

# Promover la justicia social & la dignidad humana



**ECLOF**  
INTERNATIONAL

Informe anual 2013

---

# **ECLOF International es una fundación suiza fundada en Ginebra en 1946**

---

## **Junta directiva**

Sr. Kimanthi Mutua  
Presidente

Sra. Tamar Lebanidze  
Vice presidente

Sra. Ruth Egger  
Directora

Sra. Roshini Fernando  
Directora

Sra. Nina Nayar  
Directora

Sr. James Neal  
Director

Sr. Nils-Gunnar Smith  
Director

Sra. Ada Wiscovitch  
Directora

## **Director ejecutivo**

Sr. Pat Gleeson

### **Imagen de la portada • ECLOF Filipinas**

El agricultor Emelito Peñada de Tanay, casado y padre de tres hijos, cultiva arroz, maíz dulce y otras hortalizas. Con los diferentes préstamos que le ha otorgado ECLOF ha podido ampliar el área de cultivo de su propiedad a dos hectáreas. Con los ingresos que logró conseguir fruto de su trabajo, compró un búfalo y un pequeño barco de pesca para diversificar sus fuentes de ingresos y ofrecer una mejor vida para su familia.

### **Impressum**

© ECLOF International 2014

Colaboradores Red ECLOF  
Diseño Patricia Armada  
Imprenta Imprimerie Reboul

Impresión hecha bajo un proceso respetuoso del medio ambiente,  
con papel libre de cloro y procedente de bosques sostenibles.

# Tabla de contenidos

---

## Informe anual 2013

---

Nuestra misión & nuestros valores	4
Declaración del Presidente	5
Informe operativo	6
Red ECLOF	8
<b>Temas estratégicos de ECLOF</b>	<b>10</b>
Área rural	11
Gestión del desempeño social	19
Vivienda	25
Salud	29
Capacitación para los clientes	35
Escuela & educación	41
<b>Red ECLOF cifras importantes</b>	<b>44</b>
<b>Informe financiero</b>	<b>48</b>
<b>Red ECLOF detalles de contacto</b>	<b>50</b>
<b>Socios</b>	<b>51</b>

---

# Nuestra misión

---

ECLOF tiene una misión muy clara: la de promover la justicia social y la dignidad humana a través de las microfinanzas.

Los servicios de microfinanzas le ofrecen a las personas y a los grupos vulnerables y excluidos el acceso a recursos de capital que les permitan construir medios de vida sostenibles. Esto puede abrir un camino desde la vulnerabilidad a la autosuficiencia y a la estabilidad.

La relación de ECLOF con los clientes debe ser una asociación de iguales, no ese tipo de relación unidireccional entre donante y receptor. Nuestra responsabilidad consiste en prestar capital bajo condiciones razonables y adecuadas a las circunstancias de nuestros clientes. El deber del receptor es el de usar el capital de forma acorde, y luego devolverlo. Ambas partes se empeñan en hacer todo lo posible, bajo las pautas de los Evangelios, para ser excelentes administradores de los recursos que compartimos.

Nuestra prioridad principal es la de llegar a aquellas comunidades vulnerables, especialmente en áreas rurales, las cuales no tienen un fácil acceso a las fuentes tradicionales de financiamiento. Nosotros les apoyamos sin distinción de género, raza, religión u orientación política.

La dignidad humana es nuestra meta: un mundo donde todos podamos compartir los frutos de la tierra que nos otorgó Dios, con seguridad y sin temor hacia el futuro.



---

## Promover la justicia social & la dignidad humana

---

# Nuestros valores

---

### Dignidad humana

Respetamos el inmensurable valor de cada vida humana. Hoy en día, las desigualdades niegan a millones de personas la posibilidad de disfrutar la vida a plenitud. Nosotros trabajaremos con el propósito de mejorar la dignidad humana, de manera tal que todos tengan acceso a los recursos que necesitan para lograr ser el sustento de sus familias, empleados, iglesias y comunidades.

### Justicia social

Todo el mundo tiene derecho a la alimentación, la educación y la salud, a un medio de vida seguro y los beneficios de la vida comunitaria. Vamos a ayudar a nuestros clientes a reclamar esos derechos a ganarse la vida y el sustento diario que puede protegerlos contra las calamidades, y generar confianza en su capacidad de elegir su propio futuro.

### Solidaridad

Como conciudadanos de un mundo, vamos a caminar al lado de nuestros clientes para escuchar sus preocupaciones y para trabajar en asociación con ellos a medida que actúan para mejorar sus vidas. A nivel internacional, nos uniremos, como miembros de ACT Alliance, así como con otras organizaciones para pedir el fin de las estructuras globales y políticas que perpetúan la pobreza y la exclusión.

### Participación

Todos los hombres y las mujeres tienen derecho a elegir su propio destino. En nuestro trabajo vamos a apoyar a los grupos vulnerables y marginados. Sin embargo, como las mujeres, las niñas y los jóvenes se ven desproporcionadamente afectados por la pobreza, vamos a centrarnos específicamente en iniciativas que promuevan su participación y liderazgo en las decisiones económicas, sociales y políticas que dan forma a sus vidas.



# Declaración del Presidente

---



**Kimanthi Mutua**  
Presidente

Queridos amigos,

En nombre de la junta directiva, y en el mío propio, estoy muy complacido en presentar a ustedes este informe anual para el año 2013.

En 2013, continuamos con nuestro trabajo orientado hacia cumplir con nuestras metas de construir una red sostenible que opere en concordancia con las mejores prácticas, a la vez que nos beneficiamos de los cambios operativos en la organización que se presentaron en 2012. Nuestros gerentes regionales locales facilitaron una mayor comprensión y capacidad para poder entregar el apoyo técnico y financiero requerido, lo cual también dio oportunidad para que la red regional compartiera y aprendiera de sus experiencias. Estamos muy animados por las mejoras que hemos visto en términos de la sostenibilidad y gobernanza de la red.

Continuamos comprometidos con nuestra misión de promover la justicia social y la dignidad humana, y estamos muy complacidos de que con este informe podrán conocer historias acerca de los maravillosos clientes a los que hemos tenido el privilegio de servir. Nuestros clientes son el corazón y la esencia de lo que hacemos, y nosotros valoramos de gran manera su confianza. En este informe, ustedes podrán ver algunas de las iniciativas de los clientes de ECLIF en las áreas de la salud, vivienda, educación, capacitación a los clientes y educación escolar, mientras que permanecemos enfocados en trabajar con las comunidades vulnerables, especialmente en las áreas rurales donde más del 75% de los pobres del mundo están ubicados y donde ECLIF hoy en

día tiene el 58% de sus clientes. Estamos también muy complacidos de informarles acerca de la manera en que hemos podido integrar el desempeño social dentro de nuestro trabajo, así como de qué manera ubicamos los valores éticos como el centro del desempeño social para poder servir a nuestros clientes de una manera responsable.

Mientras que le damos la bienvenida a los síntomas de mejoría que se han visto en el ambiente económico global, seguimos siendo muy conscientes del hecho de que la pobreza y la inequidad siguen siendo algo prevalente dentro de nuestra sociedad. Aun cuando el mundo ha sido testigo de la reducción de la pobreza durante los últimos 30 años, el hecho permanece en el sentido de que existen alrededor de 1,2 mil millones de personas viviendo con menos de USD 1,25 por día, y con un progreso mínimo en los países de ingreso económico bajo. Esto es algo inaceptable y refuerza entonces la necesidad de renovar nuestro compromiso en lo que es el foco de las microfinanzas en cuanto al desempeño de su papel de ofrecer oportunidades a las personas con el fin de mejorar su calidad de vida.

Tanto la junta directiva como la administración agradecen y aprecian el gran apoyo que han demostrado todos nuestros asociados. Reconocemos la confianza que ellos han depositado en ECLIF durante años, y nos sentimos reconfortados por su continuo compromiso con la Misión y Valores de ECLIF. También reconocemos el apoyo prestado por el Consejo Mundial de Iglesias (miembro de la junta de ECLIF internacional), y nuestra asociación con las iglesias de la red a medida que trabajamos juntos para cumplir con la visión de Dios sobre la plenitud de la vida.

También me gustaría expresar mi gratitud a la junta de ECLIF Internacional, las juntas directivas de todos los miembros de nuestra red, y a las 1077 personas, miembros del staff de ECLIF, por su liderazgo, compromiso y arduo trabajo realizado durante el año.

...

# Informe operativo

---

Estamos muy complacidos en registrar que hemos logrado buenos resultados en el año 2013, mientras que continuamos consolidando y fortaleciendo tanto a ECLOF Internacional como a cada uno de los miembros de nuestra red.

Mientras que en el año 2013 ECLOF internacional registró una pérdida de CHF 233.153, en comparación con el superávit de CHF 9334 registrado en el 2012, este último resultado está dado por la adición de un ingreso extraordinario recibido en el año 2012 por la suma de CHF 625.650. Asimismo, el desempeño financiero subyacente de ECLOF Internacional continúa mejorando en línea con nuestros objetivos de volver hacia una sostenibilidad sin la necesidad de apoyo de subvención. Se ofreció un nuevo financiamiento de manera estructurada a algunos de los miembros de la red, y la relación administrativa centralizada con los donantes tuvo éxito en atraer respaldos de asistencia técnica para los miembros de la red.

La red como tal, también ha visto un desempeño positivo en la mayoría de los países lo que resultó en un ambiente de gobernanza más fuerte, mejorando las prácticas de gestión de riesgos, y una mayor interacción y coordinación entre la red y ECLOF Internacional. Todavía estamos enfrentando retos en algunos de los países en relación con la sostenibilidad y la necesidad de que manejen las ineficiencias en la productividad de los oficiales de crédito, la cual está impactando de forma negativa el desempeño, y en definitiva el nivel de servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Estos países van a necesitar avanzar en línea con la red.

La cartera de préstamos a los clientes de la red creció en un 10%, pasando de USD 40,7 M en el 2012 a un nivel de USD 44,9 M, logrando servir a 123.646 clientes, y particularmente con un fuerte crecimiento en las regiones de África (+ 24%) y Asia (+ 20%). El crecimiento estuvo acompañado por una mejoría en la calidad de la cartera, logrando tener una Cartera en riesgo mayor a 30 días disminuyendo de un 10% en el 2012 a un 8% al final del 2013. Esta mejoría en la calidad de la cartera fue muy bienvenida, ya que esta fué una de las áreas especialmente resaltadas como un desafío a ser abordado en el informe anual de 2012 y estamos muy complacidos de ver esta respuesta positiva.

Seguimos muy enfocados en poder servir a las comunidades rurales marginalizadas, y esto ha sido evidente en los préstamos promedio por cliente de USD 363, donde el 69% de los préstamos han sido otorgados a mujeres y el 58% a personas que viven en áreas rurales. El enfoque que se le ha dado a las áreas rurales está en el corazón de nuestra misión, la cual es promover la justicia social y la dignidad humana, a la vez que desarrollamos productos adaptados a nuestros clientes para poder servirles de una manera responsable y eficiente.

Durante el año 2014 continuaremos en esta misma línea, construyendo una red sostenible y operando en concordancia con las mejores prácticas, pero con nuestro modelo aún enraizado en nuestra herencia ecuménica y compartiendo los valores dentro de la familia ecuménica. Nos sentimos muy orgullosos de nuestra historia, como una de las entidades más antiguas en el mundo que ofrece microfinanzas, así como de la contribución que han logrado hacer nuestros miembros apoyando y promoviendo un mundo más equitativo, donde todas las personas han sido creadas iguales y con derecho a la dignidad de tener una vida plena.



## Red ECLOF durante 2013

USD 44 M de cartera global

8% de cartera en riesgo > 30 días

123.646 clientes

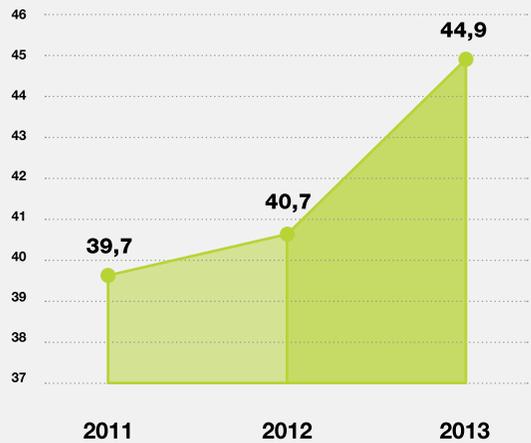
130 sucursales

1077 empleados

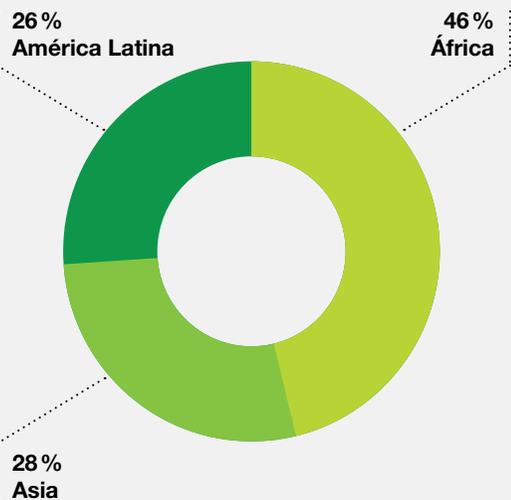
608 oficiales de crédito (56 % del personal)

## Cartera de préstamos

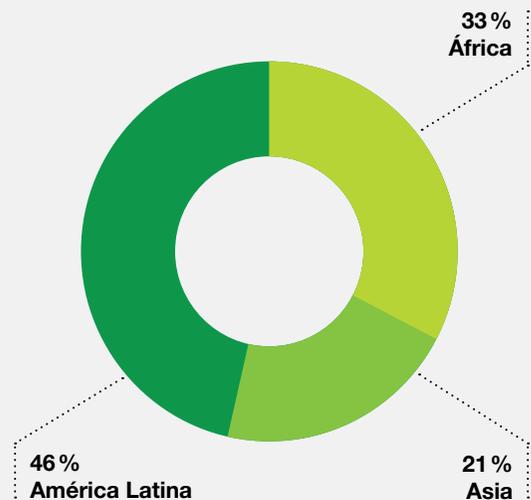
en millones USD



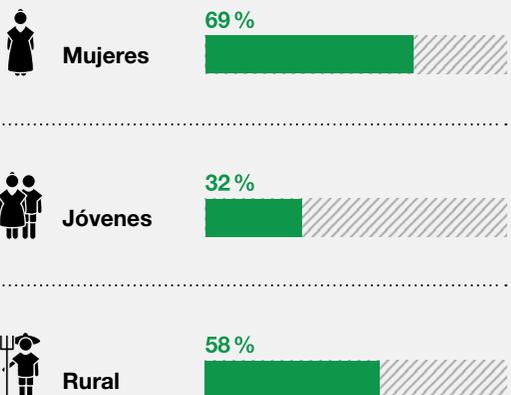
## Distribución de clientes



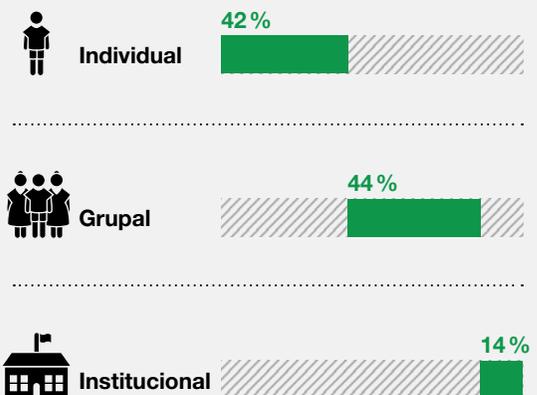
## Distribución de la cartera de préstamos



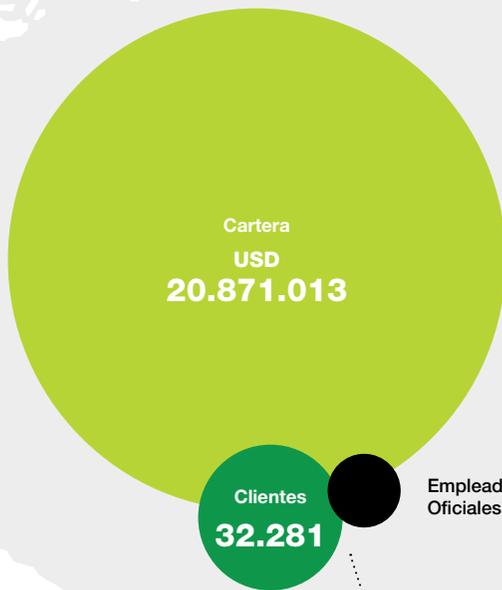
## Alcance social de los solicitantes



## Composición de la cartera de préstamos



# Red ECLOF



**Empleados 319**  
**Oficiales de crédito 50%**

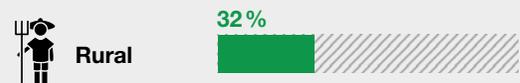
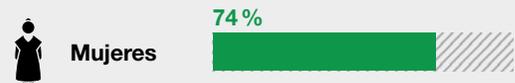


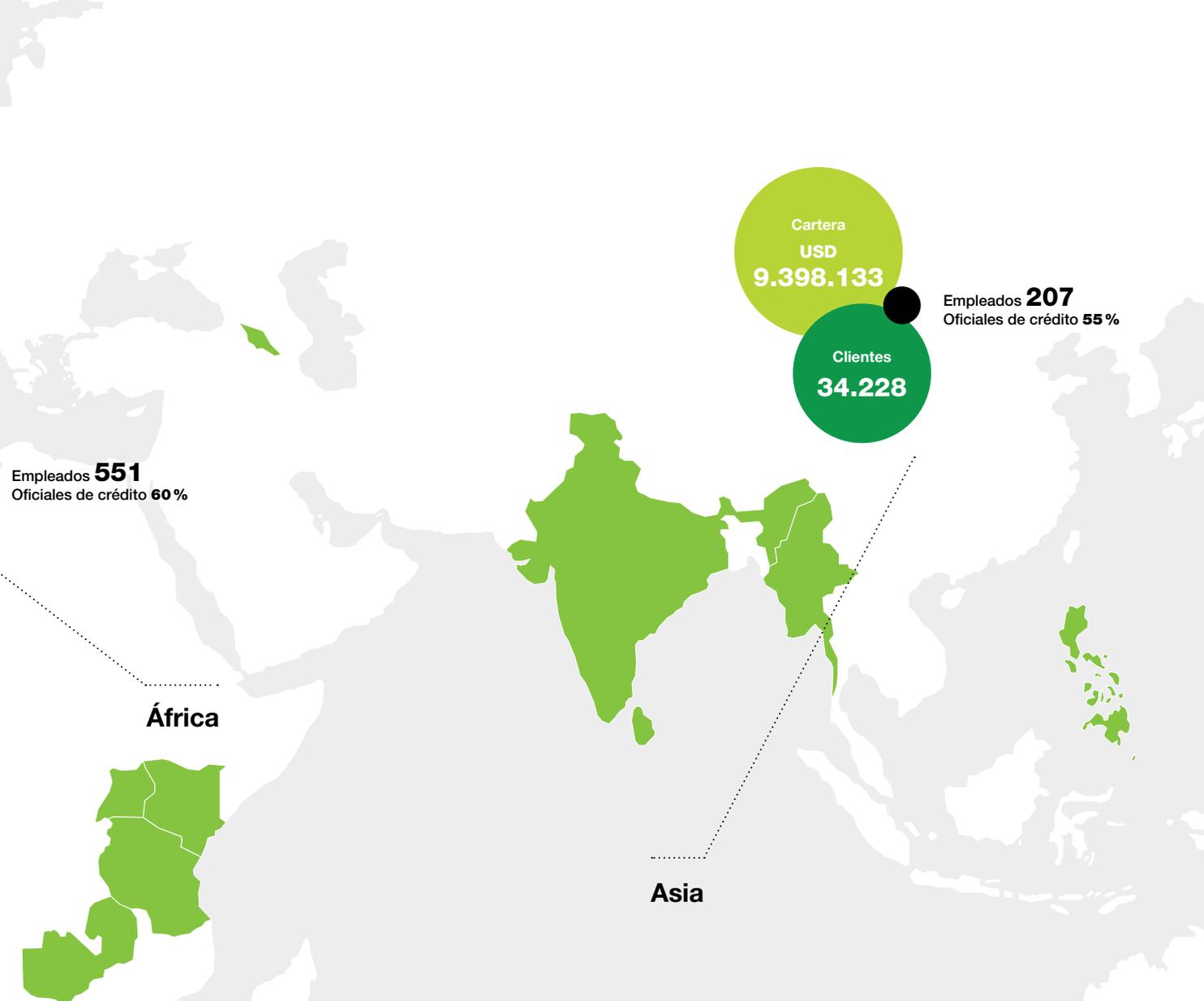
## América Latina

### Composición de la cartera de préstamos de América Latina



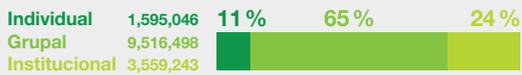
### Alcance social de los solicitantes de América Latina



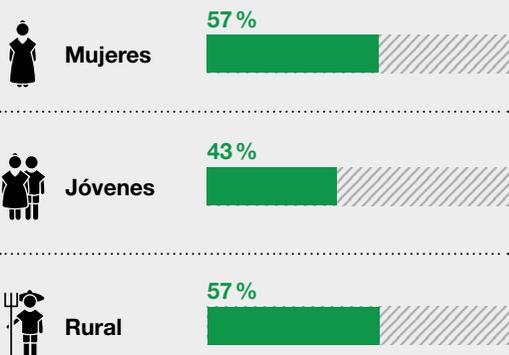


### África

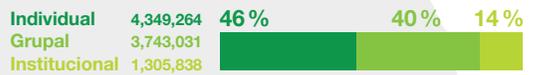
#### Composición de la cartera de préstamos de África



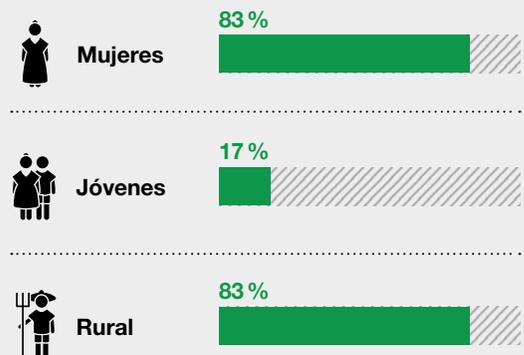
#### Alcance social de los solicitantes de África



#### Composición de la cartera de préstamos de Asia



#### Alcance social de los solicitantes de Asia



# Temas estratégicos de ECLOF

---



# Área rural

---

**El 75 % de las personas más pobres del mundo vive en áreas rurales. Pero es precisamente en el ambiente rural, donde el nivel de acceso a los servicios financieros ha sido el más bajo durante muchos años, donde ECLOF se ha enfocado principalmente para llevar servicios financieros y no financieros. Hoy en día, los miembros de la red ECLOF tienen en promedio un 58 % de sus préstamos asignados a las áreas rurales. En 10 de los países donde los miembros de ECLOF actúan hoy en día, más de la mitad de su cartera de préstamos está ubicada en el área rural.**

**Las finanzas en el área rural incluyen ofrecer tanto préstamos a los agricultores como a los no agricultores. Ha sido generalmente aceptado el hecho de que el crecimiento económico en el sector agrícola es dos veces más efectivo en reducir la pobreza que el crecimiento fuera del sector agrícola. El crecimiento en la zona agrícola reduce la pobreza de forma directa, al incrementar el ingreso de los campesinos, e indirectamente, por medio de la generación de empleos y mejorando la seguridad alimentaria. Pero aún en los países con un sector microfinanciero maduro, la mayoría de las instituciones microfinancieras convencionales no dan servicio al sector agrícola, y si lo hacen es en un menor grado. Dentro de la estrategia que ha tenido ECLOF, las finanzas del sector agrícola se han convertido en un elemento clave. Tenemos cuatro países donde las instituciones miembros de ECLOF otorgan predominantemente préstamos al sector agrícola, mientras que en otras ocho instituciones miembros, la participación en cuanto a préstamos al sector agrícola oscila entre el 11 % y el 35 % de todos los préstamos.**

**No se trata solamente de ofrecer préstamos a los pequeños agricultores, sino de ayudarles a construir una mejor capacidad, ofreciéndoles un asesoramiento en el día a día. La mayoría de los oficiales de crédito de ECLOF tiene experiencia y conocimientos en el área agrícola, y esto les ayuda a entender y a aconsejar a sus clientes de una mejor manera. En algunos países, ECLOF está aplicando este abordaje innovador en las microfinanzas del sector agrícola, al ofrecer a los agricultores seguros para sus cosechas, la construcción de capacidad vinculada a prácticas agrícolas responsables y de productos agrícolas orgánicos, o financiamientos de cadenas de valor. En este contexto, para ECLOF es un elemento vital de su estrategia, el apalancar este tipo de asociaciones, bien sea con compañías de seguros, con proveedores de servicios técnicos, o con proveedores de insumos agrícolas. Siendo una red global, ECLOF promueve el intercambio de ideas y de lecciones aprendidas con el fin de beneficiar a todos sus miembros, y en última instancia beneficiar a los agricultores pequeños que ECLOF apoya a nivel mundial.**

## ECLOF Uganda

### Proyecto piloto para préstamos agrícolas & seguros sobre los cultivos

Los agricultores de pequeña escala son el grupo objetivo de ECLOF Uganda. Este grupo de personas son especialmente vulnerables a todo tipo de riesgos, bien sean políticos, por los precios del mercado o por los riesgos que genera el cambio climático. Si estos riesgos se materializan, el efecto sobre estos agricultores y sus familias puede ser catastrófico. Un medio para poder ayudar es a través de los seguros agrícolas. Esto le permite a los agricultores mantener sus activos productivos a pesar de tener malas cosechas, y de esta manera mantener su capacidad de reinvertir para prepararse para el siguiente ciclo de cultivos.

Durante el año 2012, ECLOF Uganda desarrolló un producto de préstamos para el sector agrícola dirigido a los agricultores de pequeña escala. Esta fue una prueba piloto realizada y refinada en la sucursal de Kigumba. Con el fin de ayudar a sus clientes a manejar el riesgo, ECLOF Uganda se asoció con compañías de seguros locales para ofrecer a los agricultores un seguro sobre los cultivos, protegiéndolos contra los riesgos del clima.

Durante la primera estación de cultivos del año, en marzo de 2013, ECLOF Uganda ofreció financiamiento a 317 agricultores organizados en grupos. Los préstamos fueron dedicados a retirar malezas, arar, escardar, y para compra de semillas y fertilizantes. Durante mayo y junio de 2013 – en la fase de crecimiento inicial de los cultivos de maíz, Uganda sufrió una sequía muy fuerte y gran parte del país, incluyendo a Kigumba, fue afectada enormemente. Inclusive en áreas que no fueron directamente afectadas, los rendimientos fueron mucho menores que lo que se esperaba. Una vez que se evaluó el daño, la compañía de seguros compensó a los agricultores, y cubrió la mayoría de sus pérdidas. Por el tiempo provisional hasta la fecha del pago, ECLOF reestructuró los préstamos de los agricultores con el fin de permitirles continuar con sus actividades.

Esta experiencia muestra de forma muy clara los beneficios que los seguros agrícolas pueden ofrecer a los pequeños agricultores. La mayoría de los grupos de agricultores financiados tuvieron la capacidad de pagar los préstamos en su totalidad y continúan siendo clientes de ECLOF Uganda. Aún cuando los agricultores de Kigumba tuvieron sus dudas al comienzo, ahora aprecian la importancia de estos seguros.

...

**En Uganda, los pequeños agricultores clientes de ECLOF han visto que los seguros agrícolas valen la pena.**



#### ECLOF Uganda / Testimonios de clientes

**«Gracias a los seguros que nos ofreció ECLOF, mi familia y yo evitamos perder dinero durante la sequía de 2013! Los seguros valían la pena!»**

**Christopher Kwesiga tomó un préstamo por UGX 2M (USD 800) en marzo de 2013 para poder sembrar maíz en sus cuatro acres de tierra. Cuando la sequía azotó su cultivo, casi todo el maíz quedó atrofiado con muy pocas mazorcas y de granos muy pequeños. Solo pudo cosechar seis bolsas de maíz donde se esperaba cosechar 60.**

**Afortunadamente, el seguro pudo compensar la mayor parte de su pérdida. Esto le permitió reembolsar su préstamo y cumplir con sus obligaciones familiares. En enero de 2014, tuvo acceso a otro préstamo por UGX 2,5 M y ahora está planeando cultivar 20 hectáreas de maíz. Dijo que estaba muy agradecido por el apoyo que le brindó ECLOF y de haber podido recibir la compensación de parte de la aseguradora.**



ECLOF Dominicana /  
Historia de éxito

## Éxito a través de la innovación en fertilizantes orgánicos

Mariano Garabito comenzó su empresa agrícola hace seis años. En ese momento su cosecha era pobre, los frutos eran pequeños y muchos fueron rechazados por los exportadores debido a su baja calidad. Gracias a su fertilizante orgánico, hoy su tasa de aceptación es del 98%: de una producción de mil aguacates, sólo 20 son rechazados.

Mariano dice que su incursión en la producción de fertilizantes va de la mano con su fe en Dios. Había leído en la Biblia acerca de la antigua Palestina, donde los agricultores producen en gran abundancia, ya que colocan el estiércol de mula en el suelo. Interesado por esta historia se contactó con un granjero que le mostró una mezcla de estiércol de mula hecho por sí mismo. Mariano comenzó su propia producción de fertilizantes, con excelentes resultados. Estos fueron confirmados por un instructor que había venido de México para enseñar a los agricultores locales los métodos de compostaje. Reconoció que la preparación de Garabito era de calidad muy superior de lo que había visto antes, y tanto fue su interés que llevó el método a otros países.

Hoy en día, Mariano cultiva 50 acres de tierra. Sus aguacates, naranjas, taro y otras frutas y verduras son reconocidos por ser las mejores en la región. Mariano agradece a ECLOF Dominicana por su apoyo a lo largo de todos estos años. Él dice que el acceso al crédito era fundamental para iniciar y desarrollar su negocio. Gracias a su éxito, él puede apoyar con seguridad a su familia que consta de tres hijos. Comparando su vida a sus plantas, Mariano atribuye su crecimiento a un trabajo dedicado, al esfuerzo y a la perseverancia.

---

### Intercambio de experiencias en Asia

## Taller de desarrollo de productos agrícolas y sus resultados

Uno de las fortalezas de ECLOF Internacional es que como es una red, tiene acceso a una amplia colección de habilidades y experiencias. En ese espíritu, ECLOF Filipinas organizó un taller para sus pares de la red ECLOF India y Sri Lanka sobre el diseño de productos agrícola. Los gerentes de ambos países aprendieron de la experiencia de sus colegas filipinos en cómo desarrollar productos de microfinanzas apropiados para la agricultura y que respondan a las necesidades de sus clientes. El taller ofreció a los participantes un marco de trabajo y las habilidades necesarias para llevar a cabo estudios de mercado y traducir los hallazgos en el desarrollo eficaz de productos. Se les permitió diseñar y en repetidas ocasiones revisar nuevos productos financieros para clientes objetivo de ECLOF. La capacitación se centró en la agricultura, pero las habilidades adquiridas son válidas para cualquier producto o servicio.

### ECLOF India



Los clientes de ECLOF India son en su mayoría mujeres que adquieren préstamos solidarios de grupos de autoayuda por un promedio de USD 150 por mujer. Un 70% de todos los préstamos se desembolsan en comunidades rurales, y alrededor de un tercio financia proyectos de agricultura.

El equipo elaboró nuevos productos de crédito y de capacitación dirigidos a los productores de leche. Para el proyecto piloto, ECLOF India seleccionó las regiones de Dindigul y Kanchipuram, predominantemente pobladas por pequeños agricultores y trabajadores asalariados de escasos recursos y sin tierra propia. ECLOF India ha tenido una buena experiencia otorgando préstamos en estos distritos durante los últimos 12 años, donde la tasa de amortización se mantiene consistentemente cercana al 100%.

Además de desembolsar préstamos a la medida para productos lácteos, los oficiales de crédito proporcionaron capacitación a las mujeres de los grupos encargadas de la cría de los animales, en temas como lechería productiva y sustentable, la salud veterinaria, cría y el cultivo de forrajes mejorados. ECLOF y sus socios locales también capacitaron a las mujeres en la producción de leche limpia con pruebas de calidad en las aldeas. Animaron al grupo a que instalaran tanques refrigerantes de leche a granel para mejorar la calidad inicial de la leche y enseñaron las ventajas de tener contenedores de acero inoxidable para guardar la leche. Los oficiales de crédito visitan a los clientes dos veces al mes para verificar la condición de los animales y asegurarse el pago del préstamo.

El proyecto ha establecido a ECLOF India como un proveedor confiable de préstamos agrícolas para la producción lechera en las dos áreas piloto. Su intención es lanzar el producto en otras áreas basados en las buenas experiencias vividas.



### **ECLOF Sri Lanka**

ECLOF Sri Lanka apoya a las comunidades rurales vulnerables, y en particular a las mujeres de estas comunidades que no tienen acceso a fuentes de financiación justas para ejercer una actividad agraria por cuenta propia. Mediante la aplicación de la metodología aprendida, el equipo elaboró nuevos productos de crédito dirigidos a cultivar un huerto de té en el hogar y para el ganado lechero. Con la creciente demanda internacional, el té como un producto básico ha estado ganando popularidad rápidamente. La relativa ausencia de riesgo climático se manifestó a favor de la ganadería lechera. Otro impulsor fue el hecho de que el gobierno garantizaba los precios de la leche como parte de una campaña para aumentar la producción de leche producida localmente (un 75 % de la leche de Sri Lanka se sigue importando).

Los estudios de mercado y del cliente identifican retos particulares a la producción lechera en la región del «Triángulo del Coco»: la falta de tecnología moderna para la industria lechera así como del conocimiento necesario y de servicios vitales distribuidos de manera desigual, tales como la inseminación artificial y veterinarios. ECLOF Sri Lanka desarrolló capacitaciones comunitarias para hacer frente a la falta de conocimientos tecnológicos. 35 clientes fueron entrenados en la industria de productos lácteos, así como en habilidades de organización, contabilidad, liderazgo y gestión de grupos. Otros 50 clientes asistieron a un taller sobre cultivo casero de té. Este taller fue realizado con la ayuda del Centro de Investigación del Té, y trató sobre creación y gestión de viveros de plantas de té.

Los préstamos para la industria láctea y la formación combinada han ayudado a los clientes a aumentar su producción de leche e incluso han llevado a los campesinos sin tierra y a los agricultores marginales a tener una cría de ganado organizada. Los préstamos y la capacitación enfocada en los cultivos de té han aumentado el número de pequeños agricultores, y particularmente las mujeres que se dedican a esta actividad económica prometedora.

•••



### ECLOF Myanmar

## Proporcionar acceso a créditos a poblaciones pobres marginales de zonas rurales

Desde 2012, ECLOF Myanmar ha formado parte del programa de Acceso al Crédito Rural en Myanmar (MARC por sus siglas en inglés) programa que tiene como objetivo mejorar los medios de subsistencia y la seguridad alimentaria de 5000 personas pobres en áreas rurales, agricultores marginales e individuos no agricultores para el año 2015, a través de un mayor acceso a los servicios financieros. Bajo este programa, ECLOF Myanmar atiende, entre otras, la región del delta del Ayeyarwady.

Daw Ngwe Thein es del pueblo de Mhaw Du Kone en la región Ayeyarwady, donde vive con su marido. Aunque sus dos hijos ya están casados, todavía son dependientes económicamente de sus padres. La familia es propietaria de una pequeña parcela de tierra, pero no tienen el capital para cultivarla y por lo tanto la arrendaron a un vecino. El marido de Daw Ngwe Thein trabajó como peón mientras ella vendía tempura (plato de pescado, mariscos o verduras, fritos) en la aldea para ganarse la vida. En aquel tiempo, la familia tenía dificultades incluso para pagar sus comidas diarias.

En un grupo con otras mujeres de la aldea, Daw Ngwe Thein tomó su primer préstamo de USD 80 de ECLOF en 2013 para iniciar una pequeña tienda de abarrotes en su casa. Ella tomó el papel de líder del grupo en su grupo de endeudamiento. Con el dinero que le prestaron, inició una tienda de comestibles, utilizando las ganancias para pagar el préstamo y para comprar un lechón. Con el segundo préstamo de ECLOF por USD 100, Daw Ngwe Thein y su esposo comenzaron a cultivar su parcela de tierra y cultivaron dos hectáreas de yuca.

El acceso al crédito de ECLOF ha cambiado la vida de Daw Ngwe Thein que pasó de ser una vendedora ambulante a convertirse en la orgullosa propietaria de una tienda de comestibles, un cochinitillo y una pequeña plantación de yuca. Ella ganó confianza al convertirse en líder del grupo. Y gracias a sus ingresos, su familia ha llegado a un mejor nivel de vida.

...

Kenia >





# Gestión del desempeño social

---

**Gestión del desempeño social (GDS) es el proceso de traducir la misión social de ECLOF en la práctica mediante el establecimiento de objetivos sociales claros y de monitorear el progreso, mientras se usa esta información para mejorar aún más el desempeño y la práctica.**

**GDS consiste en tener una estrategia clara para llegar a los clientes objetivo, satisfacer sus necesidades y centrarse en los resultados sociales de nuestro trabajo. Desafía la toma de decisiones y nuestro impacto en los clientes. Asimismo, está estrechamente relacionado con la gestión del rendimiento general de nuestras IMF y la dinámica entre los objetivos sociales y financieros.**

**Desde 2011, ECLOF ha estado refinando su propia gestión del desempeño social centrada en valores a través de un proceso participativo entre todas las IMF afiliadas.**

---

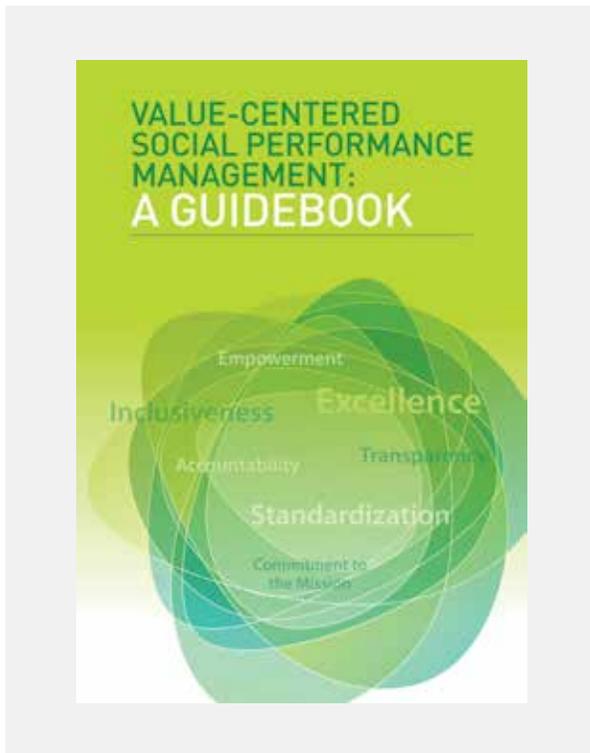
## Trabajo en progreso

ECLOF ha participado en el desarrollo y en la aplicación de su propia GDS desde 2011 con el apoyo de sus socios, la Iglesia de Suecia y el Fondo Episcopal de Beneficencia y Desarrollo (ERD por sus siglas en inglés). El objetivo fundamental fue el de integrar una gestión del desempeño social pro-activa en el trabajo diario de todos los miembros de ECLOF para el beneficio de nuestros clientes. La gestión activa de desempeño social es importante porque ayuda a los miembros en:

- La toma de decisiones gerenciales con informaciones que también ayuden a mejorar el rendimiento financiero a largo plazo.
- La satisfacción y retención de clientes mediante el control de su progreso y su retro-alimentación.
- Evitar el desvío de la misión y el riesgo reputacional.
- Atraer inversores/donantes y la mejora de las condiciones de inversión.

Desde el inicio del proceso, aseguramos tener un enfoque participativo en el que se presentaron los componentes del marco de GDS a nivel regional, con el fin de garantizar la participación de todos los miembros y tener en cuenta sus diferencias culturales. El primer paso de la jornada fue la producción de un documento conceptual «SPM in a Purposive Way» (GDS de una Manera Intencional) publicado en marzo de 2012. Esto fue seguido por una segunda publicación, «Value Centered Social Performance Management: A Guidebook» (Gestión del Desempeño Social Enfocado en el Valor: Un Manual), publicado en julio de 2013, en el que se institucionalizó el concepto al ofrecer indicadores definitivos los que permitieron una aplicación más práctica de los principios GDS.

< Tanzania



**El despliegue de la GDS para crear verdaderas instituciones centradas en el cliente a lo largo de la red es un proceso en curso. La Guía de la GDS de ECLOF publicada en 2013 apoya este proceso y cuenta con indicadores muy prácticos para el personal de campo.**

Después de la finalización de los distintos documentos se hizo evidente que la capacidad de los recursos humanos (RH) sería el núcleo de una implementación exitosa de GDS a nivel regional en ECLOF. Por lo tanto, hemos creado un marco de recursos humanos global que desarrolla los sistemas de valores dentro de la red, y sirve como elemento de cohesión para los miembros de ECLOF que operan en diferentes culturas. También ideamos guías de capacitación como herramientas para formadores en ECLOF para difundir el conocimiento de la GDS en toda la red. Además, se completó una plantilla para un manual de RH compatible con GDS el cual está siendo adaptado a nuestras oficinas nacionales para su propio uso.

La puesta en marcha del enfoque centrado en los valores de la GDS se inició a través de los talleres de integración GDS en las tres regiones en las que trabajamos. En estos talleres se incrementó el conocimiento de los participantes en la molécula de GDS de ECLOF –el marco operativo, la medición y la gestión y los principios– y se mejoró la capacidad de los miembros para autoevaluar la gestión del desempeño social y discutir cómo integrar en los miembros un GDS centrado en el valor.

Como resultado de estos pasos, el personal de campo tiene conocimiento del concepto de GDS y lo han comenzado a implementar en sus procesos y procedimientos, y muchos de los miembros de ECLOF tienen «campeones GDS» en marcha quienes están impulsando el proceso.

De cara al futuro ahora vamos a estar entre las primeras redes de microfinanzas que va a poner a prueba la nueva metodología Cerise SPI4 a través de una serie de auditorías sociales de los miembros. Estas auditorías sociales proporcionarán una base para mejorar aún más el desempeño y la práctica social para todos los miembros de ECLOF. Esto nos permitirá traducir la misión social de ECLOF en la práctica, de manera más efectiva transformando las vidas de nuestros clientes.

...

## Gestión del desempeño social enfocado en el valor en ECLOF

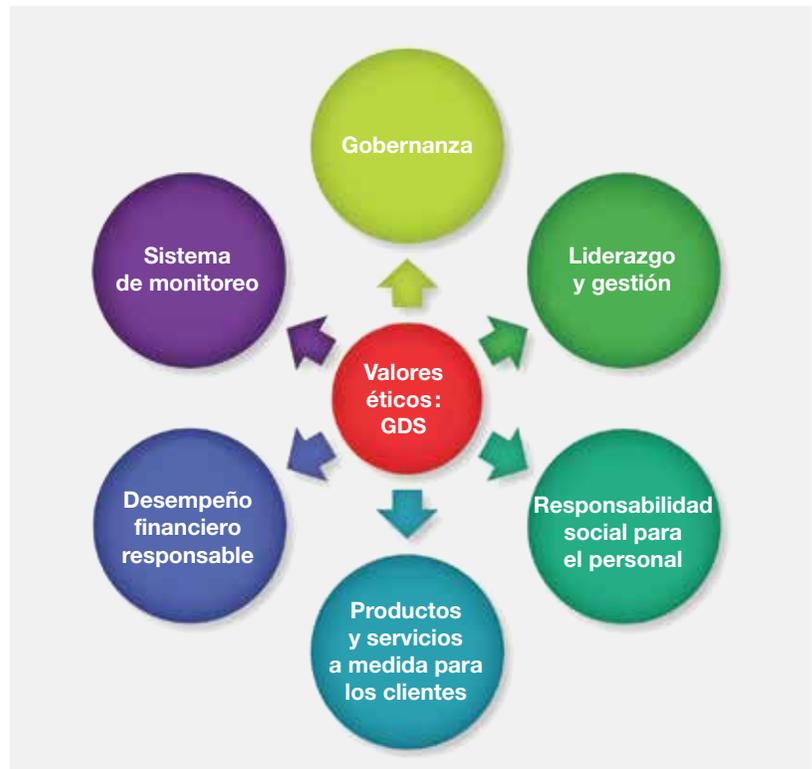
Nuestro enfoque en la GDS está en línea con las Normas Universales para la Gestión del Desempeño Social desarrolladas por el Grupo de Trabajo de Desempeño Social pero específica a ECLOF ya que coloca los valores éticos en el núcleo de nuestra molécula de GDS.

**La molécula GDS de ECLOF está en consonancia con las normas universales de la GTDS para la Gestión del desempeño social, pero coloca los valores éticos en el centro de las operaciones de ECLOF.**

Los valores definen cómo la gente en la organización actúa, se relacionan entre sí, toman decisiones, definen políticas y resuelven los conflictos. En esencia, los valores se convierten en el ADN de la institución, que son la piedra angular desde la que se establece la cultura corporativa. Para asegurar que estos valores corporativos estén alineados con la misión de ECLOF, hemos establecido una lista de indicadores en los diferentes átomos –gobernanza, liderazgo y gestión, la responsabilidad social con el personal, productos y servicios, desempeño financiero responsable y sistemas de seguimiento– los cuales son esenciales para el éxito de la organización y para el establecimiento de la cultura prevista en la planificación estratégica.

Algunas personas piensan que la GDS es idealista, mientras que otros piensan que someterse a la auditoría social es un fin por sí mismo. En ECLOF, la GDS es un proceso continuo que revisa periódicamente la brújula moral de la institución y asegura que vaya dirigida en la dirección de los estándares éticos apropiados y la centralidad del cliente en todo lo que hacemos.

...



### Caso de estudio

## Implementación de la GDS en ECLOF Kenia



ECLOF Kenia es un IMF con una red de sucursales en todo el país y con una misión social reconocida. Atiende a 40.000 clientes con servicios financieros y no financieros, muchos de ellos habitantes de zonas rurales y mujeres. ECLOF Kenia es uno de los adoptantes más avanzados de GDS en la red. Se escogió el siguiente proceso en la aplicación de GDS:

- 1. Capacitar a todos los grupos de interés** • ECLOF Kenia entrenó a los miembros de la junta, al personal administrativo alto y medio y a todo el personal de campo para asegurar que cada parte interesada entendiera y apreciara la GDS y el papel de cada uno.
- 2. Llevar a cabo una calificación social** • En 2012, la institución fue calificada con un BB- en dirección financiera y una B+ en el desempeño social por MicroFinanza. ECLOF también llevó a cabo una evaluación de SMART Campaign para integrar los principios de protección al cliente. Ambos arrojaron recomendaciones concretas que se tomaron en cuenta, lo que lleva a la configuración de un mecanismo para los reclamos del cliente, para la resolución de conflictos y para la implementación de las mejores prácticas de protección al cliente. ECLOF Kenia entrenó a casi la mitad de su base de clientes en conocimientos financieros.
- 3. Nombrar a un líder de GDS** • Se nombró una administradora para supervisar la implementación y el rendimiento general de GDS. Ella es responsable de asegurar la adhesión a los objetivos de GDS desde el nivel del consejo hasta el personal de campo. ECLOF Kenia integra su misión en todos los aspectos del negocio y establece objetivos claros compartidos con todos los niveles de la organización.
- 4. Actualizar el sistema de información gerencial (SIG)** • Cuando la información sobre el desempeño social no fue analizada y utilizada en el pasado; una real actualización del SIG permite el seguimiento y la incorporación de los datos necesarios para el seguimiento de los resultados sociales de la labor de ECLOF.
- 5. Insertar la GDS en la planificación estratégica** • ECLOF Kenia coloca al cliente en el centro de sus productos y servicios y por lo tanto hace de los resultados sociales un pilar fundamental del Plan Estratégico 2012-2017. Las actividades previstas incluyen el desarrollo de nuevos productos, encuestas de satisfacción del cliente y servicio a la comunidad.

**ECLOF Kenia ha recorrido un largo camino para convertirse en uno de los miembros más avanzados de ECLOF en términos de gestión del desempeño social.**

---

**6. Adaptar los recursos humanos (RH)** • La revisión en profundidad de las prácticas de recursos humanos desde una perspectiva GDS trajo consigo un sistema revisado de incentivos del personal, una mejor gestión del desempeño, planes de carrera transparentes y un nuevo código de ética. Se realizó un cuadro de mando con el desempeño social como un indicador clave de rendimiento. Las políticas del personal se revisaron para incluir los valores éticos en el trato al cliente, el bienestar del personal, la salida del personal y otros. Se introdujeron las encuestas anuales de satisfacción del personal. En el programa de formación, por ejemplo, la formación inicial dada al personal fue adaptada para incorporar la GDS.

---

La aplicación de la GDS contribuyó a tener un número de cambios en la organización:

- **Crecimiento de la cartera** • En un año, la cartera creció significativamente en número de clientes y en el volumen total.
- **Calidad de la cartera** • Gracias a un mejor tratamiento de los clientes, a la introducción de un mecanismo de reclamos, valores éticos del personal, la calidad de su cartera ha mejorado mucho. El PAR<sub>30</sub> se redujo a la mitad, por debajo del 5%.
- **Fidelización de los clientes** • Una mayor satisfacción de los clientes llevó a una mejor retención: mientras que en el pasado, muchos se retiraron después del primer préstamo, hoy en día hay muchos clientes que han tenido cinco o más préstamos consecutivos.
- **Nuevos productos** • El desarrollo y refinamiento de productos pone énfasis en los clientes y en sus necesidades. Como consecuencia de escuchar a los clientes, se presentaron varios productos innovadores tales como WASH (por sus siglas en inglés: agua, saneamiento e higiene) y los préstamos a negocios agrícolas.
- **Personal leal** • Una mayor satisfacción y confianza en la institución por parte del personal llevaron a una mejora de la retención del personal. Muchos miembros del personal fueron promovidos internamente así como el desarrollo de una carrera interna. Las entrevistas de salida del personal revelaron que los que se van no lo hacen como resultado de la insatisfacción, sino como resultado de las ofertas de la competencia.

**La aplicación de GDS en ECLOF Kenia ha dado lugar a una serie de mejoras tanto en los términos financieros como en los no financieros.**

### **Factores de éxito**

En su camino hacia una organización centrada en el cliente, que establece objetivos sociales claros, haciendo un seguimiento del desempeño social y utilizando esta información para mejorar las prácticas y el desempeño, ECLOF Kenia encontró desafíos financieros y técnicos, así como restricciones de tiempo. El fuerte compromiso del Director y de la Junta en el proceso y en el uso eficiente de recursos externos, por ejemplo, de ECLOF Internacional o de la asociación nacional de microfinanzas, fueron factores clave de éxito. El monitoreo continuo de los progresos para el alcance de hitos auto definidos, ayudó a mejorar aún más tanto las políticas como los procedimientos. Si bien se ha logrado mucho, ECLOF Kenia reconoce que la implementación de GDS es un proceso en curso y queda aún mucho trabajo por hacer.

• • •



# Vivienda

---

**Tener una vivienda digna es fundamental para tener una vida digna e inclusión social. La Vivienda está reconocida en la Declaración Universal de los Derechos Humanos como parte del derecho a un nivel de vida adecuado, y es uno de los Objetivos de las Naciones Unidas de Desarrollo del Milenio. En los países donde ECLOF tiene presencia, muchas familias pobres sufren de hacinamiento, falta de protección contra la intemperie y la falta de acceso al agua, saneamiento y otros servicios. Tales condiciones pueden conducir a problemas de salud, especialmente para los niños.**

**Como no se consideran generadores de ingresos, los préstamos para mejoramiento de viviendas para familias de bajos ingresos son a menudo difíciles o imposibles. Esto es particularmente cierto para los trabajadores autónomos en los países en los que ECLOF tiene una presencia activa, ya sean empresarios o agricultores. Las instituciones miembros de ECLOF ofrecen préstamos a estos grupos de personas para mejoras en sus viviendas, para financiar las necesidades de hábitat de manera gradual y con requisitos mínimos de garantía. En algunos países, el asesoramiento técnico viene como parte del paquete de préstamo. De esta manera, el apoyo financiero y no financiero que ofrece ECLOF permite a las familias en las comunidades de bajos ingresos vivir sus vidas con dignidad.**

---

## **ECLOF Argentina**

### **Créditos para vivienda en situaciones de emergencia**

ECLOF Argentina ha estado atendiendo a sus clientes con préstamos de vivienda por más de seis años. Algunos clientes toman un préstamo para un proyecto de mejora de la casa a largo plazo, mientras que otros necesitan dinero para hacer frente a una situación de emergencia. Este fue el caso de Rosa Santillán cuya casa fue destruida por un incendio.

Rosa vive con su esposo, sus dos hijos de 10 y 18 años y su madrastra en la zona de Luján, Muelle del Tigre. Rosa dirige una escuela de barrio, su esposo es carpintero. La familia Santillán había construido la pequeña cabaña por sí misma. En agosto de 2011, un incendio destruyó años de su trabajo en pocos minutos.

< Colombia

Con la ayuda de amigos y vecinos, así como con un préstamo de ECLOF, fueron capaces de reconstruir poco a poco su casa. El primer préstamo se utilizó para la compra de madera para la renovación de las paredes. Préstamos posteriores se utilizaron para convertir la casa en una construcción resistente y cómoda. Hoy en día, la familia Santillán se enorgullece de su casa que ellos llaman el «doble amor».

...

## ECLOF Perú

### Mejoras de vivienda

Una vivienda decente es esencial para llevar una vida digna. Pero en Perú, el 74% de los hogares necesita reparación, mejora o ampliación. Como resultado, la demanda entre la población de bajos ingresos de Perú para la mejora de la vivienda es muy amplia, pero los préstamos para mejoras en el hogar son escasos, especialmente en las zonas rurales.

ECLOF Perú atiende algunas de las zonas más pobres del país con préstamos y capacitación complementaria en educación financiera, gestión empresarial, desarrollo social o micro seguros. Tras una amplia investigación de mercado que incluye encuestas a los clientes y grupos de discusión, ECLOF Perú desarrolló un producto de préstamo enfocado en mejoras para el hogar, dirigido a los microempresarios en el área de Los Conos Norte y Sur de Lima y a los distritos rurales de Huancavelica. La respuesta por parte de la clientela de ECLOF fue fuerte, y rápidamente se generó una cartera de préstamos a casi 300 familias con créditos que van de USD 100 a 7000. La disciplina de pago ha sido excelente hasta el momento.

...

#### ECLOF Perú / Testimonios de clientes

**Irma Ramírez Quispe vive en Villa El Salvador, una zona urbana marginal de Lima. Durante los últimos siete años con el apoyo financiero de ECLOF, ha construido un negocio de productos de belleza. Inicialmente tomó un préstamo siendo parte de un grupo de prestatarios, más tarde se pasó a los préstamos individuales más grandes. Recientemente tomó un préstamo de USD 500 para la mejora de su casa, reemplazó el techo y modernizó el baño.**



---

### ECLOF Colombia

## Estrategia integral para mejoras en las viviendas para personas de bajos ingresos

El acceso a la financiación no es lo único que se necesita cuando las personas de bajos ingresos quieren mejorar sus hogares. El asesoramiento técnico y el acceso a los materiales de construcción de calidad asequibles son igualmente importantes. ECLOF Colombia aborda esta necesidad en colaboración con la ONG de Colombia Kayros. Los consultores de Kayros evalúan las necesidades de construcción y elaboran un plan de mejora, junto con arquitectos y constructores. También proporcionan el enlace con proveedores confiables de materiales de calidad. ECLOF participa como un proveedor de préstamos para los clientes para financiar materiales y mano de obra.

Angélica Pulido, de 32 años, vive en la comunidad desfavorecida de Usme en la periferia del Sur de Bogotá. Dos de cada tres de los 350.000 habitantes de Usme viven en la pobreza; muchos de ellos son desplazados internos conducidos aquí por la violencia en otras partes del país. Angélica trabaja como niñera y tiene dos hijos de 7 y 15 años de edad. Con el apoyo de Kayros y un préstamo que le ofreció ECLOF, ella tuvo la capacidad de reformar su casa que era casi una choza, y pudo cambiar los techos, las paredes y los pisos. Sus hijos ahora dicen que están orgullosos de vivir en «una casa hermosa y cómoda hecha de materiales buenos y fuertes».

...

Antes de la remodelación



Después de los préstamos enfocados en mejoras para el hogar





# Salud

---

Mejorar la salud juega un papel crucial en la lucha mundial contra la pobreza y hacen parte de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas para el 2015 . Una mala salud es tanto una causa como una consecuencia de la pobreza. En caso de enfermedad de un cliente de ECLOF o de un miembro de su familia, los costos de tratamiento, además de la falta de dinero de la persona enferma que ya no puede trabajar, pueden tener un efecto devastador sobre los clientes y sus familias. La mala salud afecta directamente tanto su productividad como la sostenibilidad de su negocio y su capacidad para reembolsar el préstamo.

Una salud débil también puede ser una consecuencia de la pobreza como resultado de la ignorancia, la desnutrición o la falta de higiene. Aún hoy en día 780 millones de personas carecen de acceso al agua potable y más de 3,4 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el agua, saneamiento, e higiene.

Por un lado, las microfinanzas no pueden resolver por sí solo estos temas. Por otro lado, la protección de la salud de nuestros clientes es una extensión natural de la misión de ECLOF. La mayoría de los préstamos de ECLOF se hacen a los empresarios y a los agricultores en las comunidades desfavorecidas que se han auto-organizado en grupos para compartir la responsabilidad de sus préstamos y acompañar a los negocios de los demás, así como para su desarrollo personal. Esta característica permite que ECLOF reúna y eduque de forma eficiente a estos grupos de personas en una variedad de temas, incluyendo la conciencia sobre una buena salud. En otros casos, las instituciones miembros de ECLOF ayudan a los clientes a prevenir enfermedades a través de una mejor higiene y el ampliar su acceso a la atención a través del seguro médico.

---

## ECLOF Kenia

### **Aportar a los clientes acceso a agua asequible, saneamiento e instalaciones de higiene (WASH)**

ECLOF Kenia cree en el empoderamiento de las personas que viven en la pobreza ofreciendo a los clientes Acceso al Agua, Saneamiento e instalaciones de Higiene (WASH por sus siglas en inglés); para transformar sus vidas para mejor. Pero para muchos de sus clientes –la mayoría de las cuales son mujeres que viven en zonas rurales –el acceso a las necesidades básicas tales como agua potable, instalaciones sanitarias apropiadas y prácticas seguras de higiene no es posible.

A menudo, la inversión necesaria para instalar un inodoro higiénico o un tanque de agua, disuade a los hogares pobres de dar el paso. Con el apoyo de water.org, ECLOF Kenia presentó productos de crédito específicos y capacitación para cambiar esta situación.

La investigación inicial de mercado ayudó a diseñar los productos adecuados para educar a la gente sobre los beneficios del agua potable y saneamiento que les permiten reembolsar los préstamos de acuerdo a su capacidad. 7000 clientes recibieron capacitación sobre las consecuencias sanitarias de tener una mala higiene y sobre las oportunidades de la generación de ingresos a partir del agua, por ejemplo, a través del riego, la ganadería o la venta de agua. Los productos de crédito se adaptan a los patrones de ingresos de los clientes y se pagan en plazos de hasta 24 meses. ECLOF incluso introdujo un esquema de vinculación de clientes a proveedores y a artesanos calificados que cumplen con altos estándares de calidad.

**En Kenia, los productos financieros dedicados al agua y al saneamiento han tenido un tremendo impacto en el bienestar de los clientes de ECLOF y sus familias.**



Desde 2011, ECLOF Kenia ha desembolsado préstamos por un valor de casi USD 700.000 a más de 1.700 clientes (tamaño promedio de los préstamos de alrededor de USD 400) para la instalación de letrinas limpias, aseos y cuartos de baño, recolección de agua de lluvia para sus hogares y granjas, o la instalación de bombas y sistemas de riego para la jardinería. Aunque ECLOF Kenia es el más pequeño de los socios de water.org en Kenia, su programa ha obtenido mejores resultados que otros en términos de la variedad de productos, la captación de clientes y el desempeño financiero.

Algo esencial para el éxito de la iniciativa fue la perfecta integración de los servicios de WASH en las operaciones de la IMF y la formación especializada brindada a todo el personal de ECLOF: además de la contratación de los agentes de crédito WASH en cinco de las 17 sucursales de todo el país, todo el personal (190 empleados) de ECLOF Kenia recibieron capacitación acerca de los productos.

Los préstamos WASH de ECLOF Kenia han tenido un tremendo impacto en el bienestar de los clientes y de sus familias, ya que responden a una necesidad básica de agua potable y saneamiento. Algunos clientes incluso comenzaron un pequeño negocio. Como resultado, la satisfacción del cliente ha crecido significativamente. Esto se ha puesto de manifiesto, no sólo en anécdotas, pero en el aumento de las tasas de retención de clientes y el número de clientes nuevos que han optado por préstamos otorgados por ECLOF Kenia para sus negocios, adicional al préstamo WASH.



---

## ECLOF Kenia

### Acercando seguros de salud a comunidades rurales

ECLOF Kenia tiene muchos años de experiencia sirviendo a las comunidades rurales de Kenia. Cuando se enteraron de que muchos de sus clientes carecían de acceso a seguros que proporcionan cobertura médica asequible, pero completa y fiable, ECLOF Kenia reaccionó. En asociación con una compañía de seguros local, se creó AFYA (en swahili «salud»), un sistema de seguro que cubre el tratamiento ambulatorio y no ambulatorio, así como la maternidad, la salud dental y óptica, entre otros, para clientes de ECLOF y sus familias. Hasta el momento, casi 2000 familias han sido beneficiadas con un total de 7000 miembros asegurados.

...

#### ECLOF Kenia / Testimonios de clientes

**Jane Karani, de 61 años, es uno de los clientes que se han beneficiado de las ventajas del seguro de ECLOF AFYA. Ella tiene cuatro hijos adultos y vive sola con su marido, y se dedica a la venta de pescado fresco a los restaurantes locales. Se unió a ECLOF Kenia a través de un grupo de autoayuda en 2012. Durante el seminario Orientación al cliente ofrecido por ECLOF, aprendió acerca de la cobertura del seguro de salud que cubriría a su familia con una prima anual por alrededor de USD 100.**

**Ocho meses después de que ella había adquirido su cobertura con ECLOF AFYA, la señora Karani se enfermó con fiebre tifoidea y malaria y tuvo que pasar una semana en el hospital. El costo del tratamiento fue de casi USD 565, lo que habría sido desastroso para su familia, dado sus escasos ingresos. El seguro cubrió esa factura, así como otra factura de finales de año por más de USD 200.**

**Junto con otros habitantes, la mayoría de zonas rurales que antes no tenían acceso a los hospitales, la señora Karani y su familia están protegidos de los riesgos financieros de la enfermedad, de forma fiable y con un coste asequible.**

**El marido de Jane comenta: «Esta cobertura médica es un protector de vida y no puedo imaginar la vida sin ella en esta vida tan imprevisible».**

ECLOF India / Historia de éxito

## Empoderando a las mujeres de India por medio de grupos de auto-ayuda

La señora Faritha Bhanu ha perdido fuerza en su pierna derecha debido a un ataque de poliomielitis causado por la desnutrición en su infancia. Por su situación de discapacidad, no podía ayudar a su marido para apoyar a la familia financieramente.

Cuando a su hija le diagnosticaron apendicitis y cuando le dijeron que necesitaba tener una cirugía de forma inmediata, Faritha y su familia no podían pagarla. Nadie les prestaba dinero, ni sus amigos ni sus familiares, ya que no estaban seguros de que iban a ser capaces de pagar. Finalmente Faritha fue a un hospital del gobierno para que le realizaran la cirugía, pero no le pudo dar a su hija la dieta adecuada después de la cirugía.

Esto fortaleció su deseo de trabajar para lograr un ingreso para el hogar. Cuando se enteró de ECLOF en 2008, ella reunió a un grupo de mujeres de su comunidad e invitó al personal de campo de ECLOF India para que los educara sobre el ahorro y el crédito. Ella fue capaz de iniciar un grupo de autoayuda y el primer préstamo de alrededor de USD 85 le ayudó a iniciar un pequeño negocio de compra de saldos de camisa para venderlas en su localidad con una pequeña ganancia. El negocio creció considerablemente y hoy, con el quinto ciclo de préstamos, ella se encuentra sostenible y orgullosamente anuncia la compra de una parcela de tierra para su familia para construir una casa.

La señora Faritha ahora trabaja con las mujeres de su sociedad, aconsejándolas sobre la gestión del tiempo y ayudándoles a ganarse la vida. Ella es embajadora de los discapacitados físicos y ayuda a la gente a darse cuenta de que cada uno tiene sus propias limitaciones, ya sean físicas o de otro tipo, que tienen que superar para progresar en la vida. Afirma que ECLOF la hizo darse cuenta de sus capacidades y la hizo consiente de su talento.



**«Yo estaba desafiando a la vida mientras me cuestionaba a mí misma!»**

A su vez, la señora Faritha ha ayudado ECLOF India a darse cuenta de la importancia del asesoramiento y de transmitir la importancia de darse cuenta de que la salud es necesaria a nivel de la comunidad, además del micro-financiamiento. En respuesta, ECLOF India ha completado un estudio de mercado sobre más de 500 clientes individuales acerca de la salud y las microfinanzas y está desarrollando un nuevo producto de Micro seguros y Educación de la salud para ser lanzado en 2014.

**Apalancando su acceso para las mujeres de las comunidades desfavorecidas, ECLOF Perú crea conciencia sobre los riesgos a la salud.**

## **ECLOF Perú**

### **Educación para la salud en comunidades pobres**

En Perú, la conciencia y el diagnóstico del cáncer y el de otras enfermedades en etapa temprana es poco común. La mayoría de las personas busca atención médica cuando los síntomas de la enfermedad son ya visibles, y a menudo en una etapa ya avanzada. En los últimos años, ha habido un aumento de cáncer de mama y de cuello uterino en el país: 8000 nuevos casos se detectan cada año, y el 40% se diagnostican en una etapa avanzada.

La detección de la enfermedad y la búsqueda de tratamiento tan pronto como sea posible es la mejor manera de reducir su daño. Por lo tanto, ECLOF Perú ofrece a sus clientes talleres informativos y los anima a ponerse en contacto con un centro médico en caso de duda. Los entrenamientos ofrecidos por ECLOF constan de una parte teórica y de una parte práctica, donde los participantes aprenden a auto-examinarse.

Los participantes reaccionan muy positivamente a estos talleres. Ellos están muy interesados, hacen preguntas, formulan sugerencias y dan retroalimentación de forma entusiasta. Como resultado de los talleres, la tasa de pacientes que asisten a la detección de la enfermedad ha aumentado en los centros de salud de las comunidades atendidas por ECLOF Perú.

...



#### **ECLOF Perú / Testimonios de clientes**

**«Voy a tratar de poner en práctica lo que he aprendido durante el taller y le enseñaré a mi hija. Ahora que ella es madre debe someterse a exámenes médicos y tomar un cuidado activo de su salud.»**

**Paula Cuestas**



# Capacitación para los clientes

---

**La falta de capital y la falta de conocimientos técnicos, son dos de las limitaciones mencionadas con mayor frecuencia para el crecimiento de la microempresa en los países donde ECLOF opera. Al proporcionar acceso al crédito, así como a una serie de servicios no financieros, ECLOF atiende estas necesidades. Las instituciones miembros de ECLOF ofrecen a sus clientes la construcción de capacidades basadas en la demanda y diversificación en áreas tales como educación financiera, habilidades empresariales o agrícolas. Dependiendo del contexto local, ECLOF entrena a sus clientes existentes y potenciales, con su propio personal o por medio de asociaciones.**

**Los clientes de ECLOF aprecian el valor de los entrenamientos lo cual se vuelve evidente en el mejor pago del préstamo y una mayor lealtad a la institución. En algunos países, los servicios especializados de capacitación se han convertido en un rasgo importante para distinguir a ECLOF positivamente de otros proveedores de financiación. En ese sentido, las instituciones miembros de ECLOF no sólo proporcionan a sus clientes el capital financiero, sino también ayudan a desarrollar el capital humano necesario para superar la pobreza y vivir una vida en dignidad auto determinada.**

---

## **ECLOF Colombia** **Programa de capacitación** **para la agricultura orgánica**

Con sus tres sucursales, ECLOF Colombia atiende el área metropolitana de Bogotá y las provincias adyacentes de Cundinamarca y Boyacá. A pesar de ser conocida como la «canasta de alimentos de Colombia», el departamento de Boyacá, irónicamente, es la segunda provincia más pobre del país, donde el 72% vive en la pobreza. ECLOF se destaca como un proveedor de préstamos agrícolas flexibles y asequibles en combinación con servicios no financieros dirigidos. La mayoría de los oficiales de crédito rurales de ECLOF tienen una educación en temas agrícolas y por lo tanto pueden aconsejar a los clientes diariamente en temas tales como las técnicas agrícolas y la comercialización. Más aún, ECLOF entrena a clientes a través de capacitaciones ofrecidas en aula organizadas, sobre buenas prácticas agrícolas, agricultura orgánica y la gestión eficiente de los recursos financieros. Los agricultores también dedican tiempo a aprender en el campo; los agrónomos les ayudan a identificar los errores y a desarrollar soluciones. ECLOF Colombia también distribuye sus propios folletos para complementar los cursos sobre temas tales como las mejores prácticas agrícolas, producción de abonos orgánicos y la educación financiera.

< Colombia



La mayoría de los clientes que se benefician de los talleres son pequeños agricultores que no podrían de otra manera pagar el desarrollo de capacidades. Ellos ayudan a mejorar la sostenibilidad y la rentabilidad de los empresarios en temas agrícolas al tiempo que contribuye a la producción de alimentos de buena calidad y saludables. También se centran en temas de educación ambiental tales como el cambio climático y sus impactos, la contaminación del aire y los problemas de contaminación de la cuenca del río Bogotá.

En 2013, ECLOF Colombia celebró ocho talleres con índices de asistencia de 80 a 90% de los productores invitados, cada evento atrajo un promedio de 50 participantes. La formación se ha convertido en un rasgo distintivo donde ECLOF se destaca claramente de otros proveedores de servicios financieros en la región.

•••



#### **ECLOF Colombia / Testimonios de clientes**

**Carlos Andrés Sierra, de 35 años, ha sido agricultor desde la infancia, al igual que su padre. Con su esposa María Cristina, tienen tres niños de 6, 11 y 15 respectivamente y un bebé en camino.**

**Carlos comenzó con un pequeño cultivo de cebolla en una parcela perteneciente a sus padres. A medida que el precio de la cebolla caía, comenzó a buscar otras oportunidades. Siguiendo el consejo de un ingeniero agrónomo, decidió tomar un préstamo de ECLOF Colombia para cultivar fresas. Carlos se benefició de la capacitación en educación financiera y en las buenas prácticas agrícolas enseñadas por ECLOF; las capacitaciones incluyen cuestiones como el empleo adecuado de los suelos con el fin de obtener productos saludables y técnicas agrícolas respetuosas con el medio ambiente. Después de una serie sucesiva de préstamos de ECLOF, hoy Carlos Sierra maneja su granja con éxito y su próspera microempresa permite que otras cinco familias obtengan un ingreso.**



---

### ECLOF Armenia

## Trabajando con los refugiados en la frontera con Azerbaiyán

Durante muchos años ECLOF Armenia ha estado trabajando con los refugiados así como con poblaciones desplazadas internas en Gegharkunik y en Kotayk, dos regiones altamente agrícolas las cuales últimamente han enfrentado tasas de desempleo muy elevadas. Por encargo a través de un programa de la Organización de Desarrollo Industrial de las Naciones Unidas (ONUDI), el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Gobierno de Armenia, ECLOF identifica, capacita y financia micro emprendedores entre los desplazados internos en estas regiones.

Sargis Begyan es un beneficiado de este proyecto. Nació en Azerbaiyán, y llegó a Armenia junto con su familia cuando era niño en el año de 1988. Él vive en una comunidad rural cerca de la frontera con Azerbaiyán. Como una alternativa a la agricultura donde en este momento está enfrentando una crisis muy dura en esta zona, Sargis decidió abrir un pequeño almacén. En el año 2012, asistió a un entrenamiento ofrecido por ECLOF, y desde entonces ha recibido diferentes préstamos que le han permitido hacer crecer su negocio hasta convertirse en un almacén muy completo de venta al por menor. Los residentes reconocen que es una persona muy trabajadora, y su almacén es muy popular en la comunidad. Sargis está muy orgulloso de haber podido tener éxito en su negocio y de haber podido ayudar al bienestar de su familia.

...

---

## ECLOF Philippines

### Capacitando a los agricultores a trabajar con agricultura orgánica

ECLOF Filipinas se considera como un innovador en ofrecer créditos a los agricultores de Filipinas. Con más de 100 personas trabajando en ECLOF y una red de 15 sucursales cubriendo desde Luzon a Palawan, ECLOF atiende a más de 10.000 clientes. De cada diez préstamos, seis son otorgados a mujeres, y la mayoría de los préstamos son para el sector agrícola. Es por esto que la mayoría de los oficiales de crédito tienen experiencia en agricultura y de esta manera pueden dar una asesoría directa a los clientes, no solamente por el lado financiero sino también técnico.

Durante la época de lluvias, entre junio y noviembre, los tifones así como mucha cantidad de lluvia, viento y avalanchas son algo normal en Filipinas, la cantidad y gravedad de estos ciclones tropicales se ha incrementado a causa del calentamiento global. Cada año hay cerca de 20 tifones asolando al país, e inclusive afectando a zonas elevadas.

ECLOF Filipinas ha estado innovando en los productos que ofrece a los pequeños agricultores adaptando los préstamos para que puedan inclusive construir pequeños invernaderos que protejan sus cultivos de las lluvias. El préstamo viene con el apoyo otorgado al cliente en cuanto a encontrar artesanos precalificados así como proveedores de material de construcción de buena calidad.

En un ambiente donde la agricultura está dominada por cultivos de productos básicos de exportación de bajo valor, la agricultura orgánica no es una venta fácil. ECLOF Filipinas opera en dos granjas orgánicas para dar la capacitación, una en Benguet y la otra en la isla de Palawan, donde se demuestra que la agricultura orgánica puede producir un ingreso superior para estos agricultores pequeños. Las fincas



funcionan durante todo el año y ofrece alojamiento a los participantes que reciben el entrenamiento. La finca ubicada en Benguet está enfocada en trabajar en un invernadero de 500 metros cuadrados y muestra que es posible construir un invernadero con materiales baratos, además se cuenta con lumbricultura y horticultura orgánica viable. La granja en Palawan se centra alrededor de un campo de arroz de 4000 metros cuadrados con campos de calabaza adjuntos, así como búfalos y cabras, todo formando un sistema que necesita un mínimo de insumos externos

Los agricultores reciben capacitación por parte del personal de ECLOF y de profesores externos en salones de clase y en el campo. Se les enseña acerca de cultivar arroz y otros vegetales, su manejo, técnicas de cuidado, así como rotación de cultivos y producción de fertilizantes orgánicos. Como efecto de la demostración y capacitación, los agricultores han hecho la transición a la agricultura ecológica y han adquirido préstamos de ECLOF Filipinas para hacer crecer sus negocios.



Para fomentar y sensibilizar a los empleados de ECLOF sobre su misión en el desarrollo de la agricultura sostenible en Filipinas, se organizó un evento de un día llamado «Un día en la granja». Los profesionales en cultivos orgánicos les presentaron al personal y a sus familias las mejores prácticas en la producción orgánica agrícola, procesamiento, valor agregado, comercialización y distribución. Se discutió con los agricultores y la comunidad acerca de la importancia y la mejor salud para los consumidores que ofrece la agricultura orgánica. El evento atrajo a 85 miembros del personal de ECLOF y 86 miembros de sus familias, los cuales disfrutaron de una serie de conferencias sobre la agricultura actual y la plantación de árboles. Un total de 3000 plantines de frutales y otros árboles fueron plantados por el personal y sus familias.

...

---

### ECLOF Uruguay

## Capacitación & financiación para microempresarios

ECLOF Uruguay (FEDU) promueve el emprendimiento al abordar dos de sus mayores restricciones: el acceso a las finanzas y a la educación empresarial. De esta manera ECLOF ofrece préstamos con fines productivos tanto en el área rural como en el área urbana, complementando con cursos de capacitación sobre administración financiera y empresarial.

Al otorgar el préstamo, los potenciales empresarios asisten a diferentes talleres. Durante estos talleres evalúan sus habilidades reales, el contexto y las oportunidades de negocio mientras que se preparan para solicitar un crédito con conocimientos sobre su manejo financiero. Las materias que se dictan incluyen gestión de negocios y administración, técnicas en ventas, mercadeo, identificación de los nichos del mercado, y asociación e interacción con otros actores relevantes. La capacitación también cubre otro tipo de habilidades tales como el trabajo en equipo, negociación y autodesarrollo.

Los talleres de FEDU han beneficiado a más de 4500 empresarios durante el 2013, mejorando su productividad, satisfacción en el trabajo y sostenibilidad de sus negocios. De forma obvia, un empresario mejor entrenado reduce el riesgo del crédito de FEDU, y ha permitido que la institución mantenga una cartera de calidad excelente muy por encima del promedio del sector.

...



# Escuela & educación

---

**Un acceso equitativo a la educación es un derecho humano básico. La educación tiene el potencial de reducir la pobreza al incrementar la productividad de los trabajadores independientes y permitir que los empleados tengan oportunidades de trabajo mejor pagado. De todas las Metas de Desarrollo del Milenio, la educación de la niñez –particularmente la de las niñas– es la que tiene el impacto más grande sobre la eliminación de la pobreza.**

**Por medio de su historia de financiar proyectos para la comunidad más allá de las microfinanzas, ECLOF tiene vínculos muy fuertes con los proveedores de educación en los países donde opera. Hoy en día, los miembros de la Red ECLOF continúan financiando instituciones seleccionadas religiosas como no religiosas con una misión social clara, bien sea en colegios de educación, jardines infantiles y guarderías. ECLOF también apoya a los proveedores independientes de educación a menor escala, ofreciéndoles micro préstamos. Al atender al sector educativo con servicios financieros y no financieros, ECLOF contribuye de forma muy activa en empoderar tanto a niñas, niños, hombres y mujeres alrededor del mundo.**

---

## ECLOF Tanzania

### **Ayudando con el crecimiento de una escuela de barrio de alta calidad**

Mientras que el porcentaje de niños registrados en los colegios de Tanzania es relativamente alto, la calidad de la educación no lo es: un estudio muestra que siete de cada diez niños que logran terminar el nivel de educación primaria no pueden leer el idioma Swahili básico, y nueve de cada diez niños no podían leer el idioma inglés básico.

ECLOF Tanzania dedica parte de su cartera a financiar escuelas que ofrecen educación de calidad a estudiantes no privilegiados. Un ejemplo es la escuela Shepherds Junior ubicada en la población de Moivaro, cerca de Arusha. Shepherds Junior es un colegio de alta calidad para niños internos y externos que fue fundado por una innovadora de la educación local llamada «Mama Lucy» Kamptoni. Ella hizo crecer el capital semilla para el colegio vendiendo pollos en la población y comenzó con seis niños del vecindario en un solo salón de clase construido con cajas de pollos en el 2003. El colegio está abierto a todos los residentes. Aquellos que podían pagar por la educación ayudaban a subsidiar a los que no podían, fue así como los huérfanos y niños con necesidades recibieron becas.

< Uganda

Desde el año 2008, ECLOF Tanzania ha estado dando préstamos al colegio para ampliar y dotar a los estudiantes con los enseres necesarios para los dormitorios y los salones de clase. Hoy en día Lucy tiene una plantilla de personal de 60 personas. Al colegio asisten 600 niños a elemental y a las salas cunas; cuenta con laboratorios de ciencias y tecnología, biblioteca, y una capacidad para alojar a 70 estudiantes.

El colegio ha logrado conseguir altas calificaciones académicas: obtuvo el séptimo lugar entre 100 colegios del distrito y el puesto número 140 entre 16.000 colegios del país.

...

### ECLOF Ecuador

## Cosiendo para la educación

En Ecuador, ECLOF se ha asociado con la organización «Hilando al Desarrollo», un programa del gobierno que ofrece uniformes, material educativo, escritorios y juguetes educativos de forma gratuita a diferentes instituciones educativas a lo largo del país. ECLOF Ecuador dio capacitación y financió a 200 artesanos en cinco diferentes regiones durante el 2003 para que ellos pudieran cumplir con los pedidos de uniformes escolares. Los préstamos de ECLOF estuvieron acompañados por una construcción de capacidades en lo social y en lo tecnológico ofrecidas a las costureras en áreas tales como administración de calidad, derechos laborales, y autoestima. Este programa les otorga a los artesanos locales la oportunidad de contribuir con el desarrollo social de sus comunidades mientras que logran conseguir el dinero para su sustento diario.

...



### ECLOF Ecuador / Testimonios de clientes

«Yo sueño con ser una gran empresaria», declara Glendy Zambrano una de las artesanas que fabrica uniformes para los colegios de las áreas rurales. Ella fue beneficiaria de un préstamo de ECLOF Ecuador y ve a ECLOF como un socio que le permitió cumplir con el contrato del gobierno para poder «coser el desarrollo de la nación». Además, su participación en esta iniciativa, permitió que Glendy hiciera crecer su negocio con la oportunidad de mejorar su ingreso y de esta manera ofrecer una mejor educación a sus propios hijos.



ECLOF Dominicana / Historia de éxito

## Lidia & el arco iris

En la comunidad El Toro de Guerra en la periferia de Santo Domingo, Lidia de la Cruz de 28 años maneja la «Escuelita Arco Iris», donde atiende a niños de la comunidad quienes necesitan ayuda para sus tareas y para revisar sus lecciones. Los niños no podrían hacer esto en casa, ya que los miembros de su familia no tienen ni el tiempo ni el conocimiento para ayudarlos. Lidia le da la bienvenida a 25 a 30 niños entre los cuatro y los once años de edad todos los días.

Por medio de varios préstamos consecutivos otorgados por ECLOF durante los últimos cuatro años, Lidia ha podido organizar un pequeño salón de clase con equipo básico; algunos escritorios y sillas. Más allá del conocimiento escolar, Lidia le enseña a los niños valores sociales y cómo interactuar unos con otros; ella los motiva y los acompaña en su autodesarrollo.

Caracterizada por su perseverancia y por su deseo de ayudar a la comunidad, Lidia ha estado ayudando niños desde que tenía 12 años de edad. Aun cuando ella jamás asistió a la universidad, Lidia usó sus conocimientos de la escuela y se educó como una autodidacta. Lidia espera que algún día pueda ir a la universidad para mejorar la calidad de lo que enseña a sus pequeños pupilos y a los hijos que tenga algún día.

Su trabajo no solamente ha sido fructífero pero también ha recibido reconocimientos. Lidia ganó el segundo puesto como la Microempresaria educativa del año en el Premio CITI microempresas 2013 patrocinado por el Citibank. Más importante aún, la comunidad de la población del Toro de Guerra describe a Lidia como una persona que está jugando un papel muy importante, ya que ella es como el sol que toca la lluvia todos los días para hacer brillar la vida de sus pequeños vecinos con un lindo arco iris.

ECLOF Zambia / Historia de éxito

## Escuela de la esperanza

La academia God's Care es un colegio de la vecindad ubicado en el corazón de la ciudad de Kitwe. Durante los últimos años el colegio ha crecido y en este momento atiende a alrededor de 250 estudiantes, la mayoría de los cuales provienen de esta ciudad. Los antiguos terrenos del colegio, arrendados a la iglesia local quedaron pequeños para tanto estudiante. Con el apoyo de ECLOF Zambia, la academia God's Care comenzó a diseñar un plan para desarrollar una nueva planta física del colegio, así como para obtener las licencias necesarias para su funcionamiento. Cuando la administración del colegio lanzó la campaña para crear conciencia acerca de la importancia de la educación en la lucha contra la pobreza y contra el sida, además de la organización de una marcha alrededor de la ciudad, logró capturar la atención de los líderes cívicos, los cuales le dieron la autorización de empezar a construir una estructura temporal para el nuevo colegio. Con el primer préstamo otorgado por ECLOF, el colegio logró edificar sus instalaciones sanitarias; el préstamo actual de alrededor de USD 700 sirvió para reemplazar la estructura temporal de madera con una estructura de cemento y ladrillos.



# Red ECLOF cifras importantes

## América Latina

9 países • Total de la cartera: USD 20,871,013

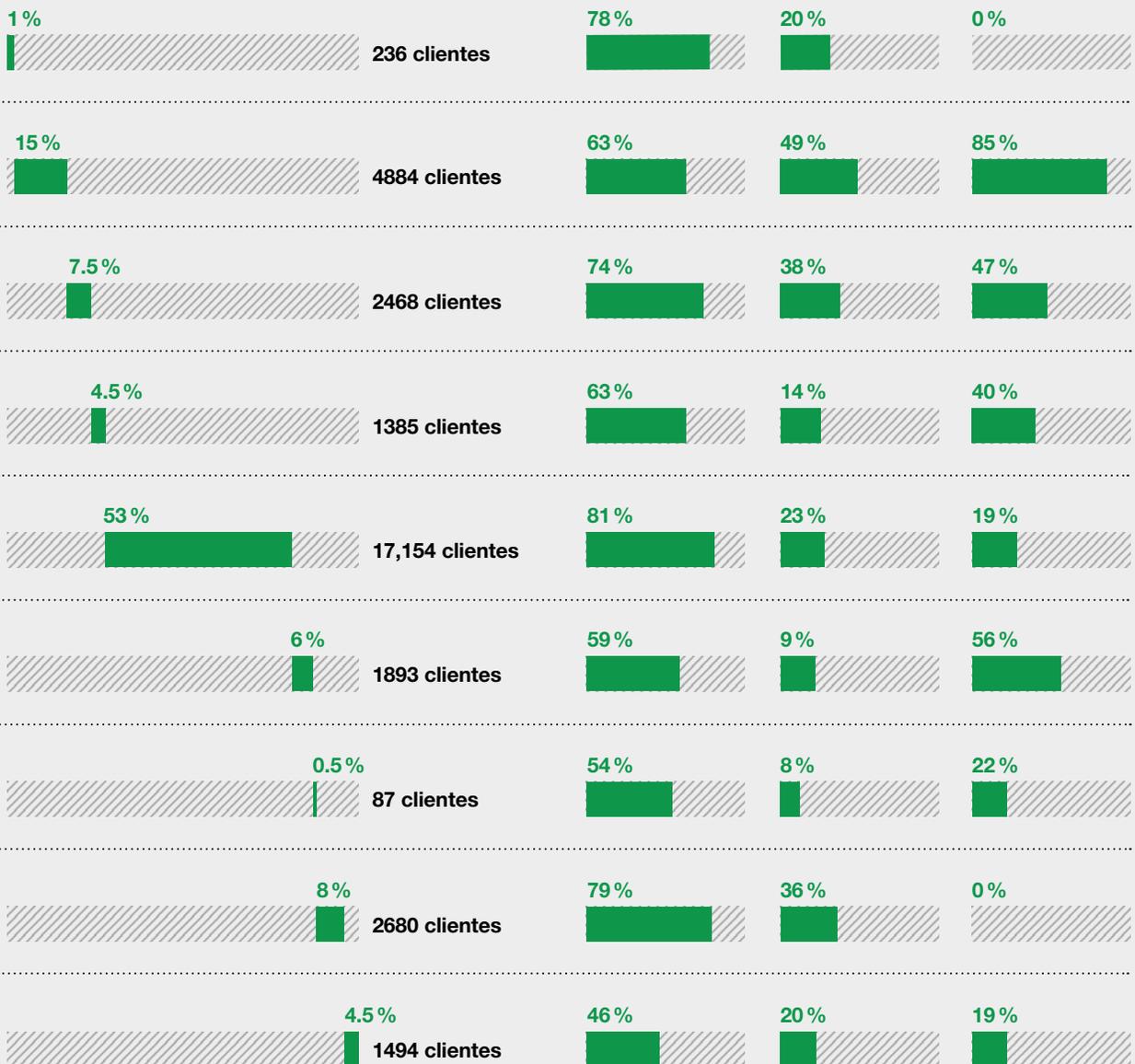
Países ECLOF	Oficiales de crédito (% personal)	Composición de la cartera de préstamos			USD
		Individual	Grupal	Institucional	
<b>Argentina</b> Empleados: 2 Sucursales: 1	50%	12%	66%	22%	USD 102.755
<b>Bolivia</b> Empleados: 120 Sucursales: 34	45%	94%		6%	USD 6.542.829
<b>Brasil</b> Empleados: 20 Sucursales: 4	60%	5%	94%	1%	USD 1.163.634
<b>Colombia</b> Empleados: 26 Sucursales: 3	55%	100%			USD 1.921.810
<b>Republica Dominicana</b> Empleados: 101 Sucursales: 7	49%	44%	53%	3%	USD 5.692.734
<b>Ecuador</b> Empleados: 5 Sucursales: 1	60%	31%	24%	45%	USD 2.587.964
<b>Jamaica</b> Empleados: 4 Sucursales: 1	25%	7%	49%	44%	USD 128.979
<b>Perú</b> Empleados: 37 Sucursales: 6	62%	93%	5%	2%	USD 1.590.682
<b>Uruguay</b> Empleados: 4 Sucursales: 1	75%	12%		88%	USD 1.139.625

Número de clientes (del total de la región)

Mujeres 

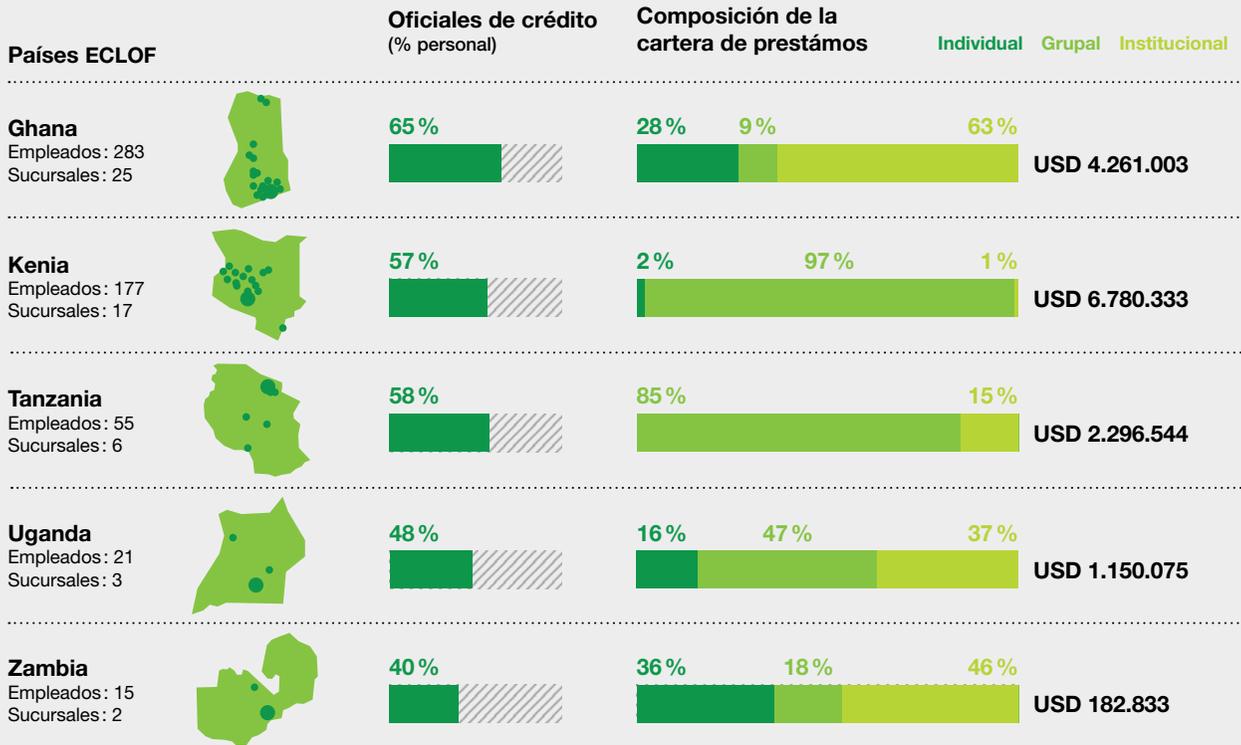
Jóvenes 

Rural 



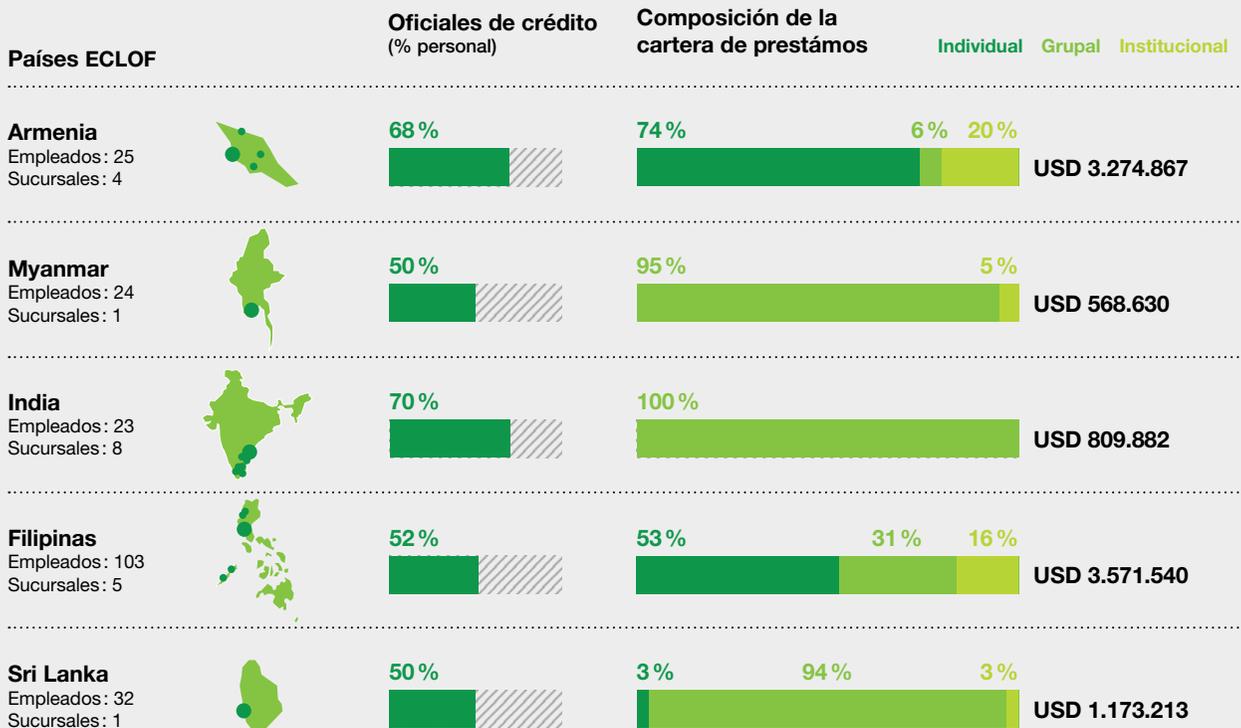
# África

5 países • Total de la cartera: USD 14,670,786



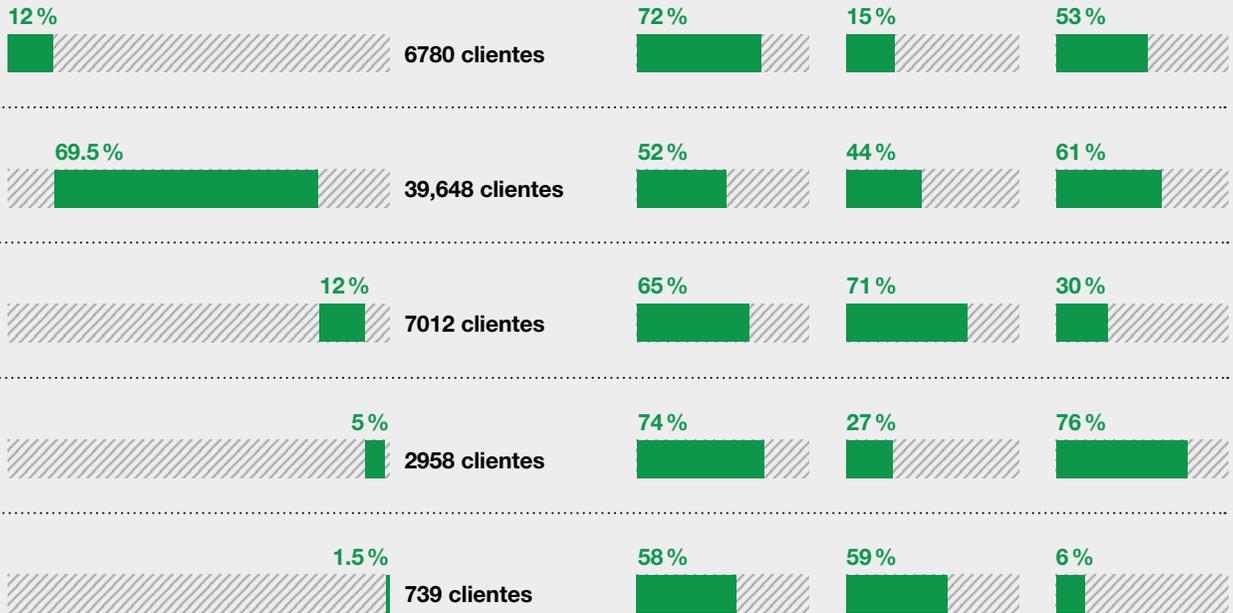
# Asia

5 países • Total de la cartera: USD 9,398,133



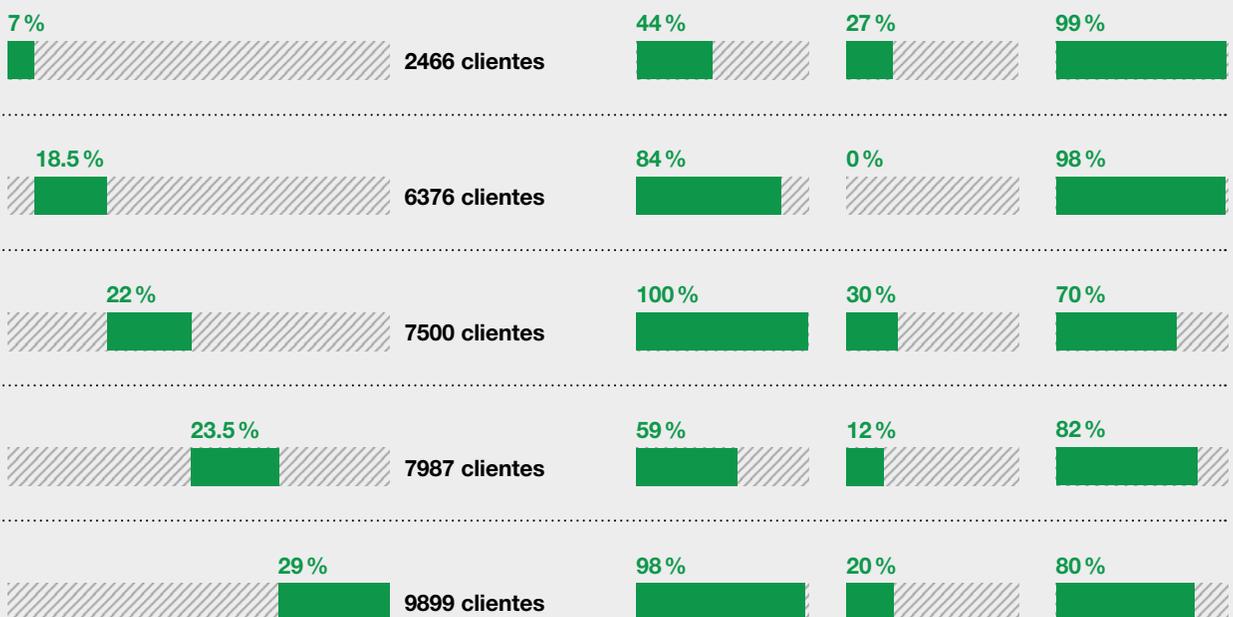
Número de clientes (del total de la región)

Mujeres  Jóvenes  Rural 



Número de clientes (del total de la región)

Mujeres  Jóvenes  Rural 



# Estados financieros

## Balance general

en CHF a 31 de diciembre, 2013 y 2012

Activos	2013	2012	Pasivos & saldos de fondos	2013	2012
<b>Activos a largo plazo</b>					
Préstamos a largo plazo a			<b>Fondos</b>		
Comités Nacionales de ECLOF (CNE)	23,628,275	27,492,595	<b>Fondos no restringidos</b>		
Provisión de los préstamos a largo plazo	(7,516,860)	(9,568,845)	Fondo de capital	17,924,647	22,489,737
<b>Créditos netos a largo plazo</b>	<b>16,111,415</b>	<b>17,923,750</b>	Fondo general	324,635	(1,701,561)
Intereses por cobrar a los CNE	1,347,003	1,339,457	Fondo de emergencia	—	566,911
Provisión de intereses por cobrar	(686,182)	(585,494)	Fondo de asistencia técnica	259,927	—
<b>Intereses netos por cobrar</b>	<b>660,821</b>	<b>753,963</b>	Fondo de garantía	488,683	488,683
<b>Inversiones a largo plazo</b>			<b>Total fondos sin restricciones</b>	<b>18,997,892</b>	<b>21,843,770</b>
Inversión de capital en CNE, netas	507,660	571,578	<b>Fondos restringidos</b>		
Inversión en Oikocredit	10,896	10,976	Fondo de asistencia técnica	217,338	290,682
<b>Total de inversiones a largo plazo</b>	<b>518,556</b>	<b>582,554</b>	Fondo de garantía	1,164,668	1,164,668
<b>Total de activos de largo plazo</b>	<b>17,290,792</b>	<b>19,260,267</b>	<b>Total fondos restringidos</b>	<b>1,382,006</b>	<b>1,455,350</b>
<b>Activo Corriente</b>					
Saldos bancarios			<b>Total de fondos</b>	<b>20,379,898</b>	<b>23,299,120</b>
& depósitos a corto plazo	3,088,196	4,265,879	<b>Pasivos corrientes</b>		
Comisiones de gestión			Gastos acumulados & otros pasivos	73,138	72,698
& otras cuentas a cobrar a los CNE	147,882	165,628	Préstamos a corto plazo	60,000	434,593
Provisiones de comisiones de gestión	(128,888)	(128,888)	<b>Total de pasivos corrientes</b>	<b>133,138</b>	<b>507,291</b>
<b>Neto por cobrar a corto plazo a los CNE</b>	<b>18,994</b>	<b>36,740</b>	<b>Total de pasivos &amp; saldos de fondos</b>	<b>20,513,036</b>	<b>23,806,411</b>
Otras cuentas por cobrar					
& pagos anticipados	115,054	243,525			
<b>Total del activo corriente</b>	<b>3,222,244</b>	<b>4,546,144</b>			
<b>Total de activos</b>	<b>20,513,036</b>	<b>23,806,411</b>			

## Cuenta de ingresos & gastos

en CHF a 31 de diciembre, 2013 y 2012

	2013	2012
<hr/>		
<b>Fondo general al 1 de enero</b>	<b>(1,701,561)</b>	<b>(1,710,895)</b>
<hr/>		
<b>Ingresos</b>		
Contribuciones de los donantes	345,737	376,786
Ingresos por gestiones & otros	206,370	191,010
Ingresos por intereses de los préstamos	367,606	130,095
Ingresos de Inversiones & otros	119,700	197,401
<b>Total de ingresos</b>	<b>1,039,413</b>	<b>895,292</b>
<hr/>		
<b>Gastos</b>		
Empleados, consultores & costos relacionados	887,009	811,934
Gastos de operación	352,350	511,696
Otros gastos financieros & no operativos	23,601	30,645
Pérdidas de comisiones de gestión por cobrar	4,269	15,263
Liberación de la provisión del un tercio	—	(500,000)
Pérdida cambiaria /(ganancia)	5,337	16,420
<b>Total de gastos</b>	<b>1,272,566</b>	<b>885,958</b>
<hr/>		
<b>Resultado del ejercicio antes de la transferencia de fondos</b>	<b>(233,153)</b>	<b>9,334</b>
<i>Traslado al fondo de capital</i>	<i>1,701,561</i>	<i>0</i>
<i>Traslado desde el fondo de desastres</i>	<i>557,788</i>	<i>0</i>
<hr/>		
<b>Resultado del ejercicio después de la transferencia de fondos</b>	<b>2,026,197</b>	<b>9,334</b>
<hr/>		
<i>Fondo general al 31 de diciembre</i>	<i>324,635</i>	<i>(1,701,561)</i>
<hr/>		

# Red ECLOF detalles de contacto

---

## América Latina

### ECLOF Argentina

Silvina López Pombo  
Directora ejecutiva  
E info@eclofargentina.org.ar  
P +54 11 46 37 08 32

### ECLOF Bolivia – ANED

Patricia Machicado Duran  
Directora ejecutiva  
E anedcontactos@aned.org  
P +591 22 41 87 16

### ECLOF Brasil – CEADe

Adelmo Bittencourt  
Director ejecutivo  
E ceade@ceade.org.br  
P +55 71 33 27 20 21

### ECLOF Colombia

Maria Victoria Aguirre B.  
Directora ejecutiva  
E info@eclofcolombia.org  
P +57 13 23 14 21

### ECLOF Republica Dominicana

William Jimenez Santos  
Director ejecutivo  
E eclof@tricom.net  
P +1 809 333 52 73

### ECLOF Ecuador

Yolanda Montalvo  
Directora ejecutiva interina  
E eclofecuador@eclof.org.ec  
P +593 22 52 32 14

### ECLOF Jamaica

Everton Butler  
Director ejecutivo  
E eclof\_jamaica@yahoo.com  
P +1 876 754 67 73

### ECLOF Perú

Carlos Manuel Venturo Malasquez  
Director ejecutivo  
E eclofperu@eclofperu.org  
P +51 14 63 03 74

### ECLOF Uruguay – FEDU

Claudia Daniella Fiorella Yuane  
Directora ejecutiva  
E cf.fedu@adinet.com.uy  
P +598 24 02 88 04/05

## África

### ECLOF Ghana – CCML

Naa Odey Asante  
Directora ejecutiva  
E info@ccmlghana.com  
P +233 204 66 68 00

### ECLOF Kenia

Mary Munyiri  
Directora ejecutiva  
E info@eclof-kenya.org  
P +254 07 21 34 46 99

### ECLOF Tanzania

Ben Laseko  
Director ejecutivo  
E info@ecloftz.org  
P +255 272 54 57 65

### ECLOF Uganda

Jennifer B. Mugalu  
Directora ejecutiva general  
E office@eclofuganda.com  
P +256 414 34 42 49

### ECLOF Zambia

Anthony Munamukuni Moonga  
Director ejecutivo  
E eclof@zamtel.zm  
P +260 211 23 85 68

## Asia

### ECLOF Armenia

Tigran Hovhannisyan  
Director General  
E eclof@ecdf.org  
P +374 10 51 72 00

### ECLOF India

Uday Isaac Gnanadason  
Director ejecutivo  
E eclof@eclofindia.com  
P +91 44 25 61 16 56

### ECLOF Myanmar

May Aye Shwe  
Directora ejecutiva  
E myeclof@gmail.com  
P +95 12 30 42 76

### ECLOF Filipinas

Rose Castro  
Directora ejecutiva  
E eclofphils@gmail.com  
P +63 29 90 65 32

### ECLOF Sri Lanka

Chrisantha Hettiaratchi  
Director de programa  
E eclof@eureka.lk  
P +94 112 34 34 70

# Socios

---

actalliance

American Baptist  
Women's  
MINISTRIES

**Brot**  
für die Welt  
Brot für die Welt –  
Evangelischer  
Entwicklungsdienst

ERISE

christian  
aid

Church of Sweden



ÉGLISE DE BEGNINS

Episcopal  
Relief & Development

EUROPEAN  
MICROFINANCE  
PLATFORM  
NETWORKING WITH THE SOUTH



Evangelische Kirche von Westfalen

GRAMEEN CRÉDIT AGRICOLE  
Microfinance Foundation

icco  
Partner to  
enterprising people



MICROFINANZA  
RATING

miX

OIKO  
CREDIT  
investing in people

sharing resources...  
changing lives.

rcif  
RELIGIOUS  
COMMUNITIES  
INVESTMENT  
FUND

the  
smart  
campaign

Social Performance  
TASK FORCE

Strømme Microfinance  
East Africa Ltd.

THE UNITED CHURCH OF CANADA  
L'ÉGLISE UNIE DU CANADA

United  
Methodist  
Women  
FAITH - HOPE - LOVE IN ACTION

World Council  
of Churches

**ECLOF International**  
Route de Ferney 150  
1218 Le Grand-Saconnex  
Suiza

**Teléfono** +41 22 791 63 12  
**Correo electrónico** [office@eclof.org](mailto:office@eclof.org)  
**Sitio web** [www.eclof.org](http://www.eclof.org)

