



INFORME ANUAL 2010



FONDO PARA LA INNOVACIÓN EN MICROSEGUROS

FONDO PARA LA INNOVACIÓN EN MICROSEGUROS

PROTECCIÓN DE LOS TRABAJADORES POBRES

INFORME ANUAL **2010**

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2011
Primera edición 2011

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a pubdroit@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas. Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

ISBN: 978-92-2-324553-5 (versión imprenta)

ISBN: 978-92-2-324554-2 (versión electrónica - pdf)

Publicado también en francés: *Rapport annuel 2010* (ISBN 978-92-2-224553-6) Ginebra, 2011 ; y en inglés: *Annual Report 2010* (ISBN 978-92-2-124553-7) Ginebra, 2011
Datos de catalogación de la OIT

Compilación: Kay Sayce, Words at Work, Londres (Reino Unido)

Producción: Paprika, Annecy (Francia)

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras. La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione. Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna. Las publicaciones y los productos electrónicos de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolas a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: pubvente@ilo.org. Vea nuestro sitio en la red: www.ilo.org/publns.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
INVERTIR EN EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS Y LA COLABORACIÓN	4
<i>Prefacio de Craig Churchill, jefe del equipo del Fondo para la Innovación en Microseguros de la OIT</i>	
GENERACIÓN Y CAPTACIÓN DE CONOCIMIENTO	11
Marco de aprendizaje	13
Estrategia de captación de conocimientos	16
Actividades de generación de conocimientos	19
- <i>Apoyo a la innovación</i>	19
- <i>Realización de investigación</i>	23
SÍNTESIS E INTERCAMBIO DEL CONOCIMIENTO	27
Estrategia de intercambio de conocimientos	29
Actividades de intercambio de conocimientos	32
- <i>Síntesis y clasificación del conocimiento</i>	32
- <i>Diseminar el conocimiento</i>	35
- <i>Desarrollo de capacidades</i>	39
ANEXOS	49
1. Beneficiarios de Subvenciones a la innovación, 2008-2010	51
2. Asociados al Programa de desarrollo de capacidades, 2008-2010	56
3. Subvenciones a la investigación y estudios, 2008-2010	58
4. Recursos del Fondo	62
5. Comité Directivo del Fondo y Grupo Asesor	65
6. Equipo del Fondo	66
Acrónimos y abreviaturas	68

“El mercado mundial de los microseguros tiene un potencial para cubrir hasta cuatro mil millones de personas a través de soluciones basadas en el mercado de transferencia de riesgo y las asociaciones público-privadas. Esto se traduce en un volumen de primas potencial de hasta 40 mil millones dólares EE.UU. El microseguro ofrece una alternativa viable para que las personas de bajos ingresos gestionen sus riesgos. Al mismo tiempo, es apreciado cada vez más como un segmento de gran crecimiento aún sin explotar por el sector de los seguros. Las aseguradoras especializadas no sólo están sirviendo a las actuales necesidades no satisfechas de protección de riesgos, sino también están construyendo una extensa base de clientes y apoyando el crecimiento económico y el sector de los seguros en los mercados emergentes.”

Swiss Re, sigma No 6/2010

HECHOS Y EVENTOS SIGNIFICATIVOS DEL FONDO EN 2010

Enero	Participación en el lanzamiento del I4
Febrero	Participación en un taller de financiamiento de la salud en la India Participación en una mesa redonda sobre el seguro de ganado en la India Se realiza una evaluación de las iniciativas de educación a los consumidores en Sudáfrica
Marzo	Convocatoria para las solicitudes de subvenciones a la investigación (Ronda 3) Participación en el Congreso Internacional de Actuarios en Sudáfrica Fecha límite para la presentación de solicitudes de subvenciones para la innovación de la 4 ^a Ronda y de apoyo al desarrollo de capacidades Dos nuevos funcionarios se integraron al equipo del Fondo
Abril	Iniciada la etapa de revisiones intermedias, la primera sobre el proyecto MNYL Max Vijay El comité directivo aprobó la estrategia de gestión del conocimiento Se organizó un taller de desarrollo de capacidades en Alemania
Mayo	Se asistió a la reunión del Comité directivo al Global Database for Microinsurance en EE.UU. Se organizó un taller de desarrollo de capacidades en la Asamblea General de la AIO en Gambia Se desarrollaron nuevos formatos para los presupuestos de los beneficiarios del Fondo, los planes de trabajo y los eventos Se asistió a la reunión del Comité Directivo en Alemania para seleccionar los ponentes de la 6 ^a Conferencia Internacional de Microseguro El comité directivo finalizó la selección de la 4 ^a Ronda de solicitantes de subvenciones a la innovación, salvo en los proyectos de salud
Junio	Visita a los aspirantes a la subvención de la innovación para microseguro de salud (hasta agosto) Participación en la reunión de los miembros del Microinsurance Network en Alemania Presentados los Diarios de aprendizaje (una herramienta del Portal de gestión del conocimiento) a los beneficiarios del Fondo
Julio	Participación en la 7 ^{ma} Conferencia Anual de Sanabel Se realiza la evaluación inicial de los candidatos preseleccionados para la 4 ^a Ronda de apoyo al desarrollo de capacidades Difusión de la estrategia de gestión del conocimiento entre los beneficiarios y socios del Fondo Se prueban las Memorias de aprendizaje (una herramienta de la gestión del conocimiento)
Agosto	El comité directivo finalizó la selección de los beneficiarios de la 4 ^a Ronda de subvención a la innovación de la salud
Septiembre	Participación en el taller del CEAR en EE.UU. Completado el primer grupo de Memorias de aprendizaje de los beneficiarios Finalizadas tres <i>Briefing Notes</i> : la educación al consumidor, la psicología del microseguro y el microseguro de salud Participación en la conferencia de CPRC en Reino Unido
Octubre	Co-organización con GIBS de un curso de capacitación sobre microseguro en Sudáfrica Participación en la conferencia Foromic, Uruguay
Noviembre	Convocatoria a solicitudes de subvenciones a la innovación de la 5 ^a Ronda Organización de dos talleres para consultores, becarios y participantes de misiones conjuntas en Filipinas Organización del 3 ^{er} Foro de Innovación en Microseguro, que convoca a cerca de 100 participantes en Filipinas Participación en la 6 ^a Conferencia Internacional de Microseguro en Filipinas Lanzado el nuevo sitio web del Fondo, que incorpora el Portal de gestión del conocimiento Se puso en funcionamiento el registro en línea de consultores del Fondo Revisada la estrategia de investigación del Fondo y se seleccionan los nuevos tópicos de los estudios temáticos Se introducen los <i>Emerging Insights</i> , una alerta de lecciones en línea
Diciembre	Seleccionados siete nuevos becarios de investigación Se completó la selección de los solicitantes de la 4 ^a Ronda de apoyo al desarrollo de capacidades Publicada la edición revisada del manual para los becarios Se organizó una capacitación de medio día durante la sesión de la Plataforma Europea de Microfinanzas

INTRODUCCIÓN

El concepto de los microseguros se desarrolló como un medio de proteger a los trabajadores de bajos recursos contra el riesgo, en particular aquellos que laboran en la economía informal. Fue apreciado como una herramienta de gran potencial que podría mejorar la protección social y acelerar la reducción de la pobreza. En un esfuerzo por avanzar rápidamente en estos dos frentes y reducir la vulnerabilidad de millones de personas de bajos ingresos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con fondos de la Fundación Bill & Melinda Gates, puso en marcha en 2008 el Fondo para la Innovación en Microseguros.

Recuadro 1 : LA VISIÓN DEL FONDO PARA LA INNOVACIÓN EN MICROSEGUROS DE LA OIT

Tenemos la convicción de que:

- Las personas de bajos ingresos deben ser capaz de beneficiarse de valiosos servicios de seguros y tomar decisiones conscientes e informadas para gestionar el riesgo
- Aumentar el acceso a los seguros y fomentar una mejor comprensión de su valor ayudará a reducir la vulnerabilidad y la pobreza entre las personas de bajos ingresos
- La creación de una cultura de los seguros permite a las personas de bajos ingresos apreciar la utilidad de los seguros y demandar servicios de mejor calidad

Para lograr su ambicioso propósito, el Fondo organizó cuatro grupos de actividades orientadas hacia el aprendizaje de cómo extender más la cobertura de microseguros para los trabajadores de bajos recursos, con el objetivo general de desarrollar y compartir buenas prácticas. Estas actividades se centraron en:

- **Proporcionar subvenciones a la innovación** para ayudar a las instituciones a probar nuevos modelos y enfoques que ofrezcan mejores productos de seguros a las personas de bajos ingresos en los países en desarrollo
- **El desarrollo de capacidades** mediante el aumento de la disponibilidad de conocimientos en los microseguros y la creación de una mayor demanda para esta especialidad
- **El apoyo a la investigación** para identificar enfoques exitosos y evaluar el impacto de los seguros en los clientes de bajos ingresos
- **La diseminación de la información y las lecciones aprendidas** entre los actores claves

El Fondo sigue participando en estas actividades, sin embargo han sido reconceptualizadas dentro de un marco de gestión del conocimiento, donde los dos temas principales son **la captación** y el **intercambio de conocimientos** (ver Figura 1), lo que justifica la estructura del *Informe Anual* de este año.

Desarrollar lo que es una nueva industria que se encuentra a medio camino entre el seguro y el desarrollo es un proceso complejo que requiere de la participación de una serie de expertos y actores claves. Estos incluyen: las **empresas aseguradoras** (por ejemplo, las compañías de seguros, microaseguradores semiformales) ; los **canales de distribución** (por ejemplo, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, asociaciones de empleadores, bancos, corredores de seguros, proveedores de atención de salud), los **protagonistas del sector de seguros** (por ejemplo, procesadores de reclamaciones,

instituciones de formación, asociaciones de seguros, proveedores de tecnologías de información, servicios de bases de datos, consultores), los **investigadores** que trabajan en los institutos, redes, universidades, centros de recursos locales, y los **consultores y organizaciones** que entiendan los aspectos técnicos de los seguros y el desarrollo.

Figura 1 ACTIVIDADES DEL FONDO EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



A finales de 2010, el Fondo ha completado cuatro rondas de subvenciones para la innovación y ha lanzado su quinta - y última - convocatoria de candidaturas en noviembre. Después de tres años de actividades, se han aprobado subvenciones a la innovación a 48 organizaciones para apoyar sus esfuerzos en el desarrollo y pilotaje de nuevos productos, modelos institucionales y estrategias de educación al consumidor. También ha proporcionado a más de 35 organizaciones módulos de apoyo al desarrollo de capacidades a través de diversos mecanismos, que incluyen becas, tutorías, asesoramiento técnico y servicios de consultoría. Un total de 28 subvenciones de investigación se ofrecieron a los socios de investigación, y el Fondo ha publicado seis estudios temáticos e iniciado 12 estudios de impacto.

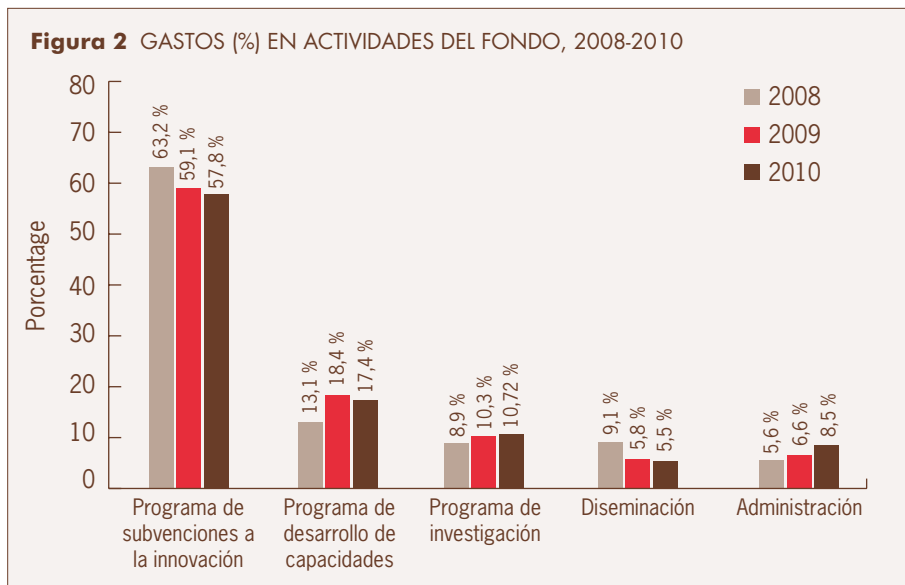
Detrás de todas estas actividades realizadas en el año 2010, hay un esfuerzo deliberado en reforzar su dimensión regional, al reconocer la necesidad de brindar enfoques específicamente regionales a los microseguros. Hasta finales del año, el Fondo sigue



apoyando el desarrollo de los microseguros en 15 países de África y Oriente Medio, 10 en Asia (con una fuerte presencia en la India con 14 subvenciones para la innovación y los asociados de desarrollo de capacidades), 10 en América Latina.

Denis Garand y Tara Sinha (SEWA) discuten las cuestiones planteadas durante la mesa redonda sobre la salud en el Foro de Innovación

Con el flujo de datos que comienzan a generarse a partir de sus diversas actividades, el objetivo de trabajo del Fondo durante el año 2010 comenzó a desplazarse hacia la captación de los conocimientos generados por estas actividades y compartir esta experiencia con los actores de microseguros en el mundo. Un elemento central en esta estrategia es el Portal de gestión del conocimiento, un componente clave de la página web del Fondo, que fue lanzado en noviembre en la 6^{ta} Conferencia Internacional de Microseguros en Manila, Filipinas. El cuál está diseñado para agilizar la asimilación, el análisis y el intercambio de las lecciones extraídas de todas las actividades del Fondo.



INVERTIR EN EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS Y LA COLABORACIÓN:

ALENTAR A LOS PROVEEDORES DE SEGUROS A ENFRENTAR LAS NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES POBRES DEL MUNDO



© OIT

CRAIG CHURCHILL

Jefe del Equipo del Fondo para la Innovación en Microseguros de la Oficina Internacional del Trabajo

Para quienes están comprometidos con la promoción de la inclusión financiera, 2010 fue un año turbulento. La crisis financiera mundial provocó la pérdida de empleos a gran escala y la carencia extendida de mecanismos de protección social. En respuesta, durante la Cumbre del G-20 en Seúl, Corea, los líderes mundiales aprobaron un plan de acción para la inclusión financiera destinada a garantizar que todos los hogares tengan acceso a servicios financieros adecuados que les permitan desarrollar un patrimonio, consumir y manejar sus riesgos. Sin embargo, irónicamente, más o menos al mismo tiempo, el mundo de las microfinanzas experimentó una grave crisis en el estado de Andhra Pradesh en la India, como resultado de una combinación de factores, incluyendo el endeudamiento excesivo.

Estos eventos simultáneos ponen de relieve el papel fundamental de los microseguros. El seguro es esencial, pero es a menudo pasado por alto, como plato principal en el menú de la inclusión financiera. No sólo puede ayudar a los pobres a gestionar sus riesgos de manera más eficiente, sino incluso puede ayudar al sector de las microfinanzas a recuperarse de la crisis y evolucionar para satisfacer mejor las diversas necesidades de servicios financieros que hay en los hogares de bajos ingresos.

Dada la creciente relevancia e importancia de los microseguros, es útil hacer una breve reflexión sobre los orígenes del Fondo para la Innovación en Microseguros de la OIT, antes de resumir los logros del Fondo en 2010.

ORÍGENES DEL FONDO PARA LA INNOVACIÓN EN MICROSEGUROS

El impulso para el surgimiento del Fondo para la Innovación en Microseguros de la OIT proviene del proyecto de *Buenas y malas prácticas* del Grupo de Trabajo sobre Microseguros del Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) en la actualidad el Microinsurance Network, el cuál examinó el funcionamiento de 40 sistemas en todo el mundo que suministraban seguros para las personas de bajos ingresos. El análisis de los estudios de caso, que se sintetizó en el libro *Protecting the Poor: A Microinsurance Compendium*,

publicado en 2006 por la OIT y la Munich Re Foundation, arribó a dos conclusiones generales:

- Los servicios de seguros para los pobres pueden ser viables en determinadas circunstancias, en particular las pólizas de grupo vinculadas a otra transacción financiera.
- Los productos de seguros no suelen proporcionar a los pobres una buena dimensión de valor - existe un gran margen para la mejoría.

Con estos antecedentes, el Fondo se inició con una doble agenda. En primer lugar, a través del análisis de los estudios de caso, habíamos acumulado numerosas lecciones de “qué hacer y no hacer”, las que necesitábamos promover de forma activa. Para ello, precisábamos de un grupo más grande de expertos que entendieran las lecciones y estuviesen interesados en una carrera que les permitiera difundir los hallazgos de buenas y malas prácticas.

La segunda agenda era conseguir que los microseguros operaran de una mejor manera para la población más pobre, estimular las innovaciones y atraer a nuevos participantes para explorar otros límites. Creíamos que si podíamos atraer a las empresas y a los profesionales inteligentes del sector para enfrentar los retos del diseño y el suministro de seguros para los pobres, seguramente vendrían con soluciones creativas para mejorar la distribución, reducir los costos operativos y mejorar la asimilación y retención del producto.



© Facility

El Fondo se basa en el supuesto de que los pobres pueden y deben beneficiarse de la protección del seguro. Si bien el discurso de las microfinanzas se enfoca en buena medida a las intervenciones destinadas a impulsar los ingresos, reunir activos y crear empleos, un esfuerzo correspondiente se requiere para gestionar el riesgo y reducir la vulnerabilidad. Para romper el ciclo de la pobreza, las inversiones en la producción deben ir acompañadas de un énfasis similar en materia de protección, de lo contrario, los hogares que están teniendo éxito en la mejoría de su calidad de vida pueden perder fácilmente las ganancias si sufren una enfermedad, un deceso en la familia u otros eventos críticos, y hallarse en una peor situación de la que estaban anteriormente.

Sin embargo, nos percatamos de que las evidencias para justificar el supuesto de que el seguro es beneficioso para los pobres son, en modo considerable, anecdóticas y teóricas; y es necesario un análisis más cuidadoso de los riesgos y el papel del seguro en la gestión de riesgo para los hogares pobres que permita a los estrategas y donantes tomar decisiones informadas acerca de cómo utilizar los subsidios con el fin de acentuar los esfuerzos para proteger a los pobres. En consecuencia, el perfil del Fondo también subrayó la necesidad de la investigación para comprender mejor en qué grado los hogares de bajos ingresos se beneficiaron de los seguros, y en qué condiciones.

RESPONDIENDO A LAS PREGUNTAS ESENCIALES

Después de tres años, cuatro convocatorias a subvenciones, más de 600 solicitudes y casi 50 subvenciones para la innovación, estamos empezando ahora a ver los frutos de nuestro trabajo. Varios beneficiarios están comenzando a generar resultados, así que podemos empezar a responder a dos preguntas básicas:

El oficial para la investigación Michal Matul (al centro) en una reunión de evaluación de Max Vijay en la India



© Yale

Hay muchas razones para pensar en teoría que los microseguros podrían tener un gran impacto, pero las esperanzas y las promesas no siempre se cumplen. La verdadera respuesta proviene de hacer evaluaciones rigurosas para ayudar a comprender en qué circunstancias, para qué tipo de personas, cuál tipo de seguro tendrá un gran impacto y cuál no. No es suficiente observar que algo funciona operativamente para saber si es lo que debemos poner en nuestro arsenal para la lucha contra la pobreza.

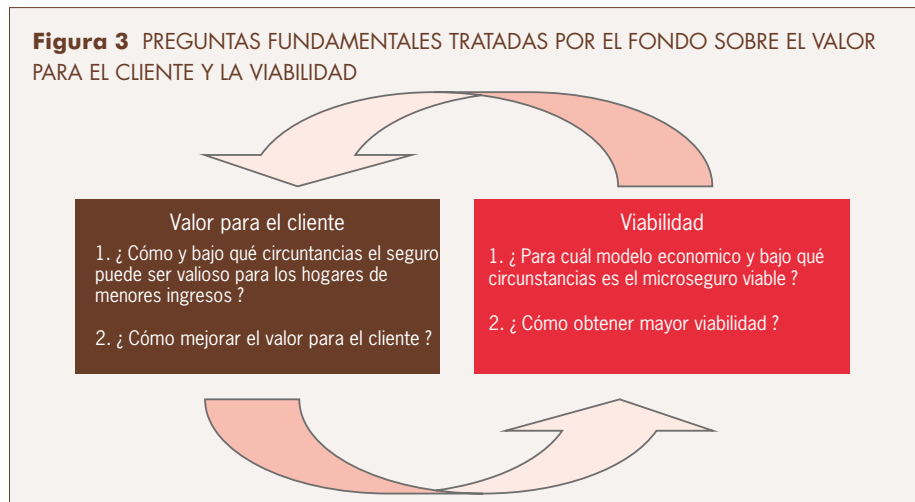
Dean Karlan,
Profesor de
Economía de la
Universidad de
Yale, EE.UU.

- ¿ Se benefician del seguro las familias de bajos ingresos ?
- ¿ Es viable la oferta de seguros a las personas de bajos recursos ?

Estas preguntas remiten a las conclusiones en el *Microinsurance Compendium* en las que se confirmó que el microseguro puede ser viable en un estrecho rango de circunstancias ; si no, los beneficios para el asegurado son muy limitados. Con cinco años más de experiencia y el surgimiento de algunas iniciativas innovadoras, esperamos que los resultados hayan evolucionado considerablemente.

Para asegurarse de que siguen evolucionando, estas preguntas tienen dos dimensiones. En primer lugar, estamos en busca de pruebas que nos permitan **demostrar** que el microseguro es realmente viable y reporta beneficios para los pobres ; en segundo lugar, estamos buscando ideas para **mejorar** la viabilidad y aumentar el valor para el cliente.

Estas preguntas son las dos caras de una misma moneda, como se ilustra en la Figura 3. Si el seguro no proporciona valor a los pobres, si no obtenemos ningún beneficio de la cobertura, entonces no habrá un mercado para él. Si las organizaciones no pueden ser rentables mientras ofrecen seguros para los pobres, entonces no lo harán, al menos por mucho tiempo.



Pero hará falta tiempo, especialmente en el aspecto de la demanda - el tiempo para que las aseguradoras demuestren a los pobres que van a pagar las reclamaciones y que están prestando un servicio encomiable de gestión de riesgos. El mercado de bajos ingresos tiende a ser bastante reticente acerca de los seguros, por lo que el efecto de la demostración de confianza puede necesitar varios años para echar raíces. Una vez que las aseguradoras tienen la oportunidad de demostrar constantemente su fiabilidad, habrá una mayor demanda de sus servicios, y mejores productos - un ciclo continuo de mejoras.

Como todo campo relativamente nuevo de investigación, el microseguro está en un estado de aprendizaje en ascenso. En consecuencia, las respuestas al valor para el cliente y la viabilidad de las preguntas están relacionadas con la mejora continua en las operaciones, la distribución y el diseño del producto. La figura 4 muestra cómo el seguro para los pobres se ha desarrollado en algunos mercados, como India y Sudáfrica, y

esperamos ver un progreso similar en otros lugares. La verdadera pregunta es: ¿ Cuánto tiempo tomará para que esta evolución se produzca ? Desafortunadamente, no estamos apreciando una tendencia lineal, muchas organizaciones están dando dos pasos adelante y un paso hacia atrás, ya que cometen errores y luego realizan ajustes. Esperamos que podamos reducir los errores que se están realizando mediante la difusión de las experiencias de los homólogos.

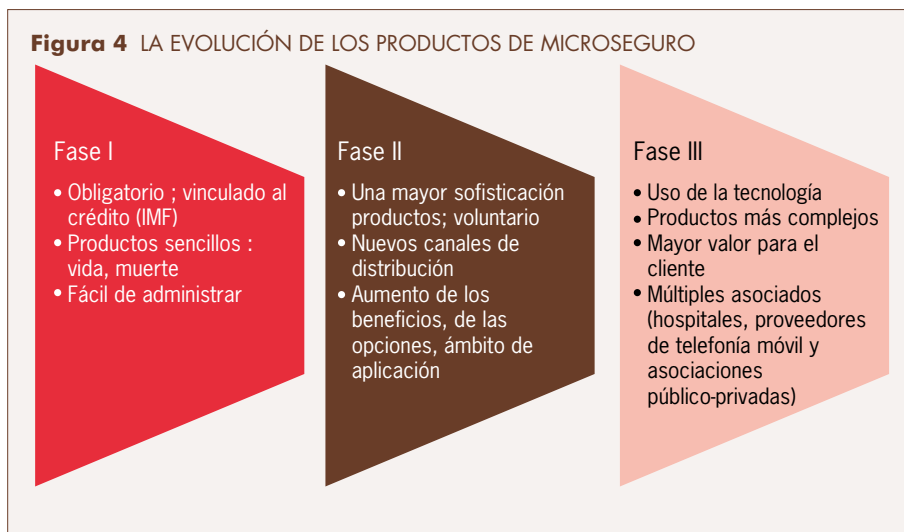


© Munich Re Foundation

El impacto de los microseguros es difícil de medir, es consecuencia de cómo la familia maneja su toma de decisiones ante los riesgos y de la observación de lo que sucede cuando la pérdida ocurre. La primera sólo puede medirse mediante el examen de la actividad no relacionada con la operación de seguro. La segunda sólo cuando la pérdida ocurre - lo cuál puede tomar años. Los proyectos de colaboración cuidadosamente establecidos entre los académicos y la industria pueden ser claves para demostrar el impacto con mayor rapidez.

Richard Phillips,
Profesor de
la Universidad
Estatal de
Georgia, y
co-editor del
Journal of Risk and
Insurance

Figura 4 LA EVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE MICROSEGURO



Para responder a estas preguntas claves, el Fondo se basa en los resultados que están emergiendo de una diversidad de fuentes. Las evidencias para probar o demostrar el valor para el cliente vendrán principalmente de nuestras subvenciones a la investigación, y de los rigurosos estudios longitudinales que hemos encargado. Para responder a las preguntas sobre la viabilidad asociadas a lo de mejorar la eficiencia, contamos con aprender sobre todo de nuestros beneficiarios de la innovación (en el Anexo 1) y los socios en el desarrollo de capacidades, así como de los consultores y becarios (en el Anexo 2).

Sin duda, surgirán buenas y malas prácticas de nuestros socios - esperamos que hayan más de las primeras - que proporcionarán directrices a seguir por otros si quieren ofrecer servicios de seguros aún más valiosos para un mayor número de hogares de bajos ingresos.

DISEMINANDO LAS LECCIONES Y DESARROLLANDO CAPACIDADES

La generación de las lecciones es sólo una parte del esfuerzo. También tenemos que asegurarnos de que se promuevan activamente las experiencias emergentes. En consecuencia, las actividades de comunicaciones del Fondo han pasado por una transición importante este año, desplazándose de los esfuerzos para estimular el interés en los microseguros y en el Fondo, a la promoción de la experiencia para mejorar las prácticas.

Después de una cierta intermitencia en los últimos tres años en la producción de Research Papers, estudios temáticos y Briefing Notes, ahora estamos a punto de

Cientes de la Fundación PROFIN, un beneficiario de la Ronda 4 de Bolivia



© Profin

producir una apreciable cantidad de publicaciones, incluyendo el segundo volumen del *Microinsurance Compendium*, previsto para la impresión a finales de 2011. Quizás más importante que las publicaciones, sin embargo, es el incremento del conocimiento generado en los proyectos de nuestros beneficiarios que ya está disponible a través de nuestro Portal de gestión del conocimiento lanzado recientemente.

Para influir en los profesionales de los microseguros, sin embargo, no basta con publicar un libro o poner la información en un sitio web. Estos métodos pasivos de diseminación del conocimiento deben complementarse con esfuerzos para fomentar activamente la adopción de buenas prácticas. Somos proclives a tener un mayor éxito en el cambio de comportamientos y prácticas a través de herramientas de difusión interactiva, incluyendo seminarios, conferencias virtuales, talleres y las páginas temáticas en el Portal de gestión del conocimiento. Las actividades del Fondo para desarrollar la capacidad, son por lo tanto una estrategia de difusión fundamental para influir en las prácticas de los proveedores de microseguros, ya que los consultores, becarios y socios locales serán capaz de promover las lecciones de los innovadores. Esto nos lleva de nuevo a la doble agenda inicial del Fondo: promover las lecciones aprendidas, mientras extiende los límites de lo que es eficaz y viable.

PRINCIPALES LOGROS EN 2010

El año 2010 fue un año muy productivo para el Fondo. En la primera parte del año, fuimos evaluados por el MicroInsurance Centre. En respuesta a las recomendaciones de la evaluación, hemos reorientado nuestros esfuerzos de investigación hacia la viabilidad y el valor para el cliente, y rediseñado nuestra estructura organizacional. La evaluación también condujo a una prórroga de un año del acuerdo del Fondo con la Fundación Gates, hasta finales de 2013, para darnos más tiempo de supervisar el progreso de nuestros socios, incluyendo la 5^a Ronda de beneficiarios que se anunciará en el 2011.

El logro clave de este año fue la creación de sistemas y procesos para extraer lecciones de nuestros beneficiarios y compartirlos con la comunidad en general. Como se describe con más detalle en este informe, el proceso de generación y difusión de las lecciones se ha convertido en la “raison d’être” del Fondo.

Hemos completado con éxito la cuarta ronda de subvenciones para la innovación, donde el énfasis en el seguro de salud y el desarrollo de capacidades ha añadido algunas interesantes nuevas iniciativas al entorno de colaboración del Fondo. Debido a las limitaciones financieras, sin embargo, no hemos podido apoyar a todos los proyectos que nos hubiera gustado, y estamos agradecidos a todos los candidatos por sus ideas innovadoras y los esfuerzos que hicieron para participar en el proceso de solicitud.

Durante 2010, también comenzó a beneficiarse de nuestras inversiones en el desarrollo profesional - a través de las misiones conjuntas y programas de becas - en las que una nueva generación de expertos en microseguros comenzó a emerger. Gracias a los esfuerzos de los mentores, ahora tenemos una nueva promoción de actuarios y otros

profesionales con una buena comprensión de cómo combinar las habilidades del seguro con la visión del trabajo para el desarrollo. Estos nuevos expertos son fundamentales para el sector en general y especialmente para el Fondo, ya que nos ayudan con las evaluaciones de los beneficiarios, y contribuyen a los estudios temáticos y al desarrollo de herramientas. Algunos de ellos también jugarán un papel clave en la formación de una nueva generación de futuros expertos, y asistirán al Fondo en el análisis de los resultados que emerjan de los beneficiarios y socios. Para obtener una lista de los mentores del Fondo, los becarios y los participantes de misiones conjuntas, véase el anexo 2, bajo el acápite de ‘asociados al desarrollo de capacidades, 2008-2010’.



© Facility

Los participantes en el Foro de la Innovación celebrado en Manila, Filipina

Más detalles sobre estos y otros logros - incluyendo la publicación de los informes de microseguros y textos de investigación, la revisión de la estrategia de investigación, las mejoras en el sitio web y el importante apoyo de los medios de comunicación para crear conciencia sobre los microseguros - son proporcionados en el texto principal de este informe anual.

Hemos sido capaces de alcanzar estos resultados por tres razones principales.

En primer lugar, dependemos en gran medida **en las alianzas y colaboraciones**, no sólo con los beneficiarios y los asociados en el desarrollo de capacidades, sino también con una serie de otros actores. Por ejemplo, trabajamos con la European Development Research Network (EUDN) para apoyar nuestras actividades de investigación, y el International Institute for Education (IIE) el cual administra el programa de becas. También colaboramos con muchas organizaciones líderes del pensamiento en el terreno, entre ellas el Centre for Insurance and Risk Management (CIRM), el Centre for Regulation and Financial Inclusion (Cenfri), Quindiem, el MicroInsurance Centre y la Microinsurance Academy. Naturalmente, el Microinsurance Network es un mecanismo de gran resonancia y socio clave, donde los representantes del Fondo han participado en la mayoría de los grupos de trabajo (Vea la página 67). El financiamiento de la Z Zurich Foundation hizo posible ofrecer la quinta ronda de subvenciones para la innovación, y la Munich Re Foundation contribuyó al desarrollo del próximo *Microinsurance Compendium*. Al ser un pequeño equipo, con sede en Ginebra, nuestro éxito depende también de los esfuerzos y las ideas de muchos actores. Damos la bienvenida a la colaboración con nuevas organizaciones y estamos interesados en explorar de que manera se puede aprovechar nuestro Portal de gestión del conocimiento para que pueda ser utilizado por otros.

En segundo lugar, tenemos **un excelente equipo de profesionales comprometidos** que han sido flexibles y dispuestos a adaptarse a nuevas funciones. Por ejemplo, ahora que nuestra cartera de subvenciones ha sido, en gran medida, seleccionada - sólo restan la subvenciones a la innovación de la 5ª Ronda - los oficiales de subvención se están convirtiendo en captadores de lecciones, esbozando los conocimientos que vienen de su interacción regular con nuestros beneficiarios y socios. Esta transición refleja una evolución natural de sus responsabilidades, que se ha integrado perfectamente en sus funciones de gestión de las subvenciones.



© Facility

El Fondo recibió un gran impulso este año con la adición de tres nuevos miembros a su equipo: Virginia Bethe, oficial para las subvenciones (de Estados Unidos); Jasmin Suministrado, especialista en gestión del conocimiento (de Filipinas); y Aida Lindmeier, asistente de proyectos (de Kosovo). También recibimos la valiosa ayuda de varios jóvenes profesionales en pasantías durante 2010, y me gustaría aprovechar esta oportunidad para agradecer a Abby Gray, Cassandra Cáceres, Lauren Peterson y Brian Clayton por su esforzado trabajo y contribuciones para el éxito del Fondo.

Los miembros del equipo del Fondo y los integrantes del Comité Directivo durante la reunión de este último en mayo

La tercera clave de nuestro éxito es nuestro **Comité Directivo**. Me gustaría agradecer a sus miembros por su continuo apoyo y compromiso. Su disponibilidad, comprensión y aliento ha sido una contribución crucial. Han tenido que tomar algunas decisiones difíciles, pero el resultado final es un espectro de actividades que nos permitirán tener una mejor comprensión acerca de la oferta de seguros a hogares de bajos ingresos.

La extensión del plazo de los cinco primeros años del Fondo a diciembre de 2013 es un paso importante hacia el logro de nuestros objetivos, pero también somos lo suficientemente realistas como para saber que nuestro trabajo no será acabado. Para entonces, algunos de los aprendizajes seguirán siendo insuficientes e incompletos como el desarrollo de los mercados de seguros inclusivos que sigan un camino gradual hacia la viabilidad y la maximización de valor para el cliente. En consecuencia, en 2011 vamos a comenzar a formular algunas reflexiones iniciales sobre un segundo plan de 5 años (de 2014 a 2018), y nos gustaría darle la bienvenida a los criterios y la orientación de los profesionales, líderes de opinión y otros colaboradores sobre las posibles direcciones que deberá tomar el Fondo después de 2013.

GENERACIÓN Y CAPTACIÓN DE CONOCIMIENTO



La reconceptualización de las actividades del Fondo dentro de un marco de gestión del conocimiento, con los dos temas principales de la **captación** y el **intercambio de conocimientos**, se refleja en la estructura de este informe anual. Esta primera sección, “Generación y captación del conocimiento”, observa inicialmente el marco del Fondo para el aprendizaje y su estrategia de captación del conocimiento y, a continuación a sus principales actividades generadoras de conocimiento - el apoyo a la innovación y la realización de investigaciones. La segunda sección, “La síntesis y el intercambio de conocimientos”, se expone la estrategia del Fondo de intercambio de conocimientos y, a continuación se describen sus principales actividades de intercambio de conocimientos - la síntesis y la clasificación de conocimientos, la diseminación de conocimientos y el desarrollo de capacidades.



© FAI

Los economistas piensan que mientras más opciones usted tenga, es mejor para usted, porque así puede descartar aquellas que son irrelevantes. Pero, al tratar de elegir opciones demasiado complicadas, a menudo nos sentimos tan abrumados que al final no elegimos ninguna.

Jonathan Morduch,
Director General,
del Financial
Access Initiative,
Universidad de
Nueva York,
EE.UU.

MARCO DE APRENDIZAJE

En 2010, el Fondo redelineó sus estrategias para la investigación, la gestión del conocimiento y la comunicación con el fin de crear un marco coherente para captar, analizar y compartir las lecciones aprendidas de sus actividades tanto pasadas como actuales.

El objetivo general de este marco es aprender cómo el seguro puede beneficiar mejor a los hogares de bajos ingresos, y utilizar este conocimiento para contribuir al desarrollo de productos, modelos económicos y enfoques de educación al consumidor adecuados. El Fondo está trabajando para lograr este objetivo de dos maneras: conduciendo y apoyando a la investigación, y fomentando y alentando la innovación. Dentro de estas actividades, el énfasis actual es en la generación de las principales lecciones relativas a estas dos cuestiones fundamentales:

- ¿ Se benefician del seguro las familias de bajos ingresos (es decir valor para el cliente) ?
- ¿ Es viable la oferta de seguros a los pobres (es decir viabilidad) ?

Para responder a estas preguntas sobre el valor para el cliente (véase el recuadro 2) y la viabilidad (véase el recuadro 3), el Fondo ha elaborado un conjunto de hipótesis que ayudará a priorizar sus actividades y generar resultados tangibles en los próximos años:

Valor para el cliente

1. *Acceso y uso:* los asegurados están satisfechos con los microseguros y dispuestos a renovar sus pólizas si lo que se ofrece es conveniente, accesible y abordable
2. *Manejo de riesgo:* el seguro permite a los hogares de bajos ingresos gestionar algunos riesgos más eficientemente que otros mecanismos de gestión de riesgos, especialmente en el caso de productos de seguros consolidados que han mejorado con el tiempo
3. *Logros en la salud:* el acceso al seguro mejora la conducta de atención a la salud y la calidad de los servicios de salud para los pobres, lo que lleva a una mejor salud
4. *Inversiones:* la protección del seguro desencadena una mayor inversión de alto riesgo, y actividades de alto rendimiento
5. *Impacto de bienestar:* el uso de los microseguros conduce a un mayor bienestar en el hogar y la comunidad, reduce la vulnerabilidad al riesgo e interrumpe el ciclo de la pobreza

Recuadro 2 VALOR PARA EL CLIENTE

El impacto de los microseguros es fuertemente determinado por el valor con que los clientes lo aprecien, en lugar de, por la perspectiva del vendedor. Basándose en sus diversas investigaciones y proyectos de innovación, así como en las revisiones de la literatura y los comentarios de los interesados, el Fondo ha desarrollado una estrategia para analizar el valor para el cliente que se adapte tanto a las perspectivas del Desarrollo como a los puntos de vista del mercado.

Desde las perspectivas del Desarrollo, la pregunta es en qué medida los microseguros mejoran el bienestar de los asegurados. Este enfoque orientado al cliente concuerda con el fin del mercado de satisfacer las necesidades de los clientes y mostrarles cómo los beneficios del seguro son mayores que los costos. Otros temas involucrados en el análisis del valor para el cliente incluyen: el proceso de creación de valor (desde el desarrollo de un producto a la compra y uso), el equilibrio entre los beneficios y el valor para el cliente, y la demanda del cliente y el valor percibido de un producto.

La estrategia del Fondo para el análisis del valor para el cliente implica el examen de cada etapa de la cadena de valor de acuerdo al valor del producto, el valor percibido, el valor recibido, los resultados y el impacto de bienestar (ver la figura 5). Este análisis tiene por objeto ilustrar los componentes básicos de creación de valor e identificar las etapas en las que se puede mejorar el valor para el cliente. Los resultados también podrían ayudar a los donantes a justificar una inversión adicional en apoyar el desarrollo de instrumentos de protección financiera como los seguros.

Viabilidad

1. *Demanda:* una combinación de educación al consumidor, marketing, promoción de la marca, incentivos para el personal y el servicio al cliente es necesaria para crear una cultura de seguros y sostener la demanda de microseguros
2. *Los modelos económicos y los productos:* el microseguro puede ser viable en determinadas circunstancias, pero algunos productos y algunos modelos económicos son más viables que otros
3. *Salud:* la viabilidad de los microseguros de salud depende de productos bien diseñados, fuerte tecnología de la información y procesos eficientes, así como un amplio grupo para compartir el riesgo, de ser posible con un elemento de redistribución
4. *Distribución:* las instituciones de microfinanzas no son el único medio, y posiblemente no es el mejor medio, de ampliar el seguro a los hogares de bajos ingresos
5. *Procesos económicos y tecnología de la información:* reformular y dinamizar los procesos económicos y el uso de la tecnología conduce a mejorar la eficacia

Un becario, Eamon Kelly, entrevistando a clientes de Jamii Bora durante un estudio sobre la valor para el cliente en Kenia



© Facility

De todo el trabajo del Fondo hecho hasta la fecha, el seguro de salud se ha convertido en la prioridad en la mayoría de los países en desarrollo, de ahí el énfasis en este tema. Del mismo modo, la educación al consumidor - lo que esta implica y la forma en que se ofrece - parece ser un factor importante que afecta la asimilación de los microseguros. También se ha puesto de manifiesto, la importancia de los procesos, desde el desarrollo de productos y precios hasta la comercialización, distribución, administración de siniestros y de reaseguros.

Figura 5 EL CICLO DE CREACIÓN DE VALOR



Recuadro 3 VIABILIDAD

¿ Es posible que compañías de seguro puedan obtener un beneficio del mercado de bajos ingresos, mientras entregan productos de valor-precio en este mercado ? Esto es fundamental para la exitosa expansión de los seguros en el sector de bajos ingresos. Sólo si los aseguradores ven a los hogares de bajos ingresos como una oportunidad de mercado viable, harán la inversión necesaria en recursos humanos, financieros y tecnológicos. Las aseguradoras que entran en este sector principalmente por razones de responsabilidad social tienen pocas probabilidades de alcanzar la escala necesaria para la viabilidad en ausencia de subvenciones en curso.

El Fondo inició un análisis detallado sobre viabilidad en 2010. A los consultores actuariales contratados para llevarlos a cabo, Quindiem, se les pidió analizar los productos de microseguros de la compañía y su relación con los productos de otra compañía, la forma en que los microseguros se estructuraron dentro de la compañía, y en los mercados cubiertos y los canales de distribución utilizados, y, finalmente, se les pidió brindar un análisis financiero de la rentabilidad de los productos.

Entre las compañías estudiadas estaba un beneficiario de la innovación, la Cooperative Insurance Company (CIC) en Kenia. Quindiem se centró en dos productos de microseguros de CIC: vida-crédito y Bima ya Jamii (seguro para la comunidad, un producto de seguros mixto) . Las herramientas de estudio incluyeron una investigación documental basada en los factores contextuales, el análisis financiero de los datos que proporciona CIC, y entrevistas y talleres con las aseguradoras y los clientes.

El estudio ilustra las ventajas de utilizar el negocio de vida-crédito (donde por lo general la rentabilidad es buena) como el paso inicial en el mercado de microseguros. CIC se aprovechó de la amplia disponibilidad de las instituciones de microfinanzas (IMF) y las cooperativas en Kenia como socios potenciales. Sin embargo, también se muestra a través de la experiencia de pérdidas de CIC con su primer producto inclusivo de seguro de salud, los riesgos de expandirse con productos donde la aseguradora tiene menos experiencia y se enfrenta al reto de equilibrar la demanda de los clientes por obtener mayores beneficios con la necesidad de gestionar los costos de las reclamaciones. Además, el lento crecimiento de las pólizas del producto Bima ya Jamii refleja los altos costos de venta y distribución del producto, y la consiguiente repercusión negativa en la rentabilidad del negocio. Sin embargo, de modo general, los resultados financieros de CIC indican que ambos productos fueron rentables.



© Allianz

Para nosotros, el microseguro no es una acción de caridad o una donación, es un negocio. Hacemos dinero. Por otra parte, es una manera de contribuir a las personas de bajos ingresos en este país.

Joachim Wessling,
Presidente de Allianz Life,
Indonesia



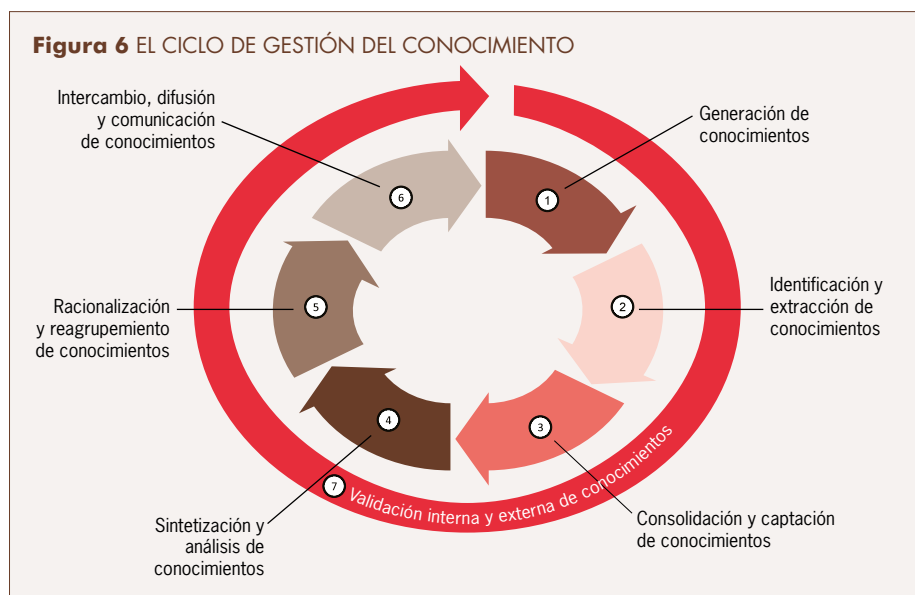
© RVD

La inclusión financiera se conseguirá intercambiando de forma más amplia lo que ya sabemos, y probando modelos emergentes. Se necesitan recursos, pero no es, fundamentalmente, una cuestión de más recursos financieros. Debemos promover la replicación, la escala y la sostenibilidad de las lecciones de los programas piloto y de las asociaciones innovadoras, con el fin de proporcionar servicios financieros de calidad a tantas personas como sea posible en todo el mundo.

S.A.R la Princesa Máxima de los Países Bajos, Asesora Especial del Secretario General de las Naciones Unidas para el Desarrollo Financiero Incluyente

ESTRATEGIA DE CAPTACIÓN DE CONOCIMIENTOS

Como signo de la transición de la concesión de subvenciones a la extracción de lecciones de los beneficiarios y socios, en 2010 el Fondo puso en marcha su estrategia de gestión del conocimiento. El objetivo de la estrategia es mejorar las herramientas para obtener lecciones de los beneficiarios y socios, y crear mecanismos eficaces para analizar, sintetizar, clasificar y distribuir estas lecciones en formatos que sean adecuados para los destinatarios del Fondo (ver Figura 6). La aplicación de estas lecciones en el sector de los microseguros deberá conducir a mejores prácticas y a la generación de nuevas lecciones.



Si bien el énfasis principal de la estrategia de gestión del conocimiento recae en los socios principales del Fondo - los beneficiarios de la innovación y la investigación, los consultores y los socios en el desarrollo de capacidades - también se toma en cuenta las necesidades internas de gestión del conocimiento (para aumentar la eficiencia operativa del Fondo y la eficacia en la gestión de subvenciones, la oferta de módulos de apoyo al desarrollo de capacidades y otras actividades) y las necesidades externas de gestión del conocimiento (para hacer frente a las necesidades de la comunidad global de los microseguros, más allá de los socios principales del Fondo).

La estrategia de gestión del conocimiento se basa en el uso de una variedad de herramientas y enfoques. El mecanismo fundamental para la aplicación es el Portal de gestión del conocimiento, un servicio en línea lanzado en noviembre de 2010 al cuál se accede a través del sitio web del Fondo. Los dos componentes principales del portal son:

- **Captación de conocimientos:** Este componente permite a los socios acceder a sus documentos de proyecto ; registrar y reflexionar sobre las lecciones aprendidas, utilizar el Diario de aprendizaje hospedado en el portal, compilar informes sobre el

proyecto en una forma cómoda y sencilla, y recuperar fácilmente los documentos necesarios en cualquier momento. También ayuda al Fondo a gestionar su cartera de proyectos, elaborar informes internos y realizar seguimiento a la comunicación del beneficiario.

- **Intercambio de conocimientos:** Este componente permite a los socios y otros usuarios registrados seguir las lecciones aprendidas a través de la Memoria de aprendizaje, conocer y comentar sobre la evolución de los microseguros a través de las páginas del portal temático, intercambiar puntos de vista con otros socios a través de foros de discusión y conferencias web, estar en contacto con expertos por medio del registro de consultores ; subir herramientas que sean útiles en la práctica de los microseguros, y mantener su propio espacio donde pueden, por ejemplo, proporcionar información actualizada sobre su proyecto, publicar noticias e imágenes, y ofrecer los detalles del producto.



© Dalal

Para entender el valor real del conocimiento sobre seguros y la educación sobre gestión de riesgos, es importante aislar el efecto del programa de educación de los consumidores del producto en sí.

Aparna Dalal,
Consultora
Financiera
Independiente,
Reino Unido

Recuadro 4 DIARIOS DE APRENDIZAJE

Un Diario de aprendizaje se utiliza para captar las lecciones que un proyecto genera durante el trabajo hacia sus objetivos. Esta herramienta permite que el equipo del proyecto reflexione sobre lo que ha hecho e identifique los puntos de aprendizaje. Se encuentra en un formato de tabla, con cuatro títulos:

- Puntos del aprendizaje – Enlistar los temas considerados importantes para el análisis y la comprensión, basados principalmente en la agenda de aprendizaje del proyecto
- ¿ Qué ha ocurrido mientras usted estaba trabajando con el fin de lograr una meta ? En cada punto de aprendizaje, tener en cuenta lo que pasó, lo que estaba pasando bien y lo que no sucedió según lo previsto
- ¿ Por qué ocurrió así ? Brindar argumentos de lo sucedido, teniendo en cuenta los factores de éxito, factores que dificultan y los retos imprevistos
- ¿ Qué hubiese hecho de otra manera ? Tomar nota acerca de lo que el equipo iba a cambiar y que nuevas pruebas se hicieron

Un miembro del equipo del proyecto del beneficiario se le asigna la tarea de documentar las lecciones, y estas se introducen en el Diario de acuerdo a un calendario acordado con el Fondo y en base a las actividades de proyectos importantes o momentos destacados en el plan de trabajo del proyecto. Las enseñanzas identificadas en el Diario se consolidan y clasifican por el Fondo en la Memoria de aprendizaje del proyecto, además de ser sintetizadas con las lecciones aportadas por otros proyectos antes de ponerse a disposición del público.



© CNSeg

Teatro callejero en Santa Marta en las inmediaciones de Río de Janeiro, como parte de una campaña de educación lanzada por CNSeg

Figura 7 UNA MUESTRA DEL DIARIO DE APRENDIZAJE

Aspectos de aprendizaje	¿ Qué ocurrió mientras estaba trabajando en su objetivo ?	¿ Por qué ocurrió de ese modo ?	¿ Qué hubiera hecho de modo diferente ?
1. Sobre la viabilidad de la iglesia como un canal de distribución	Teníamos dificultades para configurar el lanzamiento de los horarios con 2 diócesis. Esperamos obtener un horario dentro de este trimestre.	Nos dimos cuenta que para estas diócesis, las oficinas para emigrantes, o bien no están listas o no existen. Nuestra persona de contacto está tratando de encontrar una solución alternativa para continuar con el proceso.	Nosotros habríamos estudiado la estructura de la iglesia, sobre todo sus matices y complejidades y nos habríamos acercado al grupo de actividades sociales en vez de las oficinas para emigrantes porque nos enteramos de que este grupo está presente en todas las diócesis.
2. Sobre el impacto de la alfabetización financiera sobre el comportamiento de los de clientes	Segun lo previsto, no hay ninguna actividad implementada.		
3. Sobre comercialización	En los dos mini-lanzamientos realizados, la tasa de conversión se encontraba aun bajo del 20% (frente al objetivo del 80%). Nuestro enfoque de tener establecimientos asociados que puedan ofrecer descuentos y otros beneficios a los socios del club es muy bien recibido. De hecho, muchos miembros se están uniendo a causa de esto.	<ul style="list-style-type: none"> • Suponemos que es porque antes del evento se hicieron actividades donde la gente no sabia realmente de lo que se discutía, y algunos llegaron a los lanzamientos sin dinero. • También tomamos nota de las encuestas que la gente todavía tiene una percepción negativa acerca de los seguros. <p>Nuestra evaluación es que los clientes verdaderamente están buscando más en beneficios tangibles. Muchos, de hecho, aún muestran aversión a los seguros, pero los beneficios adicionales son valores añadidos para que sean miembros del club.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir promociones antes del evento. • Mantener un calendario de actividades para todos los cronogramas de lanzamiento.
4. Sobre el uso de la tecnología	Hasta la fecha, nadie ha recargado operaciones con la tecnología móvil.	Estamos aprendiendo que las personas siguen siendo reacias a las transacciones monetarias que no involucran la interacción personal.	Hacer que la tecnología móvil sea disponible para los coordinadores y puedan recibir el dinero para recargarle. De este modo, los clientes interactúan con una persona, la que está habilitada para operar de manera eficiente. Hay que orientar y hacer que los coordinadores se sientan cómodos con esto.
5. Otros	Identificar cualquier otro aspecto aprendido que no haya sido previamente identificado, pero que se produzca durante la marcha del proyecto.		

Los aspectos de aprendizaje son temas que son importantes para analizar y comprender: permiten documentar la experiencia. Los aspectos de aprendizaje se derivan de su agenda de aprendizaje y posiblemente de otras fuentes. Los aspectos de aprendizaje se acuerdan entre usted y su oficial de subvención.

Se trata de describir lo que pasó con cada aspecto de su aprendizaje. Tanto las cosas que tuvieron éxito como las que no se ejecutaron como planificado son de interés.

Identificar razones por las que usted piensa que sus resultados fueron de ese modo. ¿ Cuáles fueron los factores de éxito y los factores obstaculizantes ?

Si tuviera que rehacerlo, ¿ hay algún enfoque o estrategia que cambiaría ? ¿ Qué cosas nuevas intentaría ?

ACTIVIDADES DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTOS

Hay dos componentes de las actividades del Fondo para la generación del conocimiento. Uno es el programa de subvenciones a la innovación, que permite al Fondo reunir material basado en la evidencia, y la otra es la investigación que se lleva a cabo para analizar este material.

APOYO A LA INNOVACIÓN

A finales de 2009, el Fondo había realizado tres rondas de solicitud de subvención, que atrajeron a 357 solicitantes, y otorgado más de 9 millones de dólares de EE.UU. a 36 beneficiarios en 20 países. En 2010, la 4ª Ronda significó la concesión de más de 1,9 millones de dólares EE.UU. adjudicados a nueve beneficiarios en ocho países. En noviembre el Fondo publicó su última convocatoria de solicitudes, la 5ª Ronda, con el 25 enero de 2011 como fecha límite para las solicitudes.

Hasta 2010, el programa se centró en captar solicitudes de subvención y asegurar que el proceso de solicitud fuera fácil de entender y eficiente, adaptándolo cuando fuese necesario para dar acogida a distintos tipos de solicitudes y candidatos. Por ejemplo, en 2009, un proceso en línea simplificado fue introducido para solicitantes que no buscaban grandes sumas de dinero. En 2010, el programa comenzó a pasar de la concesión de subvenciones a la gestión de las subvenciones. Esto implicó la aplicación de nuevos procedimientos de monitoreo y evaluación de las subvenciones, incluyendo el uso de los indicadores claves de desempeño (IPC).



© Facility

Recuadro 5 INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO

La medición del desempeño de los proyectos está dirigido no sólo a mejorar el desempeño del proyecto, sino también a facilitar el análisis de proyectos y el aprendizaje y a promover la transparencia entre los asociados. En noviembre de 2009 el Fondo inició un monitoreo más sistemático de los datos de rendimiento de los socios que habían recibido subvenciones para la innovación y/o módulos de apoyo al desarrollo de capacidades.

Usando una ficha de datos desarrollada por el Microinsurance Network, Appui au Développement Autonome (ADA) y la Belgian Raiffeisen Foundation (BRS), se les pide a los socios del Fondo que proporcione detalles sobre su organización y productos así como información de acuerdo a un conjunto de indicadores clave de rendimiento en relación con : **el valor del producto** (tasa de gastos efectuados, tasa de reclamos efectuados, tasa de ingresos netos), **la calidad del servicio** (rapidez de pago de siniestros, la tasa de rechazo de siniestralidad), **el conocimiento del producto y la satisfacción del cliente** (tasa de renovación, la tasa de cobertura, tasa de crecimiento) y **la prudencia financiera** (coeficiente de solvencia, tasa de liquidez).

Varios problemas han surgido en la recolección de los datos, con algunos socios que necesitan ayuda para llenar la ficha de información y otros que se muestran reticentes a proporcionar algunos datos o en dificultades para analizar sus datos con el nivel de minuciosidad requerido. También está claro que no todos los indicadores clave de desempeño funcionan para todas las organizaciones y en algunos casos, varios de estos indicadores deben ser excluidos.

Para mejorar la presentación de información sobre los indicadores del desempeño, el Fondo está colaborando con el Grupo de trabajo del Microinsurance Network sobre los indicadores de desempeño para proporcionar asistencia a los socios. En el mes de julio, el Fondo patrocinó la participación de varios de sus socios en la India en un taller sobre el tema en Bangalore.

Pranav Prashad
oficial para las
subvenciones
en una estación
de medidor de
lluvia durante
una visita a la
Fundación Dhan,
un beneficiario
en la India de la
Ronda 2



© WWB

Las mujeres, son de más frecuentemente, la principal persona a cargo de la familia. Durante un problema de salud, hay mucho más que los gastos médicos - la pérdida de los salarios, el cuidado de los niños, incluso el transporte hacia y desde el hospital - todo esto añade presión al hogar durante ese tiempo difícil.

Mary Ellen Iskenderian, Presidenta y CEO de WWB, EE.UU.

Estos procedimientos destacaron a los proyectos que podrían ser vistos como casos de éxito, así como desafíos (ver recuadros 6 y 7).

Recuadro 6 CASOS DE ÉXITO EN EL PROGRAMA DE SUBVENCIONES A LA INNOVACIÓN

Entre los beneficiarios de la Ronda 1, 2 y 3, que han utilizado sus subvenciones a la innovación para llegar a nuevos clientes están **Guy Carpenter**, un corredor de reaseguros mundial que recibió una subvención en 2008 para establecer un servicio de micro-reaseguro, y el **Microfund for Women (MFW)**, una ONG en Jordania que recibió una subvención en 2009 para desarrollar un producto de seguro de salud.

El programa de Guy Carpenter de micro-reaseguros busca ofrecer a los proveedores de microseguros el acceso a los reaseguros que la mayoría de ellos carecen, para animarles a incluir los riesgos catastróficos en sus servicios. El programa se centra en algunos territorios clave, entre ellos la India y Perú, y está en contacto con más de 100 instituciones de microfinanzas y proveedores de microseguros, de los que se han obtenido datos de cerca de 20 millones de pólizas, la mayoría de los cuales son para el seguro de salud. Se ha logrado obtener el apoyo de siete de los reaseguradores líderes internacionales domiciliados en jurisdicciones múltiples en todo el mundo, así como el compromiso de las agencias gubernamentales locales. También se ha facilitado reaseguro para un régimen de hospitalización en Tamil Nadu, que cubre a 13 millones de personas.

Trabajando en colaboración con Women's World Banking (WWB), MFW utiliza su subvención para crear Caregiver, un producto sencillo y económico destinado a cubrir los gastos efectuados por las mujeres en caso de que alguien de la familia sea hospitalizado. MFW empezó a probar Caregiver en dos de sus 22 sucursales en abril de 2010. El éxito de las pruebas, alentó a que mejorarán los procesos administrativos de Caregiver y, en noviembre, comenzó a ofertarse en todas sus agencias. En el apoyo del Fondo se incluyó la cooperación de uno de sus becarios, Eamon Kelly, con MFW. Un actuario con amplia experiencia en seguros y consultoría, Eamon desempeñó un papel integral durante la gestión de la prueba y el despliegue del producto. WWB ahora está buscando la manera de extender el producto Caregiver a otros países en desarrollo e iniciar una prueba de replicación en el año 2011.



© Facility

Reunión del Comité Directivo para seleccionar a los candidatos de la Ronda 4

Durante el año 2010, en complemento a la aplicación de la estrategia de gestión del conocimiento, los oficiales de subvención han participado en la creación de las herramientas de gestión del conocimiento, incluida la ayuda a los becarios en la compilación de los Diarios de aprendizaje y clasificando la información en la Memoria de aprendizaje (ver recuadro 10).

La convocatoria a la 4^a Ronda de subvenciones a la innovación se enfatizó en torno a los microseguros de salud. Junto con el habitual proceso de solicitudes, hubo otro proceso con dos fases separadas para solicitudes relacionadas con la salud, la primera fase relacionados con las expresiones de interés que se presentaron al Fondo hasta marzo de 2010, al mismo tiempo que las solicitudes habituales de otras subvenciones. El Fondo está dando prioridad a los microseguros de salud, ya que ha quedado claro que es aquí donde el trabajo para sentar bases es más necesario (ver página 14).

La 4^{ta} Ronda atrajo 235 solicitudes, siendo el mayor número obtenido (un 57% superior a la 3^{ra} Ronda, con muchas más aplicaciones de África y de Asia, sin contar la India). De estas, 96 fueron expresiones de interés relacionadas con la salud, 56 fueron para los módulos de apoyo al desarrollo de capacidades, 83 fueron para otros productos. En mayo, seis beneficiarios de subvenciones fueron seleccionados y ocho candidatos relacionados con la salud fueron invitados a desarrollar propuestas detalladas, con la ayuda del personal del Fondo y los consultores que visitaron varios de los solicitantes



© CIC

A menudo los obstáculos a la profundización de los seguros son los altos costos de administración y la falta de una cuidadosa distribución y de mecanismos de pago. Queremos hacer frente a estos obstáculos y cambiar la forma en que el seguro es valorado y ofertado en Kenia para desbloquear su crecimiento.

Nelson Kuria,
Director General
de CIC Insurance,
Kenia

Recuadro 7 RETOS AL PROGRAMA DE SUBVENCIONES A LA INNOVACIÓN

Dos lecciones clave que surgen de las subvenciones a la innovación del programa son: la necesidad de establecer objetivos realistas, incluso conservadores, y las ventajas de trabajar con otras organizaciones como parte de una alianza, donde las organizaciones puedan aprovechar los puntos fuertes y superar las limitaciones de cada una. El Fondo reconoce, sin embargo, que algunas organizaciones tienen dificultades para colaborar, y por lo tanto un elemento clave de sus esfuerzos de aprendizaje estará en cómo diseñar e implementar alianzas de beneficio mutuo.

Entre los proyectos que se han topado con problemas están Seguros Argos (México) y Bima Ya Jami (Kenya). Fundada en 2002, **Seguros Argos** se centró en el desarrollo de productos adecuados para las clases media-baja y los sectores de bajos ingresos en México. El Fondo otorgó a la empresa una subvención en 2008 para crear esquemas mutuales de seguros para las mujeres rurales y semi-rurales que se llevaría a cabo a través de organizaciones que trabajan en las zonas de destino. Un cambio en la gestión y la crisis financiera en México llevaron a la empresa a reorientar sus actividades, retirándose de actividades de microseguro y terminando el proyecto. Una de las lecciones que surgió de este proyecto es que a este nivel es necesario un fuerte compromiso de los aseguradores tanto en la administración como en la rama ejecutiva para llegar a este mercado. Sin este compromiso es difícil llevar adelante un proyecto en tiempos difíciles, como sucedió con estas experiencias durante la crisis financiera. Se precisa un compromiso fuerte con el mercado de bajos ingresos y dedicar el tiempo y los recursos necesarios (humanos y financieros) en el desarrollo de productos y soluciones que necesitan más tiempo para desarrollarse en comparación con otros productos.

Bima Ya Jami se creó para proporcionar un producto de microseguros compuesto con cobertura hospitalaria, muerte accidental y discapacidad, y gastos funerarios a personas de bajos ingresos. Este fue puesto en marcha por tres organizaciones: el CIC, asegurador para riesgos de muerte accidental y componentes funerarios; el Swedish Cooperative Centre (SCC), responsable de la gestión de proyectos y construcción de capacidades; y el National Hospital Insurance Fund (NHIF), el asegurador para la cobertura de salud. El proyecto comenzó en 2008, pero a finales de 2010, se terminó debido principalmente a:

- La afiliación al producto es muy baja, alcanzando sólo el 5% de la meta propuesta de 200.000 miembros
- La decisión de la NHIF en 2010 para cubrir los costos de atención ambulatoria aumentó significativamente la prima por el producto de seguro de salud
- Una evaluación en 2010 reveló deficiencias en la capacidad de las organizaciones de comercializar y vender el producto de manera eficaz y destacó la necesidad de armonizar los sistemas y los procesos de CIC y NHIF

A pesar de los desafíos, CIC y NHIF todavía creen que, a largo plazo, una asociación público-privada es la mejor manera de ofrecer una cobertura completa. SCC jugó un papel importante al reunir a dos socios con dos culturas organizacionales muy diferentes. Este fue un factor de éxito importante en la construcción de una sólida colaboración en el período 2008-2010. Otros factores de éxito incluyen la transparencia y la voluntad de compartir información y resolver los problemas que se presentan.

en junio y julio. Los beneficiarios relacionados con la salud fueron seleccionados en agosto. A todos los subvencionados se les ofreció una orientación clara en el desarrollo de sus presupuestos de proyecto, planes de trabajo y programas de aprendizaje, y se familiarizaron con las actividades de gestión del conocimiento que se necesitan para llevarles a cabo, como el seguimiento de los Diarios de aprendizaje (véase la figura 7) y la validación de las informaciones de la Memoria de aprendizaje (véase el recuadro 10).



© Tengger

El equipo de Tengger Insurance (antes PGI) beneficiario de la innovación lanzando su producto en Mongolia

El programa de desarrollo de capacidades integró su proceso de solicitud de ayuda con el proceso de solicitud de subvenciones para la innovación para la 4^{ta} Ronda (véase la página 39) y comenzó a trabajar más estrechamente con los beneficiarios de la innovación.

El objetivo de la convocatoria a la 5^{ta} Ronda se dirigió a la escala y la eficiencia, destacando el uso de la tecnología y otras innovaciones para ayudar a las organizaciones en el acceso a un gran número de hogares. Se dará prioridad a los proyectos con el potencial de proporcionar información sobre aspectos tales como:

- La medida en que la tecnología puede reducir los costos de administración y mejorar la gestión de riesgos
- Los costos y beneficios del uso de diversos tipos de tecnología (por ejemplo, teléfonos celulares, tarjetas) para mejorar la eficiencia
- Si la tecnología puede incrementar la propuesta de valor para los pobres a través de costos de transacción más bajos, menos rechazos en los siniestros, pagos más rápidos de las reclamaciones y mayores tasas de renovación
- La medida en que la tecnología puede ayudar a los proveedores de microseguros a ampliar sus operaciones de manera significativa
- Los obstáculos para la utilización de soluciones tecnológicas en los microseguros y la forma de superarlos

El proceso de solicitud de la 5^{ta} Ronda seguirá el proceso en dos fases utilizado para los microseguros de salud en la 4^{ta} Ronda, donde todas las organizaciones deberán presentar expresiones de interés, y en las que los preseleccionados deberán elaborar propuestas detalladas, con la asistencia de Fondo (como se ilustra en el recuadro 19 d).

Un cambio significativo en la 5^{ta} Ronda fue el patrocinio recibido de la Z Zurich Foundation. Fundada en 1872, Zurich Financial Services Group es un proveedor de servicios financieros especializado en seguros con los servicios de una red global de filiales y oficinas, que sirve a clientes en más de 170 países. La Z Zurich Foundation donó 3 millones de CHF para financiar la 5^{ta} Ronda de subvenciones, con la Fundación Bill & Melinda Gates continuando en la cobertura de los gastos del Fondo para la selección y gestión de los beneficiarios. Este paso está en consonancia con los esfuerzos del Fondo para extender su radio de acción a las organizaciones del sector privado, como ejecutores de los proyectos de microseguros y como fuente de financiamiento para las actividades futuras.



REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Como parte de su Programa de Investigación, el Fondo implementa una serie de actividades orientadas a generar conocimiento sobre el potencial de los microseguros para ayudar a familias de bajos ingresos a gestionar el riesgo y cómo utilizar este aprendizaje para desarrollar y ofrecer productos de microseguros adecuados. En 2010, estas actividades se centraron en cuatro áreas principales:

- La concesión de becas de investigación para mejorar la comprensión de los microseguros
- Encargar la realización de estudios longitudinales y temáticos para evaluar los beneficios de los microseguros
- La realización de evaluaciones de los proyectos apoyados por el Fondo para extraer lecciones

Subvenciones para la investigación. Trabajando en colaboración con la European Development Research Network (EUDN) (véase el recuadro 8), el Fondo emite convocatorias para académicos con el fin de solicitar subvenciones para llevar a cabo estudios sobre aspectos relevantes para el microseguro en los países en desarrollo. Se da preferencia a las solicitudes que se centran en temas concretos relacionados con la estrategia de investigación del Fondo y que proponen una metodología rigurosa de investigación económica o social. La primera convocatoria para los candidatos a subvenciones se realizó en noviembre de 2008, la segunda en junio de 2009 y la tercera en marzo de 2010. Las dos primeras convocatorias recibieron 140 propuestas de estudios que se realizarán en 30 países en desarrollo.

Los temas destacados en la convocatoria de 2010 fueron:

- Valor de los productos de microseguros existentes
- Impacto de los microseguros de salud en el comportamiento, el acceso, utilización y calidad
- Factores que inciden en la baja captación y renovación de pólizas
- Las asociaciones público-privadas en microseguros
- Rentabilidad de los microseguros integrales de salud
- Eficiencia de la distribución de microseguros
- Sistemas de incentivos para la promoción y venta de seguros
- Políticas abordables de precios en productos y la función de los subsidios

La tercera convocatoria atrajo a 60 propuestas y, en noviembre siete becas de investigación fueron concedidas. A finales de 2010, el Fondo tenía un grupo de 28 becarios de investigación con sede en países desarrollados y en vías de desarrollo. Los detalles sobre todos los temas de investigación abordados por los beneficiarios en el período 2008-2010 figuran en el Anexo 3.

Estudios longitudinales. Los estudios longitudinales del Fondo pretenden establecer cómo y en qué medida, los hogares de bajos ingresos se benefician de los microseguros. Los estudios son rigurosos y facilitan información sobre los métodos más eficaces para estimular la demanda y la medición de resultados, tales como los cambios en



© lépine

Gracias a la beca de investigación, ahora tenemos un gran conjunto de datos, que estamos utilizando para nuestro doctorado. Hemos tenido comentarios muy útiles sobre la metodología de investigación y sobre el documento que será publicado por la OIT. También tuvimos la oportunidad de conocer a investigadores de renombre que trabajan sobre el mismo tema que nosotros.

Aurélia Lépine y Alexis Le Nestour, estudiantes de doctorado de la Universidad de Otago, Nueva Zelanda



© Facility

La becaria del Fondo, Clemence Tatin-Jaleran (segunda desde la derecha), visitando a los socios de distribución durante la evaluación a Max Vijay en la India

los comportamientos hacia la atención sanitaria como consecuencia del acceso a los microseguros de salud. Doce estudios longitudinales se han puesto en marcha con nuestros socios, dos de ellos se iniciaron el 2010 en Kenia y la India (véase el anexo 3).

Recuadro 8 SOCIOS EN LA INVESTIGACIÓN

Para cumplir con su agenda de investigación, el Fondo trabaja con varios homólogos. Entre ellos destaca el EUDN, que ayuda a ejecutar el programa de becas de investigación. Esta red une a los miembros de instituciones europeas de investigación de desarrollo, en particular en el ámbito de la economía del desarrollo, con el resto del mundo. Los becarios de investigación de EUDN tienen una amplia experiencia en la investigación de riesgos, y temas de pobreza y vulnerabilidad en los países en desarrollo.

Algunos de los trabajos de investigación se lleva a cabo en colaboración con la Financial Access Initiative (FAI) e Innovations for Poverty Action (IPA) /Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab (J-PAL). La FAI es un consorcio de investigadores, procedentes de la IPA y las universidades de Nueva York, Harvard y Yale, que trabajan sobre cómo el sector financiero puede satisfacer mejor las necesidades de los hogares pobres. El Fondo está colaborando con ellos en la investigación para mejorar y desarrollar nuevos programas de educación del consumidor (ver la Briefing Note 3 y el anexo 2).

El Fondo está estudiando los vínculos con instituciones que podrían ser capaces de financiar estudios adicionales. Estos esfuerzos, junto con el trabajo realizado por el Grupo de trabajo sobre el Impacto del Microinsurance Network, el Index Insurance Innovation Initiative (I4, creado en 2009 para reducir el riesgo y la pobreza entre los hogares de pastores y pequeños agricultores) y el MicroInsurance Centre deben generar un número suficiente de pruebas para arribar a algunas conclusiones iniciales sobre las dos preguntas clave respecto al valor para el cliente y la viabilidad.

El estudio de Kenia está siendo llevada a cabo por la Universidad de Oxford, en colaboración con tres socios de Kenia, CIC, SCC y NHIF (véase el recuadro 7). Diseñado como un ensayo de control aleatorio, el estudio está evaluando el impacto de la educación a los consumidores sobre el comportamiento del cliente y la acogida y retención del seguro, y la evaluación del impacto de un producto de microseguros compuesto de salud y vida en el bienestar de los hogares. Los datos de referencia fueron recogidos en 2010, otra encuesta se llevará a cabo en 2011 y el estudio debe finalizarse en 2012.



Un proyecto piloto de Freedom From Hunger sobre un modelo de educación al consumidor para microseguro de salud en Ghana

El estudio de la India, llevado a cabo por la Universidad de Namur, es una evaluación de impacto del programa de seguro de salud de Swayam Shikshan Prayog (SSP) en la India, el cuál recibió, en 2010, una subvención para la innovación del Fondo. Los datos iniciales se recogieron en marzo de 2010, antes de comenzara el proyecto, y una evaluación ex post se llevará a cabo a mediados de 2011, mientras el estudio debe finalizarse en diciembre de 2011. Utilizando un enfoque basado en comunidades y poblados de control, el estudio va a probar el valor de un enfoque orientado a hacer que el seguro sea más aceptable al combinarlo a otros servicios más atractivos.

Estudios temáticos. El propósito de los estudios temáticos es llenar los vacíos de conocimiento en los microseguros y explorar temas transversales. Llevados a cabo por diversos consultores y socios en investigación, los trabajos suelen adoptar la forma de estudios teóricos, ejercicios de inventario o evaluación de estudios de caso, y una vez completados se publican como parte de la serie de *Microinsurance Papers* del Fondo (véase el anexo 4).

A finales de 2009, cuatro estudios temáticos habían sido terminados, estos abordaban la literatura de microseguros, el uso de la tecnología en los microseguros, el género y los microseguros, y los microseguros en África. Otros diez estudios se iniciaron en 2010, involucrando a diversos socios de investigación y cubriendo un amplio registro de temas, desde la educación al consumidor, los microseguros de salud y los canales de distribución hasta el valor al cliente, la rentabilidad de microseguros y los seguros vinculados a la migración (véase el anexo 3).

Muchos de estos estudios contribuirán a los capítulos del segundo volumen del *Microinsurance Compendium* (véase la página 8).

Revisiones y evaluaciones. Otras dos actividades de investigación que generan conocimientos están jugando un papel más importante en la labor del Fondo: las revisiones de mitad de periodo de los proyectos apoyados por el Fondo, y las evaluaciones de los programas ejecutados por otros organismos que pudieran proporcionar lecciones valiosas. En 2010, después de cuatro rondas de subvenciones para la innovación, el Fondo comenzó a realizar revisiones sobre la marcha de los proyectos y a extraer lecciones de ellos. La primera de estas revisiones fue Max Vijay, una iniciativa que recibió una subvención del Fondo en 2008. Durante 2010, el Fondo también encargó una evaluación del programa de educación de seguros puesto en marcha por la South African Insurance Association (SAIA – véase el recuadro 9).



© CGAP

Si usted piensa sobre un entorno propicio para que el seguro de salud funcione, es bastante claro que la disponibilidad de los servicios de salud es muy importante. No tiene ningún sentido contar con un seguro de salud si no hay una clínica o un hospital a donde ir.

Tilman Ehrbeck,
CEO de CGAP,
EE.UU.

Recuadro 9 REVISIONES DE MITAD DE PERÍODO Y EVALUACIONES DE LOS PROGRAMAS

Max New York Life (MNYL), que cuenta con más de 360 oficinas en toda la India, lanzó **Max Vijay** para desarrollar un modelo diseñado para servir a millones de hogares de bajos ingresos, mejorando el acceso al seguro de vida y minimizando los costos de transacción. En 2008, el Fondo concedió a Max Vijay una subvención para ayudar a desarrollar el modelo. La revisión del proyecto, realizada en abril de 2010 con CIRM, involucró tanto reuniones con altos directivos como con directores de sucursales, visitas a los canales de entrega y las entrevistas con los clientes y el personal de servicio.

La revisión mostró que 90.000 nuevas pólizas se habían vendido a los hogares de bajos ingresos desde 2008 y que el proyecto estaba en marcha, a pesar de que las previsiones financieras debían ser revisadas. Las lecciones extraídas de la revisión fueron las siguientes:

- Para garantizar la viabilidad del producto, se necesita un sostenido comportamiento en favor de los ahorros
- Algunos canales de entrega traen una iniciación de la póliza (push), otros vienen con las recargas (pull), y con frecuencia es preferible una combinación de canales (en este proyecto, la mejor combinación era manual / call center / portal electrónico para la iniciación, y móviles o tarjetas para recargas)
- La clave del éxito es la selección, la formación y la participación de los minoristas (como canales de distribución)
- Mantener el interés en el producto requiere importantes gastos de comercialización
- La infraestructura para recargas debe estar presente desde el principio
- Las buenas prácticas necesitan estar consolidadas antes de tratar de automatizarles a través de la tecnología
- MNYL es un buen ejemplo de servicio al cliente, accesibilidad de la información y control ante las malas prácticas de ventas

El Fondo encargó una evaluación del **programa de educación de los seguros de SAIA**, en parte para ayudar a maximizar el impacto del programa, y también para difundir ampliamente sus lecciones, en particular con respecto a los métodos dirigidos a garantizar que las personas de bajos ingresos entiendan cómo funciona el seguro y puedan, por lo tanto, tomar sus decisiones de compra con conocimiento de causa. Los resultados de la evaluación fueron los siguientes:

- El sector de los seguros a corto plazo debe centrarse en la educación del consumidor especialmente en el caso de seguros a corto plazo, más que sobre la educación financiera en general
- El mercado objetivo debe ampliarse para incluir a las personas en una categoría de ingresos ligeramente más altos que, a pesar de que tienen activos, no entienden de seguros
- La relación costo-eficacia de los proyectos de educación de los consumidores, y su impacto en los conocimientos, aptitudes y comportamientos, es difícil de medir, de ahí la necesidad de incluir herramientas de control desde el principio
- Las intervenciones *ad hoc* rara vez tienen un impacto duradero, independientemente de los medios de comunicación que se utilicen (incluyendo talleres)
- El seguimiento y la evaluación de proyectos no son lo suficientemente rigurosos como para evaluar el impacto real del proyecto



Las tarjetas de recarga utilizadas en el proyecto Max Vijay que recibió una subvención a la innovación en 2008

© Facility

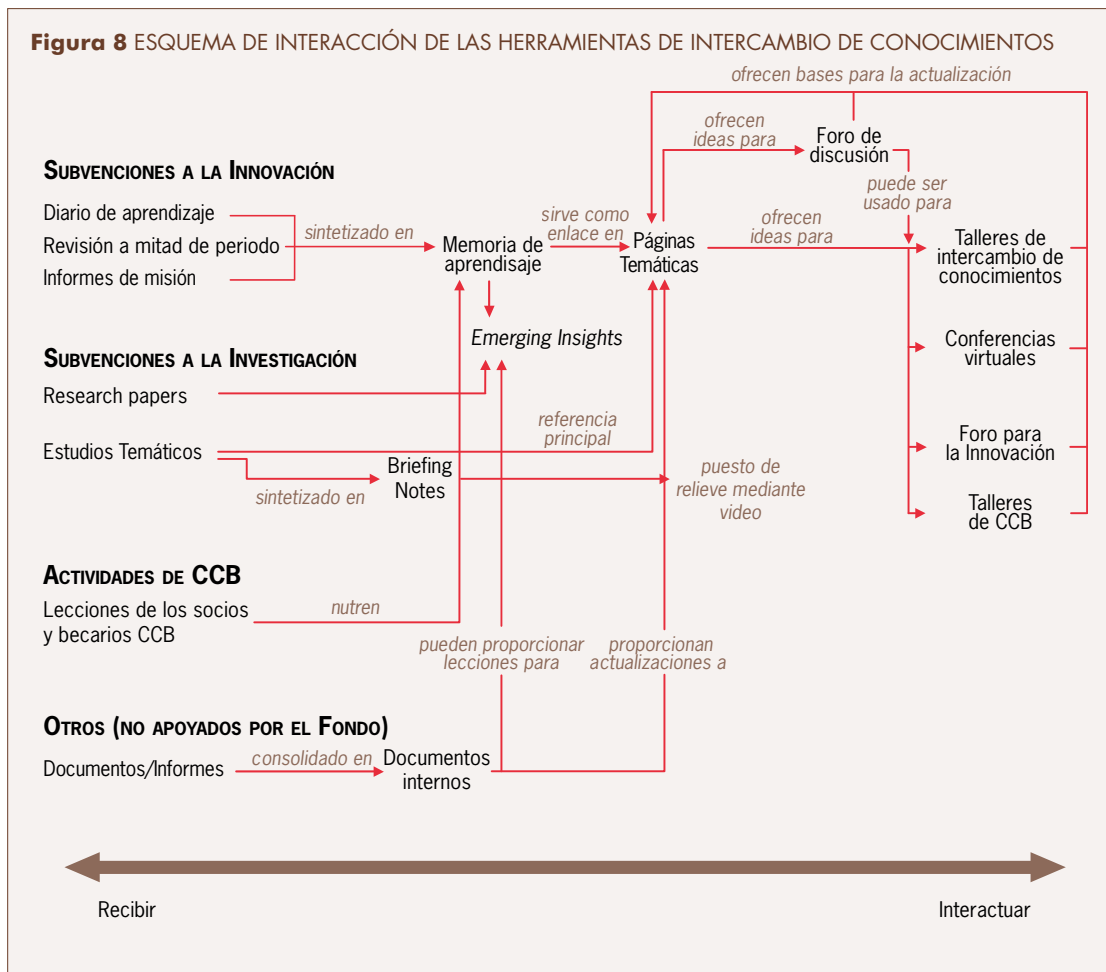
SÍNTESIS E INTERCAMBIO DEL CONOCIMIENTO



Mientras que la primera sección de este *Informe Anual* se centró en marco de aprendizaje del Fondo, su estrategia de captación de conocimientos y sus principales actividades generadoras de conocimiento, esta segunda sección se inicia con un esbozo de la estrategia del Fondo para el intercambio de conocimientos y, a continuación describe sus principales actividades de intercambio de conocimientos, síntesis y clasificación del conocimiento, la disseminación y el desarrollo de capacidades.

ESTRATEGIA DE INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS

Como ya se ha descrito en la página 13, la estrategia del Fondo para la gestión del conocimiento tiene dos componentes principales - la captación de conocimientos y el intercambio de conocimientos - y se implementa mediante una variedad de herramientas. Mientras que las herramientas de captación de conocimiento se dirigen hacia la generación y registro de los conocimientos, las herramientas de intercambio de





© Bradesco

En primer lugar, hemos conseguido el objetivo de ser un banco para todos los brasileños, con sucursales en todas las ciudades del país. Hemos entonces llegado a la meta de tener por lo menos una familia asegurada en cada ciudad. En nuestra opinión, la inclusión social y la educación financiera deben ser esenciales en este servicio.

Eugênio Velasques,
Director ejecutivo
de Bradesco
Seguros

conocimientos se refieren a su clasificación y difusión, y como utilizarlo para desarrollar capacidades en el sector de los microseguros (véase la Figura 8).

El proceso de intercambio de conocimientos comienza con el uso de datos principalmente de los informes de progreso del proyecto, los Diarios de aprendizaje y las revisiones de mitad de plazo para crear una Memoria de aprendizaje. La información de las Memorias de aprendizaje se utiliza para extrapolar las lecciones, que se difunden cada semana al público del sector (véase el recuadro 12), y para contribuir a los estudios temáticos del Fondo, que constituyen una de los principales fuentes para las Páginas Temáticas (véase el recuadro 11).

Recuadro 10 MEMORIA DE APRENDIZAJE

Una Memoria de aprendizaje es un relato cronológico de todas las lecciones aprendidas por el beneficiario durante la ejecución del proyecto, que abarca tanto los éxitos logrados y los desafíos experimentados en este proceso. Hay cuatro componentes principales en una Memoria de aprendizaje:

- **Bases del proyecto:** ofrecer una visión general del proyecto, la organización y el producto
- **Actualizaciones del proyecto:** presentar de los indicadores de desempeño y descripción de las actividades realizadas en cada fecha en el Informe de progreso del proyecto
- **Lecciones del proyecto:** la sección principal del documento, dividido en subsecciones que abordan cada tema en la agenda de aprendizaje del proyecto, así como las cuestiones fuera de la agenda
- **Próximas acciones:** proporcionar un resumen de las actividades y etapas previstas

A veces, el Fondo en colaboración con el beneficiario (y si está disponible, con un Coordinador para el aprendizaje del beneficiario), esboza la primera versión de la Memoria de aprendizaje basándose en la información de los informes de progreso y de otras fuentes. El proyecto es entonces revisado y la información en él validada y, en su caso, incorporada por el beneficiario.

Dispositivo portátil utilizado en el proyecto lanzado por CARE un beneficiario de la Innovación de la Segunda Ronda en la India



© Care

En apoyo a este proceso está el espacio de intercambio de conocimientos en el Portal de gestión del conocimiento, que contiene un Centro de conocimiento y descripciones sobre todas las innovaciones apoyadas por el Fondo, proyectos de investigación y desarrollo de capacidad. En el Centro del conocimiento, los usuarios pueden acceder a la Memoria de aprendizaje, leer y comentar en las páginas temáticas, intercambiar puntos de vista a través de foros de discusión, acceder a las publicaciones y entrevistas en video, y consultar el calendario de eventos de microseguros en el mundo.

Las páginas temáticas se concentran en los conocimientos acumulados sobre un tema específico y se basan sobre todo en los estudios temáticos realizados por el Fondo (ver la página 25 y el anexo 3). Las mismas presentan nuevas lecciones sobre estos temas y animan a los profesionales de los microseguros en comentar sobre ellos. A finales de 2010, tres páginas temáticas habían sido creadas (sobre la educación a los consumidores, la tecnología y los microseguros de salud) y estaban visibles en el Portal de gestión del conocimiento.

Figura 9 CAPTURA DE PANTALLA DEL PORTAL QUE MUESTRA LOS ESPACIOS PARA EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS

Las fichas de Información sobre todos los proyectos del Fondo están disponibles aquí

La función de búsqueda permite a los usuarios el acceso a un proyecto en particular a través de diferentes filtros

El Centro de recursos proporciona funciones y páginas destinadas a compartir la experiencia y los recursos y permite la interacción entre los usuarios conectados. Se compone de los siguientes submenús: Memorias de aprendizaje, Páginas temáticas, publicaciones, videos, foros de discusión, calendario de los microseguros y perfiles de los miembros



Los beneficiarios se encuentran en una carta con un código de color para cada tipo de producto para facilitar la lectura

Enlace a la Ficha de información del beneficiario que contiene información sobre el proyecto y la organización y presenta las primeras lecciones

Figura 10 CAPTURA DE PANTALLA DE LA PÁGINA DE UNA MEMORIA DE APRENDIZAJE



Las lecciones emergentes relacionadas con la ejecución del proyecto se destacan en las páginas de la Memoria de aprendizaje de cada beneficiario

El menú de la Memoria de aprendizaje proporciona vínculos al seguimiento del proyecto, los indicadores claves de desempeño, las primeras lecciones del proyecto en varias áreas y las acciones futuras

Este enlace lleva a la Ficha de información del beneficiario en la que se puede encontrar información sobre el proyecto y la organización, y un resumen de las lecciones

Los usuarios pueden enviar sus comentarios o sugerencias en la parte inferior de cada página de la Memoria de aprendizaje

Recuadro 11 PÁGINAS TEMÁTICAS

Normalmente, una página temática del Portal de gestión del conocimiento del Fondo incluye:

- Introducción al tema
- Referencia al estudio temático pertinente
- Lecciones emergentes del estudio
- Fuentes de información (publicaciones impresas, enlaces a recursos en línea, y videos)
- Enlaces relacionados con Memorias de aprendizaje en el portal
- Enlaces relacionados con noticias y eventos

ACTIVIDADES DE INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS

El Fondo intercambia el conocimiento generado a partir de sus diversas actividades mediante la reclasificación en forma de productos de información accesibles, e incorporando una orientación actualizada sobre las lecciones útiles y las buenas prácticas, para luego difundir estos productos a través de una amplia gama de medios.

SÍNTESIS Y CLASIFICACIÓN DEL CONOCIMIENTO

El conocimiento generado a partir del Programa de investigación del Fondo, de las lecciones que emanan de los proyectos apoyados por subvenciones a la innovación y de las experiencias con los módulos de apoyo al desarrollo de capacidades, es analizado y sintetizado por el equipo del Fondo, y se produce inicialmente en tres tipos principales de productos de información:

- Publicaciones (Microinsurance Papers, Briefing Notes y Research Papers, en formato impreso y electrónico)
- *Emerging Insights* (en formato electrónico)
- Videos (con autores de estudios y profesionales del sector)

Los **Microinsurance Papers** reformulan la información generada a partir de los estudios temáticos y longitudinales (véanse los anexos 3 y 4). En 2010, el Fondo publicó dos nuevos documentos de esta serie:

- *La psicología del Microseguro: Los pequeños cambios pueden hacer una sorprendente diferencia.* Microinsurance Paper 5. Dirigido por la FAI, se presentan ejemplos de la investigación del comportamiento en economía y proporciona nuevos conocimientos sobre cómo los hogares piensan en término de pérdidas y ganancias, sopesan coyunturas actuales y futuras, y están influido por el modo en que las opciones de gestión de riesgos se presentan.
- *Innovaciones y barreras en los microseguros de salud.* Microinsurance Paper 6. Este documento incluye una revisión de la literatura y entrevistas con expertos que representan a 25 organizaciones. Se centra en los microseguros de salud del sector privado y analiza los retos que limitan el crecimiento y las innovaciones que se podrían mejorar, incluyendo la colaboración con los programas públicos.

Los **Briefing Notes** documentos breves sobre temas de investigación que incluyen resúmenes de los *Microinsurance Papers* (véase el anexo 4).

Los **Research Papers** del Fondo proceden de las subvenciones para la investigación otorgadas a académicos para realizar estudios sobre aspectos relevantes del microseguro (véase la página 23). Una lista de todos los temas de investigación desde que el Fondo creó las becas, incluyendo los nombres de los autores de los trabajos figura en el Anexo 3. Los cuatro documentos terminados en 2010, fueron:

- *El valor económico de la disposición a pagar por un esquema de prepago de base comunitaria en áreas rurales de Camerún* (Universidad de Yaounde II, Camerún, y Universidad de Western Cape, África del sur)
- *Diseño de productos de Microseguro: Preferencias de los consumidores en Kenia* (Universidad VU de Ámsterdam, Países Bajos)
- *Utilización de la atención de salud en áreas rurales de Senegal: los hechos antes de la extensión del Seguro de Salud para Agricultores* (Universidad de Otago, Nueva Zelanda)
- *Impacto de la Educación Financiera sobre la asimilación del seguro indexado de clima en la India* (Harvard Business School, EE.UU, Indira Gandhi Institute of Development Research (IGIDR), India, y la Wharton School, Universidad de Pennsylvania, EE.UU)

Los **Emerging Insights** se desarrollaron en 2010 para difundir mini lecciones a los profesionales de los microseguros de forma regular por correo electrónico. Las lecciones se han extraído de las Memorias de aprendizaje, las Páginas temáticas y otras fuentes. Podrían, por ejemplo, ofrecer consejos sobre herramientas eficaces o procesos, o alertar sobre un aspecto de la ejecución del proyecto,



© OIT

Recuadro 12 EMERGING INSIGHTS

Emerging Insights No. 1

Sobre: Educación al consumidor

De: South African Insurance Association (SAIA), CARE India y Bajaj Allianz

La educación de los consumidores Ad-hoc es un desperdicio de dinero

A largo plazo, el enfoque integral es importante para desarrollar y ofrecer una educación eficaz a los consumidores para mejorar las capacidades de gestión de riesgos de los hogares de bajos ingresos. Se hace necesaria una identificación cuidadosa de los temas cruciales para desarrollar el seguro y un conocimiento del producto, junto con el uso continuo de mensajes coherentes, integrados emitido por varios canales.

La experiencia de SAIA ofrece un útil recordatorio de por qué las actividades aisladas, no son una manera eficaz de construir una cultura de seguros. Como parte de una iniciativa de educación al consumidor más amplia, SAIA apoyó a un proyecto que proporciona educación financiera a través de una serie de talleres bien concebidos de un día en zonas rurales. Después de un año, SAIA encontró que el 57% de los participantes entrevistados no recordaba haber participado en el taller. Según el personal, una de las principales razones de ese olvido era que la educación se efectuó en un taller independiente en lugar de un proceso continuo de aprendizaje facilitado por mensajes de actualización en diversas formas e integrado con el acceso a los productos de microseguro.

En una nota similar, en asociación con Bajaj Allianz, CARE India encontró que ciertos temas, como el riesgo compartido y los procedimientos de siniestros, necesitan de una atención continua y de énfasis. En cuanto a la educación sobre los productos, CARE India también informó que explicar el valor del seguro de vida era más difícil que el de otros tipos de seguros, porque los seguros de vida, no ofrecen un beneficio tangible para el usuario. Se hizo necesario un enfoque adicional sobre en que forma el seguro de vida ayuda a los beneficiarios.

Emerging Insights – le ofrece lecciones regulares que salen de las iniciativas de microseguros



© Zurich

Creemos que es fundamental para nuestro éxito empresarial a largo plazo desempeñar nuestro papel en la entrega de soluciones sostenibles a los importantes y relevantes retos económicos, sociales y ambientales. En estos tiempos difíciles de la recuperación del mercado, es importante revalidar nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa y apoyar activamente el desarrollo de mejores servicios de seguros para los desfavorecidos.

Martin Senn,
Gerente General
de Zurich, y
Presidente del
Consejo de la
Fundación

ofrecer el testimonio de un profesional, o los resultados de una encuesta de evaluación del cliente. Las lecciones se compilan en fichas y se organizan a continuación por región (África / Oriente Medio, India, Asia y América Latina) y tema (salud, educación al consumidor, valor para el cliente, viabilidad, y procesos). Cada semana, el Fondo selecciona una lección para exponerla en *Emerging Insights*. La primera edición de *Emerging Insights* fue enviada por correo electrónico en noviembre (véase el recuadro 12). Todos los números están disponibles en inglés, francés y español, en el Portal de gestión del conocimiento.

Las entrevistas en **vídeo** con los autores de los estudios y con los profesionales del microseguro tienen como objetivo extraer conclusiones y lecciones importantes así como la obtención de puntos de vista de los entrevistados sobre los procesos, las innovaciones y los desafíos del microseguro.



© CN5Seg

A finales de 2010, el número de entrevistas grabadas en vídeo, con los socios del Fondo y otros protagonistas del sector había llegado a 60 (véase el anexo 4).

El Fondo reconoce que por sí solo no puede influir en las prácticas de los profesionales del microseguro y tiene por lo tanto el compromiso de crear una comunidad de práctica entre los profesionales y expertos que acelere el desarrollo y la amplia difusión de buenas prácticas. La creación de esta comunidad implica la difusión de experiencias y conocimientos tanto a través de actividades de comunicación como de desarrollo de capacidades. Esto no sólo debe dar lugar a mejores prácticas a lo largo de la cadena de valor de los microseguros, sino ayudar también a estimular la generación de nuevos hallazgos cuando los profesionales comiencen a darse cuenta de los beneficios de compartir sus experiencias.

DISEMINAR EL CONOCIMIENTO

El Fondo utiliza una variedad de herramientas para compartir el conocimiento generado por sus actividades. Herramientas claves que incluyen publicaciones y videos, la cobertura que los medios de comunicación hacen del Fondo y sus asociados, el sitio web con su Portal de gestión del conocimiento y varias plataformas de redes sociales. Las conferencias y los talleres son también importantes foros para la difusión de las experiencias emergentes de los beneficiarios y socios.

Las **publicaciones** producidas en 2010 incluyeron los *Microinsurance Papers*, las *Briefing Notes* y los *Research Papers* (ver el anexo 4). El Fondo también publicó su *Informe Anual* de 2009 en inglés, francés y español y envió ejemplares por correo a 800 personas, los cuatro números de su boletín informativo, *Innovation Flash*, se editaron en los tres idiomas y fueron enviados por correo electrónico a 15.000 personas. A finales de 2010, 15 publicaciones del Fondo estaban disponibles en línea.

Trabajar con los **medios de comunicación** es un componente importante en la labor del Fondo en 2010. Varios comunicados de prensa se prepararon y distribuyeron a una lista de 2.000 personas de los medios de comunicación. Entre estos comunicados hubo uno en enero sobre el apoyo de la Z Zurich Foundation, uno en mayo sobre el estudio de los microseguros de África (véase el anexo 4) y otro en noviembre sobre la convocatoria de solicitudes para las subvenciones y el apoyo al desarrollo de capacidades. El Fondo también recibió peticiones de muchos medios de comunicación para entrevistas con los miembros de su equipo. En total, contribuyó a la publicación de más de 20 artículos relacionados con los microseguros y lecciones emergentes en una variedad de medios de comunicación de todo el mundo, una lista de los artículos más representativos figura en el Anexo 4.

El **sitio web** se sometió a una importante reestructuración a finales de 2010, con el objetivo general de posicionar al Fondo como líder de información en el sector del microseguro. Detrás de este trabajo estuvo la necesidad de integrar a la página web con el nuevo Portal de gestión del conocimiento y ampliar el público de la comunidad del microseguro con interesados que están fuera de ella. Esto incluye a personas que quieren aprender acerca del microseguro y podrían contribuir al sector, los actores claves en la ayuda al desarrollo y los actores del seguro que, sí están convencidos del valor del microseguro, podrían ayudar a incrementar su alcance. La modernización y la puesta en marcha del portal atrajeron a más de 7,800 visitas al sitio web en noviembre. El Fondo trabajará duro para desarrollar la lealtad de estos visitantes y mantener este alto nivel de interés. En total, en 2010 el sitio web tuvo más de 55.000 visitas y más de 30.000 visitantes únicos, un aumento del 25% en comparación con 2009.

El Fondo utilizó activamente una amplia gama de **redes de comunicación social** en 2010, lo que refleja el enorme crecimiento en el uso de estas herramientas en todo el mundo. Se comenzó a usar LinkedIn a finales de 2009, para proporcionar un espacio a la comunidad de los microseguros donde intercambiar información, y que ahora mantiene en conexión a 1.600 expertos de todo el mundo. La membresía del grupo en LinkedIn del Fondo aumentó de unos 100 miembros a finales de 2009 a 950 a finales de 2010, por lo que es la referencia líder de los microseguros en LinkedIn, con una notable cantidad de participaciones y discusiones activas. El Fondo también ha desarrollado su espacio



© IAIS

Con más de 2 mil millones de adultos que no tienen acceso a los servicios financieros, la IAIS ha reforzado su compromiso de proporcionar orientación adicional sobre la aplicabilidad de los principios básicos de seguros y las normas que deben promover una regulación proporcionada y supervisión de los mercados de seguros y facilitar la disponibilidad, no sólo del seguro, sino de la calidad del mismo a los consumidores de bajos ingresos.

Yoshi Kawai,
Secretario
General, IAIS,
Suiza

Figura 11 UNA MUESTRA DE LA COBERTURA DE PRENSA DEL FONDO Y SUS ASOCIADOS EN 2010



en Slideshare, y lo ha vinculado interactivamente al espacio de LinkedIn. El canal del Fondo en YouTube (www.youtube.com/user/MInnovationFacility) se puso en marcha en julio, tenía 55 videos a finales de 2010 y estaba siendo visitado por un promedio de 300 visitantes al mes. Los temas más valorados han sido la educación a los consumidores y el uso de la tecnología para prevenir el fraude.

También aprovechamos las oportunidades presentadas por las principales **conferencias** para compartir los resultados de la investigación del Fondo. Entre estos eventos en el 2010 estuvo la conferencia en el Chronic Poverty Research Centre (CPRC), una asociación internacional de universidades, institutos de investigación y organizaciones no gubernamentales con sede en la Universidad de Manchester, Reino Unido. El Oficial de investigación del Fondo presentó una ponencia sobre “Nuevas fronteras en los Microseguros, que describe los principales desafíos que enfrenta la expansión de los microseguros - el diseño de producto, estimular la demanda y los canales de distribución - y disertaba sobre las soluciones prácticas que se están evaluando en el terreno. Un elemento clave de la presencia del Fondo en estos foros es que este año ha sido la transición de la promoción de los microseguros y del Fondo a la promoción de las enseñanzas extraídas de las actividades del Fondo y sus asociados.

Recuadro 13 LA 6ª CONFERENCIA INTERNACIONAL DE MICROSEGURO

“Si usted está estudiando o trabajando en el campo de los microseguros, la Conferencia Internacional Anual de Microseguros, organizada conjuntamente por la Munich Re Foundation y el Microinsurance Network, es el lugar para estar”, escribió Aparna Dalal, una consultora independiente y ex directora de FAI para Proyectos Especiales, sobre la asistencia a la 6ª Conferencia Internacional de Microseguros. Celebrada en Manila, Filipinas, del 9 al 11 de noviembre, la conferencia atrajo este año a 520 participantes de 50 países.

Estas conferencias anuales son un gran evento en el calendario del Fondo, lo que le permite compartir información sobre los resultados de sus investigaciones y otras actividades. Este año, entre los socios del Fondo que realizaron presentaciones, estaban: Barbara Magnoni, quien describió los resultados preliminares del estudio temático sobre los microseguros y la migración ; Anja Smith, quien habló sobre los canales de distribución alternativos, Doug Lacey, quien presentó una ponencia sobre la rentabilidad ; Rob Rusconi, quien compartió sus hallazgos sobre el ahorro y los seguros ; y CIRM, socio estratégico del Fondo en la India, que presentó el mapa de microseguros que pone de relieve las nuevas tendencias en la India. El Fondo también coorganizó un taller sobre la educación al consumidor, con el Grupo de Trabajo del Microinsurance Network, y organizó una sesión centrada en el estudio de caso de Max Vijay (véase el recuadro 9).



© Facility



© Facility

Algunos de los carteles de los subvencionados del Fondo presentados en la 6ª Conferencia Internacional de Microseguros en Manila, Filipinas

Como en años anteriores, el Fondo organizó varios eventos previos a la apertura de la conferencia. Del 5 al 7 de noviembre se impartió un curso diseñado para brindar a los consultores una formación acelerada en el diseño de proyectos, donde se les hizo una presentación de la gestión basada en resultados y su aplicación en el diseño de proyectos, y presentó un modelo para cotejar los resultados esperados con los objetivos predefinidos. El Fondo también realizó dos talleres de capacitación sobre “Creación de organizaciones exitosas” y “Ascendiendo en la curva de aprendizaje”. El principal evento organizado por el Fondo fue el Foro de Innovación, que tuvo lugar el día antes de la apertura de la conferencia principal (ver recuadro 14).

El stand atrajo a muchos visitantes. El equipo del Fondo entregó una serie de publicaciones, incluyendo volantes y folletos, el Informe Anual de 2009, Briefing Notes y Microinsurance Papers. También llevó a cabo entrevistas con muchos asistentes al congreso y grabó a algunos de los períodos de sesiones, para añadirlos a los recursos en video del Fondo.



© Facility

El stand del Fondo durante la 6ª Conferencia Internacional de Microseguros en Manila, Filipinas

Recuadro 14 EL 3^{ER} FORO DE LA INNOVACIÓN DEL FONDO

El 3^{er} Foro de Innovación del Fondo se celebró en Manila, Filipinas el 8 de noviembre, el día anterior a la apertura de la sexta Conferencia Internacional de Microseguros (véase el recuadro 13). El foro tuvo una participación de 110 personas de todo el mundo, incluyendo a los principales actores en el sector de los seguros y las agencias internacionales de desarrollo.

Un evento por invitación, sólo para los beneficiarios del Fondo, socios y consultores, el Foro se inició con una sesión de exposiciones sobre la Memoria de aprendizaje, presentando las principales lecciones aprendidas por los proyectos de subvención para la innovación. A lo que siguió el lanzamiento del Portal de gestión del conocimiento, la herramienta principal utilizada actualmente por el Fondo para captar y compartir las lecciones (ver página 16). El lanzamiento esbozó el marco de gestión del conocimiento del Fondo y la estructura, uso y beneficios del portal.



Participantes en una de las sesiones temáticas

© Facility

La tercera sesión del Foro consistió en dos Clínicas de aprendizaje. La primera se centró en “La captura de lecciones útiles para mejorar el éxito de los proyectos de microseguros”, tras la cual los participantes formaron grupos para discutir diversos temas relacionados con la captación del conocimiento. La segunda clínica consistió en una serie de sesiones sobre indicadores clave de desempeño, la satisfacción del cliente y Diarios de Aprendizaje. Las clínicas fueron seguidas por sesiones paralelas en grupos sobre diversos temas, incluida la tecnología, la combinación del seguro con otros servicios financieros, los seguros de salud, la educación al consumidor, y la distribución. A fin de proporcionar resúmenes de video de las sesiones temáticas, los moderadores de las sesiones presentaron las cuestiones planteadas por los participantes y las soluciones propuestas.

El Foro concluyó con “El Derby de Manila”, un cuestionario sobre las prácticas de los microseguros. Los participantes se dividieron en equipos para apoyar ocho caballos (representados por miembros del equipo del Fondo, o socios), y tuvieron que responder a 10 preguntas. Las preguntas fueron diseñadas para proporcionar ideas sobre buenas y malas prácticas, con especial atención a las necesidades del cliente, el servicio y la educación, el diseño de productos y procesos financieros, lo que ofreció lugar a animadas discusiones de equipo. ¿El ganador? ¡El Caballo número 5, “montado” por Gaby Ramm! Fueron adjudicados premios al ganador y a los miembros de la audiencia que habían “apostado” por el ganador.

En un estudio posterior de los participantes del Foro, el 79% dijo que el contenido era bueno o muy bueno, y el 97% dijeron que sus expectativas de la sesión sobre la gestión del conocimiento se cumplieron plenamente. Una petición común fue que el Foro 2011 ofreciera más oportunidades para que los participantes compartan sus experiencias. Algunos sugirieron que algunas mejoras podrían introducirse en el formato de las clínicas de aprendizaje y los debates temáticos, y el 88% de los participantes dijeron que probablemente asistiría al Foro de Innovación del 2011.



Participantes contestando las preguntas del « Derby de Manila »

© Facility



Un consultor de microseguros, Michiel Berende, desfilando antes del inicio del «Derby de Manila»

© Facility

DESARROLLO DE CAPACIDADES

Además de las herramientas de difusión de conocimiento, el Fondo también utiliza las actividades de desarrollo de capacidades para difundir el conocimiento generado por sus actividades. A raíz de la reestructuración del Programa de consultoría y desarrollo de capacidades en 2009 para proporcionar un apoyo más integral, la atención en 2010 estuvo en la consolidación de los componentes básicos del programa: servicios de asesoramiento, desarrollo profesional y la formación.

El **servicio de asesoramiento** del Fondo se focaliza sobre la colaboración y el desarrollo de capacidades, en lugar de la ayuda financiera. Los módulos ofrecen diferentes servicios, adaptados a las necesidades del solicitante, como el acceso al Centro del conocimiento, talleres y cursos de formación, subvenciones para adquirir experiencia, y los becarios para ayudar a desarrollar capacidades. Como se señaló anteriormente (véase la página 19), la convocatoria a la 4^{ta} Ronda de subvenciones para la innovación se integró con una convocatoria de candidaturas para los módulos de apoyo al desarrollo de capacidades, dando prioridad a las organizaciones que ya participan en los microseguros, pero que necesitan asistencia para desarrollar y ofrecer mejores productos.

El Fondo recibió 56 solicitudes, lo que indica una demanda significativa de estos módulos, y llevó a cabo una evaluación inicial, de 12 de los solicitantes (véase el recuadro 15). A finales de 2010, seis solicitantes habían sido aprobados (véase el



© Patankar

Los instrumentos presentados en el taller [de desarrollo de capacidades], en particular los concernientes al análisis de los actores claves, son de utilidad directa en una mejor planificación de mi trabajo futuro.

Mangesh Patankar, Becario del Fondo cuyo anfitrión fue la Philippines Crop Insurance Corporation

Recuadro 15 EL PROCESO DE EVALUACIÓN INICIAL

Al considerar una solicitud de un módulo de apoyo al desarrollo de capacidades, se hace una evaluación inicial por un consultor designado por el Fondo del contexto del solicitante, la organización y las actividades en microseguros. El objetivo de la evaluación es garantizar que las condiciones del mercado sean favorables al desarrollo de los microseguros e identificar los desafíos que enfrenta el candidato y las intervenciones específicas que podrían superar estos retos.

Los tres pasos en el proceso de evaluación inicial son los siguientes:

- **Due diligence:** consiste en reunir y analizar información sobre la organización, la evaluación de su compromiso con las necesidades del cliente, e identificar cómo el apoyo le ayudará a ofrecer mejores servicios y mejorar su capacidad de llegar a clientes de bajos ingresos, y recomendar al Fondo si debe o no apoyarse el proyecto
- **Diagnósticos:** va un paso más allá de la due diligence, completando el panorama de actividades de microseguro de la organización, la estructura y filosofía empresarial, así como el entorno en que opera, con el fin de identificar los desafíos específicos en materia de microseguro
- **Plan de desarrollo de capacidades:** identifica las intervenciones que pueden con eficacia y de manera óptima enfrentar los retos específicos revelados por el diagnóstico, y luego crea un plan integral para servir como guía a la organización con el fin de cumplir sus objetivos de desarrollo de capacidades

John Wipf, un consultor designado por el Fondo para llevar a cabo la evaluación inicial de la Equity Bank en Kenya, que había solicitado el apoyo en el diseño y seguimiento del producto, señaló que la evaluación no sólo benefició al Fondo, sino también al propio banco. “Durante nuestra evaluación ellos aprendieron realmente mucho sobre lo que se necesita para establecer un programa de microseguros. También aprendieron lo que el Fondo puede aportarles y que no puede proporcionarles, porque a veces las expectativas son altas. En este contexto, el consultor ayuda a nivelar las expectativas del solicitante.”

anexo 2). Además, dos becas independientes de desarrollo de capacidad se concedieron durante el año, uno a la Coopérative des Ouvriers du Bâtiment (COB), una cooperativa de trabajadores de la construcción en Senegal (para ayudarle a realizar un estudio de factibilidad sobre el diseño de un producto compuesto viable y mejorar los procesos) y el otro a FOSIS (dependiente del Ministerio de Planificación y Cooperación de Chile, creado para financiar programas destinados a ayudar a los individuos y a las familias a superar la pobreza). Las subvenciones independiente se aprueban sólo cuando el Fondo considera que el solicitante sólo necesita una beca para generar lecciones útiles y/o proporcionar un seguro valioso para las personas de bajos ingresos.

Las actividades de desarrollo profesional del Fondo incluyen tres componentes principales: el programa de becas, las misiones conjuntas, y los talleres para mejorar la eficacia de los consultores de microseguros.

Siete becarios completaron sus programas en 2010. Uno de ellos es ahora consultor independiente, tres han sido empleados por las organizaciones de microseguros (GRET, MIA y Planet Guarantee), uno está buscando nuevas oportunidades profesionales en microseguros, uno ha regresado a su trabajo anterior, sin embargo está involucrado en el Grupo de trabajo de microseguro de la AIA, y uno ha regresado a la universidad para completar su maestría. Ocho nuevos becarios fueron aprobados en 2010, tres de ellos de países en desarrollo, otras cuatro solicitudes de beca se encontraban en proceso al final de año.

Entre las mejoras introducidas en el programa de becas durante el año estuvo el desarrollo de procesos para:

- Seleccionar, colocar y dirigir más eficazmente a los becarios
- Captar y reportar las lecciones aprendidas durante becas
- Ampliar la visibilidad de los becarios a través de otras actividades de aprendizaje
- Aumentar la participación del Institute of International Education (IIE) en la administración del programa, permitiendo que el equipo del Fondo se concentre en la captación de las lecciones

Oficial de Subvenciones, Caroline Phily (izquierda) y Oficial de Desarrollo de Capacidades, Mary Yang, dialogando sobre las solicitudes de subvenciones a la innovación de la Ronda 4



© Facility

Una versión revisada del *Manual para los becarios* fue producida, para describir los beneficios de una beca de Fondo, las condiciones requeridas, el proceso de solicitud, la tutoría y otros componentes del programa.

El programa de misión conjunta aceptó tres nuevos invitados en el 2010, dos de ellos de países en desarrollo. Las misiones conjuntas también se utilizan para ayudar a los becarios de ampliar su visión de los microseguros.

Extractos de entrevistas realizadas a algunos becarios y a participantes de misiones conjuntas se presentan en los recuadros 16 y 17.

Recuadro 16 ENTREVISTA CON BECARIOS Y EX-BECARIOS DEL FONDO



© Pandey

Manoj Pandey

Entre los becarios entrevistados en 2010, estuvieron **Manoj Pandey** (India), **Derek Poulton** (EE.UU.) y **Eamon Kelly** (Irlanda). Manoj, quien es experto en gestión de desarrollo rural, dijo que el aspecto más desafiante de su beca fue comprender, en primer lugar, el contexto económico en que el proveedor estaba operando. “Trabajar en Sri Lanka y, a continuación, en Kenia, fue un reto para entender la situación social y económica allí, la visión que la gente tenía de la seguridad social, ¿qué medidas formales e informales estaban disponibles y cómo se utilizaban?”, Señaló Derek que lo que había llevado a solicitar una beca era la oportunidad “de aprovechar los recursos del Fondo [que proporcionarían]

una experiencia única y enriquecedora que me va a ayudar en el futuro”. Eamon, un actuario asignado a trabajar con el Microfund for Women en Jordania (véase el recuadro 6) consideró que las principales formas en que los becarios del Fondo y los consultores podrían ayudar a ampliar los microseguros era ayudar a los proveedores de “tener una visión independiente de sus actividades actuales, donde están las brechas y dónde se necesita ayuda”.



© Facility

Paola Romero

Dos ex-becarios consideraron que la experiencia había sido muy útil. **Paola Romero** (Colombia), quien hizo su estancia con INISER en Nicaragua, tutorada por Barbara Magnoni de EA Consultants, dijo que la experiencia tenía “no sólo un valor añadido al aumentar mis conocimientos en muchos aspectos, sino también resulta ser útil cuando se busca un nuevo puesto de trabajo”. En noviembre comenzó a trabajar para una ONG francesa en los programas de seguro de salud en Camboya y Laos.

Clemence Tatin-Jaleran, que tuvo una beca de 6 meses en Bolivia y una de 12 meses con CIRM en la India, dijo que aconsejaría a todos los que desean implicarse en el mundo de los microseguros de “enfrentar el terreno, conocer gente, entender el contexto y leer sobre todo estudios de caso”.

Recuadro 17 ENTREVISTAS CON ALGUNOS PARTICIPANTES DE LA MISIÓN CONJUNTA



© Facility

Chia Lee Wong

Chia Lee Wong (de Singapur) es una consultora de microfinanzas que se unió a Lisa Morgan como copartícipe de una misión para llevar a cabo una evaluación inicial de un solicitante de apoyo al desarrollo de capacidades con sede en Vietnam. Dijo que su experiencia le había mostrado que el desarrollo de capacidades tiene una gran función que desempeñar en microseguros, no sólo para permitir a las organizaciones hacer lo que desean, sino al menos para prever que pudieran hacer, si tienen el apoyo adecuado.



© Morgan

Lisa Morgan

Lisa Morgan (Sudáfrica), trabaja en Milliman, una empresa de consultoría actuarial en Londres, ha participado en dos proyectos de misión conjunta, uno en Sudáfrica para trabajar en un estudio sobre la demanda y viabilidad de microseguros, el otro, ayudando en el diseño y el precio de un producto de microseguro de maternidad en la India. “Yo encuentro que el trabajo es muy satisfactorio, y con cada nuevo proyecto aprendo muchas cosas nuevas sobre el país y el proyecto en cuestión. Tengo acceso a muchas herramientas sofisticadas de Milliman y bases de datos muy minuciosas de atención de salud. Trabajar en microseguros ha ampliado mi experiencia y también me ha dado la oportunidad de volver a las bases”. Lisa está ahora en el registro de consultores de microseguro del Fondo.

Como parte de sus esfuerzos para desarrollar un conjunto de conocimientos para desarrollar capacidades en el sector de los microseguros, el Fondo ha creado un registro de consultores de los microseguros y una Reglamento de consultores en microseguros.



© Tendek

En Mongolia la falta de educación y comprensión de los seguros como un medio de gestión del riesgo hace que las personas de bajos ingresos no quieran pagar las primas a menos que necesiten los beneficios de inmediato.

Kelly Rendek, becaria del Fondo que labora en Mongolia

A finales de 2010 había 58 asesores registrados en las especialidades de productos de vida, propiedad, salud, agricultura y pensiones. Estos consultores hablan en conjunto más de 15 idiomas y su rango de conocimientos abarca la tecnología, la educación financiera, la investigación del mercado y los estudios de viabilidad para la formación del personal, el diseño de producto, el cálculo actuarial y la regulación de microseguros. El Fondo se apoya en este grupo de expertos para actividades diversas, tales como la realización de evaluaciones iniciales y el asesoramiento a los participantes en misiones conjuntas y también organiza talleres para desarrollar las capacidades de los consultores. El principal objetivo del registro, sin embargo, es proporcionar al público en general la información sobre los consultores en el sector de los microseguros. Lo cual debe contribuir a la prestación de servicios que cubran las necesidades de los profesionales. El registro es accesible a través de la página web de Fondo.

Varias otras herramientas de creación de capacidad se desarrollaron de 2010, incluyendo : una hoja de aprendizaje clave en visitas de terreno, una lista de lecturas, una hoja de evaluación de las necesidades, una guía de evaluación inicial, una guía de viaje de estudio, una guía para prestar servicios de consultoría y una guía para el uso de servicios de consultoría.

Las actividades de formación del Fondo incluyeron la organización de talleres para los consultores, los becarios y los participantes de misiones conjuntas. En 2010 se organizó un taller en Alemania, y otros dos durante el Foro de Innovación del Fondo en Manila (véase el recuadro 14). El Fondo también empezó a utilizar la metodología de caso con el fin de compartir las lecciones que emergen de sus beneficiarios (véase el recuadro 18). Durante la 6^{ta} Conferencia Internacional de Microseguros el equipo del Fondo organizó una presentación interactiva de los resultados de la evaluación intermedia de Max Vijay (véase el recuadro 9).

Participantes en un taller de capacitación para los consultores, organizada en Alemania por el Fondo



© Facility

Recuadro 18 LA EDUCACIÓN DE LOS MICROSEGUROS Y EL MÉTODO DE CASO

Una herramienta clave usada en la educación de profesionales, especialmente aquellos en puestos de dirección, es el método de caso, comúnmente utilizado en las escuelas de negocios. Para ayudar a los estudiantes a identificarse con el contenido, esta herramienta de formación involucra normalmente un breve estudio de caso escrito en un estilo narrativo accesible que describa las situaciones reales de negocios y las personas involucradas en ellas. El caso termina con un dilema o final abierto, y por lo tanto sirve como punto de partida útil en un debate con moderadores que puede ser una manera valiosa para los alumnos de aprender a medida que exploran lo que podrían hacer si fueran los responsables de esa situación.

En un esfuerzo por fortalecer los instrumentos y recursos para compartir las lecciones y experiencias de microseguros, el Fondo ha iniciado el desarrollo de estudios de casos y su uso en la formación. Los dos casos concluidos en 2010 fueron:

- **BancoSol y Zurich:** Esta alianza a largo plazo entre una compañía de seguros y la IMF en Bolivia permite comprender mejor la forma en que las aseguradoras y los canales de distribución pueden estructurar sus funciones y responsabilidades, y gestionar su asociación y la evolución del producto para ofrecer un mejor producto de forma permanente a los hogares de bajos ingresos.
- **Max Vijay:** Esta marca innovadora para el mercado de bajos ingresos en la India, dirigido por MNYL (véase el recuadro 9), está experimentando con un producto de seguro de vida no caducable entregado a través de diversos canales, incluyendo las tiendas minoristas. El caso ofrece lecciones sobre los desafíos de ser el iniciador de una tendencia en el sector y provoca interesantes discusiones sobre la distribución, la confianza y la viabilidad de los productos destinados a las familias con ingresos irregulares.



Craig Churchill, líder del equipo del Fondo, presentando el caso de Max Vijay durante la Conferencia Internacional de Microseguros en Manila, Filipinas

© Facility

Recuadro 19 LA CREACIÓN DE CAPACIDAD REGIONAL

Para adaptar su enfoque a los diferentes contextos, el Fondo empleó un enfoque regional para cuatro áreas: África / Oriente Medio, América Latina, la India, y Asia (excluida la India). Un oficial de subvención se asignó a cada región. Además de la gestión de subvenciones para la innovación, sus responsabilidades incluyen:

- Aplicación de la estrategia de gestión del conocimiento en sus regiones
- Gestión de las relaciones con los socios de desarrollo de capacidades
- Apoyo a los becarios del Fondo y los participantes de misiones conjuntas
- Reclutamiento de consultores en microseguros y la identificación de posibles candidatos
- Trabajo con socios estratégicos y exploración de formas para organizar estas colaboraciones.

La Jefa de proyectos Jeanna Holtz y el consultor de microseguros, Francis Somerwell, durante una visita de seguimiento en la Ronda 4 a un potencial beneficiario de microseguro de salud en la India



© Facility

La primera alianza estratégica que el Fondo inició en 2009 con CIRM, ésta ha ofrecido lecciones valiosas para un modelo descentralizado de las intervenciones. El Fondo también mantiene relaciones con Cenfri en África del Sur y el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) en Perú, y está explorando con otras organizaciones de base regional.

AFRICA / ORIENTE MEDIO

El microseguro ha estado disponible en África desde hace varias décadas, principalmente a través de las cooperativas de la década de los 70, los esquemas de seguros de salud basados en la comunidad en la década de los 80 y las aseguradoras comerciales irrumpiendo en el mercado en la década de los 90. Ahora es ampliamente percibido como una forma prometedora de intervención para ayudar a los sectores pobres del continente a gestionar el riesgo. Unos 700 millones de personas en África clasifican en los principales grupos a los que se destinan los microseguros - los trabajadores de bajos recursos y los sectores menos desfavorecidos pero susceptibles de ser vulnerables - quienes representan una importante oportunidad para las aseguradoras.

En 2010, las actividades en África y Oriente Medio incluyeron:

- Trabajar con los becarios: **Bénédicte Ya Manan** (Costa de Marfil) trabajó con la Union Nationale des Coopératives d'Epargne et de Crédits de Côte d'Ivoire (UNACOOPEC) para ayudar a la red de microfinancieras a mejorar el suministro de productos de microseguros ; **Josef Tayag** (Filipinas, EE.UU.) ayudó a MicroEnsure y la Anglican Health Network en Tanzania a poner en marcha un programa de microseguros de salud ; **Manoj Pandey** (India) trabajó con CIC en Kenia, aportando experiencias técnicas y ayudando a hacer su programa de microseguros más eficiente (ver recuadro 7) ; y **Eamon Kelly** (Irlanda) fue asignado a trabajar con MFW, jugando un papel clave en el despliegue de sus productos de seguro de salud (véase el recuadro 6)
- Monitorear a participantes en misiones conjuntas: **Abissa Vance** (Costa de Marfil) participó en la evaluación de un solicitante de desarrollo de capacidades ; **Pierre Antoine** (Francia) trabajó con Quindiem evaluando Kenya Orient, y **Eamon Kelly** trabajó en Kenia sobre el valor para el cliente
- Organizar un taller de microseguros en la 37 conferencia de AIO en Gambia, al que asistieron 30 representantes de las compañías de seguros, que se centró en los principios clave para el éxito de los microseguros, con el énfasis en el diseño de productos y las alianzas eficaces
- En colaboración con GIBS, ejecutando un curso de formación de los microseguros en el sur de África, donde los participantes exploran el diseño del producto y la distribución, la superposición entre microfinanzas y microseguros, la educación al consumidor y las prácticas de venta, uso de la tecnología móvil para expandirse, y los patrones de gasto de los hogares de bajos ingresos
- Establecer contactos con prioridad en los países del norte de África y Oriente Medio - Egipto, Jordania, Líbano y Marruecos

- Participar en la 7ª Conferencia Anual de Sanabel, una red con sede en El Cairo, creada en 2002 para promover las microfinanzas en los países árabes, un becario del Fondo y el Oficial principal de subvenciones hicieron una presentación sobre la labor del Fondo y las lecciones aprendidas sobre el lanzamiento de productos de microseguros.

Recuadro 19 (a) KENIA, UNA FUENTE DE LECCIONES VALIOSAS PARA LOS MICROSEGUROS

Kenia tiene un panorama de microseguros interesante, con muchos actores involucrados. En 2010, siete organizaciones en el país recibían subvenciones para la innovación o de apoyo al desarrollo de capacidades (véanse los anexos 1 y 2). Estos incluyeron a **CIC** (ver Cuadro 7); **Pioneer** (un asegurador comercial que ofrece un producto integral de la salud); **Britak** (con una beca de desarrollo de capacidades para optimizar la dotación de un producto para los agricultores de té y mejorar los procesos operativos); **Kenya Orient** (con una beca de desarrollo de capacidades para desarrollar un producto de seguro de transporte, con la asistencia de un profesional en misión, Pierre-Antoine, tutorado por Quindiem Consultants). Entre otras actividades del Fondo en Kenia en 2010, estuvo la realización de un estudio sobre la viabilidad de los microseguros (véase el recuadro 3) y la recogida de datos de CIC, Pioneer, Britak y Jamii Bora (cuyos éxitos en el producto hospitalario son en parte porque es más barato que otros productos similares en el mercado) para un estudio sobre el valor para el cliente. El Oficial de investigación del Fondo también trabajó con **Microfinance Opportunities** (MFO) y la **Association of Kenya Insurers** (LRA) en desarrollo de programas de radio sobre educación a los consumidores de microseguros.



© Profin

La innovación financiera es un proceso muy dinámico que requiere la participación de un gran número de actores en el sector público y privado, es un proceso que exige un intercambio real entre los diferentes actores: uno tiene que escuchar bien y compartir puntos de vista muy a menudo.

Nathalie Wyser,
Consultora de la
Fundación PROFIN,
Bolivia

AMÉRICA LATINA

En América Latina, los microseguros se han desarrollado principalmente de dos maneras: en los países con un sector microfinanciero establecido (por ejemplo, Bolivia, Ecuador y Perú), se ha desarrollado de forma natural a través de las microfinanzas, mientras que en países consolidados en cuestión de seguros (por ejemplo, Brasil y México) las empresas de seguros han aprovechado la oportunidad ofrecida por los microseguros para llegar a un público más amplio. En algunos países (por ejemplo, Colombia), ambas vertientes han entrado en juego. En los países centroamericanos, donde hay un fuerte sector de las microfinanzas, pero con poca experiencia técnica en el seguro, el microseguro se ha desarrollado poco y se está trabajando en encontrar la mejor forma de proporcionarlos.

Las actividades del Fondo en América Latina en 2010 incluyeron:

- Hacer un esfuerzo especial para identificar los proyectos, especialmente en los microseguros de salud y en los países donde el Fondo no tenía presencia (Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y Paraguay)
- Trabajar con los becarios: **Paola Romero** (de Colombia) quien estuvo trabajando en Nicaragua en el proyecto de desarrollo de capacidades con INISER, desplegando un plan estratégico de los microseguros, y **Derek Poulton** (EE.UU.), quien trabajó en El Salvador con el beneficiario a la innovación Futuro Seguros en el desarrollo de seguros vinculados a remesas
- Monitorear a los participantes en misión conjunta de: **Jeff Blacker** (EE.UU.), quien trabajó con INISER en Nicaragua; **Patricia Rojas** (Bolivia), quien trabajó con el FOSIS en Chile, y **Maud Monget** (Francia), quien trabajó en México
- Identificar posibles consultores, con el objetivo de desarrollar la capacidad de consultoría en microseguros de la región y la creación de una lista regional de proveedores de servicios con el objetivo de conectar

El oficial para las subvenciones Miguel Solana visitando a clientes de microseguro en áreas rurales en Perú



© Facility

- mejor la oferta y la demanda de microseguros
- Colaborar con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para crear “comunidades de aprendizaje” y consolidar el conocimiento de los proyectos de microseguros en la región
- Apoyar talleres, incluyendo la conferencia Foromic en Uruguay, donde el Fondo tenía un stand y, el co-patrocinio, junto a la Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES), del “Foro Interamericano de Microseguros”

Recuadro 19 (b) CHILE, LIDERANDO EL CAMINO EN EL MICROSEGURO

En 1990, el FOSIS, que se encuentra en el Ministerio de Planificación del Chile, inició un innovador programa de microcrédito que proporcionan incentivos para los bancos y las ONG que otorguen préstamos a los sectores más pobres de la sociedad. Desde entonces, el mercado de microcréditos ha crecido significativamente, llegando a más de 450.000 microempresarios. Durante 2010, el Fondo ha trabajado con FOSIS para aumentar su conocimiento acerca de los microseguros, el diseño de un programa de apoyo al desarrollo del mercado de microseguros a nivel nacional y crear conciencia sobre el proyecto entre una amplia gama de actores claves.

El programa se dirigirá a los microempresarios de bajos ingresos, a través de los diferentes canales de distribución, incluyendo las IMF y la red de FOSIS de transferencia de dinero y programas de capacitación. Una prueba piloto se preparó para la aplicación en 2011, llevando el primer conjunto de productos al mercado a través de canales cuidadosamente seleccionados. Uno de los retos del programa será el de superar las impresiones negativas de seguro creado en los últimos años con la expansión agresiva de los productos de seguros masivos a través de minoristas, como los supermercados y las grandes cadenas de tiendas.

INDIA



Clientes de Dhan Foundation, un beneficiario de la Ronda 2 de la innovación

Estimulado por una legislación que exige a las empresas de seguros dirigir un determinado porcentaje de su trabajo a los sectores rural y social, y por las oportunidades comerciales ofrecidas por la gran dimensión de su mercado, el

microseguro está creciendo rápidamente en la India. Los actuales protagonistas en el mercado incluyen las IMF, las organizaciones no gubernamentales, los grupos comunitarios de autoayuda y los agentes de microseguros que están expandiendo la cobertura y proporcionando información valiosa sobre el diseño de productos para mercados de bajos ingresos. Una parte importante de la demanda de productos de microseguros proviene del sector agrícola, para el seguro agrícola y ganadero y los esquemas de seguro de salud para trabajadores rurales.

© Dhan

Las actividades del Fondo en la India en 2010 incluyeron:

- Trabajar con los becarios: **Joyce Tong** (de Australia), quien trabajó con la Uplift India Association para ayudar a reestructurar su producto de seguros de salud mutual ; **Heidi McGowen** (EE.UU.) que fue ubicada con MIA para coordinar el trabajo en una Guía Práctica para evaluar el impacto de los microseguros ; y **Roberto Zanchi** (Italia/Reino Unido) que trabajó con ICICI Prudential para ayudar a diseñar su estrategia de microseguros y productos
- Trabajar con CIRM, socio estratégico del Fondo en la región, sobre la planificación de su proyecto de mapeo territorial, la mejora de sus procesos de contratación de personal, y fortalecer su función de coordinador de aprendizaje para otros beneficiarios del Fondo

- Trabajar con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para prestar asistencia a algunos de los solicitantes no seleccionados por el Fondo para las subvenciones a la innovación y los módulos de apoyo al desarrollo de capacidades
- Coordinar el estudio de viabilidad realizado por **Arman Oza**, quien analizó la rentabilidad de los dos productos de microseguros de ICICI Lombard

Recuadro 19 (c) LOS CANALES DE ENTREGA, LECCIONES DE UNA MEMORIA DE APRENDIZAJE

ICICI Prudential, una de las mayores compañías de seguros privadas en la India, trabaja con muchas IMF para ofrecer microseguros. En 2008 recibió una subvención a la innovación para un producto de seguro de vida dirigido a trabajadores de las plantaciones de té, para que comercialicen el producto y el uso de la tecnología para mejorar la eficiencia, reducir los costos de transacción y mejorar el servicio al cliente.

En la Memoria de aprendizaje de ICICI Prudential se demuestra que han aprendido que las asociaciones entre las aseguradoras y los canales de distribución funcionan mejor si el canal entiende cómo los microseguros pueden servir a sus constituyentes y aprecia que la asociación, es claramente beneficiosa para sí misma. ICICI Prudential también ha aprendido que los procesos operacionales de una asociación deben reflejar la realidad del canal de entrega.

Estas lecciones y otras han llevado a varios ajustes realizados: la frecuencia de la prima, que era inicialmente una deducción mensual del salario, se ha cambiado a una deducción semanal porque los salarios se pagan semanalmente, cuando el absentismo conlleva al impago de un salario, la prima se deduce del salario del cónyuge o miembro de la familia con la autorización del titular de la póliza, y, en el caso de una demanda por muerte, la póliza es cobrada por los beneficiarios a través de la plantación, ya que muchos asegurados no tienen cuentas bancarias.

ASIA

Con el aumento significativo de las solicitudes procedentes de Asia en la Ronda 4, el Fondo fue capaz de extender su alcance en la región a través de subvenciones para la innovación y asociaciones de desarrollo de capacidades. El interés es creciente a lo largo de esta extensa área en la exploración del uso creativo y eficaz de los microseguros como herramienta de gestión de riesgos para los trabajadores pobres, que constituyen la mayoría de las personas en Asia. La región carece de una solución “uniforme” para el desarrollo de los microseguros, debido a las diferencias significativas entre los países asiáticos a todos los niveles.

Las actividades del Fondo en Asia en 2010 incluyeron:

- Trabajar con los becarios: **Kelly Rendeck** (de Canadá), una actuario que prestó asistencia a Tenger Insurance (antes Prime General Insurance - PGI) con el objetivo de posicionarse como líder en los microseguros en Mongolia, y **Mangesh Patankar** (India), quien estaba trabajando en seguro indexado al clima con la Philippines Crop insurance Corporation como parte de un proyecto multi-agencia de las Naciones Unidas coordinado por la OIT-Manila ; y trabajando con los participantes en misiones conjuntas, tales como **Prince Rajbahandari** (Nepal), quien ayudó con la evaluación inicial de los solicitantes del apoyo al fomento de capacidades en su país de origen
- Visitar a los solicitantes potenciales en China, Indonesia, Filipinas y Mongolia y asistir a reuniones relacionadas con el Fondo, que incluyó el Seminario de Index Climático de la International Finance Corporation (IFC) en Indonesia, concebido para presentar los resultados de un estudio de factibilidad patrocinado por la IFC sobre la viabilidad técnica para la cobertura de riesgos climáticos en la producción de maíz



© Naya Jeevan

Asher Hasan, Director General de Naya Jeevan un beneficiario de la Ronda 4 de subvenciones a la innovación (al centro) con dos clientes



© Facility

El diseño de cuestionarios para las personas con poca educación en el concepto abstracto de los seguros es una tarea difícil. He aprendido que el propio lenguaje juega un papel importante en el diseño de tales preguntas. En el idioma Kikuyu, que se habla en las provincias centrales de Kenia, no hay una palabra para el seguro, por lo que hay que pensar cuidadosamente acerca de cómo explicar el concepto de seguro.

Job Harms,
becario del Fondo
cuyo anfitrión fue
SCC-CIC-NHIF,
Kenia

Recuadro 19 (d) LAS SOLICITUDES DE SUBVENCIÓN EN DOS ETAPAS, UNA ILUSTRACIÓN DE PAKISTÁN

Naya Jeevan ('nueva vida') es una ONG con sede en EE.UU. dedicada a ofrecer a las familias de bajos ingresos en los países en desarrollo un acceso asequible a la atención de salud de buena calidad "para graves eventos". En 2010 se le otorgó una subvención de la innovación para desarrollar su producto de microseguros en Pakistán después de completar el proceso de selección de dos fases aprobado para los solicitantes de microseguros de salud en la 4^{ta} Ronda. En el primer paso, el candidato presenta una expresión de interés, si es preseleccionado, se le pide que desarrolle propuestas detalladas, con la asistencia del Fondo.

Naya Jeevan presentó una expresión de interés en marzo de 2010 y fue uno de ocho candidatos de seguro de salud preseleccionados en mayo. El objetivo de su proyecto era proporcionar seguros para los trabajadores de bajos ingresos en las cadenas de suministro de las empresas, utilizando las empresas como canales de distribución. En junio, la Jefa de los proyectos del Fondo visitó Pakistán para conocer más sobre la ONG y el producto de salud. Sostuvo reuniones con profesionales claves en Naya Jeevan y con los socios del proyecto prospectivo para evaluar la capacidad de la ONG para ejecutar el proyecto y para discutir los objetivos del proyecto, mercado potencial y la estrategia de distribución.



© Crozet M. / OIT

ANEXOS



ANEXO 1: BENEFICIARIOS DE SUBVENCIONES A LA INNOVACIÓN, 2008-2010

Para obtener más detalles sobre estos beneficiarios, por favor consulte los Informes Anuales del Fondo en 2008 y 2009

RONDA 1			
BENEFICIARIOS	PROYECTO	PAÍS	TIPO DE PRODUCTO
Alternative Insurance Company (AIC)	Lanzamiento de un producto seguro funerario a escala masiva	Haití	Vida
Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social (AMUCSS)	Desarrollo de un modelo institucional para ofrecer microseguros a las comunidades rurales marginadas	México	Múltiple
Centre for Insurance and Risk Management (CIRM)	Cartografía de productos de microseguros y mejores prácticas en la India	India	Múltiple
Centre International pour le Développement et la Recherche (CIDR)	Diversificación del producto de salud y la mejora de la eficiencia institucional	Guinea	Salud
Développement International Desjardins	Desarrollo de una estrategia de seguro indexado agrícola	Sri Lanka	Agricultura
Hollard Insurance Group	Desarrollo de pólizas de seguro patrimonial e inmobiliario	Sudáfrica	Propiedad
ICICI Prudential Life Insurance	Oferta de seguros de vida a término con un componente de ahorro	India	Ahorros, vida
La Positiva Seguros y Reaseguros SA	Diseño y entrega de productos de microseguros para los agricultores a través de las juntas rurales de agua	Perú	Múltiple
PlaNet Guarantee	Desarrollo de seguro de cosechas para los agricultores	Malí	Agricultura
Swedish Cooperation Centre (SCC)	Creación de un producto compuesto	Kenia	Compuesto
Union des Assurances du Burkina Vie (UAB)	Mejorar la entrega de un producto de microseguros de vida y discapacidad	Burkina Faso	Vida

RONDA 2			
BENEFICIARIOS	PROYECTO	PAÍS	TIPO DE PRODUCTO
Calcutta Kids	Mejorar y mantener los microseguros de salud a través de la atención ambulatoria	India	Salud
CARE Foundation	Asegurar la atención primaria - solución de financiamiento sostenible para la salud primaria rural	India	Salud
Centre International pour le Développement et la Recherche (CIDR)	Diversificación de productos de salud y la mejora de la eficiencia institucional	Guinea	Salud
Dhan Foundation	Adaptación al cambio climático a través de los seguros de cosechas	India	Agricultura

RONDA 2			
BENEFICIARIOS	PROYECTO	PAÍS	TIPO DE PRODUCTO
Freedom from Hunger	Diseño de la educación a los consumidores para los microseguros de salud	Global	Educación al consumidor
Guy Carpenter	Puesta en acción de un Fondo de microseguros y reaseguros	Global América Latina	Reaseguros
Max Vijay	Reducir los costos y educar el mercado para llevar seguros a los pobres	India	Ahorros, vida
People's Insurance Company of China (PICC)	Proporcionar a los migrantes con seguros para accidentes personales y seguros médicos para accidente	China	Vida, accidentes
Seguros Argos	Creación de planes de seguros mutuos para las mujeres de áreas rurales y semi-rurales	México	Vida
VimoSEWA (Asociación de Trabajadoras independientes)	La medición del impacto de la integración de las actividades comunitarias de salud con un seguro de salud	India	Salud

RONDA 3			
BENEFICIARIOS	PROYECTO	PAÍS	TIPO DE PRODUCTO
Centre de recherche médecine, sciences, santé et société (CERMES)	El desarrollo de productos de seguros para las familias de los migrantes en sus países de origen	Malí, Senegal	Salud
Confederação Federação Nacional das Empresas de Previsões e Vida (CNSeg)	Cambio de la percepción de los microseguros	Brasil	Educación al consumidor
Fundación de Aseguradores Colombianos (FUNDASEG)	Promoción de la educación sobre el seguro	Colombia	Educación al consumidor
IFFCO-TOKIO General Insurance Co. Ltd.	Usar la tecnología de chips electrónicos para reducir los reclamos fraudulentos en el seguro ganadero	India	Ganado
International Livestock Research Institute (ILRI)	Pilotaje de seguros de ganado basado en índices	Kenia	Ganado
Microfinance Opportunities (MFO)	Educación al consumidor en el seguro	Kenia	Educación al consumidor
Microfund for Women (MfW)	Iniciando el Producto Caregiver	Jordania	Salud
Old Mutual South Africa	Entrega de un amplio espectro de servicios financieros	Sudáfrica	Múltiple
Palmyrah Workers' Development Society (PWDS)	Extensión del acceso a los servicios de seguros a las comunidades rurales	India	Salud
Pioneer Life Inc.	Combinar la educación financiera con los productos de microseguros	Filipinas	Ahorros, vida
Prime General Daatgal Insurance (PGI) (ahora Tenger Insurance)	Proporcionar a los trabajadores autónomos con los productos de microseguros de salud y de accidentes	Mongolia	Salud

RONDA 3			
BENEFICIARIOS	PROYECTO	PAÍS	TIPO DE PRODUCTO
Rehabilitation and Development of the Landless (RADOL)	Desarrollo de seguro inclusivos a través de una asociación entre una ONG y una aseguradora	Bangladesh	Vida
Sanasa Insurance Company	Desarrollo de los seguros de cosechas basado en índices	Sri Lanka	Agricultura
Seguros Futuro	Mejorar el acceso a los microseguros de los receptores de remesas	El Salvador	Vida
Swayam Shikshan Prayog (SSP)	Aumento de la resiliencia comunitaria en hogares con ingresos bajos	India	Salud
Weather Risk Management Services Ltd (WRMS)	El desarrollo de soluciones integrales de gestión de riesgos para los agricultores	India	Agricultura
Zurich Brazil Seguros	Mejorar el acceso a productos de microseguros compuesto	Brasil	Múltiple

PROYECTO ESPECIAL			
BENEFICIARIOS	PROYECTO	PAÍS	TIPO DE PRODUCTO
Centre for Insurance and Risk Management (CIRM)	Alianza estratégica entre el Institute of Financial Management and Research's (IFMR) CIRM y El Fondo para la Innovación en Microseguros de la OIT	India	Múltiple

Además de la Ronda 3, pero aprobado después de que el Informe Anual de 2009 fuera publicado, y por lo tanto no incluido en ese informe:

Pioneer Assurance Company Ltd

Proyecto: Entrega del producto de seguro de salud Med-Life

País: Kenia

El principal socio de Pioneer en la entrega de los microseguros es Faulu Kenya Deposit Taking Microfinance Ltd. El proyecto se centra en la prestación de 20.000 clientes de Faulu en siete provincias de Kenia con un seguro de cobertura médica integral a través del producto Med-life Faula Afya (“buena salud”), en el plazo de 2 años. Faula Afya incluye acceso ilimitado a la atención ambulatoria y calendarios muy flexibles de pago de primas.

Protecta Compañía de Seguros SA

Proyecto: Proporcionar seguro de vida a bajo costo a través de las municipalidades del área metropolitana de Lima

País: Perú

Conocido como *Seguro Mi Familia Municipal*, el proyecto busca desarrollar un modelo para abordar el problema generalizado de la pérdida de ingresos en el caso de la muerte del principal sostén de un hogar. El producto de microseguros sustituirá temporalmente la pérdida de ingresos y cubrirá los gastos relacionados con la mayor urgencia. Se incluye el suministro de asistencia administrativa y operativa a los ayuntamientos municipales que actuarán como agentes en la entrega de la misma. Una campaña de educación también se llevará a cabo con el fin de evaluar el impacto en términos de conocimiento del producto en las poblaciones de destino.

RONDA 4**AFRICA****Union technique des mutuelles du Mali (UTM)**

Proyecto: Aplicación experimental de un modelo para la fusión de los esquemas mutuales

País: Mali

La UTM, en colaboración con la cooperación de la Société pour le développement international (SOCODEVI, una ONG sin fines de lucro) y la Mutuelle Assurance des Commerçants et Industriels de France (MACIF, un sistema de seguros sin fines de lucro) están desarrollando su proyecto de microseguros de salud, Keneya Sabatili («asegurar y mantener la salud»). El objetivo es aplicar la futura legislación nacional sobre la ampliación de los regímenes de mutuales de salud en dos distritos de Malí, Sikasso y Koutiala, principalmente mediante la creación de la estructura organizativa necesaria y la implementación del co-financiamiento del gobierno de la prima del seguro.

AMÉRICA LATINA**Aseguradora Rural**

Proyecto: Desarrollo y entrega de productos de microseguros de salud

País: Guatemala

El objetivo del proyecto es diseñar, probar, mejorar y ofrecer productos de seguro de salud, inicialmente con dos grupos de clientes: los clientes de microcrédito y las mujeres con una cuenta de ahorros, con el objetivo de llegar a 70.000 personas de bajos ingresos, sobre todo mujeres rurales. Los productos serán comercializados a través de sucursales Banrural (el principal banco microfinanciero de Guatemala). Si el proyecto tiene éxito, Aseguradora Rural estudiará la viabilidad de extender el producto a otros grupos de clientes de bajos ingresos de Banrural.

Fundación PROFIN

Proyecto: Creación de un producto de seguros mixtos

País: Bolivia

Trabajando en colaboración con Nacional Vida Seguros de Personas SA y Latina Seguros Patrimoniales SA, PROFIN está desarrollando un producto de seguros compuesto, Vidagrícola, que abarca la agricultura, la vida y la propiedad. Una vez completado, el consorcio buscará la ayuda de los gobiernos regionales en la subvención de parte de la prima, seleccionará los canales de distribución y ofrecerá una formación, y pondrá en marcha una campaña de promoción.

INDIA**ICICI Lombard General Insurance Company Ltd y ICICI Foundation**

Proyecto: Facilitar el acceso a la atención integral de salud a través de asociaciones público-privadas

País: India

El objetivo del proyecto es desarrollar un producto de seguro de salud de buena calidad a través de asociaciones público-privadas con el esquema de hospitalización (RSBY) del gobierno. Se prevé el desarrollo de un modelo para la prestación de cobertura ambulatoria utilizando puntos rurales de venta, desarrollando un mecanismo de cobro de primas eficiente con el uso de la red financiera rural como intermediario, y crear un entorno propicio para la entrega del producto, que incluirá centros de atención ambulatoria, paneles médicos, proveedores de servicios de hospitalización y cadenas de farmacia.

SBI Life Insurance Co. Ltd

Proyecto: Proporcionar una amplia cobertura a los grupos vulnerables

País: India

Este proyecto consiste en la introducción y prueba de un producto compuesto (con un componente de vida y no vida), basado en un alto nivel de servicio y la eficiencia para reducir los costos administrativos y de distribución. SBI Life trabaja con una compañía de seguros no de vida para desarrollar el producto y probarlo luego, incorporando las lecciones del pilotaje y ampliando el proyecto para llegar al grupo destinatario - los pobres rurales y urbanos económicamente activos, pero sin acceso a los servicios financieros.

ASIA

Allianz Life Indonesia

Proyecto: Aplicación experimental de un grupo voluntario de productos de micro-donaciones

País: Indonesia

En este proyecto, Allianz está colaborando con Vision Fund, la rama de microfinanzas de WorldVision, el SMERU Research Institute en Indonesia y la Universidad de Manheim. El producto, llamado Tamadera, es un grupo voluntario de productos de micro-donaciones que combina el ahorro sistemático con los seguros, con cotizaciones semanales desde tan sólo un dólar de EE.UU. y pagó más de cinco años. Los primeros beneficiarios del proyecto serán los clientes de micro-crédito de Vision Fund en Yakarta y Surabaya.

International Center for Agricultural and Rural Development (ICARD)

Proyecto: Aplicación experimental de un innovador producto de microseguros agrícolas

País: China

En este proyecto, ICARD está colaborando con el International Food Policy Research Institute (IFPRI) y dos organizaciones chinas – La People Life Insurance Company y el Animal Husbandry Bureau del cantón de Zizhong. El objetivo del proyecto es introducir seguros porcinos para pequeños agricultores. Se pondrá a prueba un diseño de colecta alternativa de la prima que les permitirá a los agricultores aplazar el pago de la prima hasta el final de su período de seguro, garantizándose de que aún puedan beneficiarse de un seguro a pesar de las restricciones de liquidez que enfrenten.

Naya Jeevan

Proyecto: Desarrollo de una solución de salud de atención administrada

País: Pakistán

El proyecto ‘HMO para los marginados’ “brindará a los segmentos de bajos ingresos de la población - los trabajadores del sector informal y los trabajadores domésticos - el valor añadido de salud preventiva, bienestar y los servicios educativos. Para que lleguen de modo efectivo a los segmentos objetivo, Naya Jeevan pondrá a prueba de extensión a través de corporaciones multinacionales (CMN) con empleados contratados, los empleados de las multinacionales que emplean a personal doméstico, las ONG y las PYMEs.

Rural Bankers Association of the Philippines (RBAP)

Proyecto: Desarrollo de una red de distribución para mantener rentable el acceso al microseguro

País: Filipinas

Ahora cuando se les permita ofrecer servicios de microseguros, se ha abierto un canal de distribución de microseguros con los bancos rurales de Filipinas lo que podría hacer llegar el servicio a más de cinco millones de clientes de bajos ingresos. El proyecto consiste en que el RBAP aproveche su capacidad de formación y desarrollo ayude a cerca de 100 bancos rurales (que comprende cerca de 1.000 sucursales) a convertirse en agentes de microseguros y lanzar nuevos productos. Los principales resultados del proyecto incluyen normativizar la capacitación de los agentes y licencia de materiales, los mecanismos de interacción de los consumidores online y SMS, y la educación al consumidor.

ANEXO 2: ASOCIADOS AL PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES, 2008-2010

UNA SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA, 2008-2009

Para más detalles sobre los beneficiarios de subvenciones de asistencia técnica antes de que el programa se reestructurará para crear el Programa de Consultoría y Desarrollo de Capacidades, por favor consulte los Informes anuales del Fondo en 2008 y 2009

ORGANIZACIÓN	TIPO	PAÍS
La Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines (FANAF)	Asociación de aseguradores	Costa de Marfil
Commercial Insurance Company	Asegurador	Líbano
Red Financiera Rural	Canal de distribución	Ecuador
Alternative Insurance Company (AIC)	Asegurador	Haití
SAJIDA Foundation	Canal de distribución	Bangladesh
Centre for Insurance and Risk Management	Centro de investigación	India
Union des Assurances du Burkina Vie (UAB)	Asegurador	Burkina Faso
Kenya Orient Insurance	Asegurador	Kenia
Financial Systems Development Services AG (FIDES)	Canal de distribución	Namibia
British American Insurance Company Ltd (BRITAK)	Asegurador	Kenia

ASOCIADOS AL PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES, 2010

Mutual & Federal

África del Sur

En 2011 el Fondo proporcionará a Mutual & Federal, una empresa sudafricana de seguros comerciales, ayuda para el desarrollo de capacidades internas ya que la empresa expande su programa recientemente puesto en marcha de seguros para el ganado. Esta ayuda se dará en forma de orientación y tutoría en el desarrollo del proceso interno y la formación de personal de ventas.

National Rural Support Program (NRSP)

Pakistán

El NRSP, una gran organización no gubernamental de desarrollo comunitario en Pakistán, sirve como canal de distribución para un esquema de microseguros de salud. En 2011 el Fondo contribuirá a la asistencia al fortalecimiento de capacidades para mejorar la capacidad interna de la NRSP para manejar e interpretar los siniestros y otros datos necesarios para tomar decisiones estratégicas y evaluar su funcionamiento en los microseguros.

Nepal Federation of Savings and Credit Unions (NEFSCUN)

Nepal

La cooperativa NEFSCUN se ha dedicado a la actividad de los microseguros desde 2005. Para facilitar su ambicioso plan de expansión en los próximos cinco años, el Fondo le facilitará asistencia al desarrollo de capacidades proporcionándole la formación necesaria para mejorar su comercialización y alcance a través de sus ahorros y los créditos entre los miembros de la sociedad.

SAJIDA

Bangladesh

Una ONG de desarrollo comunitario con sede en Bangladesh SAJIDA está tratando de mejorar y ampliar su actual programa de microseguros. En 2011 el Fondo proporcionará a SAJIDA ayuda en la planificación estratégica y en gestión y asesoramiento interno del programa de microseguros.

The Mutual Assistance Fund (MAF)

Vietnam

Lanzada en 1996, el MAF es el proyecto de microseguros desarrollado por la Unión de Mujeres de Vietnam. En la actualidad operan en conjunción con el Fondo Tao Yeu May (TYM) (Una unión microfinanciera de mujeres), MAF espera para registrarse y operar de manera sostenible como un proveedor de microseguros independiente. Para facilitar su labor como organización pionera de seguros mutuales en Vietnam, el Fondo prestará asistencia en el desarrollo de capacidades en habilidades actuariales y la formación en las mejores prácticas.

Instituto Nicaragüense de Seguros y Reaseguros (INISER)

Nicaragua

El Fondo ya había apoyado los esfuerzos de INISER para desarrollar una estrategia de microseguros, productos de microseguros y un programa de asesoramiento, e INISER había acogido un becario del Fondo. INISER, una empresa propiedad del gobierno, es la compañía de seguros más grande en Nicaragua, con alrededor del 34% del total de primas suscritas en el país. En términos de los microseguros, su alcance tiene un potencial significativo, dado el tamaño del mercado de algunas instituciones de microfinanzas de Nicaragua (por ejemplo, el Fondo de Desarrollo Local [FDL], la mayor de las IMF en el país, con 100.000 clientes, y Promujer, con 20.000 clientes) y la oportunidad de utilizar canales no tradicionales como los minoristas.

LOS TUTORES QUE CONTRIBUYEN A LOS MÓDULOS DE APOYO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES

El equipo del Fondo quiere agradecer a las siguientes personas por su valiosa labor de tutoría: Denis Garand, Barbara Magnoni, Shadreck Mapfumo, Michael J. McCord, Marc Nabeth, Arman Oza y John Wipf. Michael J. McCord también asesoró estratégicamente el programa de desarrollo de capacidades.

BECARIOS, 2008-2010		PARTICIPANTES EN MISIONES CONJUNTAS, 2008-2010	
Graduados	Actuales (2010)	2008-2009	Actuales (2010)
Soro Defèrègou (Costa de Marfil)	Eamon Kelly (Irlanda)	Jeff Blacker (EE.UU.)	Vance Abissa (Costa de Marfil)
Job Harms (Países Bajos)	Heidi McGowan (EE.UU.)	Lisa Morgan (África del sur)	Fred Chan (China)
Clémence Jaleran-Tatin (Francia / Canadá)	Mangesh Patankar (India)	JF Restrepo (Ecuador)	Prince Rajbahandari (Nepal)
Josephine Mukiibi (Uganda)	Derek Poulton (EE.UU.)	Roland Steinmann (Suiza)	Patricia Rojas (Bolivia)
Manoj Pandey (India)	Kelly Rendek (Canadá)	Donna Swiderek (Canadá)	Henry Yan (Australia)
Paola Romero (Colombia)	Josef Tayag (Filipinas / EE.UU.)	Clémence Tatin-Jaleran (Francia / Canadá)	Chia Lee Wong (Singapur)
Joyce Tong (Australia)	Benedicte Ya Manan (Costa de Marfil)		
	Roberto Zanchi (Italia / Reino Unido)		

ANEXO 3: SUBVENCIONES A LA INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS, 2008-2010

SUBVENCIONES A LA INVESTIGACIÓN, 2008-2010			
Ronda	Título	Autores	País
VALOR PARA EL CLIENTE			
2008	¿ Aumentan los microcréditos las condiciones de servidumbre del trabajo infantil en la ausencia de los microseguros ?	Sayan Chakrabarty, Shahnaz Haque, Mohammad Pradhan	Bangladesh
	La utilización del microseguro en Nicaragua: La demanda y los efectos de suscribirse a los seguros entre los trabajadores del sector informal	Rebecca L. Thornton, Barbara Magnoni, Anne Fitzpatrick	Nicaragua
	El riesgo modelado y la pérdida de cultivos en Ghana	James R. Jones	Ghana
2009	¿ Ayudan los microseguros a los pobres ? Las evidencias del programa de seguro de salud dirigido en Vietnam 2004 - 2006	Tra Pham, Thong Pham	Vietnam
	Examinando la falta de inversión en la agricultura	Robert Darko Osei, Isaac Osei-Akoto, Dean Karlan, Christopher Udry	Ghana
2010	Diseño de seguro indexado meteorológico e intensificación agrícola en el Sur Oeste de Niger	Philippe Quirion, Antoine Leblois, Mathieu Dubreuil, Seydou Traore	Niger
	Impacto de las mutuas de salud en la actitud de atención de salud de sus miembros	Roger Tsafack Nanfosso, Jean Colbert Awomo Ndong	Camerún
	Evaluación de la actitud ante la atención sanitaria, su utilización y el riesgo para la salud: evidencia de un modelo de seguro basado en la comunidad en la India	Ketki Sheth, Chaitanya Pant, Craig McIntosh	India
	Valor para el cliente de los productos de microseguros: evidencia del Mutual Assistance Fund en Vietnam	Hong Son Nghien, Hoai-An Duong	Vietnam
	Complementariedades entre los productos de microseguros y los vínculos de desigualdad: Los experimentos de campo en zonas rurales de la India	Sarthak Gaurav, Ashish Singh, Thiagu Ranganathan	India
	Tasas de descuento individuales y la demanda de microseguros en Ghana	Wisdom Akpalu, Samuel Erasmus Alnaa	Ghana
VIABILIDAD			
2008	Experimentar con un diseño de microseguros de grupo	Daniel Clarke, Rocco Macchiavello	Etiopía
2009	Integración de sistemas innovadores de pago del proveedor de salud en la expansión del seguro de salud con base comunitaria en Burkina Faso	Paul Jacob Robyn, Ali Sié, Germain Savadogo, Aurélia Souares, Till Barnighausen, Rainer Sauerborn	Burkina Faso

Ronda	Título	Autores	País
2010	Entendiendo las comisiones bajo asesoría: la evidencia de Indian Life Insurance Agents	Santosh Anagol, Shawn Cole, Justin Oliver	India
DEMANDA			
2008	Educación financiera para el seguro meteorológico	Shawn Cole, Sarthak Gaurav	India
	El valor económico de la disposición a pagar por un esquema comunitario de prepago en zonas rurales de Camerún	Hermann P. P. Donfouet, Ephias M. Makaudze	Camerún
	La teledetección en los seguros agrícolas	Mangesh Patankar, Gargi Upadhyay, Kunal Soni	India
	Integrar ahorros y seguros	Jeremy Tobacman, Daniel Stein	India
	Barreras para acceder a la atención de la salud y el papel del seguro de salud subsidiado a los agricultores	Aurélia Lépine, Alexis Le Nestour, Samba Mbaye	Senegal
	El impacto de la demanda en la introducción de complejos paquetes de préstamos de microfinanzas en la India	Esther Duflo, Abhijit Banerjee, Richard Hornbeck	India
2009	Las preferencias de riesgo y la demanda de seguros en virtud de la incertidumbre de precios: una aproximación experimental a los productores de café y el cacao en Costa de Marfil	Kouame Euphrasie, Aka Narcisse Komenen	Costa de Marfil
	Impactos de confianza sobre la asimilación de los seguros agrarios	Alain de Janvry, Elisabeth Sadoulet, Jing Cai	China
	Probabilidades subjetivas y la demanda de seguros	Zaki Wahhaj, Ingo Outes-Leon	Etiopía
	Confianza, educación y demanda para el microseguro en Senegal	Philippe LeMay-Boucher, Olivier Dagnelie, Michel Tenikue, Mohamadou Sall	Senegal
	Acercamiento a los pobres en los sistemas de salud basados en la comunidad en Camerún	Fondo Sikod, Ibrahim Abba	Camerún
	Impacto de la intervención educativa en el conocimiento, la actitud y disposición a pagar por el microseguro de salud entre los trabajadores de bajos ingresos en el sector informal en las zonas urbanas de Bangladesh	Jahangir Khan, Tracey Lynn Perez Koehlmoos, Ziaul Islam, Rukhsana Gazi, Mohammad Khurshid Alam	Bangladesh
	Responsabilidad conjunta y la demanda de seguros de salud en los grupos de micro-crédito	Judith Lammers, Wendy Janssens, Lucas Albani Katera	Tanzania

ESTUDIOS LONGITUDINALES, 2008-2010

Título	País	Instituto de Investigación (investigadores)	Tema(s) §
Impacto del seguro de salud integral de SSP sobre la actitud ante la atención de salud de los clientes y el bienestar de los hogares	India	EUDN (Platteau, Guirkinger)	valor del cliente 2,3,5
Impacto de la campaña de educación al consumidor sobre la suscripción del producto e impacto del producto en la gestión del riesgo, los comportamientos productivos y el bienestar del hogar	Kenia	EUDN (Dercon, Gunnig, Zeitling)	valor del cliente 1,2,3,5
Impacto de los trabajadores comunitarios de salud de SEWA en las renovaciones de producto y los comportamientos favorables al cuidado de salud en los hogares y los resultados de salud	India	Harvard (Mahal), SEWA	valor del cliente 3
Impacto de la campaña de educación al consumidor de FFH en Ghana en la inscripción al seguro de salud del gobierno y el impacto de la adhesión de los resultados de salud	Ghana	IPA	valor del cliente 1.3
Impacto de los seguros de ganado por el ILRI en Kenia sobre el comportamiento económico de los pastores y el bienestar de los hogares	Kenia	ILRI (Mude, Carter et al.)	valor del cliente 1,2,4,5
Impacto de la campaña de educación a los consumidores de Old Mutual sobre la asimilación del producto y el impacto del producto sobre las conductas de gestión del riesgo	Sudáfrica	IPA	valor del cliente 1.2
Impacto del paquete de maternidad de CIDR en la mortalidad de recién nacidos	Guinea	CIDR	valor del cliente 3
Impacto de la campaña de educación de FUNDASEG en la creación de una cultura de seguros en los hogares de bajos ingresos	Colombia	Universidad de Bogotá	valor del cliente 1, viabilidad 1
Impacto de la campaña de educación de CNSeg en la creación de una cultura de seguros en los hogares de bajos ingresos	Brasil	IETS	valor del cliente 1, viabilidad 1
Impacto de campaña de educación de AKI-MFO sobre la creación de cultura de seguros en los hogares de bajos ingresos	Kenia	MFO	valor del cliente 1, viabilidad 1
Relajando las restricciones de liquidez de la demanda de microseguros. Caso de los seguros porcinos en China.	China	ICARD, el IFPRI	viabilidad 1
Impacto de la dotación de productos (seguros de vida con ahorro a largo plazo) sobre las prácticas de gestión del riesgo y los comportamientos de ahorro	Indonesia	SMERU, Allianz	valor del cliente 1,2

Estas notas se refieren a las hipótesis de las páginas 13 y 14.

§ **Valor del cliente:** 1: Acceso y Uso, 2: La gestión de riesgos, 3: Los resultados de salud, 4: Inversiones, 5: impacto sobre el bienestar

Viabilidad: 1: Demanda, 2: Modelos económicos y productos, 3: Salud, 4: Distribución, 5: Los procesos económicos y tecnología de la información

ESTUDIOS TEMÁTICOS , 2010

Los estudios temáticos del Fondo, una vez completado, se publican como parte de la serie de *Microinsurance Papers* (véase el anexo 4). Los estudios iniciados en 2010 fueron (los responsables del estudio entre paréntesis):

- *Panorama de la educación al consumidor*: Una mirada al conocimiento existente sobre la educación del seguro de una amplia gama de profesionales (Microinsurance Academy)
- *Microseguros de salud*: se centra en las innovaciones y los desafíos en este campo, basado en 30 entrevistas a informantes claves (Sheila Leatherman, Lisa Jones Chris tensen y Jeanna Holtz)
- *Comportamientos económicos y microseguros*: investiga cómo los hogares piensan las pérdidas y las ganancias, identifican las prioridades y se ven influidos por cómo los productos de seguro se venden (Financial Access Initiative)
- *Soluciones de pago por terceros en el campo de microseguros de salud*: una mirada a las lecciones aprendidas acerca de la configuración y gestión de pagos por terceros para proporcionar el acceso “sin efectivo” de los asegurado (Pascale le Roy, Jeanna Holtz)
- *Canales alternativos de distribución para el microseguro*: examina el significado de la innovación en la distribución y en los nuevos modelos económicos de microseguros en términos de innovación y de distribución (Center for Financial Regulation and Inclusion - CENFRI)
- *Microseguros y emigración*: explora los vínculos entre migración, remesas y seguros y proporciona un marco para pensar acerca de los seguros vinculados con la migración y el desarrollo de productos de microseguros vinculados con la migración (EA Consultants)
- *Ahorros y seguro*: analiza los productos de la dotación no lapsable o productos de ahorro y seguros de vida y aborda el diseño de productos desde el punto de vista institucional y del cliente (Rob Rusconi)
- *Mejorando vida-crédito*: explora el diseño de productos de vida-crédito (un punto de partida común para los aseguradores que se insertan en el sector de los microseguros) que anima a los clientes a comprar otros productos de seguros (MicroInsurance Centre)
- *Rentabilidad de los microseguros*: un resumen de las conclusiones de un análisis de cuatro compañías de seguros con al menos cinco años de experiencia en microseguros para poner de relieve la viabilidad de los microseguro (Quindiem Consulting)
- *Analizando el valor para el cliente*: se destacan los enfoques e indicadores para analizar el valor que los productos de seguros pueden ofrecer a los mas necesitados en comparación con otras soluciones de gestión de riesgos (Fondo de Innovación en microseguro de la OIT)

ANEXO 4: RECURSOS DEL FONDO

PUBLICACIONES

Microinsurance Papers (Estudios temáticos)

Dercon, S. et Kirchberger, M. (2008). *Literature Review on Microinsurance*. Microinsurance Paper N°1 (EUDN/BIT)

Gerelle, E. et Berende, M. (2008). *The Use of Technology in Microinsurance: Scoping Study*. Microinsurance Paper N°2 (BIT)

Banthia, A., Johnson, S., McCord, M. et Mathews, B. (2009). *Microinsurance that Works for Women: Making Gender-sensitive Microinsurance Programmes*. Microinsurance Paper N°3 (BIT)

Matul, M., McCord, M.J., Phily, C. et Harms, J. (2010). *The Landscape of Microinsurance in Africa*. Microinsurance Paper N°4 (BIT)

Dalal, A. et Morduch, J. (2010). *The Psychology of Microinsurance: Small Changes Can Make a Surprising Difference*. Microinsurance Paper N°5 (BIT)

Leatherman, S., Jones Christensen, L. et Holtz, J. (2010). *Innovations and Barriers in Health Microinsurance*. Microinsurance Paper N°6 (BIT)

Briefing Notes

El panorama de los Microseguros en África. 2009. Briefing Note No. 1 (OIT)

El microseguro trabajando a favor de las mujeres: concebir programas de microseguros sensibles a género. 2009. Briefing Note No. 2 (OIT)

Nuevas prácticas en la educación al consumidor sobre la gestión de riesgos y los seguros. 2010. Briefing Note No. 3 (OIT)

Psicología de los microseguros: Los cambios pequeños pueden hacer una sorprendente diferencia. 2010. Briefing Note No. 4 (OIT)

Innovaciones y barreras en los microseguros de la salud. 2010. Briefing Note No. 5 (OIT)

VIDEO

Para obtener más información sobre los vídeos producidos en 2008/2009, consulte el sitio web de Fondo

Presentaciones sobre microseguros

(Grabadas en inglés durante la Conferencia Internacional de microseguros, 2010)

2010

Nuevos canales de distribución (Anja Smith, Cenfri ; Barbara Magnoni, EA Consultants, Huijing Yang, PICC ; Mariana Torres de Urquidi, Banco Compartamos)

Manejo de las reclamaciones (Tara Sinha, SEWA ; Dubby Mahalanobis, MicroEnsure)

¿ Se benefician los pobres del seguro ? (Dean Karlan, Yale University)

Opciones institucionales para lograr ampliarse y ser rentables- Lecciones de un modelo cooperativo en Filipinas (Jamie Aristotle Alip, Rimansi) ; Modelo de corredor de seguros (Richard Leftley, MicroEnsure) ; Modelo socio-agente (Geraldine Desiderio-Garcia, Country Bankers Insurance Corporation),

Extensión de los esquemas públicos de seguros al sector de bajos ingresos (Lourdes Irene Minoz, PhilHealth)

Entrevistas con profesionales del sector grabadas en 2010

Ampliación de los microseguros

La distribución va de la mano con el valor para el cliente (Doubell Chamberlain and Anja Smith, the Center for Financial Regulation and Inclusion)

Cruzar las fronteras: abordando las necesidades de seguros de los emigrantes de bajos ingresos y sus familias (Barbara Magnoni, EA Consultants)

Los microseguros, una fuente no explotada de desarrollo social y económico de África (Michal Matul, ILO)

Innovación Financiera en Bolivia (Nathalie Wyser, Fundación Profin)

Crear modelos económicos

Ahorros combinados con seguros de vida (Martin Hintz, Allianz Life Indonesia)

Tres elementos que desencadenan el éxito (Eamon Kelly, Fellow, Microfund for Women)

La determinación de la rentabilidad de los microseguros (Doug Lacey, Quindiem Consulting)

Un producto que incorpora las necesidades de los clientes y las preferencias de distribución de los asociados (Paola Romero Marquez, Consultora para el Desarrollo Internacional)

Los retos de las asociaciones público-privadas (David K. Ronoh, the Cooperative Insurance Company of Kenya)

Promoviendo el microseguro de salud

Los trabajadores comunitarios de salud son esenciales para ampliar los microseguros (Prema Gopalan, Swayan Shikshan Prayag India (SSP)

El desarrollo de productos de alta calidad para pacientes ambulatorios (Sandeep Kapila, Swasth India Services Pvt. Ltd.)

La superación de los retos del microseguro de salud (Denis Garand y Tara Sinha, Mesa redonda sobre salud- Foro de Beneficiarios)

El desarrollo de enfoques de educación del consumidor

Educación del Consumidor en Microseguros (Aparna Dalal, FAI)

La educación del consumidor: Lecciones aprendidas y Desarrollo Futuro (Aparna Dalal y Marcia Metcalfe: Mesa Redonda de Educación al Consumidor- Foro de beneficiarios)

Impacto y valor para el cliente

Encontrar el valor real de los microseguros (Stephan Dercon, EUDN, Universidad de Oxford)

Examen de la baja demanda y los mecanismos para aumentar la inscripción (Dean Karlan, Universidad de Yale)

La medición del impacto de microseguros tomará años (Richard Phillips, Universidad Estatal de Georgia)

El papel de la tecnología para aumentar la escala y la eficiencia

Uso de teléfono móvil y la prestación de servicios tangibles para aumentar la suscripción (Asher Hasan, Naya Jeevan)

Las aseguradoras tienen que pensar creativamente para llegar a la gente pobre (Brandon Matthews, Zurich Insurance Company Ltd.)

La integración de la tecnología en un esquema de microseguros: la selección de las herramientas adecuadas (Francis Somerwell y Michiel Berende: Mesa redonda de Tecnología-Foro de beneficiarios)

ARTÍCULOS PARA MEDIOS DE COMUNICACIÓN, 2010

En 2010 el Fondo contribuyó a la publicación de más de 20 artículos relacionados con los microseguros en una amplia gama de medios de comunicación de todo el mundo, los artículos más representativos figuran en esta lista.

Gold at the bottom of the pyramid ? (¿ Oro en la base de la pirámide ?)

Insurance Day, Febrero 2010

When rain only tells half the story : cotton index insurance in Mali (Cuando la lluvia sólo cuenta la mitad de la historia: El seguro de índice de algodón en Mali)

Rural 21 (No. 44), Abril 2010

How Microinsurance Plans Extend Healthcare in Africa ? (¿ Cómo los planes de microseguros extienden la atención de salud en África ?)

Insurance Journal, Abril 2010

Microinsurance : an old business with a new name (Microseguros: una viejo negocio con un nuevo nombre)

Atlas Magazine (No. 71), Mayo 2010

Saving for the future, protecting migrant workers and their families (Ahorrar para el futuro, la protección de los trabajadores emigrantes y sus familias)

Sitio web de la OIT, Junio 2010

A micro presence (Una micro presencia)

Financial Express, Julio 2010

Small premiums, long-term benefits : Why poor women need microinsurance (Primas pequeñas, beneficios a largo plazo: ¿ Por qué las mujeres pobres necesitan microseguros ?)

World of Work (No. 69), Agosto 2010

Microinsurance and technology : Bringing hi-tech to low-income clients (Microseguros y tecnología: Llevar la altatecnología a los clientes de bajos ingresos)

Sitio web de la OIT, Noviembre 2010

Microinsurance: A business case for East Asia (Microseguros: Un caso de negocios para Asia del Este)

East Asian Insurance Review, Diciembre 2010

New channels to get insurance to the poor (Nuevos canales para ofrecer seguros a los pobres)

Sitio web del Fondo para la Innovación en Microseguros, Diciembre 2010

ANEXO 5: COMITÉ DIRECTIVO DEL FONDO Y GRUPO ASESOR

Las principales responsabilidades del **Comité Directivo** son: asesorar al Fondo sobre el despliegue de los asignaciones, promover las actividades del Fondo y recomendar los beneficiarios de subvenciones. El Comité está compuesto de expertos técnicos, principalmente sin vinculación con la OIT, que participan a título personal. Sus miembros incluyen actualmente dos actuarios, un profesional con experiencia en operaciones de seguros de salud, un experto en reaseguro, así como otro con experiencias en cooperativas mutuales, y un experto en protección social. El mandato de los miembros es de 12 meses sobre una base renovable.

Los miembros del Comité en 2010, fueron:

Craig Churchill

Programa de Finanza Solidaria de la OIT

Denis Garand

Actuario y Consultor independiente

Richard Leftley

MicroEnsure

Brandon Mathews

Zurich Financial Services

Amolo Ng'weno

Fundación Bill & Melinda Gates

Gabriele Ramm

Consultor de la GTZ

Rupalee Ruchismita (appointed in 2009)

Centre for Insurance and Risk Management (CIRM)

Evelyn Stark (en reemplazo de Priya Jaisinghani)

Fundación Bill & Melinda Gates

John Woodall

Departamento de Seguridad Social de la OIT

El Fondo también se apoya en la orientación de un **Grupo Asesor**, que está formado por expertos de áreas que son cruciales para el desarrollo de los microseguros. Los miembros del Grupo Asesor participan a título personal y con carácter voluntario. Ellos son llamados para dar consejo al Fondo sobre determinadas cuestiones estratégicas y técnicas relacionadas con sus áreas de especialización.

Don Canning

Área de conocimiento: Tecnología de seguros, en particular de software

Director de equipo de Microsoft para la industria de seguros, responsable de la estrategia global, las inversiones, las alianzas con los proveedores de soluciones de punta e integradores de sistemas, capacitación de ventas, marketing, y la integración del equipo de producto

Arup Chatterjee

Área de conocimiento: Regulación de seguros y microseguros

Especialista Principal del Sector Financiero (ahorro contractual), Banco Asiático de Desarrollo

Dr Tilman Ehrbeck

Área de conocimiento: Seguro de salud
Director General, de CGAP

David De Ferranti

Área de conocimiento: Seguro de salud

Presidente del Results for Development (R4D) Institute, una organización sin fines de lucro que se enfoca a los países en desarrollo

Ulrich Hess

Área de conocimiento: Agricultura/ Seguro paramétrico
Economista Senior que trabajó sobre el financiamiento innovador en el departamento de Concessional Finance and Global Partnerships del Banco Mundial

Christian Jacquier

Área de conocimiento: Protección Social
Jefe de Operaciones y Cooperación Técnica para el Departamento de Seguridad Social de la OIT

Steve Rasmussen

Área de conocimiento: Tecnología para microfinanzas
Asesor Senior de Microfinanzas y Director en el Programa de Tecnología con el CGAP, un centro mundial de recursos de microfinanzas

ANEXO 6: EQUIPO DEL FONDO

El equipo creció durante el año 2010, en coherencia con el lanzamiento de la estrategia de gestión del conocimiento y el crecimiento en las actividades regionales. Jasmin Suministrado se unió al equipo como Especialista en gestión de conocimiento, ha trabajado en Filipinas como consultora, asesora, investigadora y ejecutora de gestión del conocimiento y de iniciativas de organización del aprendizaje. Virginia Bethe se unió al equipo como Oficial de subvenciones, tiene experiencia en el sector de servicios financieros de EE.UU., y en la gestión de subvenciones sin fines de lucro. Aida Lindmeier se unió al equipo como Asistente de proyectos para apoyar los programas de desarrollo de capacidades y de subvención a la innovación.

Craig Churchill
Jefe del equipo

Jeanna Holtz
Jefa de proyectos

Sarah Bel
Responsable de comunicación y relaciones públicas

Caroline Phily
Oficial de subvenciones

Virginia Bethe
Oficial de subvenciones

Pranav Prashad
Oficial de subvenciones

Béatrice Guillemain
Asistente de proyectos

Miguel Solana
Oficial técnico

Heather Harris
Oficial de asuntos legales y administrativos

Jasmin Suministrado
Especialista en gestión de conocimientos

Aida Lindmeier
Asistente de proyectos

Mary Yang
Oficial de desarrollo de capacidades

Michal Matul
Oficial de investigación

Yoseph Aseffa
Asesor jefe de proyecto (con sede en Etiopía)

Las personas que participaron con el Fondo como pasantes en 2010 fueron:

- Cassandra Cáceres, de Honduras, trabajó con el equipo desde diciembre 2009 hasta abril 2010, principalmente en el desarrollo de la base de datos del producto.
- Abigail Gray, de EE.UU., trabajó con el equipo de febrero a julio de 2010, ayudando con el desarrollo del dossier de formación de los microseguros y la compilación del segundo volumen 2 del *Microinsurance Compendium*, participó en la redacción y edición de artículos sobre género, distribución, comercialización y seguros basados en índices.
- Brian Clayton, de EE.UU, trabajó con el equipo de mayo a noviembre de 2010, ayudando a producir presentaciones de video, la edición del boletín del Fondo y gestión de la base de datos de contacto.
- Lauren Peterson, de EE.UU, trabajó con el equipo de septiembre a diciembre de 2010, en la edición de publicaciones, el apoyo a la extracción y consolidación de conocimientos y ayudó a los preparativos para el Foro de Innovación en Manila.

El Fondo agradece especialmente a Robert Blasiak, quien apoyó el intercambio de conocimientos y las actividades de difusión.

PARTICIPACIÓN DEL FONDO EN LOS GRUPOS DE TRABAJO DEL MICROINSURANCE NETWORK

La Microinsurance Network y el Fondo trabajan juntos y se complementan para aumentar la conciencia sobre los microseguros, apoyar el desarrollo de capacidades del sector, y crear y compartir conocimiento para la acción práctica. La Microinsurance Network sirve como una asociación de la industria y ayuda al Fondo en el proceso de comprender las prioridades y preferencias del sector.

Grupo de trabajo (moderador)	Representante del Fondo	Coordinación de actividades
Agricultura (Mark Wenner, IDB)	Pranav Prashad	
Regulación, supervisión y política (Brigitte Klein, GTZ)	Craig Churchill	Creación de acceso a la Insurance Initiative (A2ii) ; reunión conjunta WG/IAIS cuatro veces al año
Impacto (Ralf Rademacher, MIA)	Michal Matul	Un becario del Fondo está apoyando los esfuerzos del Grupo de Trabajo para revisar la literatura sobre impacto en los microseguros y elaborar directrices para la realización de estudios de impacto por lo que los trabajos futuros pudieran ser más fácilmente analizados en el nivel objetivo
Indicadores de Desempeño (Bert Ondebbeck, BRS)	Caroline Phily	Participación en el comité directivo para el desarrollo de una base de datos global sobre los microseguros, liderada por el Banco Mundial
Educación a los seguros (Ido Dror, MIA)	Sarah Bel, Michal Matul	Publicada una Briefing Note sobre la investigación principal en este tema, co-financiada por la Network, la FAI y otros
Distribución (Brandon Matthews, Zurich)	Pranav Prashad	Preparación de un documento temático sobre este tópico por el Fondo, co-financiado por la Network y la SDC
Tecnología (F.X. Hay, MACIF)	Pranav Prashad	Preparación de un documento temático sobre este tópico por el Fondo, co-financiado por la Network ; El Grupo de Trabajo proporcionó orientación sobre el diseño de directrices para la subvenciones a la innovación de la Ronda 5
Salud (Veronika Wodsak, OIT)	Jeanna Holtz, Caroline Phily	
Protección Social (Yvonne Deblon, GTZ)	aún no se ha designado a nadie al ser grupo de reciente formación	
Desarrollo de capacidades (Gaby Ramm, consultant)	Mary Yang, Caroline Phily	Coordinar la elaboración de un plan de estudios de microseguros para fines de capacitación

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

ADA	Appui au Développement Autonome	IFMR	Institute of Financial Management and Research
ADB	Asian Development Bank	IFPRI	International Food Policy Research Institute
AIO	African Insurance Organization	IIE	Institute of International Education
AKI	Association of Kenya Insurers	ILRI	International Livestock Research Institute
AMUCSS	Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social	IGIDR	Indira Gandhi Institute of Development Research
BRITAK	British-American Insurance Company	IMF	Institucion Microfinanciera
BRS	Belgian Raiffeisen Foundation	INISER	Instituto Nicaragüense de Seguros y Reaseguros
CCB	Programa de desarrollo de capacidad	IPA	Innovations for Poverty Action
CEAR	Center for the Economic Analysis of Risk	IPC	Indicadores claves de desempeño
CEFI	Community Enterprise Forum International	IT	information technology
Centri	Centre for Regulation and Financial Inclusion	J-PAL	Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab
CERMES	Centre de recherche médecine, sciences, santé et société	MAF	Mutual Assistance Fund
CGAP	Consultative Group to Assist the Poor	MACIF	Mutuelle Assurance des Commerçants et Industriels de France
CIC	Cooperative Insurance Company	MFO	Microfinance Opportunities
CIDR	Centre International pour le Développement et la Recherche	MFW	MicroFund for Women
CIRM	Centre for Insurance and Risk Management	MNC	multinational corporation
COB	Cooperative des ouvriers du bâtiment	MNYL	Max New York Life
CPRC	Chronic Poverty Research Centre	NEFSCUN	Nepal Federation of Savings and Credit Unions
EIA	Equity Insurance Agency	NHIF	National Hospital Insurance Fund
EUDN	European Development Research Network	NRSP	National Rural Support Program
FAI	Financial Access Initiative	OIT	Oficina Internacional del Trabajo
FANAF	Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines	ONG	Organización No Gubernamental
FDL	Fondo de Desarrollo Local	PICC	People's Insurance Company of China
FFH	Freedom from Hunger	PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
FIDES	Federación Interamericana de Empresas de Seguros	PWDS	Palmyrah Workers' Development Society
FINCA	Foundation for International Community Assistance	PYME	Pequeña y Mediana Empresa
FOSIS	Fondo de Solidaridad e Inversión Social	RADOL	Rehabilitation and Development Organization for the Landless
FUNDASEG	Fundación de Aseguradores Colombianos	RBAP	Rural Bankers Association of the Philippines
GIBS	Gordon Institute of Business Science	SAIA	South African Insurance Association
GTZ	Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit	SCC	Swedish Cooperative Centre
HDI	Human Development Index	SDC	Swiss Development Corporation
I4	Index Insurance Innovation Initiative	SEWA	Self-Employed Women's Association
IAA	International Actuarial Association	SSP	Swayam Shikshan Prayog
IADB	Banco Interamericano de Desarrollo	TYM	Tao Yeu May
IAIS	International Association of Insurance Supervisors	UAB	Union des Assurances du Burkina Vie
ICARD	International Center for Agricultural and Rural Development	UNACOOPEC	Union Nationale des Coopératives d'Epargne et de Crédits de Côte d'Ivoire
IEP	Instituto de Estudios de Perú	UTM	Union Technique des Mutuelles du Mali
IETS	Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade	WRMS	Weather Risk Management Services
IFC	Corporación Financiera Internacional	WWB	Women's World Banking
IFFCO	Indian Farmers Fertilizer Cooperative		



Fondo para la innovación en microseguros
 Programa de Finanza Solidaria - Sector de Empleo
 Oficina Internacional del Trabajo (OIT)
 4, route des Morillons
 CH-1211 Ginebra 22
 Suiza

Tel : +41 22 799 6786
 Fax : +41 22 799 6896
 Correo electrónico : microinsurancemedia@ilo.org
 Web : www.ilo.org/microinsurance



Oficina
 Internacional
 del Trabajo



Este es el tercer Informe Anual del Fondo de Innovación en Microseguros, puesto en marcha en 2008 por la Organización Internacional del Trabajo con el apoyo de la Fundación de Bill & Melinda Gates.

El microseguro es un mecanismo destinado a proteger a la población pobre contra los riesgos – como son : accidentes, enfermedades, decesos en la familia, desastres naturales y pérdidas de bienes – a cambio del pago de primas de seguros adaptadas a sus preferencias y capacidad de pago.

ISBN 978-92-2-324554-2



9 789223 245535