

## Síntesis del trabajo del taller FINANZAS SOLIDARIAS (Abril de 2005)

### UN RESUMEN DEL CONTENIDO

Ante el éxito del microcrédito, presentado por las instituciones multilaterales, desde Naciones Unidas hasta el G8 pasando por el Banco Mundial y el FMI, como una herramienta estratégica de desarrollo principalmente en el Sur, las críticas sobre los desvíos en estas prácticas son cada vez más frecuentes (Amouroux, 2003 ; Guérin, Servet, 2005). El principal reproche es el de la banalización de unas prácticas financieras que se inscriben dentro del proceso de mundialización neoliberal y lo refuerzan. Al tratar de rentabilizar el acceso de las poblaciones desfavorecidas a los servicios financieros básicos (ahorro y crédito) con la aplicación de técnicas y reglas cada vez más cerca de las finanzas comerciales, ¿no corren las microfinanzas el riesgo de manifestarse como a un segmento del mercado financiero internacional que focaliza a los más desprotegidos?

Dentro de este contexto, varios actores e instituciones están reaccionando para resaltar la importancia que tienen tanto para el desarrollo como para la perennidad de las Instituciones de microfinanzas (IMFs) los objetivos políticos y sociales de las microfinanzas y de su valorización. Partidarios de las finanzas solidarias, estos actores muestran que la construcción de vínculos sociales y de capital social entre instituciones y actores locales no es sólo un factor de viabilidad, sino también un factor de desarrollo sostenible de las poblaciones. Desde luego, aún queda por hacer la demostración con herramientas de pilotaje y procedimientos de evaluación adecuados. Este es el motivo por el que el taller de finanzas solidarias del Polo de socioeconomía solidaria (PSES) de la Alianza junto con otras organizaciones como CERISE y el CGAP, han implantado un dispositivo de investigación-acción que trata de probar en varios países unos criterios e indicadores de desempeño social capaces de evidenciar las especificidades de las prácticas de finanzas solidarias respecto de actividades clásicas de microfinanzas. De manera más general, se trata de evidenciar el impacto societal de estas prácticas.

### Introducción

Históricamente, las microfinanzas han tendido un verdadero éxito como herramienta de inclusión de las personas excluidas del sistema bancario clásico. Actualmente, se considera que 60 millones de familias tienen acceso a los servicios de las microfinanzas en todo el mundo.

Para responder a esta inquietud de inclusión, las bases de funcionamiento de las instituciones de microfinanzas (IMFs) se han asentado sobre los vínculos sociales y la proximidad con los beneficiarios:

- 1) La solidaridad y la participación: encontramos estos resortes en el funcionamiento de los grupos de garantía solidaria; en los sistemas cooperativos, cada uno es miembro y participa en la gestión de la institución; en el seno de los bancos del pueblo, el conjunto del pueblo es parte interesada y responsable del buen funcionamiento de la caja para el bien del pueblo, etc.
- 2) Servicios para los excluidos: los servicios han sido pensados y adaptados para satisfacer las necesidades de una población marginada económica y socialmente (importes pequeños, reembolsos regulares, focalización de las actividades de las familias pobres, contactos directos con agentes de crédito locales, etc.).
- 3) Los servicios están basados en la proximidad con los beneficiarios: proximidad geográfica con el desarrollo de agencias rurales o los servicios de los «banqueros ambulantes» que se desplazan hacia los clientes; proximidad social en búsqueda de una reducción de las barreras entre los clientes y la institución (agentes locales, servicios adaptados al contexto cultural y religioso, etc.); proximidad temporal que se traduce en contactos frecuentes entre la institución y sus clientes mediante reembolsos regulares o frecuentes sesiones de formación e intercambios. La proximidad aumenta la confianza, reduce las asimetrías de información y atenúa las barreras sociales entre los clientes y la institución.

En los años 90, la marcha hacia la perennización de las IMFs focalizó la atención sobre las cuestiones de viabilidad financiera e institucional. Así es como se han ido adecuando herramientas de análisis financiero, pero los desempeños sociales de las IMFs se consideraban

como adquiridos. La marcha hacia la autonomía financiera, impulsada hasta su punto extremo por determinados socios capitalistas, ha podido contribuir a desviar la vocación social de muchas IMFs.

### **Las constataciones del taller FINSOL**

Los actores de las Finanzas Solidarias, reunidos en el seno del taller FINSOL llegan a la siguiente constatación: es necesario y urgente distinguir diferentes formas de microfinanzas en función de los tipos de prácticas de las IMFs.

Se pueden diferenciar dos grandes categorías de instituciones:

1) Las microfinanzas que consideran su rol como el de un prestatario de servicios financieros e incluso de proveedor de créditos. Esas instituciones arrancaron, por lo general, en de un resquicio desatendido por los bancos y los establecimientos de créditos, el de los clientes “no bancables”. Numerosos socios capitalistas se han adherido finalmente a esta visión tecnocrática y bancaria del sector, seducidos por el discurso profesional y tranquilizador. ¡Los socios capitalistas son también hostiles cara a los riesgos! Es esa forma de microfinanzas la que alaba la institucionalización en bancos comerciales para acceder al mercado monetario con una rentabilidad elevada para atraer a inversores privados. Se las puede calificar de “microfinanzas prebancarias”.

2) Las microfinanzas que consideran que las finanzas son una herramienta eficaz, pero al servicio del desarrollo humano y societal. Para estos actores de las microfinanzas, toda la diferencia puede residir en la manera de prestar los servicios. Dado que pone a los hombres y sus vínculos sociales en el centro de su misión, esta forma de finanzas actuará siempre en función del contexto y del medio, que tratará conocer para servirlos mejor y valorizarlos. La consagración para estas finanzas es el impacto sobre el capital social y la autonomía de sus clientes, los cuales, a su vez, tendrán un impacto sobre la perennidad de este tipo de institución. Se las puede calificar de “Finanzas Solidarias”.

Al igual que la banca es una profesión, las finanzas solidarias son otra profesión, una nueva profesión que ha de ser reconocida y que se ha de promover.

En base a esta constatación general y al balance de las iniciativas e innovaciones en el ámbito de las finanzas solidarias, los actores de FINSOL establecieron en 2002 una serie de propuestas que han dado lugar a un determinado número de avances desde entonces, gracias al trabajo conjunto con la iniciativa sobre los indicadores de desempeño social (SPI) iniciada en 2002 por la Fundación Argidius y financiada conjuntamente en 2004 por la FPH y la Cooperación Suiza (SDC).

### **I – Conceptos, definición y proceso**

Actualmente, numerosas constataciones han nutrido las reflexiones que conducen interrogarse acerca de la medición de los desempeños sociales, a nivel macroeconómico o a nivel de las organizaciones. Las microfinanzas entran igualmente en estas reflexiones. Este texto presenta de forma rápida el marco de reflexiones sobre la medición de los desempeños sociales e ilustra este enfoque con un trabajo llevado a cabo por el taller FINSOL y la red CERISE junto con sus socios para la definición de una herramienta de medición de los desempeños sociales que pueda valorizar el trabajo de las instituciones de finanzas solidarias. La contribución hace el balance sobre la progresión del trabajo y sobre las perspectivas de los actores de las finanzas solidarias comprometidos con el tema de los desempeños sociales.

Las reflexiones sobre los desempeños sociales o societales están basadas en una serie de interrogantes:

- ante la globalización y los riesgos sobre las desigualdades, ¿cuáles son las consecuencias de las actividades económicas?
- en la economía global, sin frontera, ¿qué estructura de gobernanza, que también sobrepase las fronteras, podría incitar a las organizaciones a desarrollar actividades cuyos resultados sean beneficiosos social, medioambiental y económicamente?
- ante los problemas de gobernanza de las empresas, los inversores y las otras partes interesadas esperan que se vayan cumpliendo cada vez más los estándares en términos de ética y de transparencia,
- las empresas están más claramente expuestas a las expectativas de los clientes y de los consumidores, apoyados por una creciente cobertura mediática, en lo referido a su contribución al desarrollo sostenible.

Así es como se están desarrollando rápidamente incitaciones y exigencias de los gobiernos que amplían el campo del *reporting* financiero convencional para incluir informaciones no financieras. Incentivados en parte por la creciente demanda de fondos sociales y de fondos éticos entre los inversores institucionales y los individuos, cada año aparecen nuevos índices «socialmente responsables» (ver Global Reporting Initiative , 2002, <http://www.globalreporting.org/>).

Además, más allá de la presión externa, las organizaciones han iniciado esfuerzos para definir e integrar las nociones de responsabilidad social en todos los campos de sus actividades, a veces alentadas, por su experiencia, en la idea de que la responsabilidad social puede tener un impacto positivo sobre los desempeños económicos: para los territorios, mejora de la cohesión social, participación, refuerzo de la seguridad, límites a las degradaciones del medio ambiente, etc.; para las empresas, reducción de los costes operacionales, mejora de la reputación y de la imagen de una marca, aumento de las ventas, mayor fidelidad de los clientes, mejora de la productividad y de la calidad, mayor capacidad para atraer y conservar a los empleados, acceso al capital, etc. (ver el sitio *Business for Social Responsibility*, <http://www.bsr.org/>).

Estas investigaciones sobre los indicadores de desempeño social corresponden a la vez al ámbito macroeconómico, con la cuestión de la representación de la riqueza, y al ámbito de las empresas, con la noción de responsabilidad social. Todas estas reflexiones son llevadas a cabo, en particular, por el Taller INDICADORES.

El sector de las finanzas solidarias se inscribe igualmente dentro de estas reflexiones. Existen trabajos que tratan de medir, más allá de los desempeños financieros, los efectos «sociales» de las instituciones de microfinanzas (IMFs). Se ha desarrollado un determinado número de herramientas para la evaluación de la pobreza, en particular.

Sobre estos principios, las microfinanzas han tenido un verdadero éxito y muchos proyectos e iniciativas, experimentados en numerosos países, han ganado empuje. La fase de crecimiento y la multiplicación de las experimentaciones han aportado la prueba de que se podía servir a los «no bancables». Fue entonces cuando las IMFs, la mayoría de las veces, hicieron gala de su misión de luchar contra la pobreza, de insertar a los excluidos en el mecanismo de la actividad económica y de devolverles su dignidad. No obstante, los desempeños sociales estaban considerados como adquiridos, como intrínsecos al modo de funcionamiento de las IMFs. Llegados ahí, se ha planteado la cuestión del impacto (sobre todo económico) sobre los beneficiarios, esencialmente en la forma de «¿Cuánto le rinde en ingresos adicionales al beneficiario un dólar prestado?». Pero los problemas metodológicos encontrados en la medición del impacto han hecho evolucionar los análisis de la medición y de la prueba del impacto («prove») hacia la de la mejora («improve») y la adaptación de los servicios a la población objetivo, siendo ésta más pragmática y concreta.

El período de la consolidación y la marcha hacia la perennización de las IMFs han focalizado la

atención sobre las cuestiones de viabilidad financiera y de viabilidad institucional.

Se han adecuado y diseñado herramientas de análisis financiero para seguir los desempeños económicos y financieros de las : así es como la serie de herramientas técnicas del Consultative Group to Assist the Poor (CGAP ) está destinada a cubrir el sistema de información y de gestión, la planificación operacional y la modelización financiera, o también, la auditoría externa de las IMFs. Y se han armonizado indicadores de desempeño financiero para las IMFs (Micro-Rate e Inter-American Development Bank, 2003) a fin de mejorar el seguimiento y la transparencia financiera.

Sin embargo, actualmente, los objetivos sociales de las finanzas solidarias están a menudo cuestionados a nivel internacional: ¿A cuánto asciende la población realmente alcanzada por las IMFs? ¿Cómo se puede combinar a la vez los objetivos sociales y los objetivos de perennidad de las IMFs? ¿Cuáles son los riesgos de desviación de la misión inicial? ¿Cómo se puede distinguir y valorizar el trabajo efectivo de las finanzas solidarias?

Los inversores (socios capitalistas e inversores éticos) piden a las instituciones financieras que rindan cuentas. Ciertas instituciones implicadas en las finanzas solidarias tienen igualmente la intuición de que el apoyo a los desempeños sociales puede conducir a medio plazo a reforzar la solidaridad y los desempeños financieros de la institución.

Así es como está apareciendo un determinado número de iniciativas que tratan de identificar algunos indicadores que reflejarían la gestión social de las finanzas solidarias.

Los trabajos de Finsol y Cerise tratan de proponer pistas para responder a estos nuevos retos. La segunda fase de la iniciativa SPI (*Social Performance Indicators Initiative*) finalizó en junio y pone ahora a disposición de las IMFs y de los actores interesados un cuestionario y una guía de utilización del cuestionario para medir los desempeños sociales.

Actualmente, este trabajo se inscribe dentro de un movimiento más amplio que agrupa a diversos actores implicados en el tema de los desempeños sociales en microfinanzas (en particular, Imp-Act, el CGAP, CERISE, el taller Finanzas Solidarias, determinadas redes europeas de microfinanzas, etc.) y que desean trabajar juntos para promover enfoques para la medición y la promoción de los desempeños sociales.

#### \* *Contexto*

Desde el año 2002, los miembros del taller Finanzas Solidarias (<http://finsol.socioeco.org>) están asociados a la red CERISE (<http://www.cerise-microfinance.org>) y a diferentes asociaciones en Europa (entre ellas, la Fundación Argidius, la Fundación FPH, la Universidad de Göttingen y la Cooperación Suiza), en los Estados Unidos (CGAP) y en los países del Sur (un conjunto de IMFs) para trabajar en la definición de una herramienta de medición de los desempeños sociales.

Hoy en día, tras una fase de prueba extensiva con unas veinte IMFs socias en África, Asia, América Latina y Europa, un cuestionario ha sido actualizado y ya se han esbozado resultados en términos de medida de los desempeños sociales.

#### \* *Marco de análisis de la herramienta SPI: desempeño versus Impacto, desempeño social y focalización de los pobres*

La confrontación en marzo de 2005 en París de las aproximaciones de diferentes iniciativas que trabajan en los desempeños sociales ha conducido a la elaboración de un marco común sobre el impacto y los desempeños sociales, dentro del cual se reconoce perfectamente la herramienta SPI.

#### Cadena de actividad de una IMF

El funcionamiento de una IMF sigue una cadena lógica:

«intención/misión => acción => efecto/impacto»

Los desempeños globales de una institución se definen como los resultados obtenidos en cada una de esas fases en función del impacto buscado y de los medios establecidos por la IMF para alcanzar sus objetivos. Los desempeños globales pueden dividirse en desempeños económicos y financieros y en desempeños sociales.

Sobre la base de esta cadena, se pueden distinguir la organización interna de la institución (principios y acción, en la fase inicial de la cadena) y los efectos, en la fase final de la cadena, sobre el entorno de la IMF (clientes, no clientes, comunidad local, etc.).

#### El impacto y su medición

El impacto se define generalmente como el conjunto de los cambios atribuibles a la acción de la IMF. Alcanza al cliente, al grupo al que pertenece (familia, comunidad) y a su entorno socioeconómico.

El impacto se sitúa en el último eslabón de la cadena de actividad de una IMF, como elemento final de los desempeños globales.

El análisis del impacto consiste en comprender, medir y evaluar los efectos de una acción. Requiere informaciones externas a la IMF (situación de los clientes, de los no clientes, de la comunidad, etc.).

#### Los desempeños sociales y su medición

Los desempeños sociales de una institución de microfinanzas son la traducción efectiva de su misión social en la práctica (acciones, medidas correctivas, seguimiento de los resultados).

El objetivo social global de una IMF consiste por lo general en:

- Mejorar la vida de los clientes pobres y excluidos y de sus familias sobre una base de sostenibilidad;
- Ampliar la gama de oportunidades socioeconómicas para la comunidad.

Para alcanzar este objetivo global, la misión social de una IMF puede asentarse en los siguientes principios:

- Asistir a un número creciente de pobres y excluidos;
- Mejorar la calidad y la adecuación de los servicios ofrecidos a los clientes objetivo;
- Mejorar el capital social y los vínculos sociales de los clientes;
- Comprometer la responsabilidad social de la institución frente a sus empleados, a sus clientes y a la comunidad en la que se introduce.

Los desempeños sociales, que traducen el proceso de aplicación de los principios sociales de la IMF, se sitúan en el primer eslabón de la cadena de actividad de una IMF, como elemento que contribuye al impacto final de la IMF.

La evaluación de los desempeños sociales consiste en comprender y evaluar los medios establecidos y su eficacia para alcanzar los objetivos sociales que la IMF se ha fijado. Está basada esencialmente en informaciones internas de la IMF (principios y textos fundadores, modo de actuación y planes de negocios, sistema de información y de gestión, etc.).

Los análisis de impacto y de desempeños sociales son, por lo tanto, unos métodos complementarios de evaluación de las actividades de la IMF.

#### La herramienta SPI

El cuestionario puesto a punto dentro del marco de la iniciativa SPI tiene como finalidad evaluar

los desempeños sociales de una IMF a partir de informaciones simples y accesibles a nivel de la IMF. Está dividido en torno a cuatro dimensiones consideradas como reveladoras de los desempeños sociales en microfinanzas:

· Dimensión 1: Focalización de los pobres y de los excluidos

Por lo general, las IMFs tratan de alcanzar a una población excluida del sistema financiero comercial. Hay IMFs que pueden tener por objetivo focalizar las poblaciones socialmente excluidas o los pobres, o que simplemente ofrecen servicios financieros en una región en la que el sistema bancario está ausente o a personas rechazadas por el sistema bancario (pero que no son necesariamente pobres ni están socialmente excluidas).

Las preguntas están referidas a la estrategia de focalización de la IMF (focalización geográfica, individual o a través de la metodología de préstamos) y a los resultados de la estrategia de focalización.

· Dimensión 2: Adaptación de los servicios y de los productos a la población objetivo

No es suficiente con decidir poner sus miras en una población objetivo. Los servicios de microfinanzas están muy a menudo estandarizados. La IMF tiene que analizar la población objetivo y trabajar en la elaboración de sus servicios financieros para que éstos puedan adaptarse a las necesidades de los clientes.

Las preguntas están referidas a la diversidad de los servicios, a la calidad de esos servicios (rapidez, proximidad, transparencia, adaptación a las necesidades) y al acceso a servicios no financieros.

· Dimensión 3: Mejora del capital social y del capital político de los clientes

Para la IMF, la confianza entre ella y el cliente puede reducir los costes de transacción y mejorar el índice de reembolso. Esto puede favorecer la acción colectiva y reducir los comportamientos de «jinete solitario», los comportamientos oportunistas, y también reducir los riesgos. Para los clientes, el hecho de reforzar su capital social y político puede reforzar también su organización social (acción colectiva, información compartida, lobbying o cabildeo,...) y la confianza en sí a fin de facilitar su desarrollo económico y social.

Las preguntas están referidas a la confianza y a las informaciones que la IMF comparte con los clientes, a la participación de éstos en las instancias de decisión a diferentes niveles de la IMF y, por último, a las acciones de la IMF en el ámbito del fortalecimiento del capital social de sus clientes.

· Dimensión 4: Responsabilidad social de la institución

Se precisa de una consciencia social para crear un comportamiento socialmente responsable. La responsabilidad social requiere una política adecuada de recursos humanos, una adaptación de la cultura de la IMF al contexto cultural y socioeconómico, una preocupación por el impacto de las acciones sobre sus clientes y sobre la comunidad dentro de la cual está evolucionando la IMF.

Las preguntas están referidas esencialmente a la política de recursos humanos de la IMF, a las acciones de la IMF que expresan una responsabilidad social frente a sus clientes (estudios de impacto, etc.), o frente a la comunidad (reinversión en servicios para la comunidad, por ejemplo).

El cuestionario está estructurado en tres partes:

1. Una primera parte, basada en discusiones y declaraciones sobre el management/gestión y que permite comprender mejor la estrategia, la lógica y la evolución de la IMF desde el punto de vista de los objetivos sociales. Ésta ha de ayudar a restablecer los indicadores de

desempeño social – recogidos en la segunda parte- dentro de un contexto histórico, geográfico y socioeconómico y facilitar así la interpretación de la segunda parte del cuestionario.

2. La segunda parte trata de los indicadores de desempeños sociales propiamente dichos, según las 4 dimensiones indicadas anteriormente.
3. La última parte trata de algunos indicadores de desempeño financiero y ayuda a relacionar los elementos de desempeño social con los que están vinculados al desempeño financiero e institucional de la IMF.

La iniciativa SPI tiene como ambición llegar a la puesta a punto de una herramienta simple de reporting de los desempeños sociales, que las IMFs puedan utilizar con regularidad para autoevaluarse (todos los años, por ejemplo), aceptada por el conjunto del sector y que pueda ser auditada desde el exterior.

#### *\* Aplicaciones de la herramienta*

Diversas IMFs socias han seguido haciendo la prueba con la última versión de esta herramienta. Utilizada en el ámbito interno, esto permite una reflexión acerca de la definición, realización y prosecución de la misión social que se ha fijado la IMF. Vola Mahasoa en Madagascar (ver recuadro), la AMUCSS en México, Bina Swadaya en Indonesia, socios los tres de FINSOL a través de sus dirigentes, el proyecto CREAM en Ecuador que apoya a cooperativas de ahorro y de crédito, así como la Albanian Savings and Credit Union en Albania, son otras tantas IMFs que han utilizado el marco SPI para dar un paso hacia adelante en sus políticas sociales y definir los contornos de su acción en términos de finanzas solidarias.

#### **Utilización de SPI en Madagascar**

##### **1. Breve presentación de Vola Mahasoa**

Vola Mahasoa (VM) es una institución de tipo crédito solidario que interviene en el Sudoeste de Madagascar, una de las zonas declarada más pobre pero con un potencial de desarrollo bastante considerable. El público es mayoritariamente analfabeto. Las actividades económicas son esencialmente la agricultura, la ganadería y el pequeño comercio.

Actualmente, VM está todavía en estado de «proyecto», a la espera de que se publique la Ley malgache que rige las microfinanzas. Será institucionalizada como «sociedad anónima» y autorizada como establecimiento financiero. El objetivo de VM es mejorar el nivel de vida de los clientes hombres y mujeres de diferentes categorías sociales, de bajos y medianos ingresos, gracias al ofrecimiento de servicios microfinancieros solidarios, sostenibles, de proximidad, competitivos y de calidad.

En el año 2005 VM cuenta con 6.600 clientes agrupados en grupos de garantía solidaria (GGS) de 5 personas económicamente activas, federados en «intergrupos». Los intergrupos pueden ser tipo del pueblo o profesionales en el medio rural. Los intergrupos en el medio urbano (Tuléar-ciudad) son llamados Asociaciones de crédito. La especificidad de una asociación de crédito es que la garantía solidaria se opera a su nivel más que a nivel de los grupos GGS a fin de aligerar el peso de la demora de sus miembros.

##### **Los Principales servicios que ofrece VM:**

VM ofrece crédito productivo (para la agricultura, la ganadería, el artesanado/transformación y el pequeño comercio), un crédito con educación (CCE), un crédito almacenaje (Depósito Común del Pueblo), el arrendamiento-venta de equipos y el crédito a las microempresas (CME) para los clientes «emergentes». El apoyo no financiero está referido a la estructuración de grupos de garantía solidaria, a la gestión de asociación de crédito/intergrupos, al montaje de proyecto, a la confianza en sí, a la gestión de las ventas y de las malas ventas y a la gestión de tesorería (para el CME). Los préstamos varían de 25 USD a 100 USD, y en torno a los 1000 USD para el CME, con un tipo de interés de un 3,5% mensual y por un plazo inferior a un año.

##### **2. ¿Por qué utilizar la herramienta SPI?**

Al observar sus experiencias desde 1993, fecha en la que inició su intervención en materias de microfinanzas, VM ha comprobado que la toma en cuenta del aspecto social es uno de los elementos que contribuye a mejorar su desempeño en general. Este es el motivo por el que ha participado en la prueba de la herramienta SPI (Indicadores de desempeño social). Resultados de la utilización de la herramienta SPI: El sistema SPI incluye 4 dimensiones, a saber: la focalización de los pobres y de los excluidos, la calidad de los servicios, el capital social y la responsabilidad social. Los resultados obtenidos por VM se describen en el gráfico siguiente:

	Puntuación	%	
Nivel de pobreza	22	88%	<b>3. Convicción de los usuarios sobre la utilidad y la conformidad de la herramienta (Constataciones del personal)</b>
Calidad de los servicios	16	64%	
Capital social	15	60%	
Responsabilidad social	16	64%	
<b>Total</b>	<b>69</b>		El personal de VM está convencido de la utilidad del SPI, el cual ha permitido una reflexión interna sobre el posicionamiento de VM con respecto a su misión social. Determinados indicadores han podido alentar a VM en su estrategia, mientras que otros elementos han llevado a interrogarse acerca de la acción y las orientaciones que la institución tiene que adoptar.
<b>Dimensión 1: Focalización de los pobres y de los excluidos</b>			
Esta sección ha permitido realizar un buen balance sobre la focalización de la institución. Ha tranquilizado a VM sobre el hecho de que a pesar de la presión de la autonomía financiera y el abandono de una parte de la capa más pobre (no bancable por estar muy desprotegida), por lo general, la institución se mantiene dentro de su misión inicial focalizando los grupos de garantía solidaria actuales y acompañando a la vez a una capa de clientela activa hacia el microempresariado.			
En términos de utilización de herramienta de focalización, la reflexión ha tratado sobre la mejora de las herramientas utilizadas por VM. Por eso, se ha previsto un enriquecimiento de la herramienta existente con las diferentes herramientas tales como la calificación participativa de riqueza ( <i>Participatory Wealth Ranking</i> ): la calificación participativa permite conseguir que el público participe en la propia definición de la pobreza y del público que se puede focalizar a través del microcrédito. No obstante, cabe prestar atención a la manipulación de la noción de la «pobreza» que significa «deshonra» desde el punto de vista cultural local.			
En términos de garantías, la herramienta SPI propone otras formas de garantías «sociales» (más allá de la garantía solidaria utilizada por VM). Esto ha creado un movimiento reflejo en el ámbito interno tendente a mejorar la seguridad de los créditos integrando estas formas de garantía dentro de ciertos tipos de crédito. A título de ejemplo, para los créditos a los microempresarios, la garantía de un tercero no miembro del grupo (salario del cónyuge de un microempresario) o de una organización de formación y de gestión de los clientes que contribuye a controlar los riesgos comerciales, organizacionales y económicos, es tenida en cuenta en el análisis de los expedientes de préstamos. Esto ha enriquecido la metodología sobre los productos financieros. Hasta ahora, los créditos que tienen en cuenta estos aspectos están siendo bien reembolsados. De ahí la idea de que la reflexión sobre el desempeño social contribuye a mejorar el desempeño financiero.			
<b>Dimensión 2: Adaptación de los servicios</b>			
La Ley malgache actual no permite a VM captar el ahorro en calidad de IMF no mutualista. Sin embargo, observando este indicador y confrontándolo con las realidades (presión de los clientes para encontrar una entidad para proteger sus ahorros fuera de los «zebus» que son siempre objeto de robo), el personal se ha dado cuenta de la importancia del ahorro voluntario (que, además, es una herramienta para apreciar la seriedad de los clientes). La solución provisional actual es implantar un «ahorro de garantía» llamado «fondo de garantía» para asegurar el reembolso. Se ha comprobado que esta solución ha contribuido a mejorar el índice de reembolso (por la utilización de estos ahorros para salir de apuros por la falta de dinero o por el hecho de que algunos clientes hacen esfuerzos de reembolso para evitar perder sus ahorros depositados como garantía)			



Como IMF no mutualista, el poder se ha concentrado en manos de los asalariados. Esto creó una crisis de impagados en un momento dado, ya que el personal no está acostumbrado a integrar las desideratas de los clientes. Había que dejarlos participar en el sistema para parar el desastre. Dadas las cargas de trabajo en la recogida de información, la consulta se realizó en función de la disponibilidad del personal. La observación del indicador SPI sobre la participación de los clientes en la definición de los servicios y productos ha permitido al personal darse cuenta de que la consulta de los clientes no es sólo importante, sino que además ha de realizarse con regularidad. Es una de las garantías de mejora del desempeño financiero de los destacamentos de VM. Y, por otra parte, eso es lo que los clientes desean. La herramienta principal, llamada «bucle metodológico» ha sido modificada y reforzada para integrar esta participación. Actualmente, está comprobado que allí donde la herramienta se aplica y se controla correctamente, el índice de reembolso es excelente (cerca al 100% al vencimiento).

El indicador sobre la pérdida de clientes ha interpelado a VM y ha impulsado a la institución a reforzar los estudios y encuestas de satisfacción (además de las estadísticas utilizadas): análisis cualitativo, encuestas a los no clientes, etc. Las herramientas sobre estos temas están ahora integrándose en el SIG para su parte cuantificable.

Acerca de los servicios no financieros, VM está convencida de que éstos son necesarios para reducir el riesgo de crédito, sobre todo para los tipos de clientes focalizados en el Sudoeste de Madagascar. No obstante, VM ha tenido que constatar que no puede hacerlo todo dadas las sobrecargas de trabajo a nivel de los agentes de crédito. Al observar este indicador, se ha decidido que en lugar de abandonar los servicios no financieros que son vitales para el desempeño financiero, la Dirección busque a otros socios del desarrollo in situ que puedan asumir la formación de los clientes en temas federadores y que tengan una relación con el crédito.

En términos de transparencia, el acceso a las cuentas por parte de los clientes es bastante difícil de conseguir, pero VM ha sido interpelada para que reflexione sobre su simplificación a fin de que dichas cuentas sean comprensibles para los clientes analfabetos, sobre todo para cuando llegue el momento en el que los clientes accionistas de VM ocupen un puesto en el Consejo de Administración.

### **Dimensión 3: Refuerzo del capital social de los clientes**

Los indicadores sobre la representación de los clientes han alentado la convicción de VM sobre la necesidad de que los clientes participen en el sistema. Así es como la herramienta SPI subraya la oportunidad del enfoque «intergrupo» elegido por VM. Por otra parte, VM ha comprobado que determinados clientes están cada vez más seguros de sí mismos y están adquiriendo poder en sus comunidades. Las mujeres son cada vez más respetadas en sus hogares. La noción de «empowerment» (o empoderamiento), tomada en cuenta por VM, es un indicador que se posiciona como un «puente» hacia la noción de impacto. Otras reflexiones complementarias han tratado de la formación en liderazgo que podría solucionar ciertos desequilibrios de gobernanza (infiltración del poder de las autoridades políticas a costa de los asalariados). Es una fuerte petición de los clientes de los Intergrupos sólidos actualmente.

### **Dimensión 4: Responsabilidad social de la institución**

Acerca de la política de Recursos Humanos, la participación de los empleados en la consulta para las decisiones estratégicas ha detenido las amenazas de huelgas. Sin embargo, el nivel de salario bastante bajo sigue siendo todavía una fuente de pérdida de empleados, de ahí la necesidad para la Dirección de seguir de cerca esta información y de proceder a su ajuste de acuerdo con el índice del mercado, respetando al mismo tiempo el equilibrio presupuestario del conjunto de VM. El conjunto de estos indicadores SPI incita a VM a formular mejor su política de recursos humanos (gestión de carrera, mejora del plan de formación, etc).

Por otra parte, la herramienta SPI ha incentivado a VM a mejorar su forma de cobro de los impagados (utilización privilegiada de las autoridades locales y de los medios locales respecto de los medios legales de represión). Esta es igualmente una petición expresada por los clientes y el entorno de VM. El impacto positivo sobre la imagen de VM está probado, pero el impacto sobre el índice de cobros aún no se ha comprobado de manera significativa.

## **4. En resumen**

La utilización de la herramienta ha permitido ver la clara diferencia y la complementariedad entre las nociones de impacto y de Desempeño Social.

En términos operacionales, es una herramienta de mejora metodológica que demuestra que el desempeño social es indisociable del desempeño financiero. Así, por ejemplo, una mayor participación de los clientes en la institución y bien instrumentada puede conducir a que se reduzca el número de impagados. La herramienta incita a flexibilizar, abrir e innovar la cultura organizacional de una IMF como VM. Permite explicitar la lógica de intervención en materia social y esclarecer la visión y la misión institucional. Sin embargo, es necesario que los recursos humanos comprendan el reto de los desempeños sociales y de su seguimiento. Para ello, se precisa un proceso de incentivación y formación del personal en torno a la herramienta SPI, que conduzca al debate y a la formalización de los resultados sobre las 4 dimensiones SPI.

La utilización de la herramienta requiere unos días para recoger la información necesaria y un proceso de discusión interna para valorizar sus resultados, pero no precisa un pesado trámite de encuesta y, por lo tanto, puede ser considerada como operacional a bajo coste (como ilustración, 1000 USD de indemnización por su utilización en fase de prueba).

Más adelante, está previsto en el seno de VM integrar los indicadores en el SIG y VM proseguirá la mejora de su metodología tomando mejor en cuenta las dimensiones 3 (capital social) y 4 (responsabilidad social) de la herramienta SPI.

A nivel externo, puede ser útil organizar sesiones de comunicación (reuniones, mediatización nacional) con los socios capitalistas, las Asociaciones Profesionales, el órgano de supervisión (Comisión de Supervisión Bancaria y Financiera), los Ministerios, los profesionales practicantes y las IMFs. Habrá que insistir en la utilidad del SPI como herramienta de seguridad financiera, de rentabilización de la inversión, de benchmarking, etc.

Charlot Razakharivelo, Director, Vola Mahasoa, Madagascar, miembro de FINSOL

Por otra parte, durante la celebración de talleres e intercambios diferentes socios han impulsado la reflexión con las IMFs acerca de los desempeños sociales utilizando la base SPI: la SIDI y el IRAM con socios tales como el Crédito Rural de Guinea o Al Amana en Marruecos, Planet Finance proponiendo una calificación social como complemento de la calificación GIRAFE, institucional y financiera, ante una decena de IMFs.

El proseguimiento de estas aplicaciones permite profundizar en la reflexión y continuar en la vía de la mejora y la operacionalización de este tipo de herramientas.

## **II - ¿En qué punto nos encontramos actualmente con respecto a las propuestas del Cuaderno?**

### **1. La investigación y los aspectos técnicos de las Finanzas solidarias**

#### **Recordatorio de las propuestas del Cuaderno**

##### **1. *Reforzar las bases empíricas sobre las que fundamentar la demostración del valor añadido de las Finanzas Solidarias***

Profundizar en la investigación sobre el impacto de las microfinanzas sobre los vínculos sociales.

Llevar a cabo estudios de impacto de programas de microfinanzas sobre el capital social en un determinado número de casos precisos (IMFs muy conocidas), que cubran las diferentes familias de enfoques metodológicos.

Identificar, a partir de esos casos, los métodos y las herramientas que refuerzan o que debilitan la formación de capital social. Elaborar indicadores de desempeño en materia de refuerzo del capital social y de los vínculos sociales.

##### **2. *Analizar los costes y las ganancias de las IMFs que refuerzan el capital social***

Proceder de manera rigurosa al análisis, para las IFMs, de los costes y las ganancias inducidos por el refuerzo del capital social.

Definir los ámbitos de aplicación pertinentes de las finanzas solidarias, en términos de intereses públicos o de utilidad social.

### **3. Definir profesionalmente las Finanzas Solidarias**

Definir las Finanzas Solidarias en términos de competencias específicas, en términos de profesión y en términos de normas de gestión y de funcionamiento.

Traducir esas normas en reglamentos profesionales para crear un nuevo tipo de institución financiera, dentro del marco de la Ley bancaria.

Los actores del Taller ven la elaboración de indicadores de desempeño social como una etapa fundamental en la definición de las Finanzas solidarias. Se trata de una etapa estratégica en el perseguimiento del refuerzo de las Finanzas solidarias, pues de la definición de los indicadores se podrán derivar avances en las otras propuestas del taller.

El trabajo en paralelo con la iniciativa SPI ha permitido definir un marco preciso dentro del cual las finanzas solidarias pueden reconocerse.

El valor añadido del taller en esta fase ha sido la colaboración estrecha, constructiva y muy concreta con los socios del Sur, la cual le da la fuerza y la credibilidad actual a la herramienta SPI.

La herramienta SPI no es únicamente un juego de indicadores, pues permite definir las finanzas solidarias:

Las finanzas solidarias se ven en los esfuerzos emprendidos para fijarse unos objetivos sociales y proveerse de los medios para alcanzarlos en las siguientes dimensiones:

- Focalización de los pobres y de los excluidos
- Adaptación de los servicios a la población focalizada
- Mejora del capital social y político de los clientes
- Responsabilidad social de la IFM

La prosecución del trabajo permitirá alimentar una base de datos sobre los resultados en términos de desempeño social de los actores de las finanzas solidarias y elaborar respuestas a las preguntas planteadas en el Cuaderno de propuestas del Taller: ¿cuáles son las herramientas y los métodos que refuerzan o debilitan los desempeños sociales de las finanzas solidarias? ¿Cuáles son los costes y las ganancias a través del refuerzo de los desempeños sociales? etc.

La herramienta SPI permitirá identificar cuáles son las IFMs que, con resultados financieros comparables o próximos, se orientan hacia objetivos sociales y contribuyen a crear vínculos y capital social.

La herramienta SPI permitirá igualmente defender los desempeños sociales y legitimar el hecho de recurrir a los recursos públicos o privados de subvenciones sin que la imposición de rentabilidad financiera se haga en detrimento de objetivos sociales que están en el corazón de las políticas públicas: lucha contra la pobreza, desarrollo sostenible, fortalecimiento de los territorios, etc.

Durante los últimos encuentros del 15 al 18 de marzo de 2005, los actores de FINSOL han afirmado su voluntad, su necesidad y su motivación para proseguir su compromiso en el seno del Taller a fin de profundizar en el trabajo sobre estos temas.

## **2. El lobbying (o cabildeo)**

**Recordatorio de las propuestas del Cuaderno**

#### **4. *Hacer emerger el concepto de finanzas solidarias en la escena internacional***

Diálogo con los Socios Capitalistas: sensibilizarlos sobre el concepto, ayudarles en la diferenciación entre las formas de microfinanzas (prebancarias o solidarias), llevarles a que interesen en las Finanzas Solidarias y a que creen medidas incitativas destinadas a incentivar a las IMFs y a reforzar el capital social. Eventualmente, llevarles a que acepten plazos más largos para alcanzar la perennidad financiera en los casos en los que la IMF actúa claramente dentro de un contexto de interés general.

#### **5. *Obtener de las políticas nacionales ventajas fiscales para las finanzas solidarias***

Conceder ventajas fiscales a los ahorradores solidarios y a los instrumentos financieros solidarios que favorecen las iniciativas aumentando el capital social y yendo hacia una sociedad sostenible y solidaria.

#### **6. *Ampliar la red de “aliados” de las Finanzas Solidarias***

Mantener los diálogos en el foro FINSOL y utilizar las herramientas web, lanzar en este foro estudios de caso. Poner “rostros” a las Finanzas Solidarias para facilitar la identificación de los profesionales que se dedican a esta práctica.

Articular esta red con otras redes que tengan inquietudes cercanas.

#### **7. *Promover las Finanzas Solidarias ante todos los actores***

Organizar la promoción de las finanzas solidarias mediante publicaciones y la participación en conferencias y seminarios internacionales.

Organizar el lobbying. Tratar de alcanzar tanto a los decididores como a los profesionales practicantes para crear alianzas en torno a unas finanzas cualitativas.

La herramienta SPI va igualmente más allá de una definición de las finanzas solidarias y de un juego de indicadores técnicos. Es portadora de una «cultura» del desempeño social y de un mensaje dirigido a los socios capitalistas, a los inversores sociales y a los demás actores del mundo de las microfinanzas: los objetivos sociales de una institución pueden ser claramente fijados, seguidos y mejorados. Los desempeños financieros son importantes, pero no son más que un pilar de la perennidad y sostenibilidad de una institución. El desarrollo sostenible de las finanzas (microfinanzas y sector financiero en sentido amplio) está basado en el perseguimiento, a la vez, de los objetivos financieros y de los objetivos sociales.

El taller FINSOL y la iniciativa SPI ya han podido ver evolucionar la forma en que los socios capitalistas y los inversores sociales abordan la cuestión de los desempeños sociales. Así podemos citar, por ejemplo, la voluntad de la Cooperación Suiza (SDC) de pedir a sus socios, tales como la red ResponsAbility (agrupación de grandes bancos suizos que invierten en las microfinanzas), que utilicen la herramienta SPI para incitar a sus miembros a actuar de manera social y responsable, o también el FIDA que partirá de la herramienta SPI para iniciar el diálogo con sus socios acerca de las acciones a llevar a cabo en favor del impacto social.

El encuentro del 17 de marzo de 2005 en el Banco Mundial en París, que reunió a la vez a investigadores (universidades del Reino Unido, Francia, Bélgica y Alemania), a profesionales practicantes, a socios capitalistas y a inversores sociales, permitió a los actores del taller exponer sus argumentos para ampliar la definición de los desempeños sociales: del concepto restrictivo de focalización de los pobres a las cuatro dimensiones de la herramienta SPI.

Los actores presentes (por supuesto, entre los más convencidos del interés del concepto) se comprometieron a defender la noción de desempeño social y definieron juntos un plan de acción en el que los aliados del Taller ocupan un lugar ineludible. ¡Se trata de una gran evolución, sustentada por un determinado número de IMFs y de socios capitalistas, tras décadas de

«brainwashing» o lavado de cerebro en los que únicamente las microfinanzas económicamente rentables eran consideradas como profesionales!

Además de las acciones concretas llevadas a cabo conjuntamente con diferentes actores, el rol del taller podrá ser el de ofrecer herramientas de difusión de la información: el sitio Web del taller y la lista de difusión son unas herramientas muy operacionales que posibilitan el intercambio de información, la animación y el resumen de noticias, pudiendo servir esto para alimentar la reflexión y el intercambio con el fin de fomentar el progreso de las ideas y de los conceptos de las finanzas solidarias frente a la omnipresencia que actualmente tienen los indicadores de desempeño financiero como único eje de evaluación de las microfinanzas.

Por otra parte, el taller puede facilitar la participación activa y la organización a escala regional de encuentros que promuevan el concepto de Finanzas solidarias ante un gran público. Así es como en 2005 se planifican ya varios actos: encuentro de la red MAIN en África (Yaundé – Camerún – mayo), encuentro europeo en el marco del Año del Microcrédito (París – Francia – junio), encuentro de la red ForoLac en América Latina (Santa Cruz – Bolivia – octubre), encuentro de la red asiática en Filipinas (Manila – Filipinas – octubre o noviembre), encuentro de la red norteamericana SEEP (Washington DC – EE.UU – octubre), etc.

El taller ha ofrecido un espléndido espacio de intercambio y de refuerzo de las iniciativas y podrá seguir desempeñando ese rol de catalizador y de promotor de «bienes públicos», como son la producción de información, de nuevas normas y conceptos y la ayuda para su difusión entre un público más amplio y directamente implicado en la acción económica.

### 3. La transversalidad

#### **Recordatorio de las propuestas del Cuaderno**

#### **8. *Integrar las finanzas solidarias dentro de un enfoque sistémico de la economía solidaria.***

a) Integrar las finanzas solidarias dentro del proyecto global de la economía solidaria.

La economía solidaria propone una nueva perspectiva del cambio social, perspectiva en la cual la dimensión de los valores desempeña un rol fundamental. El elemento central aquí es la aportación solidaria. Por consiguiente, las finanzas solidarias se integran con la mayor naturalidad dentro de este proyecto global. Pueden aportar su comprensión del capital social.

b) Integrar las finanzas solidarias dentro de la cadena económica (producción, financiación, distribución, consumo) formada por los diferentes talleres de economía solidaria.

Parece necesario crear vínculos operacionales que refuercen el trabajo de cada uno de los actores de la economía solidaria gracias a la integración de diferentes niveles de la cadena económica.

c) Construir, en colaboración con los demás actores de la economía solidaria, nuevas relaciones con las instancias políticas.

El lugar de los actores institucionales en el desarrollo de una economía solidaria y la necesaria redefinición de las relaciones con las instituciones políticas es un punto común de los diferentes actores de la economía solidaria.

La noción de desempeño social, tal y como es definida por los aliados del taller, puede sobrepasar el marco estricto de las finanzas solidarias y puede servir de base de discusión y alimentar las reflexiones de otros talleres de la Alianza: visión, responsabilidad social, indicadores, etc. La difusión de los documentos, herramientas y síntesis de los encuentros de Finanzas Solidarias serán un primer paso de intercambio junto con la participación cruzada en los trabajos futuros de los talleres.

Algunas bases se están delineando con la voluntad de los actores del taller FINSOL de establecer

localmente contactos con los canales de venta del comercio justo o con los intercambios con el taller «Indicadores» sobre los conceptos y los objetivos.

Asimismo, el trabajo emprendido puede ofrecer la posibilidad de intercambios con otros grandes actores del sistema financiero, tales como los fondos de pensión que también se plantean cuestiones éticas sobre sus políticas de inversión y que podrían estar interesados en saber lo que ocurre en el mundo de las microfinanzas.

El trabajo llevado a cabo en el seno de FINSOL y SPI se realiza en estrecha colaboración con universidades e investigadores que trabajan en el campo de la economía y de la sociología sobre los conceptos de desarrollo sostenible y responsabilidad social. Esas relaciones permitirán no sólo dar una base más coherente al concepto de Finanzas solidarias, sino también alimentar la reflexión de los economistas y sociólogos acerca de las aportaciones de las finanzas solidarias a las nociones de desarrollo sostenible y responsabilidad social.

### **III Perspectivas, estrategias y alianzas**

*\* Los encuentros de Marzo en París: retos y perspectivas sobre los desempeños sociales*

En marzo de 2005, en París, se celebraron diferentes encuentros que reunieron a numerosos actores implicados en el tema de los desempeños sociales.

Dos días de talleres (15 y 16 de marzo) reunieron a los miembros de FINSOL y del comité de organización de SPI (Fundación Argidius, Cerise, FPH, Cooperación suiza), actores implicados en el seguimiento, así como a las IMFs que habían probado el cuestionario SPI. Esas dos jornadas permitieron mantener discusiones sobre el interés, las limitaciones y la continuación que se dará a estas herramientas, presentando las experiencias de diversos socios y entrando en el detalle del cuestionario y de sus indicadores. Esas discusiones permitieron acabar una nueva versión del cuestionario SPI y profundizar en la guía de acompañamiento del cuestionario que explicita las hipótesis detrás de cada uno de los indicadores, aclara los conceptos e indica en qué bases se puede hallar la información.

A nivel global, el entusiasmo de las IMFs del Sur es excelente. Para cada IMF presente, la participación en la iniciativa SPI y la utilización de la herramienta SPI ha sido una ocasión para establecer un proceso de reflexión y de discusión sobre los desempeños sociales en el seno de la IMF, incluso cuando no existía siempre una perfecta adecuación entre las preguntas planteadas en el cuestionario y la situación local.

La reflexión sobre indicadores permite concretar la noción de finanzas solidarias e ilustrar y por tanto valorizar el trabajo de las instituciones que han adoptado una visión social de las finanzas, algo que hasta este momento podía ser ocultado por la preocupación respecto de la viabilidad financiera.

El 17 de marzo, la Fundación Argidius, la Fundación Ford y el CGAP reunieron en París a un gran número de iniciativas implicadas en el tema de los desempeños sociales: profesionales practicantes, investigadores, socios capitalistas, inversores y agencias de calificación. El objetivo era llegar a un acuerdo sobre un marco común para los desempeños sociales y desarrollar un plan de acción común para dar empuje a los desempeños sociales. Dos grupos de trabajo se iniciaron en esa ocasión – un “Task Force” (o equipo de trabajo) sobre los desempeños sociales (“SP Task Force”) y un grupo de trabajo de los socios capitalistas («CGAP Donor Working Group on Social Performance»). El SP Task Force trabaja para una mejor comunicación con el sector de las microfinanzas acerca de lo que se entiende por desempeño social, para la descripción de los diferentes niveles de análisis y para la identificación de las diversas preguntas a las que los actores tratan de responder midiendo y apoyando los desempeños sociales. El CGAP Donor Working

Group, que se está formando, tiene que trabajar para el desarrollo de las buenas prácticas de los socios capitalistas en los desempeños sociales y para el desarrollo de estándares y benchmark del sector que se aplicarán a los desempeños sociales. Estos grupos están abiertos y animan a los actores interesados a que se unan a ellos.

Este encuentro, al que le seguirá una nueva etapa el 24 de octubre de 2005 en Washington DC, demuestra que la toma en cuenta de los desempeños sociales empieza a ganar terreno entre actores hasta ahora esencialmente centrados en desempeños financieros y que desarrollan instituciones «prebancarias».

La reflexión ha empezado, los socios capitalistas y demás actores se han interesado en ella.

El « Task Force » iniciado el 17 de marzo en París trabaja en el diseño de un sitio Web que reunirá los trabajos y perspectivas de las diferentes iniciativas que trabajan sobre los desempeños sociales. Este sitio podría ser alojado por el Microfinance Gateway.

El 18 de marzo, se reunía el comité de pilotaje del taller Finanzas Solidarias. El taller Finanzas Solidarias, que reúne a profesionales practicantes de las finanzas solidarias en el seno del Polo socioeconómico solidario de la Alianza para un mundo plural, responsable y solidario, dio como resultado en el año 2002 un Cuaderno de propuestas. Ese cuaderno trataba, a través de 8 propuestas concretas, de promover y reforzar las finanzas solidarias. El taller ha trabajado en estrecha colaboración con la iniciativa SPI desde el año 2002. La jornada del 18 ha sido una ocasión para hacer balance del progreso y las perspectivas. La iniciativa SPI definió un marco dentro del cual las finanzas solidarias pueden reconocerse. Se trata, en estos momentos, de promover la herramienta, de utilizarla, de sacarle enseñanzas acerca de los retos de las finanzas solidarias y, de manera más amplia, de favorecer los intercambios, más allá del sector de las finanzas solidarias, hacia los otros talleres de la Alianza.

#### *\* Perspectivas y asociaciones*

Se puede sacar un paralelismo con el proceso de elaboración de las normas de desempeño financiero en el sector. Se han necesitado varios años antes de alcanzar un consenso sobre estos indicadores. Al mismo tiempo, existe una fuerte demanda, a la vez por parte de las IMFs y de los socios capitalistas o inversores, para disponer de herramientas que permitan la comparación y el seguimiento a lo largo del tiempo de las evoluciones de una institución. Por consiguiente, se tiene que proseguir el trabajo de pruebas y de mejora.

Los diferentes socios de Finsol, Cerise y otros actores interesados, podrán poner a prueba la herramienta SPI, y el seguimiento de las pruebas podrá permitir recoger los resultados de la nueva versión del cuestionario, mejorar progresivamente la herramienta y llevar a cabo su promoción ante todos los actores del sector.

También está previsto un refuerzo de los vínculos con las otras iniciativas que en estos momentos están definiendo o promocionando los desempeños sociales a raíz de los encuentros de marzo en París.

La promoción de las finanzas solidarias, pero aún más en general de la economía social y solidaria, depende ampliamente de su capacidad tanto a nivel local como global para demostrar ante los gobiernos, la opinión pública y las diferentes partes interesadas del sistema de las microfinanzas, su plusvalía económica y social, especialmente con respecto a las instituciones financieras clásicas. Dicho de otra forma, el reto de la evaluación social está en el corazón de las estrategias de reconocimiento y de consolidación de las redes y los componentes de la economía social y solidaria.

Claro está que el análisis del desempeño social es reciente y poco conocido. Será necesario realizar un esfuerzo de generalización y de vulgarización del procedimiento tras esta primera etapa de experimentación. Además, estos indicadores se han de interpretar dentro del contexto

geográfico, histórico e institucional de cada IMF, lo que supone el refuerzo de las redes apropiadas de organizaciones y de expertos.

## **CONCLUSIÓN: EL FUTURO DE LOS MODOS DE ACTUACIÓN EN EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIETAL DE LAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS TODAVÍA ESTÁ SIN ESCRIBIR**

Es aún demasiado pronto para imaginar lo que será el futuro de los modos de actuación en materia de responsabilidad societal y en evaluación de los desempeños sociales. Una nueva forma de «marketing » (o más bien de «funding» o financiación en el caso de las instituciones de microfinanzas) o, por el contrario, una transformación profunda de las relaciones entre la esfera financiera y la esfera real.

Para ciertos analistas muy al principio (principalmente a partir de la observación de los actores en Wall street), se trata de una nueva adaptación del capitalismo que sabe recoger la protesta de los movimientos ciudadanos, pero que es poco capaz de transformar en profundidad la realidad. Para otros, en cambio, se trata de una palanca potente, capaz de engendrar nuevas formas de regulación más contractuales que permiten influir en el curso de la mundialización.

La pregunta es la misma en el sector de las microfinanzas y el campo de los posibles sigue abierto. Dependerá mucho de la propia capacidad de estructuración del sector y de la forma en que sus actores se apropien de los modos de actuación. El futuro será muy diferente, por ejemplo, si los modos de actuación son construidos únicamente entre las «estrellas» del sector, los fondos de inversión y las grandes empresas de auditoría internacionales o si, por el contrario, se reconocen unos modos de actuación endógenos a la iniciativa de las asociaciones profesionales nacionales.

Por último, se plantea un peligro recurrente en cuanto al riesgo de deslizamiento del discurso sobre los desempeños sociales y que podría inducir a que se piense que las microfinanzas son la única y exclusiva respuesta eficaz a los problemas de la pobreza y de la exclusión, haciéndoles desempeñar el «rol de la liebre en la carrera de galgos» respecto de la liberalización financiera y del descompromiso del Estado. Esto sería descargar demasiado peso sobre sus espaldas y, al mismo tiempo, se correría el riesgo de preparar futuras y dolorosas decepciones. Un discurso más realista implica, a la vez, un buen análisis de las limitaciones de las microfinanzas en términos de impacto y, probablemente, un reposicionamiento del sector en el marco de unas políticas públicas más amplias, construidas en base a un modelo más redistributivo y que utilice, entre otras cosas, el canal de las microfinanzas para reducir las desigualdades sociales de desarrollo. Desde esta óptica, los enfoques sobre la responsabilidad social no se verían como sustitutivos de las carencias del Estado, sino exactamente como una herramienta complementaria que permite mejorar su eficacia.

Para saber más:

Todos los documentos (informes, presentaciones de los encuentros de marzo) son ahora accesibles en el sitio de CERISE (1) y pronto lo serán en el sitio del Taller Finanzas solidarias del Polo Socioeconómico Solidario (2).

(1) <http://www.cerise-microfinance.org/publication/impact.htm>

(2) <http://finsol.socioeco.org>