

Guía de Calificación Social



Guía de Calificación

Volumen 2: Guía de Calificación Social

Publicado por: **The Rating Initiative** © 2013

Guía de Calificación preparada por: Heather Clark with Frances Sinha

Coordinación: Laura Foose

Foto de portada: Vo Anh Kiet “Against the Wind” © 2009



Prefacio

La calificación social constituye una herramienta valiosa que apoya a las instituciones financieras que atienden a personas pobres y de bajos ingresos. Someterse a un proceso de calificación, específicamente ayuda a mejorar sus operaciones y procesos internos en beneficio del cliente meta y con el objetivo de alcanzar sus objetivos sociales. Al mismo tiempo, es importante para la institución que demuestra un mejor nivel de transparencia, y demostrando a los inversores si sus objetivos sociales están en línea con valores socialmente aceptados.

De acuerdo a nuestra experiencia – como ambos usuarios ávidos de calificaciones y proponentes de una mayor transparencia y rendición de cuentas en la industria de las microfinanzas – vemos a la Guía de Calificación Social como una contribución oportuna e importante en el sector. Recordamos los acontecimientos de hace algunos años cuando instituciones financieras aparentaban no tener límite en su crecimiento y desbordó en problemas internos como incremento en la morosidad y externos como clientes sobre-endeudados. Solo las instituciones financieras más responsables se preocupaban por los valores sociales, aplicando buenas prácticas para los clientes, el personal y la comunidad. Cuando actualmente evaluamos a las instituciones socialmente más responsables, vemos que han sobrevivido a la crisis y se han recuperado en forma relativamente rápida en comparación a otras.

La calificación representa un medio para que las instituciones financieras mejoren su propio desempeño social y para que los inversores entiendan las políticas y prácticas que promueven valores sociales. Estas instituciones pueden ser instituciones especializadas en el sector de microfinanzas o instituciones financieras en general que pretenden asegurar la responsabilidad social a sus clientes, el personal, la comunidad y al medio ambiente.

La calificación social como una evaluación independiente es una herramienta valiosa para instituciones financieras porque identifica si la institución tiene los sistemas y procesos necesarios para lograr su misión social, sugiere áreas de mejora y compara el desempeño de la institución dentro del sector.

Las calificaciones sociales también son valiosas para los inversionistas ya que fortalecen sus decisiones y promueven transparencia en el sector – valores fundamentales para asegurar que el capital fluya a valiosos y robustos ciudadanos corporativos en cualquier sociedad. Como una buena práctica de gobernanza, creemos que inversionistas de microfinanzas que apoyan la “doble rentabilidad” deben usar las calificaciones sociales para recibir una opinión independiente en su proceso de toma de decisión sobre inversiones. Las calificaciones sociales aumentan la eficacia del proceso de inversión, procurando información sobre el perfil de riesgo de desempeño social de los posibles receptores de inversión. Las calificaciones también proveen el servicio valioso de evaluación comparativa del desempeño social y operativo de instituciones financieras.

Alentamos tanto a las instituciones financieras como a inversores a utilizar esta guía como recurso para su toma de decisiones.

Reconocemos el trabajo dedicado de agencias calificadoras especializadas que han contribuido a este contenido con energía, experiencia y tiempo para hacer esta guía, quienes son: M-CRIL, MicroFinanza Rating, MicroRate y Planet Rating. Agradecemos en especial a Laura Foose del Social Performance Task Force por la coordinación entre las partes.

Frank DeGiovanni
Director, Unidad de Activos Financieros

Hans Ramm
Asesor Principal de Políticas de Desarrollo del Sector

Ford Foundation

Financiero
Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC)

Introducción

Agencias de calificación de microfinanzas originalmente desarrollaron la metodología de calificación social en respuesta al interés de instituciones de microfinanzas (IMFs) de ir más allá de las evaluaciones financieras. Actualmente, las Calificaciones Sociales son reconocidas como una herramienta valiosa por todo tipos de instituciones financieras, IMFs, e inversionistas. Instituciones financieras mantienen un alto interés en la evaluación de su desempeño social y en transparentar públicamente el cumplimiento de sus objetivos sociales. Inversionistas consideran que la calificación social es una buena práctica de manejo empresarial. En general, existen más actores interesados en el desempeño social, rentabilidad social, y capacidad de cumplir con el doble objetivo de las instituciones financieras.

La Calificación Social analiza el desempeño social de una institución financiera. Esta guía explica los elementos clave de Calificaciones Sociales y como son emprendidas. Esta guía describe los usos y beneficios de Calificaciones Sociales, las sinergias con la Evaluación Institucional de Microfinanza (MIR)¹, y como las Calificaciones Sociales están alineadas con otras industrias. Aunque existen algunas diferencias en el enfoque y contenido de las agencias especializadas en la calificación, esta guía se centra en características comunes.

La metodología de calificación social ha evolucionado en los últimos cinco años. Dada la experiencia en calificación social, las agencias especializadas en calificación han contribuido a iniciativas dignas de mención por el establecimiento de normas de desempeño social, proveyendo coherencia a la industria. Estas iniciativas incluyen los Estándares Universales para la Gestión de Desempeño Social (Estándares Universales), Los Principios de Protección al Cliente de Smart Campaign (CPP – Client Protection Principles), el Índice de Principios para Salir de la Pobreza (PPI), Truelift, and los Principios para Inversores en Finanzas Inclusivas (PIIF – Principles for Investors in Inclusive Finance).

La demanda global de calificaciones por parte de IMFs e inversionistas aumentó de manera constante durante los últimos cinco años, del 2008 hasta el 2013 se realizaron un total de 416 calificaciones sociales.²

La Guía de Calificación Social es un complemento a la Guía de Evaluación Institucional de Microfinanza (MIR). Las Guías son productos de la Iniciativa de calificación con contribuciones de evaluadores especializados en microfinanzas (M-CRIL, MicroRate, MicroFinanza Rating, y Planet Rating), usuarios de la calificaciones y el grupo de tareas Social Performance Task Force (SPTF).

La Iniciativa de Calificación fue lanzada por la ADA en colaboración con el Gobierno de Luxemburgo, la iniciativa 'Microfinance Initiative Liechtenstein', la agencia Suiza 'Swiss Agency for Development and Cooperation' (SDC), Oxfam Novib, 'Oesterreichische Entwicklungsbank' (OeEB), ICCO, La Principalidad de Mónaco, la fundación 'Ford Foundation', y 'Blue Orchard'. La preparación de la Guía de Evaluaciones de Microfinanza y de esta Guía de Calificación Social fueron financiadas por la SDC bajo el elemento de Conciencia de los Inversionista de la Iniciativa de Evaluación.

¹ La Evaluación Institucional de Microfinanza. Octubre 2012. Guía de Evaluación Volumen 1. The Rating Initiative

² Numero de calificaciones sociales llevadas a cabo desde Septiembre 2013. Calificaciones M-CRIL de 2011 a Septiembre, de 2013.

Tabla de Contenidos

Prefacio	III
Introducción	IV
Calificación Social	2
Que es una Calificación Social	2
<i>Contexto del País</i>	3
<i>Gestión de Desempeño Social</i>	3
<i>Responsabilidad Social</i>	4
<i>Profundidad de Alcance</i>	5
<i>Calidad de Servicio</i>	7
<i>Resultados</i>	8
¿Cuál es el Proceso de Calificación?.....	9
¿Comparación de las puntuaciones de las Agencias de Calificación: Como se Hace?.....	10
Preguntas Frecuentes	11
¿Cuáles son los Beneficios de la Calificación Social?.....	11
<i>Para las MFIs</i>	11
<i>Para Institución Microfinanciera de Desarrollo y Vehículos para Inversiones Microfinancieras</i>	11
¿Cuáles son las diferencias entre la Calificación Social y la Evaluación de Microfinanza Institucional?...11	
¿Cómo trabajan juntas la calificación Social y la Evaluación de Microfinanza Institucional (MIR)?.....	12
¿La Calificación Social Incluye las Normas Universales?.....	12
¿Cuál es la diferencia entre la Calificación Social y la Evaluación de Desempeño Social?.....	14
¿La Calificación Social Incluye los Principios de Protección al Cliente de Smart Campaign?.....	14
¿Cómo son alineadas las Calificaciones Sociales con los Principios para Inversionistas en Finanzas Inclusivas (PIIF)?.....	15
¿Cómo mantienen imparcialidad e Independencia de calificación las Agencias de Calificaciones?.....	16
Glosario	17

La Calificación Social

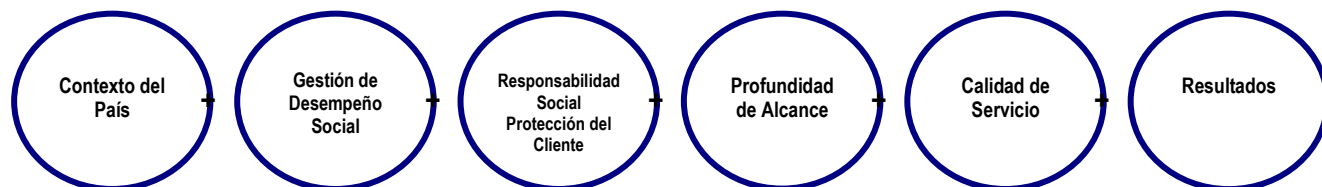
¿Qué es la Calificación Social?

La Calificación Social es una opinión experta sobre el desempeño social de una institución financiera y la probabilidad de que la misma cumpla con sus metas sociales alineadas a los valores sociales generalmente aceptados.

Los valores sociales incluyen aumentar acceso sostenible, para los pobres y excluidos, a servicios financieros, mejorando la calidad y adecuación de servicios, crear beneficios para los clientes, e implementar mecanismos para la protección al cliente. Los valores sociales también incluyen responsabilidad al personal, a la comunidad y al medio ambiente. Estos valores reflejan el consenso del grupo de tarea SPTF sobre el desempeño social como un compromiso estratégico de la institución financiera.

La Calificación Social se puede llevar a cabo para todo tipos de instituciones financieras – reguladas y no reguladas, grandes y pequeñas, instituciones especializadas en microfinanzas, e instituciones financieras con una pequeña cartera de microfinanza. La Calificación Social es útil para todos tipos de intermediarios financieros ya que incluye aspectos clave de alcance al mercado, calidad de servicios, protección del cliente y responsabilidad al personal.

La Calificación Social analiza el contexto del país, la gestión de desempeño social, la responsabilidad social, la profundidad de alcance, la calidad de servicios y los resultados.



Las cuatro agencias especializadas en calificación analizan estos seis elementos comunes para producir la base de su opinión de calificación social. Cada agencia especializada en calificación utiliza su propia estructura de reporte con algunas diferencias en el requerimiento de información base, la aplicación de información y métodos de evaluación de datos a nivel de cliente.

Contexto del País

Parámetros de Calificación	Revisión realizada por calificadores
<ul style="list-style-type: none">➤ Ambiente socio-económico➤ Regulación del sector microfinanciero➤ Actores y oferta del sector microfinanciero	Documentos como el Informe sobre Desarrollo Humano, estadísticas nacionales del Banco Mundial; Findex Mundial, regulación de microfinanzas; y datos nacionales sobre la Institución Financiera (IF)

Elementos claves para la revisión del Contexto del País

El potencial de desempeño de una IF es influida por el ambiente socio-económico del país. La Calificación Social se basa en datos socio-económicos nacionales y regionales para analizar el desarrollo del país, los niveles de pobreza y otros indicadores de desarrollo relacionados al mercado objetivo para microfinanza. Cuando se disponga de datos nuevos (Banco Mundial, Findex Mundial) la Calificación Social también puede analizar los problemas de exclusión financiera en los países que son evaluados. Datos nacionales sobre instituciones financieras, actividades de divulgación, competencia, regulación, e iniciativas del sector, proveen una fuente para el posicionamiento de la IF y para entender problemas y desafíos locales.

Gestión de Desempeño Social

Parámetros de Calificación	Diligencia debida llevada a cabo por calificadores
<ul style="list-style-type: none">➤ Definición y monitoreo de objetivos sociales.➤ Compromiso de la Junta de Administración, Gerencia y del Personal con los objetivos sociales.➤ Metas financieras y desempeño social balanceadas.	Entrevistas con miembros de la Junta de Administración, Accionistas, miembros del Equipo de Gerencia personal del campo y clientes. Documentos como el Plan de negocios, Actas de la Junta de Administración, Manual de Operaciones, Informes del Sistema de Gestión de Información (MIS - Management Information Systems), toda documentación de encuestas de clientes/otras investigaciones, Manual de Recursos Humanos.

Elementos claves para analizar la Gestión del Desempeño Social

La premisa del desempeño social es que las instituciones con doble objetivo deben tener una estrategia y sistemas desarrollados para poner en práctica su misión social. El análisis de la gestión de desempeño social es un elemento clave de la calificación social. Una Efectiva Gestión de Desempeño Social (SPM - Social Performance Management) es un proceso continuo para poner en práctica la misión y valores, los cuales incluyen:

- Tener un buen análisis de los desafíos sociales en el área de operación para definir las relevantes metas sociales,
- Establecer metas sociales definidas y crear una estrategia adecuada para alcanzarlas,
- Monitorear y evaluar el progreso hacia el logro de las metas sociales, y,
- Usar información para mejorar el desempeño total de la institución.

El análisis de Calificación Social de SPM ha evolucionado en los últimos años para incorporar una clara comprensión de buenas prácticas que añaden el desempeño social en las operaciones de campo, gobernanza, y gestión. Para lograr las metas sociales alineadas con los aceptados valores sociales se necesita planificación, con pasos que conduzcan a los resultados deseados. Esta planificación requiere:

- Claridad en la definición y la comunicación de los objetivos y valores sociales que son relevantes a la misión de la IF;
- Una Junta de Administración que toma responsabilidad fiduciaria sobre el logro de objetivos financieros y sociales, y sobre el cumplimiento de valores sociales;
- Un plan estratégico que formaliza e incorpora metas sociales y objetivos medibles;
- Un plan estratégico que está respaldado por un adecuado sistema de monitoreo y cobertura; y,
- Sistemas de capacitación del personal, evaluación, e incentivos que apoyan los objetivos sociales y fomenta una cultura de compromiso.

Responsabilidad Social

Parámetros de Calificación	Diligencia debida llevada a cabo por calificadoros
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Protección del cliente: cumplimiento con siete principios de protección al cliente y con las regulaciones del país o con el código de conducta. ➤ Responsabilidad al personal: políticas escritas de recursos humanos que protegen a empleados, proporcionar un salario digno, crear un ambiente de trabajo adecuado, y asegurar políticas y prácticas de no discriminación. ➤ Servicios a la Comunidad, Protección del Medio Ambiente: análisis de los métodos utilizados por la IF para minimizar su huella ecológica, gestión de los riesgos medioambientales de las actividades financiadas, y contribución al desarrollo social de las comunidades donde la IF opera. 	<p>Preguntas relacionadas a estos temas se hacen durante las entrevistas para el SPM con personal del campo y con clientes. Para un análisis más profundo se pueden realizar grupos focales especializados y encuestas de clientes.</p> <p>Documentos: como Código de Ética, Manual de Recursos Humanos, Informes Sobre Quejas de Clientes, Manuales de Operación, Informes de Auditoría Interna, Política medioambiental, encuesta de personal, y encuestas de salario/puntos de referencia.</p> <p>Análisis de documentación y de acuerdos con los clientes.</p>

Elementos clave para analizar la Responsabilidad Social

Responsabilidad Social -- o “responsabilidad institucional” -- incluye responsabilidad a los clientes, al personal, a la comunidad, y al medioambiente.

La responsabilidad al cliente está enfocada a la evaluación de protección del cliente. Protección al Cliente es un tema central para el sector microfinanciero que tiene como objetivo trabajar con personas de bajos ingresos, y vulnerable, quienes se encuentran particularmente en riesgo. La evaluación determina si la institución tiene mecanismos consistentes y eficaces para prevenir sobreendeudamiento y para garantizar transparencia, tarifas equitativas, trato respetuoso, privacidad de información y respuestas a quejas y reclamos. En países donde la regulación abarca temas de protección al cliente o donde existe un código de conducta para el sector microfinanciero, el cumplimiento con estas disposiciones se incluyen en la Calificación Social.

Responsabilidad al personal resalta la importancia del personal de prestación de servicios. Calificaciones Sociales analizan si el personal es respetado y tratado con dignidad, imparcialidad y profesionalismo. La Calificación Social analiza la satisfacción del personal utilizando encuestas existentes; entrevistas adicionales con el personal; datos de rotación de personal y si está disponible las razones de salida; empleo de personal temporal; cumplimiento con leyes/ reglas laborales nacionales e internacionales (horas de trabajo, etc.); los niveles de compensación y beneficios regulares (como seguro médico y pensiones); y medidas de seguridad (en caso de viajes, transferencia de efectivo, o trabajo en áreas de alto riesgo). La calificación social analiza una serie de políticas y prácticas en contra de la discriminación, incluyendo igualdad de género, de personas incapacitadas, de religión y de etnicidad.

Servicios a la comunidad y medidas de protección del medioambiente pueden ser incluidas en la calificación social cuando estos parecen relevantes o en respuesta a los requerimientos del inversionista, por ejemplo como parte del informe de gobernanza medioambiental, social, y corporativo (ESG - Environmental, Social and Corporate Governance). Servicios a la comunidad pueden incluir servicios no financieros que están dirigidos a la comunidad en general..

Profundidad de Alcance

Parámetros	Diligencia debida llevada a cabo por calificadores
<ul style="list-style-type: none">➤ Alcance a regiones marginadas y menos desarrolladas, incluyendo zonas rurales,➤ Alcance a clientes sin previo acceso a formales servicios financieros,➤ Alcance a comunidades vulnerables (étnica, religiosa, también en el contexto local),➤ Representación equitativa de mujeres en la clientela,	<p>Documentos: Información MIS para la distribución y análisis de cartera; informes/encuestas sobre indicadores del perfil del cliente, con la verificación del calificador de la calidad de datos.</p> <p>Entrevistas: con el personal y la gerencia, incluyendo las sucursales.</p>

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alcance a clientes de escasos recursos económicos, ➤ Accesibilidad de servicios a todos tipos de clientes y actividades (empresas incipientes, empresas informales, empresas formales.) | <p>Opcional: A falta de datos de buena calidad generados por la IF, una encuesta del perfil de clientes forma parte de la calificación.</p> |
|--|--|

Elementos Claves para Analizar la Profundidad del Alcance

La Calificación Social utiliza los datos disponibles de la IF para analizar el alcance más allá de las cifras de los clientes. Dependiendo de la disponibilidad de información de la IF, un reporte de la cartera muestra el tamaño de los préstamos y la composición de los depósitos. El análisis utiliza informes de MIS que evidencian la distribución de clientes por género, actividad económica o estatus socio-económico (si disponible) y por área geográfica, rural o urbana. Este segmento puede reflejar la sucursal en lugar de la ubicación del hogar del cliente. El análisis también puede utilizar datos de la distribución de la cartera de acuerdo con el tipo de negocio financiado.

Cuando la IF dispone de datos sobre los clientes de la percepción de la calidad y alcance, las calificaciones sociales analizan los datos de los clientes de nivel de entrada para comparar el alcance a los puntos de referencias de pobreza nacionales y regionales. Estos datos también pueden ser analizados para evaluar otros indicadores de calidad de vida y en comparación a los objetivos de alcance sociales de la IF. Cuando la IF no tiene datos de buena calidad disponible sobre los clientes, una encuesta de campo sobre clientes de nivel de entrada es una forma de medir directamente la profundidad de alcance. Las encuestas de clientes pueden complementar los datos de la IF con datos de pobreza, exclusión financiera, vulnerabilidad social, negocios del cliente financiados, al igual que protección al cliente y satisfacción. Esto permite un análisis más exhaustivo de profundidad de alcance. La encuesta de clientes también sirve para demostrar los diferentes tipos de datos relevantes que pueden ser reportados y colectados. Es importante reconocer que si la IF no tiene datos de buena calidad disponible sobre clientes de nivel de entrada, es difícil que la calificación social llegue a conclusiones fiables sobre la profundidad de alcance sin llevar a cabo encuestas de campo de clientes de nivel de entrada.

Actualmente, el porcentaje de instituciones financieras con sistemas confiables de recopilación y monitoreo de datos es todavía limitado. Sin embargo, las IFs están desarrollando cada vez mejor los sistemas para recopilar y analizar el perfil del cliente (incluyendo por ejemplo datos del Índice de Progreso fuera de las Pobreza) como parte de sus sistemas SPM. Hasta esta fecha, los métodos para monitorear datos del perfil del cliente son limitados y son utilizados principalmente por IFs enfocadas en la pobreza. Una creciente aplicación sobre el monitoreo de esta información permitirá que el esfuerzo de calificación cambie gradualmente a la verificación de datos (por ejemplo revisar el alcance de datos, el método de colección y entrada de datos, revisar la calidad de datos existentes, el tipo de informes, y el uso que la IF hace de los resultados).

Calidad de Servicios

Parámetros	Diligencia debida llevada a cabo por calificadores
<ul style="list-style-type: none">➤ Comprensión institucional de las necesidades y preferencias de diferentes tipos de clientes, demostrado por los resultados de las estadísticas de retención de clientes, encuesta de satisfacción del cliente y como los clientes utilizan productos y servicios basado en las características del cliente (por ejemplo, hombres, mujeres, el nivel de ingreso, tipo de negocio).➤ Alcance y tipo de productos y servicios financieros (dentro de las limitaciones regulatorias); servicios no financieros y el acceso de los clientes a estos servicios.➤ Diseño de productos, servicios, y vías de distribución de tal manera que proporcionan beneficios a los clientes alineados a las metas sociales de la institución.➤ Adecuados productos de servicio, vías de distribución, y modelos de las necesidades de clientes: por ejemplo conveniencia, procedimientos, garantías, montos de pago, precio al cliente.➤ Monitoreo de retención de clientes y razones de salida.➤ Comprensión de satisfacción del cliente (por ejemplo experiencia y valor, conveniencia de acceso a servicios, sugerencias para la mejora de productos) basados en las características de los clientes.	<p>Documentos: descripción de los productos y servicios, MIS, documentación transparentes proporcionadas a los cliente; cualquier disponible documentación / investigación producida por la IF, como las encuestas de satisfacción del cliente, investigación del mercado, control de calidad, o informes de auditoría interna. Preguntas relacionadas a estos temas se añaden a las entrevistas con departamentos pertinentes (mercadeo, investigación, operación, MIS);</p> <p>Es Opcional incluir preguntas pertinentes realizadas en las encuestas como parte de grupo focales con personal del campo y clientes para la calificación.</p>

Elementos claves para analizar Calidad de Servicios

Investigaciones recientes, incluyendo diarios financieros y “carteras de los pobres” han conducido a una mejor comprensión de las diversas necesidades y segmentos de mercado de los hogares pobres y de bajos ingresos. En respuesta a estos hallazgos, el sector microfinanciero se está desarrollando para proporcionar una gama de servicios financieros y de apoyo que responden a las diversas demandas de

los clientes. La Calificación Social analiza la habilidad de la IF para desarrollar y adaptar la oferta de productos a diferentes segmentos de clientes, sus necesidades y oportunidades financieras, así como los comentarios y requerimientos de los clientes.

La calificación revisa la capacidad de la IF para levantar información del mercado relevante y proveer servicios convenientes a precios razonables. El análisis incluye la comprensión del cliente de diferentes tipos de productos y servicios.

La documentación pertinente sobre los mecanismos para monitorear comentarios de clientes es analizada para evaluar calidad, frecuencia adecuada y como la gerencia usa el sistema para mejorar sus productos y servicios. La calificación reconoce las limitaciones legales de la capacidad de la IFs para proporcionar directamente ciertos servicios (como de ahorros y seguros), pero se puede buscar maneras que las IFs pueda facilitar acceso a estos servicios a sus clientes a través de información, colaboraciones, vínculos o alianzas estratégicas. Los servicios no financieros que una IF puede proporcionar a sus clientes o familiares (ya sea directamente o a través de vínculos con otras instituciones) también son analizados de la misma manera.

Los informes de Calificación Social consideran cualquier comentario adicional por parte del personal y de los clientes, llevado a cabo durante las visitas a sucursales. Una Calificación Social con encuestas de clientes incluirá preguntas pertinentes de satisfacción del cliente, conocimiento de los términos de productos y retroalimentación del cliente para complementar la existente información del mercado que la IF puede tener.

Resultados

Parámetros	Análisis llevado a cabos por calificadores
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indicadores del progreso del cliente asociado con los servicios de la IF. ➤ Pruebas de cambio para clientes con datos e información considerablemente confiables. 	<p>Documentos y datos de MIS que proporcionan información relevante (por ejemplo distribución de clientes por el tamaño de préstamo y cantidad de ahorro).</p> <p>Análisis de documentos: Si la IF lleva a cabo estudios o encuestas que documentan indicadores de resultados, estos documentos son analizados. Estos pueden analizar el uso de los servicios por los clientes y cambio con el tiempo. Estudios prácticos de clientes – incluyendo deserción y fracasos de clientes, al igual que casos de éxito – también son ejemplos incluidos en el análisis.</p>

Elementos claves para analizar Resultados

Los resultados del cliente (impacto o prueba de cambio) son importantes para muchos accionistas, en particular inversionistas sociales e IFs. Los resultados son difíciles de medir de manera convincente, ya que no hay puntos estándar de referencia para el tipo de cambio que se espera, para quien, durante qué periodo de tiempo y resultado esperados. Aunque es difícil, esta es un área donde las IFs, que tienen una meta clara de mejorar la situación socioeconómica de sus clientes, deben implementar. Los informes

de las Calificaciones Sociales hacen comentario sobre el alcance y la validez de información pertinente, estudios, o reportes que abordan los resultados del cliente.

La medición de resultados es un área emergente, todavía en desarrollo y estudio en muchas IFs. La determinación de impacto utiliza investigación y estadísticas técnicas para atribuir cambio a una intervención dentro de un limitado marco de tiempo. Esta es una opción, pero existen métodos de menor costo que las IFs están introduciendo. Algunos de estos métodos, que a menudo funcionan mejor en combinación, son: análisis del tamaño de los préstamos distribuido durante un marco de tiempo; análisis de los depósitos de ahorros durante un marco de tiempo; o desarrollo de activos durante un marco de tiempo; encuesta de seguridad alimenticia; encuesta del desarrollo del conocimiento de los clientes sobre temas claves después del entrenamiento o sesiones de sensibilización; y estudios de casos de clientes que exploran sus éxitos y los desafíos. Estos métodos requieren controles de calidad, un razonable diseño de muestra y un informe de resultados. Una Calificación Social puede incluir este control de calidad y solo reportará los datos sobre resultados después de verificar la información.

¿Cuál es el Proceso de Calificación?

El proceso de Calificación Social es parecido a la Evaluación Institucional de Microfinanzas, descrita en Volumen 1.³ La opinión expresada por ambas calificaciones es el resultado de un análisis exhaustivo y revisión estructurada de información cuantitativa y cualitativa en relación al rendimiento y a las características de la IF. La información es obtenida de fuentes adecuadas, además es verificada y comprobada con cautela durante la visita.

Las Calificaciones Sociales se llevan a cabo por analistas de las agencias de calificación quienes tienen experiencia y habilidades para análisis del desempeño social de las instituciones. Un equipo de dos analistas gestiona la visita de calificación a la IF. Los documentos se obtienen de la IF de forma adelantada para un análisis previo. En la visita de campo, el equipo lleva a cabo entrevistas con miembros de la Junta, miembros de la gerencia en la oficina principal, gerentes de sucursales, personal del campo y algunos clientes de sucursales seleccionadas.

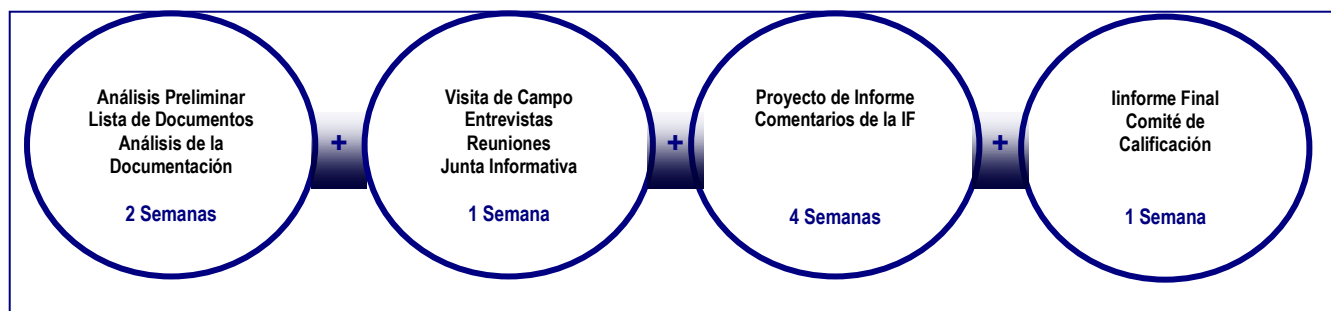
El equipo revisa documentos de Planificación Estratégica, manuales de políticas, recientes actas de la junta, y documentos relacionados a productos y servicios. Los analistas revisan y verifican el ámbito y la calidad de información social en la MIS y en otros reportes, incluyendo información relacionada con el alcance al cliente, acceso a diferentes productos y servicios, retención de clientes o salida, satisfacción del cliente o retroalimentación y el monitoreo de progreso durante un marco de tiempo.

La visita a la IF se realiza en un período de cuatro a cinco días, depende del tamaño de la IF y de la complejidad de sus operaciones. La jornada laboral incluye visitas a las sucursales, operaciones en el campo y interacción con clientes. Cuando se incluye una encuesta o discusión de grupo focales, el tiempo se incrementa a 3-4 días en promedio. La visita a la IF concluye con una reunión informativa con la gerencia o con miembros de la junta.

El trabajo del campo es seguido por un borrador del informe que se presenta a la IF para comentarios. El informe es finalizado por el Comité de calificación de la agencia especializada en calificación.

Transcurso de calificación

³ Rating Initiative. October 2012. Guía de Calificación Volumen 1: La Evaluación Institucional de Microfinanza.



¿Comparación de Resultados de Agencias de Calificaciones: Como se Hace?

Cada una de las cuatro agencias de calificación especializadas en microfinanzas utiliza diferentes escalas de calificación social. Como regla general para comparación, las notas de calificación pueden ser divididas entre cuatro niveles de desempeño: 1) excelente, 2) muy buena o buena, 3) adecuado, mediano, o razonable, y 4) débil a negativo, que puede incluir haciendo daño.

La tabla de comparabilidad de notas de calificación abajo permite una comparación general⁴ de las diferentes notas de agencias de calificación con el fin de facilitar un entendimiento común para los que utilizan calificaciones como parte de su trabajo.

Categoría	Clasificación	Definición	M-CRIL	MicroFinanza Rating	MicroRate	Planet Rating
1	EXCELENTE	Excelente desempeño social y prácticas financieras responsables; Alta probabilidad de lograr metas sociales.	α+ α	sAA+ sAA - sA+ sA sA-	★★★★★ ★★★★★ ★★★★★	5+, 5, 5- 4+, 4, 4-
2	BUENO	Buen desempeño social y responsable prácticas sociales; Probable que logre metas sociales.	α- b+	BB + BB BB -	★★★★★ ★★★★	3+, 3, 3-
3	RAZONABLE	Razonable desempeño social y prácticas responsables; Alineamiento parcial con metas sociales.	b b -	B + B B -	★★★ ★★	2+, 2, 2-
4	DEBIL	Débil desempeño social y prácticas responsables. Riesgo de desvío de misión.	y + y	C + C C - D + D D-	★★ ★	1+, 1, 1- 0+, 0

⁴ Esta no es una tabla de comparabilidad oficial. La tabla no se ha sometido a una comparación amplia o a un análisis científico

Preguntas Frecuentes

¿Cuáles son los beneficios de Calificaciones Sociales?

Para instituciones Financieras

Una Calificación Social Proporciona:

- Un análisis independiente y profundo de los sistemas de gestión de desempeño social y resultados, comparando con mejores prácticas y puntos de referencia del sector.
- Un diagnóstico de desempeño social para evaluar si la IF tiene sistemas para poner en práctica sus metas y valores socialmente aceptados.
- Una evaluación y un diagnóstico que pueden ser utilizados como una herramienta de creación de desarrollo para fortalecer los sistemas de gestión de desempeño social de la institución financiera.
- Una calificación se puede utilizar para comparar el desempeño institucional de la IF al de sus pares, y sirve como una base calificativa que identifica las fuerzas y deficiencias de los resultados de desempeño y gestión social.
- Un conjunto de indicadores que están alineados con normas comunes de reportede desempeño social.
 - Un guía para cumplir con Normas Universales
 - Un guía de preparación para la Certificación de Protección al Cliente
- Una herramienta para comunicar a terceras partes como proveedores de fondos o socios.

Para DIFs y MIVs

Las Calificaciones Sociales incluyen elementos de desempeño social y finanzas responsables. Las clasificaciones sirven para promover transparencia y responsabilidad sobre el desempeño social de una institución financiera. Las calificaciones utilizan metodologías consistentes que producen valoraciones objetivas y evaluaciones comparativas de información sobre el desempeño de actuales y posibles inversionistas.

Una calificación Social proporciona:

- La opinión objetiva de un tercero sobre la alineación de la IF a su misión, metas sociales y valores sociales.
- Información que apoya y aumenta la revisión de inversiones, la decisión sobre inversiones, y monitoreo.
- Dictamen sobre prácticas financieras responsables para evaluar el riesgo de reputación.
- Información que puede ser utilizada para identificar áreas que necesitan asistencia técnica para fortalecer buenas prácticas sobre desempeño social de los inversionistas.
- Cobertura de normas universales de manejo de desempeño social (USSPM Universal Standards for Social Performance Management)
- Adherencia de los principios CPP
- Verificación de información para informes ESG y aplicación de los principio PIIF.

¿Cuáles son las diferencias entre una calificación Social y una Evaluación Institucional Microfinanciera?

Las calificaciones sociales han evolucionado durante los últimos cinco años. Algunos criterios de la calificación social son incluidos en la MIR, como la protección al cliente y temas de alineamiento con las metas sociales. La MIR analiza estos criterios para formar una opinión sobre riesgos de reputación y riesgo crediticio, como la base de un dictamen sobre la sostenibilidad de la institución.

La calificación social profundiza el análisis del alcance a clientes, modificación de la oferta de servicios, y se enfoca en la habilidad de la institución para lograr sus metas sociales. La calificación social considera el desempeño social en un contexto más amplio que solamente como el riesgo de reputación que puede afectar a la sostenibilidad. La calificaciones sociales proporcionan una opinión sobre el desempeño de las instituciones financieras con relación a la implementación de prácticas sociales y lograr el cumplimiento de sus metas sociales.

¿Cómo trabajan juntas la Calificación Social y la Evaluación Institucional Microfinanciera (MIR)?

Las dos calificaciones realizadas en conjunto proporcionan un análisis exhaustivo del doble objetivo de la institución. Cuando una Calificación Social y una Evaluación Institucional Microfinanciera se emprenden juntas para la misma institución, el tiempo y precio en total son significativamente menor que si fueran realizadas en momentos o etapas diferentes.

¿La Calificación Social cubre las Normas Universales?

Sí. La Calificación Social cubre las seis Normas Universales para la Gestión de Desempeño Social. La Calificación Social incorpora estas normas como se muestra en la siguiente tabla. Para mayor detalle acerca de lo que la calificación toma en cuenta está indiado en la sección: Que es una Calificación Social – Elementos Claves. Un anexo del informe de la Calificación Social puede ser añadido para proporcionar una opinión sobre que tan bien se aplican las Normas Universales.

Las normas de consenso de la SPTF incluyen seis categorías, como se muestra en la siguiente tabla ⁵ :

	Normas Universales	Parámetros de calificación Social
1	Definir y Supervisar Metas Sociales <ul style="list-style-type: none"> La institución tiene una estrategia para lograr sus metas sociales. La institución recopila, informa y asegura la exactitud de datos a nivel del cliente que son específicos a las metas sociales de la institución. 	Gerencia de Desempeño Social
2	Asegurar Compromiso del Consejo, la Gerencia, y del Personal a las Metas Sociales. <ul style="list-style-type: none"> Miembros de la Junta Directiva están comprometidos con la misión social. Miembros de la Junta Directiva hacen a la institución responsable sobre su misión y metas sociales. La gerencia desarrolla y supervisa la implementación de la estrategia de la institución para lograr sus metas sociales. Los empleados son contratados, evaluados y recompensados en base a los criterios de desempeño social y financiero. 	Gerencia de Desempeño Social

⁵ Social Performance Task Force, 2013. Universal Standards for Social Performance Management

3	<p>Productos, servicios, modelos de entrega, y vías diseñados para responder a las necesidades y preferencias de los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución entiende las necesidades y preferencia de diferentes tipos de clientes. La institución busca comentarios del cliente sobre el diseño y la entrega de productos. • Los productos, servicios, modelos de entrega, y vías están diseñados para beneficiar al cliente, en línea con las metas sociales de la institución. La institución diseña productos que son apropiados para las necesidades de los clientes y no perjudican o hacen daño. 	<p>Responsabilidad Social Profundidad de Alcance Calidad de Servicios Resultados</p>
4	<p>Trato responsable trato a los Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores de servicios financieros se preocupan durante todas las fases de su proceso crediticio que los clientes tienen la capacidad de pagar sin alto riesgo de endeudamiento. Además, proveedores implementarán y supervisarán sistemas internos que apoyan la prevención del sobreendeudamiento y fomentarán esfuerzos para mejorar la gestión del riesgo crediticio al nivel del mercado (por ejemplo, el intercambio de información de crédito). • Proveedores comunicarán información de manera clara, suficiente, y oportuna, y con vocabulario que los clientes puedan entender para que ellos tomen decisiones informadas. Se resalta la necesidad de información transparente de precios, términos, y condiciones de productos. • Proveedores y sus agentes tratarán a sus clientes de manera justa y con respeto, sin discriminación. La institución cuenta con salvaguardas para detectar y corregir corrupción, así como tratamiento agresivo o abusivo por sus empleados o agentes, particularmente durante los procesos de rebajas de préstamos y cobranza de deudas. • La privacidad de la información del cliente se respetará de acuerdo con las leyes y regulaciones de cada jurisdicción. Dicha información solo será utilizada con fines específicos y explicados en el momento de recolección de datos según lo permitido por la ley, a menos que se acuerden otros términos con el cliente. • Proveedores cuentan con mecanismos oportunos y receptivos para quejas y resolución de problemas de sus clientes. Los proveedores utilizan estos mecanismos tanto para resolver problemas como para mejorar sus productos y servicios. 	<p>Responsabilidad Social</p>
5	<p>Trato responsable a los empleados</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución sigue una política de Recursos Humanos por escrito que protege a los empleados y crea un ambiente adecuado en el trabajo. • La institución comunica a todos los empleados los términos de su empleo y provee la capacitación necesaria para las funciones del trabajo. • La institución monitorea la satisfacción y la rotación de sus empleados. 	<p>Responsabilidad Social</p>
6	<p>Equilibrio entre desempeño financiero y social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las tasas de crecimiento son sostenibles y adecuadas para las condiciones del mercado, permitiendo una alta calidad de servicio y no perjudica la sostenibilidad financiera o el bienestar del cliente. • Los inversionistas de acciones, los prestatarios, la Junta Directiva y la gerencia están alineados con el doble objetivo de la institución y pone en práctica una estructura financiera adecuada a su 	<p>Gerencia de Desempeño Social</p>

- combinación de fuentes, términos y rendimientos deseados.
- La búsqueda de beneficios y la fijación de precios sirven para la sostenibilidad a largo plazo y para el bienestar de clientes.
- La institución ofrece a sus gerentes una compensación apropiada a una institución de doble objetivo.

¿Cómo trabajan juntas las calificaciones sociales y las evaluaciones de desempeño social?

El objetivo principal de una calificación social es proveer una nota de calificación públicamente, de manera objetiva resumir su opinión que es sustentada por un análisis de procesos, sistemas e información; que compara una IF dentro del sector de desempeño. La sección lógica del informe de calificación resume las fortalezas y las debilidades de forma detallada para cada tema de evaluación.

Dentro de los fines de la evaluación social, es identificar las áreas de mejora para que una IF pueda realizar a futuro un plan de mejoramiento y alcanzar los niveles que desea tener dentro de su desempeño social. Una IF puede llevar a cabo una autoevaluación o una evaluación externa como un primer paso para llevar a cabo un diagnóstico de sistemas de desempeño social. El informe es generalmente un documento interno de gerencia y planificación. Ninguna nota es proporcionada. El informe no siempre es publicado.

Las evaluaciones son generalmente utilizadas por instituciones maduras. Para instituciones financieras que no tiene experiencia en el proceso de evaluación, una Calificación Social es recomendada después de una evaluación profunda externa o interna, y después que las recomendaciones sean implementadas. Sin embargo, no todas las IFs tienen que llevar a cabo evaluaciones antes de las calificaciones, en particular aquellas con fuerte desempeño social y financiero.

Las agencias especializadas en calificaciones también realizan evaluaciones de desempeño social, aplicando su metodología de calificación social.

¿Cómo trabajan juntas las Calificaciones Sociales y la Certificación de Protección al Cliente?

Las prácticas de protección al cliente son incluidas en la Calificación Social y contribuyen a la nota final de calificación social de la IF. La calificación social provee un amplio análisis de cada una de las siete Normas de Protección al Cliente, identifica fuerzas y deficiencias y asigna una nota que refleja el nivel de logros de la IF en la protección al cliente.

Si la Calificación Social se lleva a cabo antes que la Certificación de Protección al Cliente esto ayuda a que la IF identifique sus fortalezas y debilidades de protección al cliente. Una Calificación Social puede incluir un Anexo que indica el grado de esfuerzo necesario para una IF pueda estar “lista para certificación” en referencia a cada una de las Norma de Protección al Cliente.

Si se realiza una Calificación Social y una Certificación de Protección al Cliente puede significar un ahorro a la institución solicitante, se debe a que en los dos procesos se analizan políticas y procedimientos similares, aunque con distinto nivel de profundidad. La Certificación de Protección al Clientes analiza 30 normas de certificación de protección y todos los indicadores son asociados para determinar si una entidad financiera cumple con las normas. La Calificación Social no analiza con tanta

profundidad.

Smart Campaign fue el organismo intermediario para buscar los acuerdos en la industria en torno a la definición de normas de protección al cliente y para desarrollar un programa de certificación. Las cuatro agencias de calificación de microfinanzas contribuyeron significativamente al desarrollo de normas y al programa de certificación y han sido Certificadas autorizadas de Smart Campaign.

¿Cómo son alineadas la Clasificaciones Sociales y los Principios para Inversionistas en Finanzas Inclusivas (PIIF)?

Los Principios para Inversionistas en Finanzas Inclusivas reconocen el papel crítico que desempeñan los inversionistas para apoyar la financiación inclusiva y responsable, incluyendo las microfinanzas. Los administradores de fondo e inversionistas firman los principios para indicar su intención de sostener los siete principios de inversiones. Cinco de estos principios están incluidos en la Calificación Social. Los otros dos principios tienen que ver con la relación de inversionistas con los prestatarios y con otros inversionistas, y no son cubiertos por la Calificación Social de la institución financiera. La tabla siguiente muestra la coherencia entre los Principios PIIF, las Normas Universales y los parámetros de la Calificación Social. Por favor consulte la sección: ¿Qué es una calificación Social? Elementos Claves para obtener más detalles sobre los parámetros de la calificación social.

<p>Principios para Inversionistas en Finanzas Inclusivas (PIIF)</p> <p>En firmas los principios, inversionistas se comprometen a un conjunto de siete normas:</p>	<p>Normas Universales</p>	<p>Parámetros de Calificación Social</p>
<p>1. Ampliar la gama de servicios disponible a personas de bajos ingresos.</p>	<p>Productos, servicios, modelos de entrega y vías diseñados para responder a las necesidades y preferencias de los clientes.</p>	<p>Profundidad de Alcance</p> <p>Calidad de Servicios</p> <p>Resultados</p>
<p>2. Integrar la protección al cliente en todas políticas y prácticas.</p>	<p>Tratar a los clientes de forma responsable.</p>	<p>Responsabilidad social:</p> <p>Protección al Cliente</p>
<p>3. Tratar los prestatarios de manera justa, con contratos claros y balanceados y con procesos de resolución de quejas y reclamos.</p>	<p>N/A</p>	
<p>4. Integrar factores como ambiente, desempeño social, y gobernanza (ESG), en políticas e informes.</p>	<p>Definir y monitorear los objetivos sociales.</p> <p>Asegurar compromiso de la junta directiva, la gerencia, y los empleados hacia los objetivos sociales.</p>	<p>Gestión de Desempeño Social</p> <p>Responsabilidad Social: a la comunidad y al ambiente.</p>

5. Promover la transparencia en todas las operaciones.	<p>La calificación Social es una herramienta de transparencia valiosa, la cual evalúa los sistemas de gestión de desempeño social de la institución financiera y sus resultado en el sector, en comparación con las mejores prácticas.</p> <p>Es un análisis independiente y exhaustivo de los sistemas de gestión de desempeño social y resultados.</p>	
6. La búsqueda de retornos equilibrados de largo plazo que reflejan los intereses de los clientes, proveedores minoristas y de inversionistas finales.	Desempeño financiero y social equilibrados	Gestión de desempeño social
7. Trabajar conjuntamente para desarrollar normas comunes de los inversionistas sobre finanzas inclusivas.	N/A	

¿Cómo mantienen las agencias de calificación la objetividad e independencia de calificaciones?

Las agencias de calificación tienen que ser independientes y objetivas para que los resultados de la calificación sean considerados creíbles por todos los actores. Las agencias de calificación deben su independencia a estructuras de gobierno que reducen el potencial de conflictos de interés. Accionistas mayoritarios y gerentes de agencias de calificación no deben tener intereses particulares en las entidades que califican. Agencias de calificación también tienen procedimientos establecidos para manejar los posibles conflictos de interés. Las cuatro agencias especializadas en calificación de microfinanzas, incluyendo M-CRIL, MicroFinanza Rating, MicroRate y Planet Rating, han firmado un Código de Conducta con el fin de asegurar y promover la integridad y calidad de las calificaciones de microfinanzas.⁶

⁶ Microfinance Gateway - Ratings "Hot Topic" agosto 2013. Para más información http://www.amt-forum.org/fileadmin/media_amt/Activities/Code_of_Conduct_final.pdf

Glosario

Calificaciones ofrece un análisis objetivo de una institución y posiciona a la institución dentro de una escala para facilitar la comparación entre instituciones. Las calificaciones son utilizadas como una herramienta para comunicar al Mercado, particularmente a los inversionistas. Las calificaciones están disponibles públicamente y sirven como medio de comunicación entre los inversionistas, reguladores, y proveedores de servicio del sector financiero. Cuando una calificación es encargada por un regulador, asegura que todos actores del mercado tienen la información necesaria para tomar decisiones sobre determinada inversión. Las agencias de calificación reguladas deben ampliar la comunicación de las notas como un requisito obligatorio.

Calificación Social: Una Calificación Social es una opinión experta del desempeño social de una IF sobre la probabilidad que una IF cumpla con sus metas sociales en línea con los aceptados valores sociales. La calificación ofrece una opinión sobre la capacidad de la IF para lograr su misión poniendo sus metas sociales en práctica.

Certificación es una verificación que una empresa cumple con un conjunto de normas, en un momento determinado. Estas normas son determinadas por organismos de normalización (por ejemplo, la Organización Internacional de Normalización, que define todas las normas “ISO”). Organismos de normalización pueden ser reguladores, o asociaciones de industria que proporcionan una herramienta para la auto-regulación de su sector. La agencia Smart Campaign, es el órgano de normalización para la protección al cliente dentro de las microfinanzas. El órgano de normalización distribuye licencias para verificar el nivel de cumplimiento de la organización con las normas. Certificación tiene la intención de garantizar cumplimiento completo con la norma. Infracciones leves a la norma podrían ser aceptadas, permitiendo Certificación con reservas o restricciones y un plazo para lograr rectificación.

Evaluaciones generalmente se diseñan para uso interno, o solo compartido con asociados técnicos y financieros. Las evaluaciones usualmente son adaptadas a las necesidades específicas de una organización en un momento determinado. Se utilizan para analizar desempeño de la IF y sirve como una herramienta para mejorar prácticas. No tienen la misma comparabilidad como las calificaciones.

Evaluación Institucional de Microfinanzas: Una Evaluación Institucional de Microfinanzas ofrece una opinión sobre la viabilidad y solvencia a largo plazo de una institución microfinanciera, regulada o no regulada, a través de una evaluación de riesgos, desempeño, y posición en el Mercado. El término fue desarrollado y acordado por las cuatro agencias especializadas en calificación de microfinanzas, específicamente, M-CRIL, MicoFinanza, MicroRate y Planet Rating.

Gestión de desempeño Social: es la traducción de la misión social de una institución a la práctica, en línea con aceptados valores sociales. En otros términos, la gestión de desempeño social se refiere a las estrategias de la institución y a los procesos internos los cuales conducen al cumplimiento de su misión social.

Valores Sociales (en microfinanzas): Valores Sociales incluyen aumento de acceso sostenible y compromiso a las personas más pobres; mejor calidad y adecuación de servicios a los clientes más pobres y excluidos; la creación de beneficios para clientes; y asesoramiento de responsabilidad social a los clientes, el personal, la comunidad y el medio ambiente. Valores sociales incluyen protección al cliente y el trato justo y profesional del personal. Estos valores reflejan el consenso del Equipo de

Trabajo de desempeño Social (SPTF) sobre el desempeño social como un compromiso estratégico de la institución financiera.