

Avance de las microfinanzas mediante
el liderazgo de las asociaciones

PROMOCIÓN DE
ESTÁNDARES
PROFESIONALES



**Fortalecimiento de sectores
financieros vibrantes e inclusivos:
indicadores del éxito para las
asociaciones de microfinanzas**

2010

Copyright © 2010 The SEEP Network

Se permite copiar secciones de esta publicación o adaptarlas a las necesidades locales sin permiso de la Red SEEP, a condición de que tales secciones copiadas sean distribuidas gratuitamente o a costo, sin fines de lucro. En las secciones utilizadas, favor dar crédito a la Red SEEP, "Fortalecimiento de sectores financieros vibrantes e inclusivos: indicadores del éxito para las asociaciones de microfinanzas".

Para toda reproducción comercial, favor obtener permiso de:

The SEEP Network
1875 Connecticut Avenue NW, Suite 414
Washington, DC 20009-5721
Tel.: 1 202-534-1400 Fax: 1 202-534-1433

Impreso en los Estados Unidos de Norteamérica.

Para obtener acceso a esta publicación en línea, favor visitar www.seepnetwork.org

La publicación de este documento fue posible gracias al generoso apoyo de la Fundación Citi.

Fortalecimiento de sectores financieros vibrantes e inclusivos: indicadores del éxito para las asociaciones de microfinanzas

La Red SEEP

Autores de apoyo: Patrick McAllister,
Diana Dezso

Original en inglés

Traducido por Peter Newton-Evans y Ahmad Newton

Citi Foundation



AGRADECIMIENTO

Esta nota técnica fue producida por la Red SEEP como una actividad del Citi Network Strengthening Program por la Fundación Citi.

La misión del Citi Network Strengthening Program, el programa de donativos más grande a nivel mundial que fue implementado para apoyar la estrategia de microfinanzas de la Fundación Citi, es aumentar la capacidad y la escala del sector de las microfinanzas fortaleciendo la capacidad operativa, técnica y financiera de doce asociaciones de microfinanzas nacionales y regionales.

Merece un reconocimiento especial Patrick McAllister, quien lideró este esfuerzo global, y William Tucker, Director Ejecutivo de SEEP, quien nos lanzó el desafío de embarcarnos en esta ambiciosa iniciativa y nos orientó por el camino. Se agradece también a Sharon D'Onofrio y Deena Burjorjee, quienes prestaron un apoyo importante para el refinamiento de los indicadores y la conclusión de esta publicación.

Por último, merecen un agradecimiento especial los representantes de las asociaciones que participaron en el proceso de redacción y revisión, especialmente los siguientes líderes de grupos de trabajo, quienes encabezaron las iniciativas piloto y de desarrollo en sus respectivas regiones:

Jhale Hajiyeva, Azerbaijan Microfinance Association (AMFA)
Ranya Abdel-Baki, Sanabel, The Microfinance Network of Arab Countries
Jamie Bedson, Banking with the Poor (BWTP)
Francisco de Hoyos, ProDesarrollo
Dr. Wolday Amha, Association of Ethiopian Microfinance Institutions (AEMFI)

ABREVIATURAS

AEMFI	Association of Ethiopian Microfinance Institutions (Asociación de Instituciones de Microfinanzas Etíopes)
AMFA	Azerbaijan Microfinance Association (Asociación de Microfinanzas de Azerbaiyán)
BWTP	Banking with the Poor
CER	Cartera en Riesgo
CGAP	Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres
IMF	Institución de Microfinanzas
MIX	Microfinance Information Exchange
ONG	Organización no Gubernamental
ROA	Retorno sobre los Activos

Introducción

Las asociaciones de microfinanzas operan a nivel intermedio en el sector de microfinanzas: entre los proveedores de servicios minoristas y sus clientes de un lado; y el gobierno, las autoridades reguladoras y los inversionistas de otro. Hoy en día, las 70 asociaciones de microfinanzas presentes en más de 80 países, representan una clientela de más de 60 millones de microempresarios.¹ Estas asociaciones promueven el acceso financiero a través del desarrollo de **sectores financieros vigorosos e incluyentes que prestan los servicios apropiados a personas de bajos ingresos y en la pobreza**. Este acceso se hace posible a través de:

- Asociaciones fuertes y sostenibles que ofrecen a sus respectivos afiliados productos impulsados por la demanda.
- Una serie de instituciones microfinancieras saludables y sostenibles, que ofrecen a sus clientes una amplia gama de servicios de calidad a precios competitivos; y
- Un entorno empresarial transparente que asegura la competencia justa y la protección del consumidor.

Dado el rol que desempeñan las asociaciones en el fortalecimiento del sector de microfinanzas, resulta importante que **identifiquen claramente sus objetivos de desarrollo y midan el impacto de sus esfuerzos en el sector como un todo**. Se han logrado avances hacia una definición consensuada del “éxito” de las *instituciones* de microfinanzas, la cual combina el rendimiento financiero con el desempeño social. Sin embargo, la presente publicación representa un primer intento de definir y medir el éxito de las *asociaciones* de microfinanzas de manera clara y cuantificable.

La Red SEEP, en asociación con Citi Foundation, involucró a una amplia variedad de asociaciones y actores clave del sector en un esfuerzo global para definir mediciones del éxito para el sector. Más de 50 asociaciones alrededor del mundo aportaron a este proceso consultivo mediante reuniones regionales presenciales, conferencias en línea, seminarios por Internet, retroalimentación vía correo electrónico y la realización de las pruebas piloto iniciales de los indicadores.²

Los indicadores resultantes del consenso miden el éxito de las asociaciones a tres niveles distintos: el **desempeño** de la asociación misma; los **resultados** de las IMF afiliadas a la asociación; y la **calidad** del sector. En conjunto, estas mediciones ofrecen una instantánea del éxito de una asociación en promover la inclusión financiera.

Tabla 1. Indicadores del éxito de las asociaciones de microfinanzas

Desempeño de la asociación
Resultado de satisfacción de los afiliados
Cobertura de IMFs (%)
Cobertura clientes (%)
Coefficiente de recuperación de costos básicos (%)
Coefficiente de gastos generales
Resultado de los miembros
No. de afiliadas que captan ahorros
% total de afiliados que captan ahorros
Volumen de ahorros
Cartera crediticia (US\$)
% de Socios con Cartera en riesgo más de 30 días <5% (%)
Activos totales (US\$)
% afiliadas con ROA positivo
Patrimonio Total (US\$)
No. de prestatarios activos
No. de ahorristas activos
No. de asegurados activos
% mujeres
Penetración rural
Calidad del sector
Publicación de tasa de interés
Protección al consumidor
Transparencia financiera

1. SEEP define a las asociaciones de microfinanzas como redes nacionales y regionales que representan al sector microfinanciero de un país o región determinado.

2. La labor de elaborar estos indicadores y realizar las pruebas piloto, fue efectuada por las siguientes organizaciones que se ofrecieron voluntariamente a coordinar esta iniciativa en sus respectivas regiones: AMFA (Europa y Asia Central); Sanabel (Medio Oriente); BWTP (Asia); ProDesarrollo (América Latina); y AEMFI (África).

Desempeño de la Asociación

Objetivo

Asociaciones fuertes y sostenibles que ofrecen a sus afiliados productos y servicios impulsados por la demanda.

Afiliación y Representación

Satisfacción de los afiliados

Las asociaciones son organizaciones constituidas por sus afiliados, por lo cual es esencial que satisfagan las necesidades de los mismos. Mediante el monitoreo constante de la satisfacción de sus afiliados, las asociaciones pueden diseñar mejor sus servicios para cubrir la brecha entre oferta y demanda en el mercado, y así fortalecer su credibilidad entre sus afiliados y recibir su apoyo. La asociación puede entonces aprovechar esta confianza para realizar actividades más grandes y complejas con mayor éxito.

Cobertura IMF's

Este indicador compara el número de proveedores de servicios de microfinanzas que se encuentran afiliados a la asociación con el número total de proveedores en el mercado. Ésta medición del éxito es de importancia crítica, ya que responde a la pregunta: ¿están afiliándose las IMF's a la asociación? Si la respuesta es negativa, la asociación no puede considerarse realmente exitosa y representativa del mercado que procura representar.

Antes de calcular ésta proporción, la asociación deberá definir el mercado donde pretende ofrecer sus servicios. Para algunos mercados, estos datos pueden ser difíciles de obtener y el número exacto de proveedores de servicios puede ser cuestionable o desconocido. En todo caso, las asociaciones deben hacer lo posible por averiguar esta cifra. Todas las asociaciones deben tener esta información básica sobre las microfinanzas del país o la región donde operan. Con estos datos, la asociación podrá segmentar el conjunto de IMF's para establecer el número total *en su mercado* y calcular esta proporción. Hasta que exista un consenso respecto al número exacto de IMF's en el mercado, la asociación tendrá que estimar esta cifra basándose en la mejor información disponible.

Cobertura clientes

De igual importancia que el indicador anterior es el porcentaje del mercado que abarcan los afiliados de la asociación, el cual se define por el número de clientes a los que brindan sus servicios. En muchos mercados, las mejores cinco o diez IMF's pueden atender al 80 o 90 por ciento del total de clientes que ocupan los servicios de microfinanzas. Si estas cinco o diez instituciones no están afiliadas a la asociación, ésta no será tan exitosa y representativa como podría ser. Las partes interesadas serán más receptivas ante mensajes que provengan de instituciones que hablan a nombre de gran número de clientes. Por esto, es importante que una asociación tenga una alta proporción de cobertura entre sus afiliados. En este caso también es posible que no se disponga fácilmente de información confiable sobre el número de clientes de microfinanzas, pero la asociación debe tomar la iniciativa para reunir estos datos.

Rendimiento Financiero de la Asociación

Coefficiente de recuperación de costos básicos

El Coeficiente de recuperación de costos básicos mide la capacidad relativa de la asociación de cubrir sus costos básicos (gastos directos de los servicios y gastos generales básicos) con el Ingreso Devengado en ausencia de financiamiento

externo. Nótese que cada asociación definirá sus costos básicos según sus propias características. En el caso de la mayoría de las asociaciones, esto incluiría, como mínimo, los costos asociados con la celebración de la conferencia anual de la asociación, las actividades de incidencia y el intercambio de información o aquellas actividades consideradas imprescindibles para el cumplimiento de la misión de la asociación. Sin embargo, los costos básicos se pueden limitar únicamente a los gastos generales básicos.

Coeficiente de gastos generales

El Coeficiente de gastos generales before mide el porcentaje del total de gastos operativos utilizados para los gastos administrativos. Este indicador mide la eficacia de una asociación en la gestión de sus recursos. Resulta importante controlar los gastos administrativos para asegurar la provisión eficiente de productos y servicios y para atraer fondos de los donantes. El coeficiente fluctuará en el tiempo, aumentando cuando las asociaciones agregan productos y servicios nuevos y disminuyendo a medida que se alcanzan nuevas economías de escala. Sin embargo, este ratio debe mostrar una tendencia decreciente en el tiempo y estabilizar en un nivel aceptable.

Resultados de los afiliados

Objetivo

Las asociaciones representan una gama de diversas instituciones microfinancieras saludables y sostenibles, las cuales prestan a sus clientes una amplia gama de servicios de calidad a precios competitivos.

Desempeño de los afiliados

Número de afiliados que captan ahorros

Los ahorros constituyen un servicio financiero importante, por lo que un número creciente de IMF's busca cumplir con los requisitos normativos para poder captar depósitos. Este indicador sirve para representar la variedad de servicios que se ofrecen a los clientes de microfinanzas, así como la capacidad de las IMF's para financiar su crecimiento con capital local, esto es, con los depósitos de sus clientes. Una asociación exitosa tendrá cada vez más afiliados que captan ahorros, lo cual demuestra su habilidad de representar a instituciones que prestan diversos servicios a sus clientes. Éste indicador será de cero en mercados donde no se permite a las IMF's captar depósitos. Sin embargo, las asociaciones pueden esforzarse para modificar el marco normativo a fin de que esto sea posible.

Cartera crediticia total (US\$)

Un elemento fundamental de la inclusión financiera es el acceso a los productos crediticios. Una asociación exitosa debería enfocarse en ayudar a que sus afiliados expandan sus carteras crediticias, a fin de asegurar una mayor oferta crediticia en el mercado. Donde las microfinanzas constituyen únicamente una porción de la cartera total del prestamista, puede ser necesario desagregar aquella parte destinada a las microfinanzas. Al estudiar esta cifra y el número de prestatarios, una asociación puede valorar el impacto del saldo crediticio promedio sobre el crecimiento de la cartera.

Volumen de ahorros

El volumen de ahorros en el mercado refleja el total de depósitos mantenido por las IMF's en cuentas tanto individuales como corporativas. Este indicador revela el acceso de los clientes a lugares seguros para ahorrar, así como la disponibilidad de capital para financiar el crecimiento de la cartera y estimular el desarrollo económico. Debe resultar relativa-

mente sencillo recopilar este indicador, ya que aquellas IMFs que captan depósitos suelen reportar esta información al organismo regulador nacional. En casos donde las microfinanzas constituyen únicamente una porción de las operaciones financieras de la institución, será necesario desagregar esta cifra de la cartera consolidada.

Porcentaje de afiliados con cartera en riesgo a más de 30 días <5%

La gestión de la cartera en riesgo es una parte esencial del aseguramiento de la sostenibilidad a largo plazo de las instituciones de microfinanzas. La cartera en riesgo representa el porcentaje de la cartera crediticia del prestamista en riesgo de quedar impago. Debe ser fácil obtener este indicador estándar de las IMFs. Para su cálculo, se divide el número de IMFs afiliadas que tengan cartera en riesgo más de 30 días menor al cinco por ciento, por el número total de IMFs afiliadas.

Sostenibilidad de los afiliados

Activos totales (US\$)

Las IMFs emplean sus activos para crecer y atender a mayor número de clientes. La forma más fácil de medir el crecimiento en el sector de microfinanzas es por el aumento de sus activos. También puede emplearse el total de activos para calcular otras proporciones.

Porcentaje de afiliados con ROA positivo

Las instituciones rentables aseguran que sus clientes cuenten con un acceso permanente y estable a sus servicios financieros. Este indicador mide el porcentaje de afiliados rentables de la asociación. El Retorno sobre los Activos (ROA) es un cálculo general muy utilizado. Para su cálculo, se divide el número de IMFs afiliadas cuyo ROA es positivo por el número total de IMFs afiliadas.

Patrimonio total (US\$)

Las IMFs requieren de patrimonio si han de apalancar capital adicional para el crecimiento. Mientras más capital propio se invierte en el sector microfinanciero, mayor será su posibilidad de satisfacer la demanda de servicios. Las asociaciones exitosas reconocen la importancia de invertir en un sector sólido y estable, por lo que ayudan a sus afiliados a fortalecer sus balances generales con suficiente patrimonio.

Alcance de los afiliados

El objetivo de la inclusión financiera es el de asegurar un acceso universal a los servicios financieros. Aunque la mayoría de estadísticas oficiales se basan en el volumen, es importante que las asociaciones de microfinanzas procuren alcanzar todos los comunitarios excluidos de los servicios financieros formales.

Número de prestatarios activos

Al contar los prestatarios activos de sus afiliados, una asociación puede medir mejor el alcance del sector y el éxito de sus afiliados en cerrar la brecha financiera. Aunque que el número de prestatarios es un indicador común, algunas IMFs cuentan únicamente el número de préstamos. Sin embargo, algunos prestatarios reciben más de un crédito de la misma institución. Por lo tanto, las asociaciones deberán ayudar a las IMFs a diferenciar entre préstamos y prestatarios en sus informes, y usar únicamente ésta última cifra.

Número de ahorristas activos

Similar al número de prestatarios, este indicador es crucial a la hora de medir el progreso de las IMF's en ofrecer una gama de servicios financieros, entre los cuales los ahorros son considerados como los más valiosos por los clientes más pobres.

Número de asegurados activos

Los seguros, como parte del panorama de las microfinanzas, están en rápido crecimiento. No es fácil captar con un solo indicador el número de personas que se benefician de los seguros, particularmente porque estos productos redundan con mayor frecuencia en beneficio de la institución financiera que de los asegurados o beneficiarios nominativos (por ejemplo, el seguro de desgravamen). Por lo tanto, aunque resulte más fácil conseguir información sobre el número de pólizas, para obtener el número de clientes que se benefician directamente del seguro, es importante medir el número de vidas cubiertas por un seguro. Por ejemplo, un seguro de vida que cubre a esposo y esposa, representa dos vidas aseguradas. Una póliza de salud que asegura a una familia de cinco representa cinco vidas cubiertas.

Los microseguros constituyen un servicio relativamente nuevo, por lo que posiblemente no sea fácil reunir datos sobre vidas aseguradas. Otra dificultad que podría surgir es que la mayoría de reguladores de seguros no está familiarizada con el sector ni con las asociaciones de microfinanzas. Las asociaciones de microfinanzas exitosas cultivan relaciones con las aseguradoras y los reguladores de seguros, y ayudan a aquellos afiliados que ofrecen seguros en la recopilación y comunicación de este indicador importante.

Porcentaje de clientes mujeres

Históricamente, las mujeres han constituido uno de los mayores grupos desprovistos de acceso a unos servicios financieros seguros y sólidos. Las asociaciones exitosas miden el porcentaje de clientes activos femeninos como un indicador importante de la equidad de género, así como indicador sustituto de su extensión hacia los clientes más marginados.

Penetración rural

En muchos lugares del mundo, los servicios financieros tienen la menor penetración en las zonas rurales. Las asociaciones exitosas ayudan a sus afiliados mediante el monitoreo de este indicador y la motivación de una mayor cobertura rural. ***El cálculo de este indicador no compara el número de clientes rurales con el número total de clientes, como se podría suponer.*** Más bien, compara el porcentaje de clientes activos rurales con el porcentaje de la población adulta rural en el país. Este indicador permite que el sector microfinanciero valore la equidad en la distribución de sus servicios financieros. De este modo, entre países con demografías sumamente distintas (por ejemplo, el 20% de población rural en un país y el 80% en otro), este cálculo demuestra hasta qué punto el sector llega a las zonas rurales en un contexto específico.

En los servicios financieros no existe una definición estándar de "rural", pero muchos gobiernos han formulado políticas específicas para las zonas rurales y por lo tanto también una definición. Cuando sea posible, lo mejor es que la asociación, para guardar la consistencia, emplee la misma definición que el gobierno. En caso de que no exista tal definición, o que la definición no se ajuste a los servicios financieros, las asociaciones exitosas elaborarán una definición consensuada para dar seguimiento a este indicador.

Calidad del sector

Objetivo

Una asociación que promueva un entorno empresarial transparente, de justa competencia y que proteja al cliente.

Publicación de tasa de interés

Mide el porcentaje de afiliados que uniformemente divulgan sus tasas de interés a los clientes. Al nivelar el campo de juego para que los clientes puedan comparar el costo de productos similares entre instituciones, se ayuda a mejorar la competencia, ya que las IMFs competirán en base a la calidad del producto y no sus costos ocultos. Una parte importante del diálogo en torno a la publicación, ha sido sobre cómo divulgar las tasas de interés de manera uniforme, en especial a los prestatarios sencillos y vulnerables. Estudios recientes apuntan a que muchos prestatarios no comprenden o valoran los cálculos del tipo “tasa porcentual anual”, sino que prefieren que los costos se presenten como un monto a pagar. Las asociaciones exitosas se aseguran que sus afiliados publiquen de manera uniforme las tasas de interés, de la manera que resulte más útil para sus clientes.

Protección al consumidor

Los reclamos resueltos constituyen un indicador sustituto para determinar la calidad de la protección del consumidor contra las prácticas inescrupulosas o engañosas. La existencia de un proceso para tratar las quejas, indica que los consumidores cuentan con algo de protección. Existen distintas opiniones sobre si la protección al consumidor es función del gobierno, del sector de microfinanzas o si los consumidores deben organizarse para prevenir las prácticas perjudiciales. En última instancia, estos tres actores tienen algún rol que desempeñar.

En lugares donde el gobierno ha establecido un proceso de resolución de reclamos, las asociaciones exitosas trabajan con el organismo a cargo para asegurar que esté funcionando correctamente y que las quejas sean resueltas de manera justa y oportuna. Donde no exista dicho mecanismo, las asociaciones exitosas ayudan a establecer para sus afiliados un proceso de resolución de reclamos. Esto genera buena voluntad entre sus clientes y evita la publicidad negativa por parte de actores inescrupulosos en el mercado. Por último, las asociaciones exitosas cultivan relaciones con defensores del consumidor, para asegurar que entiendan los servicios financieros. De este modo, estará bien informado el consumidor que busca información imparcial por parte de terceros.

Transparencia financiera

La transparencia financiera es esencial para asegurar la legitimidad del sector de microfinanzas. Este indicador mide el porcentaje de afiliados que envían informes regulares de desempeño social y rendimiento financiero, tanto a la asociación como a instituciones como The MIX Market y otros organismos locales prudenciales o autorregulados. Las asociaciones deben asegurarse de que sus afiliados cumplan con los estándares internacionales de información. Deben construir sobre las iniciativas locales para proporcionar a los actores locales unos informes útiles y pertinentes. Al ofrecer información exacta y actualizada sobre sus afiliados, la asociación genera confianza entre los donantes, organismos reguladores e inversionistas. Además promueve la elaboración de normas y de pautas de referencia respecto al desempeño del sector.

Cálculos, benchmarking y objetivos

Una razón importante por la que muchas de estas organizaciones reúnen estos datos e informan sobre los indicadores del éxito, es que ofrece la oportunidad de monitorear el desempeño en el tiempo y comparar el desempeño de una asociación con el de sus pares. En un intento de fijar normas para el sector, la Red SEEP ha establecido ciertas metas básicas del éxito, basándose en las actuales tendencias del sector. Las metas en la próxima página seguirán siendo mejoradas y refinadas a medida que se acumulen los datos disponibles y se vuelva más completo el benchmarking para las asociaciones de microfinanzas. Además, se pueden establecer grupos de redes para refinar los benchmarks y tornarlos más valiosos como herramientas de análisis y motores del cambio.

Preguntas frecuentes

¿Qué beneficios reciben las asociaciones que reportan estos indicadores?

Un beneficio importante para la asociación que reporta estos indicadores, es la oportunidad de comparar su desempeño con otras asociaciones de microfinanzas en todo el mundo. La emisión de informes que siguen normas internacionalmente reconocidas, también aumenta la reputación de la institución frente a otras partes interesadas. Por último, estas normas ayudan a las asociaciones en la fijación de objetivos y medición del impacto de su trabajo.

¿Por qué estos indicadores? La mayoría se refiere a las IMFs afiliadas, no a la asociación.

Los indicadores descritos en este documento han sido diseñados para medir el éxito de las asociaciones nacionales y regionales de microfinanzas. Se basan en el rol explícito de las asociaciones de desarrollar y mejorar el sector microfinanciero en sus respectivos mercados. Por lo tanto, es importante que las asociaciones evalúen sus resultados con indicadores que reflejen este rol.

¿Cómo fueron elaborados estos indicadores?

Como parte del Citi Network Strengthening Program, SEEP enroló a varias asociaciones alrededor del mundo y otros actores clave del sector, en un esfuerzo global para definir indicadores específicos del éxito para asociaciones de microfinanzas. También apoyó en el desarrollo de las mediciones para darlas seguimiento. Más de 50 asociaciones de todo el mundo han participado en este proceso consultivo.

¿Por qué no existen más indicadores cualitativos?

Para establecer puntos de referencia (benchmarks), los indicadores deben ser estandarizados y cuantificables.

¿Serán agregados indicadores adicionales?

Los actores interesados concuerdan en que el número de indicadores debe ser limitado. Por esto, la mayoría de indicadores puede emplearse como sustitutos para otros similares. Aunque nuevos indicadores podrán ser agregados por consenso, tendrían que ser sometidos a un proceso consultivo.

Proceso de elaboración de indicadores

- Cumbre Mundial de Redes de SEEP 2008: 45 asociaciones acuerdan elaborar indicadores del éxito
- 5 coordinadores regionales encabezan esta iniciativa mundial
- 18 asociaciones participan en la ronda inicial de retroalimentación
- Se realizan reuniones regionales de consulta en: Adís Abeba, Belgrado, Beirut, Singapur y Arequipa: 56 asociaciones
- Conferencia en línea: 182 participantes
- Consultas con otros actores clave del sector: CGAP, MIX, IRIS Center, Citi Foundation, BlueOrchard, MicroRate
- Pruebas piloto: 8 asociaciones

Tabla 2. Objetivos iniciales de los indicadores

	Indicador	Objetivo	Fórmula
DESEMPEÑO DE LA ASOCIACIÓN	Afiliación y representación		
	Resultados de satisfacción de los afiliados	En aumento	Puntaje
	Cobertura IMFs (%)	100%	No. de IMFs afiliadas / No. de IMFs en el mercado
	Cobertura clientes (%)	100%	Total de clientes activos servidos por los afiliados / Total de clientes activos en el mercado
	Rendimiento Financiero de la Asociación		
	Coeficiente de recuperación de costos básicos (%)	100%	Ingresos devengados ajustados / Costos básicos
	Coeficiente de gastos generales (%)	15%-20%	Total de gastos generales / Total de gastos operativos
RESULTADOS DE LOS AFILIADOS	Desempeño de los afiliados		
	No. de afiliados que captan ahorros	En aumento	Número
	% de afiliados que captan ahorros	100%	No. de afiliados que captan ahorros / Total de instituciones que captan ahorros en el mercado
	Volumen de ahorros (US\$)	En aumento	Depósitos totales
	Cartera crediticia (US\$)	En aumento	Cartera total al final del periodo
	% de afiliados con cartera en riesgo más de 30 días <5%	En aumento	No. de IMFs afiliadas con cartera en riesgo más de 30 días < 5% / No. de IMFs afiliadas
	Sostenibilidad de los afiliados		
	Activos totales (US\$)	En aumento	Activos totales
	% de afiliados con ROA positiva	100%	No. de IMFs afiliadas con ROA >0 / No. de IMFs afiliadas
	Patrimonio total (US\$)	En aumento	Patrimonio total
	Alance de los afiliados		
	No. de prestatarios activos	En aumento	Número de prestatarios activos
	No. de ahorristas activos	En aumento	Número de ahorristas
	No. de asegurados activos	En aumento	Número de vidas cubiertas por seguros
% mujeres	> 50%	No. de clientes activos mujeres / No. de clientes activos	
Penetración rural	En aumento	% de clientes activos rurales / % de población rural adulta	
CALIDAD DEL SECTOR	Publicación de tasa de interés	100%	No. de afiliados que publican de manera uniforme su tasa de interés / No. total de afiliados
	Protección al consumidor	100%	No. de reclamos resueltos
	Transparencia financiera	100%	No. de IMFs afiliadas que informan su rendimiento financiero y desempeño social / No. total de afiliados

Glosario

Activos: el valor acumulado de los activos en los balances generales de todas las IMFs afiliadas a una asociación.

Ahorristas: Clientes que poseen depósitos en cuentas de ahorro.

Capital en riesgo más de 30 días: es el monto por pagar en todos los créditos de las IMFs que tengan uno o más de los pagos sobre el principal vencidos por 30 días o más.

Cartera Crediticia Bruta: es el principal pendiente por pagar de todos los préstamos de una IMF. Esta cifra incluye los préstamos corrientes, en mora y renegociados, pero no los préstamos castigados. Tampoco incluye los intereses por cobrar.

Clientes Activos: el número total de clientes entre los afiliados de una asociación, que poseen una cuenta de depósitos activa, un préstamo por pagar o una póliza de seguros, o alguna combinación de estos servicios. Los clientes con múltiples cuentas se cuentan una sola vez.

Costos básicos: representan los gastos esenciales que una asociación debe cubrir para seguir ofreciendo las actividades que considera imprescindibles para llevar a cabo su misión y que seguirá realizando en ausencia de financiamiento externo. El cálculo de estos costos comprende: (i) los gastos generales básicos, definidos como los gastos administrativos mínimos necesarios para que la asociación pueda prestar sus servicios básicos y (ii) los costos de las actividades básicas, definidos como los costos directamente asociados con los servicios básicos. El cálculo de estos costos debe ser definido en la política contable de la asociación y ser controlado por el sistema contable.

Gastos Generales: también conocidos como gastos indirectos o fijos) son los costos de administración pagados por la asociación para una gestión eficaz de los programas, por ejemplo, los sueldos de los ejecutivos, el alquiler, los servicios públicos, etc., que no están directamente relacionados con la provisión de ningún producto o servicio en particular. Esta categoría de gasto a menudo se distribuye entre varios programas.

Depósitos: los ahorros de los clientes depositados con una IMF. Normalmente, los depósitos son de fácil acceso para el depositante. En algunos casos (como los depósitos a plazo fijo o como garantía prendaria), el acceso a los ahorros puede ser restringido. Siempre que el cliente tenga control sobre sus ahorros, éstos pueden considerarse depósitos. No suelen considerarse depósitos aquellos ahorros vinculados por contrato con un crédito (el cliente debe depositar cierto monto periódicamente para continuar al día con su deuda). Generalmente se consideran depósitos los ahorros contractuales no ligados al crédito (el interés se vincula con el ahorro periódico).

Divulgación uniforme: significa que las tasas de interés se calculan empleando una fórmula en común (incluyendo pero sin limitarse a la tasa porcentual anual) para que los clientes puedan comparar las tasas entre instituciones.

Gastos Operativos: también se denominan gastos programáticos o costos directos. Gastos específicamente atribuibles a un área programática o un centro de costos.

Ingresos devengados: se refiere a todo el ingreso derivado de las cuotas de miembro, los auspicios, las ganancias/pérdidas del cambio de divisas, los intereses, etc. tanto para los servicios básicos como los no básicos. Incluye todo el ingreso directo generado por los productos y servicios.

Ingresos devengados ajustados: se refiere a todo el ingreso devengado, ajustado para dar cuenta de los gastos asociados con los servicios que no son considerados como básicos. Comprende el ingreso bruto total de las actividades básicas, incluyendo las cuotas de los miembros, los auspicios, las ganancias/pérdidas del cambio de divisas, los intereses y otras fuentes de ingresos generados por la asociación, más el ingreso neto devengado de las actividades no básicas.

Mercado: es definido por la misma asociación. Puede ser un mercado geográfico (por ejemplo, una asociación que busca afiliados de un país específico); un tipo de institución (una asociación que sólo busca ONGs como afiliados), o una combinación de las mismas.

Patrimonio: el valor acumulado del capital propio en los balances generales de todas las IMFs afiliadas a una asociación.

Prestatarios: individuos o entidades con saldo por pagar sobre un préstamo con una IMF. Los individuos con varios préstamos se cuentan como un solo prestatario.

Resolución de Reclamos: se refiere a las quejas documentadas y dadas seguimiento como parte de un sistema de reparación. Este sistema no necesariamente estará vinculado con una asociación (como en el caso de una defensoría del pueblo), pero debe constituir un sistema formal que produzca estadísticas sobre los reclamos resueltos.

ROA (retorno sobre los activos): representa los beneficios por unidad de capital utilizada. Se lo calcula dividiendo las utilidades después de impuestos para el promedio de los activos.

Vidas cubiertas por un seguro: el número total de individuos cubiertos por pólizas de seguro voluntario, donde un afiliado de la asociación es el asegurador, intermediario o agente de seguros. Este indicador no incluye el seguro forzoso ni aquel que no ofrece beneficios residuales al asegurado.

Zonas rurales: son definidas por el gobierno u otra autoridad civil. Donde no exista una definición, las IMFs pueden emplear su propia definición.

Acerca de SEEP

La Red SEEP constituye una asociación mundial de profesionales en el área de desarrollo microempresarial. Sus más de 80 afiliados institucionales realizan actividades en 180 países y benefician a más de 35 millones de microempresarios y sus familias. La misión de SEEP es la de vincular a estos expertos dentro de un contexto mundial de aprendizaje, a fin de que puedan reducir la pobreza mediante el poder del emprendimiento. Durante 25 años, SEEP se ha reunido con peritos de todos los países para analizar los desafíos y enfoques innovadores en materia del desarrollo microempresarial. En su calidad de organización movida por sus afiliados, son éstos quienes determinan nuestra agenda, mientras que SEEP sirve de plataforma imparcial donde puedan compartir experiencias y participar en nuevos aprendizajes en torno a prácticas innovadoras. La Red SEEP apoya el fortalecimiento de los esfuerzos colectivos realizados por nuestros afiliados en todo el mundo, con miras a mejorar las vidas de las personas más vulnerables en el planeta.



The SEEP Network

1875 Connecticut Avenue, NW, Suite 414

Washington, DC USA 20009-5721

Phone: 1 202 534 1400

Fax: 1 202 534 1433

Email: info@seepnetwork.org

Website: www.seepnetwork.org