

**INFORME DE GESTION
DE DESEMPEÑO SOCIAL**
ECLOF Colombia



ECLOF
INTERNATIONAL



LA GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL COMO UN MEDIO PARA LOGRAR IMPACTO SOCIAL

ECLOF contribuye a la generación de impacto social, mediante la atención de grupos poblacionales vulnerables, los cuales se benefician de los servicios financieros y no financieros, contribuyendo a su empoderamiento y generando cambios positivos en sus vidas.

Es así como en Colombia se ha orientado el esquema de trabajo hacia diferentes sectores y comunidades, atendiendo al lineamiento estratégico de ECLOF International enfocándose en la atención a mujeres, jóvenes y áreas rurales.

Se han desarrollado servicios financieros y no financieros, diseñados de acuerdo a la necesidad de los beneficiarios y cada vez se han incorporado más componentes, como la asistencia técnica, buscando así la fidelización de los actuales clientes y que a la vez se pueda replicar la experiencia para atraer nuevos. Lo anterior, se complementa con el proceso de acompañamiento que ECLOF Colombia hace a sus clientes para apoyarlos en su proceso de crecimiento y fortalecimiento.

Es así como se observan varios casos en los que se ha generado un impacto económico y social importante al contar con clientes que empezaron como microempresarios y hoy son pequeños negocios que incluso generan empleo a otras personas, como el caso de la Sra. Maria Cuarán (foto de portada).

ECLOF International define desempeño social como la traducción efectiva de la misión a la práctica, en línea con valores sociales aceptados, relacionados con:

Alcanzar nuestro mercado objetivo

Desarrollo de productos y servicios apropiados y de buena calidad

Responder a las necesidades de los clientes, sus familias y las comunidades.

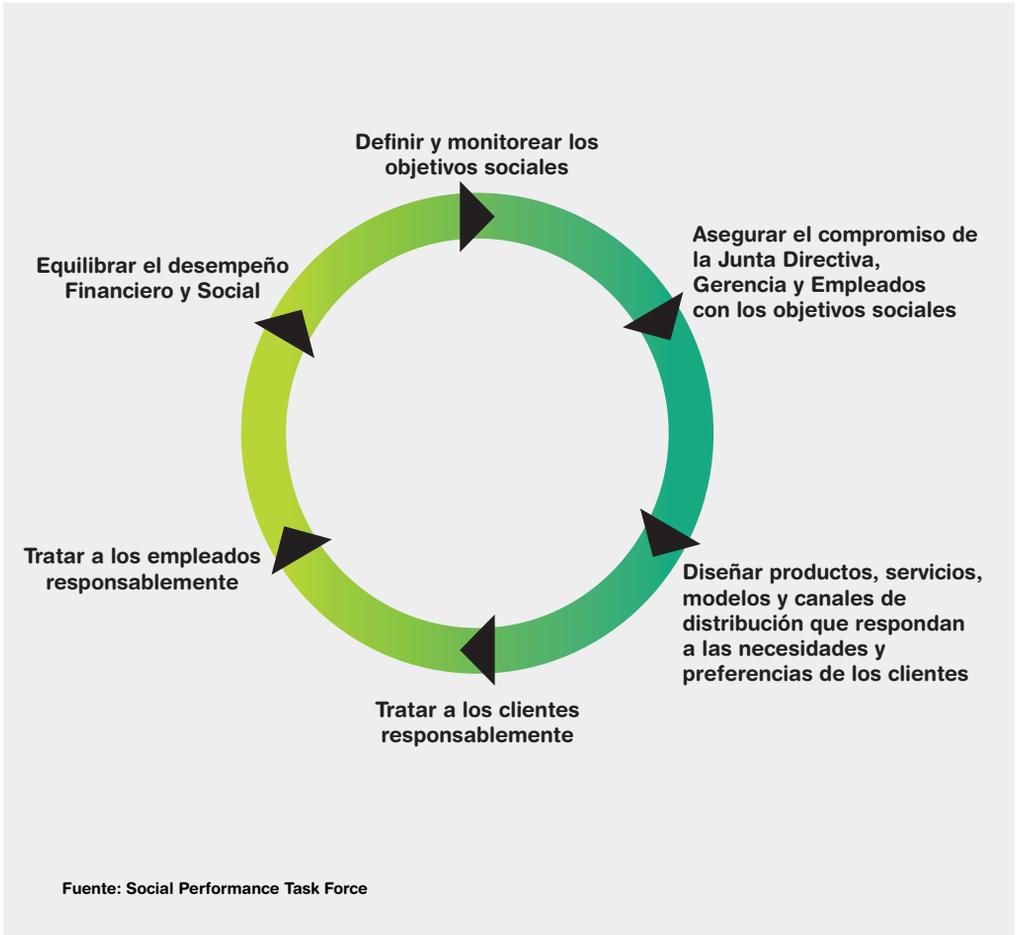
Proteger los clientes de los efectos negativos del acceso a servicios financieros.

Asegurar la responsabilidad hacia nuestros empleados, clientes, las comunidades que atendemos y el medioambiente.

ESTANDARES UNIVERSALES PARA LA GESTION DEL DESEMPEÑO SOCIAL

La Gestión de Desempeño Social de ECLOF coloca a los clientes en el centro de las decisiones tanto estratégicas como operativas para generar las **Buenas Prácticas de**

Desempeño Social de la institución, que se enmarcan dentro de los Estándares Universales para la Gestión de Desempeño Social, que se describen a continuación:



FILOSOFIA EMPRESARIAL DE ECLOF COLOMBIA

MISIÓN

Otorgar soluciones financieras integrales y programas de inclusión y desarrollo social, para mejorar la calidad de vida de las poblaciones urbanas y rurales.



VISIÓN

ECLOF Colombia será reconocida a nivel nacional e internacional por sus programas especializados en microfinanzas que fomenten el desarrollo productivo y económico sostenible, contribuyendo a la construcción de capital y tejido social en la población atendida.



VALORES CORPORATIVOS

Compromiso con la Calidad
Actitud de Servicio
Aprendizaje y Desarrollo
Orientación a Resultados
Responsabilidad Social y Ambiental



PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Honestidad
Responsabilidad
Solidaridad
Respeto
Lealtad

DATOS Y CIFRAS

ECLOF Colombia es una entidad microfinanciera mediana, de acuerdo a la clasificación por tamaño de entidad del sector microfinanciero colombiano.

Dentro de la línea estratégica de ECLOF Colombia y buscando la diferenciación en el mercado frente a otras entidades microfinancieras se fortalece la búsqueda de alianzas con diferentes instituciones, buscando con-

vertir la entidad de alguna manera en el brazo social de las mismas, dentro el concepto de responsabilidad social empresarial.

Entre las metas a corto plazo, está expandir cada vez más esta labor hacia las zonas rurales o poblaciones que no son atendidas y en las cuales se observa un gran potencial para generar inclusión financiera.

| | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| AÑO DE FUNDACION | 1986 |
| ESTRUCTURA LEGAL | Sociedad Anónima Simplificada SAS |
| NUMERO DE CLIENTES | 2.205 |
| VALOR CARTERA | USD 2.2 millones |
| NUMERO DE AGENCIAS | 4 |
| AREA DE INFLUENCIA | URBANA / RURAL |
| NUMERO DE EMPLEADOS | 24 |

COBERTURA GEOGRAFICA



Respecto a la labor realizada durante el año 2016, se presentan a continuación algunos indicadores sociales, los cuales son parte del trabajo que está efectuando la Institución con

el objeto de medir el desempeño e impacto social en las comunidades donde está presente.



Como parte de la estrategia compartida con ECLOF International para alcanzar los objetivos sociales y financieros, se desarrolló una matriz de indicadores que se han incorporado al Sistema de Información Gerencial, con el objeto de proporcionar datos para medir la Gestión de Desempeño Social.

Estos indicadores cualitativos y cuantitativos ayudan a medir el grado de éxito en el alcance de la misión social de ECLOF Colombia y además es el mecanismo para mantener informados a los financiadores y partes interesadas en apoyar el trabajo de ECLOF.

PERFIL DEL CLIENTE DE ECLOF COLOMBIA

| INDICADOR | RESULTADO |
|----------------------------|---|
| GENERO | 51% mujeres 49% hombres |
| EDAD | 21% entre 18 y 30 años 62% entre 31 y 50 años 17% entre 51 y 70 años |
| NIVEL DE ESCOLARIDAD | 35% educación básica primaria |
| VIVIENDA | 74% no posee vivienda propia |
| EMPLEOS GENERADOS | 1.702 Personas |
| COBERTURA SISTEMA DE SALUD | 65% afiliados al régimen subsidiado de salud por parte del Gobierno |
| SECTOR ECONOMICO | 49% comercio de bienes y servicios. 17% producción o manufactura de bienes. 34% actividades agropecuarias |

A QUIENES INCLUIMOS

| INDICADOR | VALOR | COMENTARIO |
|---|--|---|
| Número de Clientes | 2205 | ECLOF Colombia atiende en un alto porcentaje a mujeres y comunidades rurales |
| Mujeres | 1213 | |
| Hombres | 992 | |
| Sector Rural | 1323 | |
| Sector Urbano | 882 | |
| Areas Geográficamente Pobres atendidas | 60% | ECLOF Colombia ofrece sus servicios en los sectores más necesitados, en especial el Departamento de Boyacá, que es uno de los más pobres del país y donde ECLOF Colombia tiene tres de sus cuatro oficinas que atienden al 60% del total de clientes. |
| Porcentaje de clientes vulnerables | 65% acceden al sistema subsidiado de salud por parte del Gobierno | No cuentan con los ingresos suficientes para acceder al servicio de salud privado que tiene costo. |
| | 29% de los clientes se dedican a actividades agropecuarias | Se encuentran expuestos a los riesgos climáticos, de mercadeo y comercialización de productos, algunos de ellos con necesidad de acceso a agua potable y saneamiento básico. |
| Valor Crédito promedio/Producto Interno Bruto per cápita | 17% | De acuerdo a la definición de MIX MARKET, créditos hasta por un valor equivalente al 20% del PIB per cápita, se consideran préstamos otorgados a las personas de más bajo nivel de ingresos. |

El perfil de cliente de ECLOF Colombia está claramente definido como las personas que tienen escasa o nula oferta de servicios financieros, con especial énfasis en mujeres y comunidades rurales. De esta forma, se logra inclusión financiera, acompañada por los servicios no financieros que brindan oportunidades de capacitación a los clientes. Esto genera vínculos de confianza entre los clientes y ECLOF Colombia, además de un alto nivel de fidelización que se ve reflejado en los indicadores financieros de la institución.

De otra parte, dentro de la línea estratégica

de ECLOF Colombia está el atender el nicho de mercado de jóvenes, en especial en áreas rurales, a quienes se les da la oportunidad de acceder a financiamiento y capacitación. Esto les permite fortalecer el sentido de pertenencia y permanencia en sus fincas y lugares de origen, para que vean oportunidades de seguir creciendo en el campo y desarrollando nuevos productos. De esta manera, se observa la evolución de la agricultura básica hacia la agroindustria, contribuyendo al empoderamiento de los jóvenes, a mejorar los ingresos familiares y por ende su calidad de vida.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

| INDICADOR | VALOR | COMENTARIO |
|--------------------------------------|------------|---|
| Tasa de retención de clientes | 92% | En consideración a la oferta financiera y no financiera de ECLOF Colombia, le permite obtener un bajo nivel de deserción de clientes |
| Satisfacción del Cliente | 90% | De un total de 611 encuestas de satisfacción realizadas durante el año 2016, el 90% de los clientes recomendaría a ECLOF Colombia a sus familiares y amigos |

La retención de clientes es un indicador de referencia para la calidad y relevancia del servicio de ECLOF a sus clientes. Existe evidencia de que una relación estable a largo plazo con un proveedor de finanzas puede facilitar la graduación de clientes pobres a niveles de ingresos más altos.

Durante el año 2016, ECLOF Colombia continuó trabajando con mucho énfasis en la consolidación de la política de Gestión de Desempeño Social en torno a los grupos de

interés que son atendidos y al contexto regional en el que se tiene influencia en la colocación de créditos, enfocándose en la atención a mujeres, jóvenes y áreas rurales. Lo anterior ha contribuido a generar un alto nivel de fidelización de los clientes.

Adicionalmente, se llevaron a cabo dos encuestas de satisfacción de clientes: una para el producto financiero de mejoramiento de vivienda y otra para los servicios no financieros, obteniendo los siguientes

resultados:

Para el servicio financiero “crédito para mejoramiento de vivienda”

- El 82,1% de los beneficiarios tiene interés en solicitar un nuevo crédito para mejoramiento de vivienda a ECLOF.
- El 92,9% de éstos recomendarían a otra persona utilizar los servicios de ECLOF, señalando las siguientes razones: es una alternativa de crédito para familias de bajos recursos, el trámite sencillo y rápido, el buen servicio, calidad y cumplimiento, se

constituye en una oportunidad para realizar mejoramiento a la vivienda.

Para los servicios no financieros “capacitación en diferentes temas agropecuarios”

- El 90% de las personas capacitadas manifiestan satisfacción del aprendizaje en Buenas Prácticas en la zona rural y Educación Financiera, con un aporte claro y dinámico y recomendarían a ECLOF Colombia con sus familiares y amigos.

PROTECCION AL CLIENTE

| INDICADOR | VALOR | COMENTARIO |
|---|-------------|---|
| Adherencia a los principios de protección al cliente | 100% | A partir de un proceso de auto evaluación asistida por parte de evaluadores de la Campaña SMART en el año 2014, ECLOF Colombia ha venido implementando los mecanismos y directrices para atender los lineamientos de los siete (7) principios de protección al cliente. |

La protección del cliente -no hacer daño a los clientes- es la base y una parte integral del desempeño social. Hay 7 principios aceptados de la protección del cliente. Ellos van desde ofrecer productos adecuados

sobre la prevención al cliente del sobreendeudamiento a la protección de los datos de los clientes. ECLOF Colombia se adhiere a esos principios.

LOGROS....MEJORANDO Y APLICANDO LAS BUENAS PRACTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE:

MECANISMOS DE PROTECCION AL CLIENTE

ESTRATEGIAS

DISEÑO Y DISTRIBUCION APROPIADA DE PRODUCTOS

Se han diseñado los productos de los servicios financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes.

Por ejemplo, al término de los talleres se aplican encuestas de satisfacción y sus resultados apoyan el diseño y elaboración de nuevas temáticas.

TRATO JUSTO Y RESPETUOSO DE LOS CLIENTES

Se promueve la cultura de servicio al cliente al interior de la entidad, la cual está incorporada en el código de ética.

Adicionalmente, los analistas de crédito reciben un incentivo económico por su labor de promover los servicios no financieros, fomentar la cultura de servicio al cliente y garantizar su fidelización.

PREVENCION DEL SOBREENDEUDAMIENTO

Se ha establecido una política de prevención de sobreendeudamiento, que se revisa periódicamente. Las altas tasas de repago muestran que esta política es efectiva.

TRANSPARENCIA

Se entrega Información clara, precisa y actualizada al cliente. En todas las oficinas se encuentran publicadas las tasas de interés de los servicios financieros y al cliente en el momento del desembolso se le entrega toda la información de su crédito de manera detallada para que pueda tener claridad en todos los aspectos.

PRECIOS RESPONSABLES

Los precios se revisan y regulan de acuerdo a las políticas del Gobierno y se revisan periódicamente los precios del mercado microfinanciero.

PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS CLIENTES

La institución estableció una política de tratamiento de datos personales, la cual vela porque los datos y fotos de los clientes se guarden de manera segura y privada.

MECANISMOS DE RESOLUCION DE QUEJAS

La institución definió los canales y mecanismos para quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones.

Escuchar activamente a los clientes es parte de la protección del cliente. Para responder rápidamente a las quejas de los clientes y utilizar la retroalimentación para mejorar los servicios y productos, ECLOF Colombia ha establecido diferentes mecanismos para que el cliente se comuniquen, tales como buzones en cada oficina, una línea de contacto y la página web.

A través de mensajes de texto y en el momento del desembolso, se le informa a los clientes los diferentes mecanismos que ECLOF Colombia tiene para escuchar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. En 2016, aproximadamente el 20% de los clientes de ECLOF Colombia utilizaron uno de estos canales para comunicarse.

BENEFICIOS A LOS CLIENTES

| INDICADOR | VALOR | COMENTARIO |
|--|-------------|--|
| Número de Clientes capacitados | 1042 | Clientes capacitados en educación financiera, buenas prácticas agrícolas y pecuarias, bloques nutricionales, huertas caseras y abonos orgánicos. |
| Porcentaje de clientes capacitados | 47% | Casi la mitad de todos los clientes participaron en algún tipo de capacitación durante el año. |
| Número de servicios dirigidos a atender necesidades básicas de los clientes | 2 | Productos de crédito: mejoramiento de vivienda y educación. |
| Porcentaje del portafolio en esos productos | 29% | 29% de los créditos se dirigen al mejoramiento de vivienda o a la educación. |
| Empleos Generados | 1702 | Los clientes beneficiados con los servicios financieros, generaron empleo a 1702 personas. Esta cifra se obtiene de la información que proporciona el cliente en el momento de la visita y que el analista verifica, registra en el formulario de solicitud e ingresa al Sistema de Información Gerencial. |

Para un proveedor socialmente motivado de servicios financieros como ECLOF, no es suficiente para proteger a los clientes de daños. Buscamos activamente un impacto positivo en la vida de nuestros clientes: su bienestar económico, su integración en la comunidad y su capacidad para cubrir necesidades humanas básicas. Esto se logra

construyendo la capacidad de los clientes y mediante productos financieros.

La investigación ha demostrado que la eficacia de las microfinanzas para reducir la pobreza aumenta mucho cuando los préstamos se combinan con la creación de capacidad. ECLOF Colombia construye regularmente la capacidad de sus clientes.

Servicios Financieros: ECLOF Colombia ofrece financiamiento a personas naturales, micro y pequeña empresa, mediante las líneas de crédito para: Capital de trabajo, Activos fijos, Mejoramiento de vivienda y Educación.

Servicios no Financieros: son un valor agregado que ECLOF Colombia ofrece a los

clientes y comunidad en general relacionado con:

- Capacitación en Educación Financiera,
- Capacitación en Buenas prácticas agrícolas y pecuarias, abonos orgánicos, bloques nutricionales, huertas caseras
- Asistencia Técnica en los proyectos agropecuarios

PROGRAMAS DE CAPACITACION NO FORMAL



IMPACTO Y BENEFICIO DE LA CAPACITACION EN LOS CLIENTES

Durante el año 2016, se efectuaron los siguientes talleres a clientes, que incluyen en todos los casos educación financiera :

| NOMBRE DEL TALLER | No. TALLERES | ASISTENTES |
|----------------------------|--------------|------------|
| Buenas Prácticas Agrícolas | 6 | 92 |
| Buenas Prácticas Pecuarias | 2 | 15 |
| Huertas Caseras | 16 | 261 |
| Bloques Nutricionales | 10 | 144 |
| Abonos Orgánicos | 8 | 99 |
| Total | 42 | 611 |

Adicionalmente, ECLOF Colombia provee asistencia técnica agropecuaria: es un proceso de aplicación de lo aprendido en las capacitaciones de Buenas Prácticas Agrícolas y Pecuarias en las fincas donde está la unidad productiva de los clientes con el apoyo de los estudiantes en práctica como asistentes técnicos. De esta manera se logra medir el impacto de las capacitaciones. El asistente técnico realiza visitas periódicas para apoyar al cliente en la implementación de los conoci-

mientos adquiridos en los talleres. En el año 2016, se realizaron 141 asistencias técnicas.

Otro mecanismo que se utiliza en ECLOF Colombia es la capacitación individual, para algunos clientes que se les dificulta la asistencia a talleres grupales. Esas capacitaciones se realizan de igual manera con el apoyo del asistente técnico y durante el año 2016 se realizaron 290 capacitaciones individuales, que incorporan también educación financiera.

MEDICION DEL IMPACTO SOCIAL



Se ha observado una evolución de los clientes fruto de las capacitaciones y de las asistencias técnicas agropecuarias las cuales están aplicando el conocimiento en sus fincas.

Todas estas prácticas en campo ayudan al cliente de una u otra forma a mejorar su calidad de vida y al agricultor se le entregan alternativas modernas para que las implemente en su producción y así llevar a una agricultura sostenible limpia y rentable.

Es importante que ECLOF Colombia demuestre resultados a nivel de clientes a los actores internos (como clientes y empleados) ya los actores externos (como los inversionistas), no sólo con anécdotas sino también a través de datos reales. Por lo tanto ECLOF Colombia ha efectuado un análisis para medir el impacto económico en los clientes en cuanto a crecimiento en nivel de ingresos, activos y patrimonio, al analizar la información disponible en la base de datos de los últimos cinco años. Para un total de 1946 clientes vigentes que han tenido más de un

crédito con la institución, se observa que:

El 52% han registrado crecimiento en su nivel de ventas entre un 10% y 20% y el 15% ha logrado crecimientos superiores al 50%.

El 59% ha incrementado su nivel de activos entre un 10% y 20% y el 18% ha logrado un crecimiento superior al 50%.

El 67% ha fortalecido su patrimonio entre un 10% y 20% y el 6% lo ha efectuado en más del 50%

Los anteriores resultados son muy satisfactorios a nivel institucional y realmente evidencian que los clientes de ECLOF Colombia han logrado un mejoramiento en su calidad de vida al fortalecer su fuente de ingresos e incrementar su base de activos y patrimonial con el apoyo de los microcréditos otorgados. Lo anterior unido al impacto social que a nivel cualitativo se ha logrado evidenciar con la prestación de los servicios no financieros, mediante las visitas de campo efectuadas y las encuestas de satisfacción realizadas en los diferentes talleres, capacitaciones y asistencias técnicas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL AL PERSONAL

| INDICADOR | VALOR | COMENTARIO |
|---|---|--|
| Tasa de rotación de personal | 20% | ECLOF Colombia ofrece condiciones salariales y beneficios acordes al mercado microfinanciero, con lo cual mantiene un indicador razonable de rotación de personal. |
| Elaboración de encuestas de salida | Si | Se da la oportunidad al funcionario que se retira de expresar su opinión respecto a su vinculación con ECLOF Colombia. |
| Participación de la mujer | 55% en el staff 80% en Dirección General y 60% en Junta Directiva | Las mujeres tienen la mayor representatividad en los diferentes niveles de la organización. |
| Porcentaje del personal que se beneficia de capacitación | 95% | La mayoría del personal participa en los diferentes esquemas de capacitación que se ofrecen durante el año. |



En microfinanzas, los empleados son el principal activo de una organización. Tienen derechos y si son tratados bien, tienen más probabilidades de tratar a los clientes de manera responsable. Tratar bien al personal también mejora la calidad y la sostenibilidad del servicio porque un personal más satisfecho trata mejor a los clientes y los clientes bien tratados son leales a la institución. Sabiendo esto, ECLOF Colombia cuenta con normas escritas de Recursos Humanos alineadas a los mecanismos de Protección al Cliente, con políticas de no discriminación o inequidad en términos salariales ni de género. Además cuenta con la participación de jóvenes estudiantes aprendices, que ingresan a la institución con contrato por seis meses y en varias ocasiones se vinculan

definitivamente con ECLOF Colombia.

En una institución como ECLOF que apunta específicamente a las mujeres, las mujeres deben estar fuertemente representadas. En ECLOF Colombia, hay más mujeres que hombres en todos los niveles de la institución.

Para aumentar el atractivo de trabajar para ECLOF Colombia, la capacitación es esencial: el 95% de todo el personal se benefició de la capacitación profesional en 2016. Las oportunidades de capacitación con el personal fueron en temas relacionados a la operatividad y optimización de su trabajo. Entre ellos: talleres sobre metodología y análisis de crédito urbano y rural, cobranzas, liderazgo, riesgos, finanzas, sobreendeudamiento y gobierno corporativo.

ECLOF INTERNATIONAL

Route de Ferney 150
1218 Le Grand-Saconnex, Switzerland
P. +41 22 791 63 12
office@eclof.org

ECLOF COLOMBIA

Carrera 20 No. 44-02
Bogotá, Colombia
P. +571 3 23 14 21
info@eclofcolombia.org

AGOSTO 2017

