

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

Formateado para ser impreso en papel
tamaño carta de 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
Cortar en las líneas punteadas

1

www.seeplearning.org/sg-guidelines.html

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

Formateado para ser impreso en papel tamaño carta de 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
IMPRIMIR EN EL REVERSO DEL ANVERSO 1

1B

www.seeplearning.org/sg-guidelines.html

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

Formateado para ser impreso en papel tamaño carta de 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
Cortar en las líneas punteadas

2

www.seelearning.org/sg-guidelines.html

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

Formateado para ser impreso en papel tamaño carta de 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
IMPRIMIR EN EL REVERSO DEL ANVERSO 2

2B

www.seeplearning.org/sg-guidelines.html

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

Formateado para ser impreso en papel tamaño carta de 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
Cortar en las líneas punteadas

3

www.seeplearning.org/sg-guidelines.html

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.

Comuniqué 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

Formateado para ser impreso en papel tamaño carta de 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
IMPRIMIR EN EL REVERSO DEL ANVERSO 3

3B

www.seeplearning.org/sg-guidelines.html

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

Formateado para ser impreso en papel
tamaño carta de 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
Cortar en las líneas punteadas

4

www.seeplearning.org/sg-guidelines.html

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.

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.

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.

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.

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.

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

Formateado para ser impreso en papel tamaño carta de 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
IMPRIMIR EN EL REVERSO DEL ANVERSO 4

4B

www.seeplearning.org/sg-guidelines.html

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

Formateado para ser impreso en papel
tamaño carta de 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
Cortar en las líneas punteadas

5

www.seeplearning.org/sg-guidelines.html

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.

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.

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.

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.

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.

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

Formateado para ser impreso en papel tamaño carta de 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
IMPRIMIR EN EL REVERSO DEL ANVERSO 5

5B

www.seeplearning.org/sg-guidelines.html

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 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
Cortar en las líneas punteadas

6

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 8.5" x 11"
Se recomienda emplear el peso adecuado
IMPRIMIR EN EL REVERSO DEL ANVERSO 6

6B

www.seeplearning.org/sg-guidelines.html