

# ANVERSO 1

**Comprensión  
común de los  
Objetivos del  
Programa**

**Puntos de  
referencia realistas  
tanto para la  
calidad como para  
la expansión**

**Coordinación a  
nivel nacional**

**Identificación y  
medición de los  
participantes  
previstos**

**Procesos del  
programa que  
lleguen a la  
población prevista**

**Mensajes que  
incluyan a las  
poblaciones  
vulnerables**

Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

# REVERSO 1

Evite firmar contratos que no proporcionen los recursos adecuados para la calidad y la expansión; mantenga en mente los promedios de la industria correspondientes a la carga de trabajo de los capacitadores y trabaje con los donantes con la finalidad de ponerse de acuerdo con respecto a los objetivos y las medidas de calidad y extensión del grupo.

Defina el perfil de las personas que desearía alcanzar con el programa, determine si y por qué están siendo excluidas y desarrolle una estrategia deliberada para incluirlas en el programa.

Seleccione mensajes que sean bien acogidos por las poblaciones a las que desea servir. Un mensaje como el siguiente: "Todos deben ahorrar – los GA son para todos, ricos o pobres, agricultores o trabajadores agrícolas", es de carácter inclusivo.

Desarrolle una estrategia que incluya una descripción de los objetivos del programa, los resultados esperados, la población objetivo y los planes de salida. Asegúrese de que todos los grupos de interés se adhieran a esa estrategia.

Consulte regularmente con otros responsables de la implementación de GA al diseñar nuevos proyectos para evitar yuxtaposiciones geográficas.

Desarrolle procesos programáticos claros para llegar a las poblaciones previstas. Considere la asignación de capacitadores para cubrir aldeas remotas, elaborando directrices para llegar a las personas discapacitadas, o trabaje con el funcionario de salud a nivel local para identificar las áreas que tienen una incidencia alta de VIH/SIDA.

## Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

# 1B

# ANVERSO 2

**Procedimientos grupales que reflejen las necesidades de las poblaciones vulnerables**

**Alineación de los incentivos del capacitador con el objetivo de inclusión**

**Selección cuidadosa de los capacitadores**

**Métodos de capacitación probados y eficaces**

**Estructuras de capacitación simplificadas**

**Incentivos apropiados para el desempeño del capacitador**

Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

# REVERSO 2

Proporcione a los capacitadores incentivos adecuados y apropiados por incluir a las personas más vulnerables, que pueden incluir desde un reconocimiento y felicitación hasta bonificaciones en especie o de carácter monetario.

Mantenga los elementos del programa apropiados para la población prevista y deje que los miembros adapten los procedimientos para satisfacer sus necesidades particulares. Por ejemplo, el mantenimiento de registros excesivamente complicados o los valores muy altos de las cuotas podrían constituir una barrera para los más pobres.

Proporcione a los capacitadores herramientas, manuales y programas de capacitación que han sido probados y que se ha demostrado que dan buenos resultados. No altere las metodologías probadas.

Elabore criterios escritos y aplique dichos criterios de manera constante y objetiva a través de todo el proceso de selección de capacitadores. Asegúrese de que el capacitador tenga el perfil y las habilidades necesarias para cumplir con su trabajo y no subestime la capacidad de los grupos étnicos, grupos étnicos y géneros.

Establezca un rango de pagos que sea justo para el capacitador. Mantenga en mente que a pesar de que los incentivos financieros son esenciales, las motivaciones intrínsecas son también importantes.

Evite estructuras de pasos múltiples y las capacitaciones en cascada. Idealmente, un capacitador experimentado debería capacitar a los capacitadores de GA, que tenga una comprensión casi perfecta de los principios y procedimientos.

## Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

# ANVERSO 3

**Criterios claros de monitoreo del capacitador y una retroalimentación idónea**

**Compromiso con la constitución del grupo**

**Cuidado con los atajos tentadores**

**Atención a la seguridad de los fondos del grupo**

**Respeto tanto a los prestatarios como a los ahorristas**

**Comunicación transparente de las expectativas**

Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

# REVERSO 3

Asegúrese de que los capacitadores empoderen a los miembros para que elaboren sus constituciones grupales de una manera participativa, informada y democrática, ya que esto promoverá la propiedad y el compromiso con sus políticas.

Ponga de relieve la importancia de una práctica de estricta confidencialidad entre todos los miembros con respecto a la ubicación de la caja y los montos ahorrados, y aliente al grupo a identificar soluciones para mejorar la seguridad de sus fondos.

Sea claro acerca de la intención de introducir complementos a los GA y las responsabilidades consiguientes. Si los GA están siendo introducidos como parte de una programación integrada, informe a los posibles miembros con respecto a las expectativas de los que participan en un GA.

Evalúe a los capacitadores, tanto con respecto al número de grupos que forman y la inclusión, desempeño y sostenibilidad de estos grupos.

Comuníquese claramente las expectativas y asegúrese de que los capacitadores comprendan los criterios utilizados para evaluar su desempeño.

Desaliente las prácticas que podrían ofrecer una mayor eficiencia, pero que probablemente comprometan la calidad del grupo en el largo plazo.

Por ejemplo, la práctica de reunir varios GA para la capacitación ahorra tiempo pero reduce la interacción del capacitador con cada grupo.

Envíe constantemente el mensaje a los grupos indicando que es aceptable para los miembros ahorrar sin prestarse.

## Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

# ANVERSO 4

**Respeto a los procedimientos y la estructura de la GA**

**Productos y servicios de calidad basados en la demanda**

**Seguridad de los servicios y actividades adicionales**

**Cuidado con la asignación de los fondos del grupo**

**Cuidado con cualquier persona que vea al GA principalmente como un mercado para productos y servicios**

**Educación de todas las partes involucradas en la relación financiera**

Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

# REVERSO 4

Otras actividades deben responder a la demanda de los miembros, ser dignas del tiempo de los miembros y brindar un beneficio claro para el grupo.

Ayude a los capacitadores y agentes externos a comprender que la decisión de asignar los fondos del grupo a un nuevo servicio o producto debe ser adoptada por el grupo. Subraye también este punto con los miembros.

Los proveedores de servicios financieros deberían comprender cómo funcionan los GA con el fin de diseñar productos que se adecuen al proceso de un grupo. Para que los GA establezcan relaciones con los proveedores de servicios financieros formales, se cree ampliamente que la educación financiera es un componente necesario de su preparación.

Asegúrese de que las estructuras existentes de los programas no sean heredadas por el GA; subraye la necesidad de que el GA establezca su propia estructura de liderazgo y seleccione abiertamente a sus miembros.

Introduzca otras actividades una vez que el grupo esté bien establecido y haya construido la confianza necesaria así como la solidaridad para gestionar adecuadamente esa actividad. Desaliente la inversión de los fondos del grupo en actividades que generen beneficios solamente para unos cuantos miembros.

Tenga cuidado con las estructuras de incentivos que recompensan la captación de esas oportunidades por parte del grupo ya que tienden a desviar el papel del capacitador de intermediario honesto a vendedor.

## Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

# ANVERSO 5

**Evaluación  
cuidadosa del  
proveedor de  
servicios financieros**

**Atención a los  
intereses del grupo**

**Comprensión de las  
implicaciones de la  
banca móvil**

**Métodos variados  
para la evaluación**

**Respeto a la  
propiedad y  
seguridad de los  
datos**

**Monitoreo de los  
resultados post-  
proyecto**

Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

# REVERSO 5

Sólo ofrezca la oportunidad de establecer una relación con un proveedor formal de servicios financieros si éste responde a las necesidades articuladas de los miembros. Antes de facilitar una relación con un banco asegúrese de que el grupo tenga la confianza de manejar la relación, y evalúe el interés de los miembros del grupo.

Complemente el análisis cuantitativo de los datos con el análisis cualitativo y la observación directa de los GA seleccionados al azar. Las encuestas de satisfacción son también una buena manera de reunir las percepciones valiosas de los miembros del programa.

Monitoree una muestra de los grupos que ya no son supervisados directamente por el programa, como los grupos fallidos, los grupos cuyos miembros los han abandonado y los grupos graduados que ya no están recibiendo el apoyo directo del programa.

Evalúe los motivos de los proveedores de servicios financieros para establecer una relación con los miembros del GA. Busque proveedores de servicios financieros que demuestren un interés en los miembros del GA como clientes para el futuro, en lugar de oportunidades de lucro inmediatas.

Considere ofrecer capacitación al proveedor de servicios financieros, al proveedor de dinero móvil y a sus agentes con respecto a la protección del consumidor y asegúrese de que comprendan y respeten las necesidades y las dinámicas del grupo.

Respete los reglamentos locales correspondientes al consentimiento informado y el uso de datos, y sea transparente con los grupos en lo que respecta a cómo se utilizará su información financiera personal y quién podría beneficiarse de la misma.

## Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

# ANVERSO 6

**Estrategias de salida planificadas y comunicadas con claridad**

**Contratos culturalmente apropiados post - proyecto**

**Estructuras de fiscalización diseñadas cuidadosamente**

**Mecanismos de reparación idóneos**

Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

Formateado para ser impreso en papel tamaño carta de A4  
Se recomienda emplear el peso adecuado  
Cortar en las líneas punteadas

6

[www.seeplearning.org/sg-guidelines.html](http://www.seeplearning.org/sg-guidelines.html)

# REVERSO 6

Donde las estructuras de pago de tarifas por los servicios reemplazarán la inversión directa del programa, se deberá redactar contratos sencillos, culturalmente apropiados entre los capacitadores y los GA que describan los servicios específicos, cuánto tiempo se proporcionarán estos servicios y las expectativas de pago.

Desarrolle una estrategia de salida que describa qué servicios serán proporcionados con posterioridad al proyecto, quién los proporcionará y cómo serán pagados.

Implemente un sistema para la reparación de agravios, como una línea directa que los miembros del grupo puedan emplear si experimentan problemas. Monitoree cuidadosamente los problemas reportados y elabore y ejecute planes de respuesta.

Cree códigos de conducta en pro del consumidor para los capacitadores que siguen operando en un área determinada, y especialmente para las redes de pago de tarifas por los servicios. Asegúrese de que estas redes sean fiscalizadas ocasionalmente con posterioridad al programa.

## Directrices de Calidad del Programa para los Grupos de Ahorro

Formateado para ser impreso en papel  
tamaño carta de A4  
Se recomienda emplear el peso adecuado  
IMPRIMIR EN EL REVERSO DEL ANVERSO 6

# 6B

[www.seeplearning.org/sg-guidelines.html](http://www.seeplearning.org/sg-guidelines.html)