

## Experiencia de RFR: SPI para la transparencia y el soporte a las IMFs

---

### Introducción

La Red Financiera Rural agrupa 45 IMFs que atienden a más de 500 mil personas y tienen distintas formas jurídicas: ONGs, cooperativas (COACs) e instituciones financieras especializadas. RFR tiene un rol de apoyo a sus miembros, representación nacional, cabildeo, innovación y mejoramiento para la expansión y profundización del sector. Para sus socias que no operan bajo el reglamento del Banco Central, RFR lleva a cabo un proyecto de autorregulación que les brinda transparencia, supervisión y reforzamiento. En este marco, y conciente del rol que tiene en la medición y el monitoreo para la Gestión del Desempeño Social de sus Instituciones miembros, RFR planea aplicar SPI a por lo menos 25 IMFs ecuatorianas. En una primera fase piloto, SPI fue aplicado a un grupo de 12 IMFs.

### Una evaluación participativa: enseñanzas del proceso

Desde la planeación, la idea fue comparar entre grupos de instituciones pares. El proceso de aplicación y verificación de información se diseñó, pensando en alcanzar la optimización de tiempo y recursos, tanto para las IMFs como para RFR, basando este modelo principalmente en la interacción organizada con la mayor cantidad de actores de la IMF y permitiendo contar con información relevante:

- i) Solicitud de información institucional preliminar,
- ii) Programación de reuniones separadas con diferentes niveles organizacionales,
- iii) Organización de sesiones focales con grupos de clientes,
- iv) Sistematización y consolidación de información,
- vi) Validación y análisis de hallazgos particulares, elaboración de informes narrativos y gráficos,
- viii) Presentación, explicación y retroalimentación de resultados en cada IMF.

Establecer un instrumento de evaluación participativa del SPI permite a las IMF una mejor adopción y apropiación del proceso de evaluación y de los resultados obtenidos. Además, da la posibilidad de impulsar reflexiones internas de mejora y sugerencia al instrumento de evaluación. Previo a la aplicación de la herramienta, es necesario aclarar que el interés del ejercicio no consiste en fijar una calificación final, sino analizar las buenas y malas prácticas de Desempeño Social que se vienen implementando en la IMF, de manera de poder afianzar o corregir estos procedimientos. Es además importante explicar que las comparaciones se deben hacer por grupos de pares y que no es posible tener un desempeño óptimo en cada dimensión

La herramienta despierta el interés en las IMFs por autoevaluar temas nuevos referentes a su desempeño social, sin duda permite ser una primera alerta del estado de situación de algunas microfinancieras que se han transformado con el tiempo en instituciones financieras, dejando de lado su orientación y misión social original. A partir de su aplicación, por iniciativa de las IMFs se establecieron planes de mejoramiento en ciertas áreas de trabajo del desempeño social (como mejorar sus sistemas de información sobre sus clientes). Este proceso de adecuación ha sido generado a partir de una concienciación en las IMFs, independientemente de mejorar su calificación social institucional. Una recomendación importante sería desarrollar un manual de apoyo y asistencia técnica para IMFs de acuerdo a todas las dimensiones y subdimensiones de forma tal de sugerir procesos de mejora a nivel de cada uno de los factores analizados.

## Análisis de los resultados

### Resultados de ONGs



A nivel de las ONGs, la principal tendencia que se evidencia es la dispersión a zonas rurales más aisladas, con menor presencia de IMFs y la adaptación de sus productos y servicios financieros a estratos económicamente más sensibles y menos favorecidos. Se ve poca incursión de estas IMFs en innovaciones tecnológicas que permitan masificar sus servicios y reducir costos de manera considerable. Sin embargo las ONGs han marcado una tendencia de inversión en la reducción de costos en procesos operativos y procedimientos. Otra tendencia establecida entre las ONGs, es la marcada inversión que realizan en la elaboración de estudios, investigaciones y administración de información que permita una mejor toma de decisiones a nivel estratégico, operativo y de impacto.

### Resultados de Cooperativas (COACs)



En el caso de las cooperativas, es interesante analizar como su tendencia hacia la masificación de los servicios financieros y bancarización, se han convertido en prioridades institucionales, haciendo perder el horizonte inicial de este tipo de IMFs. Así los análisis de crédito son cada vez más financieros y técnicos y menos sensibles a parámetros sociales o focalizados hacia segmentos de estratos inferiores. De igual forma, su sentido de pertenencia y apropiación a la comunidad a la que pertenecen se ha ido perdiendo, en la medida que el afán de expandir su cobertura y presencia geográfica vuelve a estas IMFs más global y menos local. Del otro lado la eficiencia, rapidez y calidad que han ganado las COACs en la provisión de servicios a sus clientes es significativamente alta, principalmente en virtud de la constante competencia existente entre este tipo de operadores. Otro hallazgo enfocado a las COACs, es su sistema de gobernabilidad e interacción entre clientes e institución. Este esquema de gestión permite una participación constante entre los 2 actores del proceso de intermediación financiera y genera sentido de pertenencia por parte de los socios.

## Conclusión

Esta experiencia fue sumamente fructífera para alimentar una reflexión en cada IMF así como a nivel del sector nacional. Demuestra que la mediación de la red fue esencial para resaltar nuevas prácticas e innovaciones, consensuar criterios, madurar posicionamientos estratégicos, y sobre todo dar continuidad con un apoyo metodológico para una mejora duradera de las prácticas.

