



Esta edición de la Trilogía de Microseguros presenta dos iniciativas focalizadas en distintas áreas de la gestión del conocimiento: El Fondo para la Innovación en Microseguros de la OIT y el proyecto MILK (Conocimiento y Aprendizaje de Microseguros), ambas iniciativas financiadas por la Fundación de Bill y Melinda Gates.

Mientras que el Fondo para la Innovación en Microseguros enfoca el tema del conocimiento a través de las lecciones aprendidas de sus becarios y de sus actividades de investigación, el proyecto MILK lo enfoca a través de estudios en profundidad de modelos de negocios relacionados a los microseguros, con participantes clave de toda la cadena de valor, y a través de la investigación con clientes que buscan el valor agregado de los seguros sobre otras opciones de gestión de riesgo. Estos dos enfoques diferentes pero complementarios a la vez sobre la generación del conocimiento, brindarán una comprensión más clara respecto al tema de los microseguros.

GESTION DEL CONOCIMIENTO EN EL FONDO DE LA OIT.....	p.1
EL PROYECTO MILK Y LA RECOLECCION DEL CONOCIMIENTO.....	p.2
DATOS Y LOS MICROSEGUROS.....	p.3
NOTICIAS DEL NETWORK.....	p.3
PUBLICACIONES.....	p.4

La **gestión del conocimiento** (Knowledge Management (KM), en inglés) tiene que ver con una variedad de estrategias y prácticas que se centran en la recolección, generación, análisis y diseminación del conocimiento, y para los microseguros, esto juega un rol cada vez más importante.

Estas iniciativas incluyen un sólido componente dirigido a recolectar y compilar información, analizar, comparar los resultados y luego diseminar las lecciones aprendidas, con el objetivo ulterior de mejorar los servicios de seguros para las poblaciones de bajos ingresos.

## GESTION DEL CONOCIMIENTO EN EL FONDO DE LA OIT

En el año 2010 el Fondo para la Innovación en Microseguros de la OIT (el Fondo) alineó sus estrategias de investigación, de gestión del conocimiento (KM) y comunicación para crear un marco de referencia coherente para capturar, analizar y compartir las lecciones aprendidas de sus experiencias pasadas y de sus actividades actuales.

La meta de este marco de referencia es de aprender cómo los seguros pueden beneficiar de mejor forma a las familias de bajos ingresos

y de utilizar este conocimiento para contribuir al desarrollo de productos apropiados y de enfoques de modelos de negocios y de educación al consumidor más efectivos. Estas actividades están dirigidas a contestar dos preguntas clave:

- Se benefician del seguro las familias de bajos ingresos (valor para el cliente)?
- Es viable la provisión de seguros a los pobres (modelo de negocio)?

Con esta estrategia de KM en mente, el Fondo re-conceptualizó sus actividades dentro de este marco de referencia, concentrándose en dos componentes principales: Captura del conocimiento y el Compartir ese conocimiento.

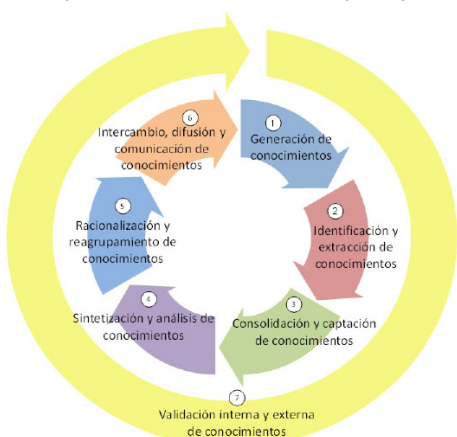
### GENERACIÓN Y CAPTURA DEL CONOCIMIENTO

Este Fondo se basa principalmente en su programa de becas de innovación para la producción de lecciones útiles. Cada becario implementa una agenda de aprendizaje y se esfuerza por contestar cuestiones que son centrales para sus organizaciones. La captura del conocimiento se hace al implementar una serie de informes y de la extracción de lecciones aprendidas sobre los procesos y

herramientas. Una de las herramientas clave es el 'Diario de aprendizaje', una herramienta simple pero reflexiva utilizada para capturar lecciones que un proyecto genera mientras se implementa hacia el logro de sus objetivos.

Las actividades de captura del conocimiento son apoyadas por el componente de KCapture del **Portal de Gestión del Conocimiento del Fondo**, donde los becarios pueden subir información, consolidarla y compartirla. Este componente permite que la unidad centralice la información en un sólo lugar, facilitando no sólo que sus becarios coloquen información, sino que permite que el Fondo organice, consolide y analice las lecciones y tendencias emergentes con más efectividad.

Con base en los resultados emergentes de la actividad de los préstamos para la innovación, las actividades de investigación son posteriormente dirigidas a capturar lecciones en áreas específicas de microseguros. Todos estos estudios ordenados por tema tienen por objeto contestar las dos preguntas clave mencionadas anteriormente.



Ciclo de gestión del conocimiento

## SINTETIZANDO Y COMPARTIENDO EL CONOCIMIENTO

El conocimiento generado con los préstamos para la innovación del Fondo y de los programas de investigación es luego sintetizado por un equipo del Fondo para compartirlo de manera más amplia con la comunidad de microseguros.

El Fondo utiliza una variedad de herramientas para compartir este conocimiento. Las lecciones de los becarios son compartidas utilizando los documentos del 'Diario de aprendizaje' que son cuentas narrativas y cronológicas de todas las lecciones aprendidas por un socio durante la implementación de un proyecto, incluyendo los desafíos y los éxitos.

Las lecciones clasificadas por tema son compartidas en línea bajo 'Páginas temáticas' y en publicaciones tales como las ediciones de los 'Microinsurance Paper' y las 'Briefing notes'. Alertas de las lecciones son luego enviadas mediante correos electrónicos a los practicantes de microseguros en lo que se llama 'Emerging Insights' que brindan lecciones breves en una variedad de tópicos relacionados a los microseguros, como el uso de tarjetas para raspar o porqué apuntar a

## PORTAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN MICROSEGUROS

El Portal de Gestión del Conocimiento del Fondo fue creado como una herramienta para implementar su estrategia de gestión del conocimiento. Sus dos principales componentes – el KCapture, que está disponible sólo para sus socios y el KCentre, que está disponible para el público – pertenecen a dos de las actividades principales del sector de gestión del conocimiento del Fondo, las cuales son la extracción del conocimiento y el compartir ese conocimiento. El Portal KM es una plataforma para compartir información sobre microseguros que permite a los usuarios aprender de lo que otros están haciendo, y de conectarse con otros practicantes de microseguros.



los migrantes y no a sus familias. Todas estas herramientas están disponibles en el centro de recursos.

Más herramientas interactivas y atractivas están siendo utilizadas, incluyendo los webinars (seminarios a través de la web) en temas clave de microseguros, videos sobre lecciones específicas, foros de discusión para intercambios en la red, y otras herramientas de redes sociales. Conferencias y talleres de trabajo, así como actividades relacionadas a la construcción de la capacidad institucional son también foros importantes para diseminar las experiencias emergentes de los becarios y de los socios.

El Fondo está jugando un rol significativo en ampliar la comprensión de los microseguros. Al concentrar sus actividades a través de un marco de referencia sobre la gestión del conocimiento, la unidad se asegura que no se diluyan o se pierdan estas lecciones y que se extraiga la mayor información posible de sus becarios.

Fuente:

El Fondo para la Innovación en Microseguros de la OIT,  
Las Informe Anual 2010  
[www.ilo.org/public/spanish/employment/mifacility/download/annual/annualreport2010\\_sp.pdf](http://www.ilo.org/public/spanish/employment/mifacility/download/annual/annualreport2010_sp.pdf)  
Página web del Fondo para la Innovación en Microseguros de la OIT  
[www.ilo.org/microinsurance](http://www.ilo.org/microinsurance)

## EL PROYECTO MILK Y LA RECOLECCION DEL CONOCIMIENTO

El proyecto MILK (Microinsurance Learning and Knowledge) es una iniciativa del MicroInsurance Centre con el objetivo de ampliar la comprensión sobre microseguros, específicamente sobre su factibilidad y bajo qué condiciones (1) los microseguros ofrecen valor a los clientes y (2) si un modelo de negocio viable de los microseguros. Probar estas asunciones acerca del valor y rentabilidad de los microseguros y desarrollar una clara comprensión de estos dos temas resulta fundamental para establecer cuál es el mejor camino para la industria.

Este proyecto MILK trabaja de cerca con el Fondo de Innovación de Microseguros de la OIT, que estudia preguntas similares pero que toma un enfoque distinto respecto a cómo investigar estos aspectos. Esta diversidad de enfoques generará una comprensión más amplia de estos temas vitales y culminará en documentos/artículos finales maestros sobre el enfoque del seguro como modelo de negocio viable y sobre el valor para el cliente. Estos documentos tienen autoría conjunta de los dos programas.

MILK contribuirá directamente al limitado pero creciente arsenal de información existente sobre el valor y el enfoque como modelo de negocio y rescatar el trabajo de otros para mejorar los resultados de todos. El proyecto trabaja con una variedad de socios así como con grupos académicos de investigación, aseguradoras, intermediarios, canales de distribución, ONGs, y otros para apalancar la investigación. Los componentes clave de la estrategia MILK son presentados a continuación.



Existe un modelo de negocio para los microseguros?

Explora conexiones

Obtiene valor los clientes de los microseguros?

- Estudios de caso de información financiera detallada de aseguradoras, intermediarios y distribuidores
- Apalancando y actualizando los estudios de caso existentes
- Alianzas con otros esfuerzos de recolección de datos
- Análisis de grandes intermediarios
- Amplio análisis de la industria

- "Construcción de bloques" que aglutina en forma conjunta las lecciones del trabajo existente
- Estudios sobre clientes
- Investigación original adicional
- Esfuerzos de colaboración conjunta con otros investigadores: Diseño de investigación; análisis de datos; y trabajo cualitativo

MILK comenzó con revisiones generales de la literatura existente sobre el valor para el cliente y sobre la viabilidad financiera de los microseguros:

- "Do Clients Get Value from Microinsurance? A systematic review of recent and current research" los mapeos existentes y la investigación permanente sobre el valor de los microseguros para los clientes revelan grandes brechas en la comprensión. Muchas preguntas relacionadas han sido incluidas

en la investigación, pero, pese a todo, estos estudios tomados conjuntamente todavía quedan cortos para brindar una clara comprensión sobre el valor.

- "Is there a Business Case for Microinsurance? A review of recent literature" Identifica un cuerpo de investigación que representa un campo robusto respecto al 'cómo hacer' de los microseguros, pero brinda pocas respuestas concluyentes acerca de 'si' existe un modelo de negocio

para los microseguros o del 'porqué' una empresa con fines de lucro debe ingresar a operar en este campo.

MILK está examinando una variedad de modelos de microseguros y productos entre varias regiones. La investigación inicial del proyecto está dirigida a comenzar a llenar las brechas sobre la actual comprensión del valor para el cliente y sobre la viabilidad financiera respecto al seguro como negocio,

identificados en los estudios generales. Los esfuerzos de colaboración quieren reunir los distintos actores involucrados en la entrega e investigación sobre microseguros, ampliar el trabajo de esas partes involucradas para comprender los microseguros, y explorar la conexión entre el valor para el cliente y el modelo de negocio.

Mediante estos mecanismos, MILK pondrá a prueba las asunciones que se han hecho

acerca de los microseguros y ayudará a brindar una visión más realista de los microseguros para facilitar la toma de decisiones más informada y más efectiva de todas las partes involucradas.

Fuente:

Documentos/artículos del proyecto MILK  
[www.microinsurancecentre-milk.com/index.html](http://www.microinsurancecentre-milk.com/index.html)

## DATOS Y LOS MICROSEGUROS

Los datos, en un sentido amplio, benefician el desempeño en toda la cadena de valor, desde los datos específicos respecto al cliente, que permite que los proveedores de microseguros adapten sus servicios a las necesidades de sus clientes, o datos nacionales y regionales que pueden ayudar a los gobiernos a regular el sector. En microseguros la importancia de los datos está bien documentada y existen algunas iniciativas y publicaciones.

"The Landscape of Microinsurance in the World's 100 Poorest Countries" fue publicado en el año 2007 por el Centro de Microseguros, indagando sobre diferentes aspectos de los microseguros incluyendo productos, aseguradoras, canales de distribución, regulaciones, esquemas de seguridad social e intervenciones del donante. "The Landscape of Microinsurance in Africa", publicado en 2009 por el Fondo de Innovación de Microseguros de la OIT, estaba dirigido a indagar sobre la industria de los microseguros en África.

El proyecto GMBD (Global Microinsurance Benchmarking Database) se inició en el año

2008 y es liderado por el Banco Mundial en colaboración con Microinsurance Network. El objetivo de la iniciativa es lograr una mejor comprensión sobre los microseguros al recolectar y analizar datos, crear un sistema para medir el desempeño y, brindar análisis de los datos para el uso de las diferentes partes interesadas/involucradas.

El Grupo de trabajo de Indicadores de Rendimiento del Microinsurance Network puso a disposición una hoja de cálculo para determinar los indicadores clave de desempeño y organiza talleres al respecto. Los datos de los participantes son discutidos durante los talleres, sin embargo, no están publicados debido a que los indicadores son utilizados principalmente como un instrumento de gestión para mejorar el desempeño.

El estudio de Sigma de Swiss Re 2010 sobre microseguros titulado "Microseguros – Protección contra el riesgo para 4 billones de personas" es un análisis del mercado global de microseguros y establece que 4 billones

de personas podrían estar potencialmente cubiertas a través de soluciones de transferencia del riesgo con base en el mercado y a través de alianzas entre el sector público-privado (ppp, en inglés).

Fuentes:

Jim Roth, Michael J. McCord y Dominic Liber, MicroInsurance Centre, 2007: [The Landscape of Microinsurance in the World's 100 Poorest Countries](#)

Michal Matul, Michael J. McCord, Caroline Phily, y Job Harms, ILO, 2010: [The Landscape of Microinsurance in Africa](#)

Global Microinsurance Benchmarking Database  
[www.worldbank.org/microinsurance](http://www.worldbank.org/microinsurance)

Grupo de trabajo de Indicadores de Rendimiento  
[www.microinsurancenetworg.org/workinggroup/Performance-Indicators/9.php](http://www.microinsurancenetworg.org/workinggroup/Performance-Indicators/9.php)

Sigma N°6/2010, Swiss Re: [Microseguros – Protección contra el riesgo para 4 billones de personas](#)

## NOTICIAS DEL NETWORK

### 7ª CONFERENCIA INTERNACIONAL SOBRE MICROSEGUROS

La Conferencia del 2011 se llevará a cabo del 8 al 10 de Noviembre en Rio de Janeiro, Brasil y será auspiciada por la Munich Re Foundation y el Microinsurance Network con el apoyo de CnSeg, GIZ/BMZ y el Georgia State University's Center for the Economic Analysis of Risk (CEAR).

El contenido de la conferencia incluirá el seguimiento científico, que tiene que ver con el análisis económico de los mercados de los microseguros; estudios de caso respecto a soluciones viables e innovadoras de microseguros centrados en el cliente; y aspectos de temas específicos como estrategias nacionales y regionales para el desarrollo de microseguros, la distribución y demanda, la tecnología para lograr escalas y eficiencia, y la protección a los pobres contra desastres naturales.

Para más detalles visite: [www.microinsuranceconference.org/2011](http://www.microinsuranceconference.org/2011)

Nota: La **Asamblea General del Microinsurance Network** se llevará a cabo, como lo hace tradicionalmente, el siguiente día: 11 de Noviembre de 2011. Las invitaciones a los miembros serán enviadas en Septiembre

### LA REUNION DE MIEMBROS DEL MICROINSURANCE NETWORK



Microinsurance Network realizó su segunda reunión de miembros en Königstein, Alemania. El objetivo de la reunión de dos días que tuvo lugar a fines de Junio de 2011 y a la que asistieron más de 60 miembros de 32 organizaciones, fue el de ofrecer una plataforma para compartir el conocimiento entre miembros, avanzar con la agenda del Network y la de sus Grupos de trabajo y delinear su estrategia y objetivos futuros.

Para detalles de cómo volverse miembro visite: [www.microinsurancenetworg.org/become-member.php](http://www.microinsurancenetworg.org/become-member.php)

## SESIÓN DE APRENDIZAJE SOBRE MICROSEGUROS EN LONDRES

El British Actuarial Profession, conjuntamente con la Munich Re Foundation y el Microinsurance Network, llevaron adelante la primera sesión de aprendizaje en microseguros a fines del mes de Junio en Londres. El objetivo del evento fue llegar a los actuarios al mostrarles desarrollos clave en los microseguros y utilizar los resultados de la 6ª Conferencia Internacional sobre Microseguros.

Descargue el reporte:

[www.munichre-foundation.org/StiftungsWebsite/Projects/Microinsurance/2011Microinsurance/MI+Summary+Learning+Session+London.htm](http://www.munichre-foundation.org/StiftungsWebsite/Projects/Microinsurance/2011Microinsurance/MI+Summary+Learning+Session+London.htm)

## GLOSARIO EN MICROSEGUROS

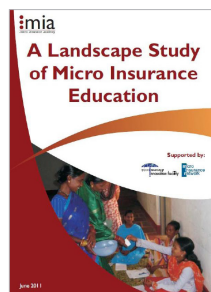
Un glosario de terminología en microseguros ha sido publicado por el Microinsurance Network, en inglés, francés y español. El objetivo del glosario, que contiene más de 350 términos y que fue preparado en colaboración con profesionales en seguros y microseguros y expertos en idiomas, es de estandarizar las traducciones de terminología en microseguros, para facilitar su consistencia y su comprensión.

Descargue el glosario:

[www.microinsurancenetwerk.org/file/MIN\\_Microinsurance\\_Glossary.pdf](http://www.microinsurancenetwerk.org/file/MIN_Microinsurance_Glossary.pdf)

# PUBLICACIONES

## UN ESTUDIO COMO MARCO DE REFERENCIA PARA LA EDUCACIÓN EN MICROSEGUROS

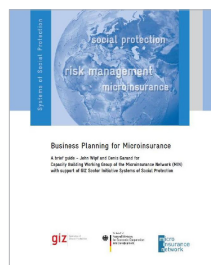


El Grupo de trabajo de educación en materia de microseguros del Network, en colaboración con la Micro Insurance Academy y el Fondo para la Innovación en Microseguros de la OIT, ha publicado un estudio general de educación en microseguros que se llama 'A Landscape of Micro Insurance Education'. Este estudio brinda un panorama global de la educación sobre seguros, identifica las brechas existentes y algunas prácticas promisorias y enfatiza áreas concretas donde la inversión en educación sobre seguros puede tener un impacto positivo sobre la extensión de los microseguros hacia países en desarrollo.

Descargue el estudio (disponible sólo en inglés):

[www.microinsurancenetwerk.org/publication/fichier/MIN\\_Landscape\\_Study\\_of\\_Micro\\_Insurance\\_Education.pdf](http://www.microinsurancenetwerk.org/publication/fichier/MIN_Landscape_Study_of_Micro_Insurance_Education.pdf)

## PLANEACIÓN DE NEGOCIOS PARA MICROSEGUROS

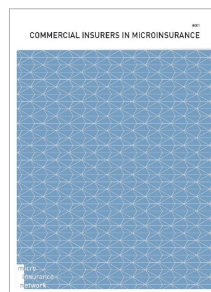


El Grupo de trabajo de creación de capacidad del Network ha publicado, con el apoyo del Sector de Iniciativas de Sistemas de Protección Social de la GIZ, una breve guía sobre planificación de negocios en microseguros. Esta guía describe los componentes principales de un plan de negocios en microseguros y de cómo se lo debe desarrollar. La guía está dirigida a lectores que quieren iniciar un negocio de microseguros, especialmente a aquellos quienes todavía no han desarrollado un plan sistemático sobre sus operaciones actuales de microseguros.

Descargue la guía (sólo disponible en inglés):

[www.microinsurancenetwerk.org/publication/fichier/Business\\_Planning\\_2011.pdf](http://www.microinsurancenetwerk.org/publication/fichier/Business_Planning_2011.pdf)

## LAS ASEGURADORAS COMERCIALES EN LOS MICROSEGUROS



Este estudio examina la incursión en microseguros de las 50 compañías de seguros más grandes de acuerdo a la lista de la revista FORBES "The Global 2000 Insurance" y de otros importantes participantes. Este estudio que es publicado por el Microinsurance Network y llama 'Commercial Insurers in Microinsurance', está dirigido a comprender los incentivos y las perspectivas de largo plazo respecto a la incursión en el mercado de bajos ingresos.

Descargue el estudio (disponible sólo en inglés):

[www.microinsurancenetwerk.org/publication/fichier/MiN\\_Commercial\\_insurers\\_study\\_2011.pdf](http://www.microinsurancenetwerk.org/publication/fichier/MiN_Commercial_insurers_study_2011.pdf)

Note: Ver también el nuevo documento sobre "**Public Private Partnerships in Microinsurance**" en la página web del Network.

Este boletín informativo del Microinsurance Network es publicado tres veces al año y fue traducido en español por el Centro AFIN. La Microinsurance Network es una red de proveedores, estrategias políticas, donantes, ONGs y académicos de seguros y protección social basada en miembros.

Para suscribirse a este boletín en inglés, francés o español, visite [www.microinsurancenetwerk.org/newsletter.php](http://www.microinsurancenetwerk.org/newsletter.php)

Para ver todas las ediciones anteriores y otras publicaciones del Microinsurance Network, visite su sitio web en [www.microinsurancenetwerk.org](http://www.microinsurancenetwerk.org)

Esta publicación está protegida por la ley del 18 de Abril del 2001 del Gran Ducado de Luxemburgo en lo concerniente a derechos de autor, bases de datos y leyes relacionadas. Está estrictamente prohibido reproducir un artículo de esta publicación, total o parcialmente, sin el consentimiento escrito del autor. Los artículos representan las opiniones de los autores; estos últimos son, por lo tanto, exclusivamente responsables y bajo obligación legal por sus trabajos.

Esta publicación es editada por la Microinsurance Network/ADA asbl con el apoyo de la Cooperación Luxemburguesa al desarrollo.

© Copyright Microinsurance Network/ADA asbl 2011 todos los derechos reservados.