uso debe ser controlado. Se deben definir metas claras acerca de la composición de la clientela con un seguimiento constante y un buen antecedente de lograr las metas.

Alcance

- ¿La institución brinda servicios financieros a las personas generalmente excluidas de los servicios financieros (pobres, rurales, grupos específicamente en desventaja)?
- ¿La institución alcanza / es probable que alcance un número significativo de pobres o excluidos?

Cuándo sea posible, la proporción de clientes pobres y excluidos es comparada con las metas internas y los Benchmarks del país. En todos los casos, se brinda información al lector sobre el estatus social de la población de la región atendida, basada en datos secundarios disponibles.

Se evalúa la capacidad de alcanzar un número significativo de pobres o excluidos (basado en el desempeño actual y la etapa de desarrollo del sector).

Diseño de los servicios y satisfacción de los clientes

- ¿La IMF entiende las necesidades financieras de su clientela meta y adapta sus servicios a sus necesidades?
- ¿La clientela está satisfecha con los servicios?
- ¿La institución está activamente buscando una manera de reducir el costo de los servicios para los clientes?

Los servicios deberían ser diseñados para satisfacer las necesidades financieras de los clientes a través de la realización de encuestas, análisis general del sector económico y análisis de las actividades de la clientela. Los oficiales de créditos deberían estar suficientemente capacitados para asegurar que cada cliente reciba un servicio financiero adaptado. Encuestas de salidas, estudios de satisfacción de los clientes, índices de retención deberían ser usados para entender los mejoramientos requeridos. La IMF debería brindar todos los servicios financieros que un cliente pueda necesitar (no solo crédito) directamente o a través de alianzas.



Costo de los servicios

- ¿La institución busca activamente reducir el costo de los servicios para los clientes? Se deben de fijar tasas de intereses para asegurar la sostenibilidad de la institución y la disponibilidad de los servicios a largo plazo, pero las instituciones deberían buscar activamente la manera de reducir el costo para sus clientes (específicamente a través de mejoras en eficiencia). Se compara las tasas de interés efectivas con los benchmarks internacionales y nacionales de las IMF que brindan los mismos servicios (en términos de metodología, plazos y montos). También se toma en cuenta el costo de transacción en la evaluación.

Áreas de investigación

Que buscamos?

▪ Responsabilidad social

Protección de los clientes.

- ¿Existen mecanismos para garantizar un trato respetuoso y digno de los clientes?

Las condiciones de los servicios deberían ser transparentes con una comunicación completa sobre las condiciones de los créditos. Deberían existir mecanismos para garantizar un trato igualitario de los clientes con un sistema de quejas formal que permita a los clientes reportar la mala conducta del personal. Se deben monitorear los riesgos relacionados con los servicios financieros (procedimientos establecidos para prevenir sobreendeudamiento; provisión de un seguro de vida a los clientes; seguridad de las operaciones financieras).

Política de recursos humanos

- ¿Todo el personal tiene iguales derechos?
- ¿Todo el personal recibe una compensación justa y proporcional a su trabajo? (financiera y no financiera)

Los procedimientos deberían garantizar un trato justo del personal (prácticas de contratación justas, compensación transparente, sistema de incentivos, evaluación y líneas de carrera, la oferta de capacitaciones son transparentes; condiciones de contratos justos y respetados). Se debe trabajar para encontrar soluciones para reducir los riesgos relacionados con las condiciones de trabajo (Condiciones de salud y seguridad). Los representantes del personal deberían participar en las decisiones que tienen un impacto directo en sus condiciones de trabajo.

Responsabilidad social hacia la comunidad

- ¿La institución contribuye al desarrollo comunitario a través de otros medios aparte de los servicios financieros?

Evaluamos los esfuerzos realizados por la institución para promover los derechos humanos y especialmente las medidas que se han tomado contra la corrupción, como también el apoyo para el desarrollo de acceso a la educación y salud básica y servicios en el hogar para los clientes y los trabajadores. Se busca que contribuya a los debates públicos y exprese sus opiniones acerca los problemas que afectan a los clientes

Responsabilidad social hacia el medio ambiente

- ¿La IMF trabaja para minimizar el impacto negativo de sus actividades sobre el medio ambiente?
- ¿La IMF hace esfuerzos para que sus actividades y las de sus clientes sean favorables al medio ambiente?

Evaluamos los esfuerzos realizados para reducir directamente o indirectamente los efectos negativos de las actividades al medio ambiente. Tomamos también en cuenta los esfuerzos realizados para tener un efecto positivo en el medio ambiente.



▪ Proceso de Rating

- La sostenibilidad de una institución es clave para su desempeño social (permite brindar servicios de manera sostenible), por lo tanto se realiza un Rating de Desempeño Social exclusivamente para las IMF que se han realizado un Rating Institucional (con Planet Rating u otra agencia de calificación especializada en microfinanzas acreditada).
- Se puede realizar una misión de Rating de Desempeño Social al mismo tiempo que un Rating GIRAFE, pero no es obligatorio.
- La combinación de ambos procesos permite un proceso más eficiente, lo que se refleja en los precios.
- El analista pasa de **2 a 4 días** en campo dependiendo del tamaño de la institución y del tipo de información disponible.
- Se lleva a cabo una misión de Rating de Desempeño Social **por un analista** especializado.
- Se entrega un borrador del informe de Rating de Desempeño Social a la institución para revisarlo.
- Se finaliza el informe de Rating de Desempeño Social en un plazo de 45 días a partir de la misión de campo.

▪ La experiencia de Planet Rating en el Rating de Desempeño Social

- Nuestra metodología de Rating de Desempeño Social ha sido perfeccionada a través de pruebas en situ y la recopilación de las observaciones de los actores del sector (IMFs, Inversionistas, donantes, especialistas en desempeño social) durante el periodo 2005-2006. Se han realizado pruebas con 8 IMFs de diferentes regiones, formas jurídicas y etapas de desarrollo.
- Se utilizó el borrador de la metodología en la evaluación del desempeño social de 6 IMF en Malí en 2006 (3 informes son disponibles bajo pedido al mail rating@planetrating.com: Nyeta Musow, Soro Yiriwaso, Miselini)
- La metodología finalizada ha sido utilizada para 4 Ratings de Desempeño Sociales en Etiopia en julio 2007 (un informe está disponible bajo pedido al mail rating@planetrating.com: Buusaa Gonofaa) y dos en el Perú entre enero y febrero, 2008.