

Formación en los Estándares Universales para la GDS



Una capacitación sobre la gestión del desempeño social,
la protección al cliente y la auditoría social

Facilitada por: Cara S. Forster

4 de octubre 2016



Actividad de introducción

- Nombre, puesto e institución
- Cuales son sus expectativas para el taller? Ósea, con que le gustaría salir de la sesión?

Quienes tenemos aqui?

- Cuantos han trabajado con los Principios de Protección al Cliente del Smart Campaign?
- Cuantos conocen los Estándares Universales para la GDS del SPTF?
- Cuantos han usado la herramienta de auditoria social SPI4?
- Cuantos tienen una computadora consigo hoy?

Orden del día 1

- **13:30 a 13:45:** Introducciones
- **13:45 a 14:30:** Los Estándares Universales
- **14:30 a 15:30:** Actividades de aprendizaje
- **15:30 a 15:45:** Café
- **15:45 a 16:30:** La auditoria social con SPI4
- **16:30 a 17:00:** Planificación e implementación de mejoras
- **17:00 a 17:30:** Actividades de cierre

Definiciones claves

Las finanzas responsables e inclusivas: La provisión de servicios financieros de una manera que estén dirigidos a las personas excluidas y protejan los intereses de los clientes y la misión y sostenibilidad de la institución.

El desempeño social: La traducción eficaz de la misión de la institución en la realidad, alineada con los valores sociales aceptados.

La gestión del desempeño social (GDS): La implementación de prácticas gerenciales que traducen a la práctica la misión social de la institución.

Colaborando para promover las finanzas responsables e inclusivas

- Estas tres organizaciones tienen un Memorando de Entendimiento firmando para coordinar su trabajo y sincronizar la revisión de sus herramientas.
- Las versiones actuales salieron en 2016 y van a estar estables hasta 2019.
- Los estándares se revisaran no mas frecuentemente que cada tres años.

P. ¿Qué es la gestión del desempeño social?

R. Prácticas de gestión que crean una organización sustentable centrada en el cliente.

La **misión** es mejorar el bienestar del cliente.



Las **decisiones de gestión** se concentran en lograr esta misión.



El **cliente es el centro** de las decisiones operativas y de productos.

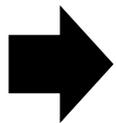
P. ¿Qué es la gestión del desempeño social?

R. Gestión equilibrada de desempeño.



Los riesgos de una mala gestión de desempeño social (GDS)

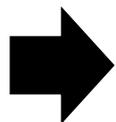
- Perjudicar a los clientes
- Reputación mala → dificultad en atraer y retener a los clientes
- dificultad en atraer la inversión
- Alta rotación de personal
- Productos que no cumplen con las necesidades de los clientes



Sin la GDS, es poco probable que una institución logre sus objetivos sociales.

Beneficios potenciales de una fuerte gestión de desempeño social (GDS)

- Retención mas alta de clientes
- Menos prestamos en mora
- Una reputación mejor
- Menos rotación de personal
- Mejores datos para la toma de decisiones
- Mejores resultados para los clientes



Con una fuerte GDS, una institución tiene mas posibilidad de lograr sus objetivos sociales.

El camino hacia mejores prácticas



- **Aprender**—Leer el Manual de los Estándares Universales
- **Evaluar**—Usar SPI4 para realizar una auditoría social
- **Planear**—Crear un plan de acción
- **Implementar**—Mejorar las prácticas priorizadas en el plan de acción usando los recursos disponibles
- **Reportar**—Demostrar sus resultados a grupos interesados tanto internos como externos.

Aprender sobre los Estándares Universales de la Gestión del Desempeño Social



¿Cuáles son los estándares universales y cómo están relacionados con la GDS?

Los estándares reúnen TODAS las buenas prácticas en GDS en UN manual completo a fin de aclarar y estandarizar la gestión del desempeño social.



Por y para gente en el campo



Los estándares fueron creados por las microfinancieras (MFI), las redes, los inversionistas y otros grupos de interés en todo el mundo quienes identificaron la necesidad y **trabajaron juntos** para crear un **recurso común**.

¿A quiénes se aplican los estándares?



Los estándares son un recurso para las **IMFs que buscan alcanzar metas sociales**. Los estándares no rigen cuál debe ser el objetivo de una MFI, más bien **ayudan a identificar la mejor manera de lograrlo**.



**Manual
completo de
mejores
prácticas**



**Por y para
gente en el
campo**



**Recurso para
alcanzar las
metas
sociales**



**Credibilidad
para
instituciones
e industria**



**Proceso de
implementación
realista**

Hay 19 estándares, organizados en seis dimensiones.

Incorporan el aprendizaje de muchas iniciativas en nuestro sector.



Jerarquía en los Estándares Universales

Dimensiones

Las seis principales categorías de actividad de gestión según las cuales se organiza el manual.

Estándares

19 afirmaciones amplias acerca de lo que el proveedor de servicios financieros debería lograr.

Prácticas
esenciales

Descripciones de las 85 políticas y prácticas operativas necesarias para lograr los estándares.

Actividad 1:

Relacione cada estándar con su
dimensión

(10 minutos)

Integración en Estándares Universales de las normas de certificación de protección al cliente de Smart Campaign



25
estándares
de
protección
al cliente



Dimensión 1: 0



Dimensión 2: **2** estándares



Dimensión 3: **3** estándares



Dimensión 4: **17** estándares



Dimensión 5: 0



Dimensión 6: **3** estándares

Finanzas Inclusivas y Responsables

PROTECCIÓN AL CLIENTE

Aplicable a todas las instituciones financieras

- Ayuda a prevenir daños a los clientes
- Asegura servicios financieros transparentes, respetuosos y prudentes para todos los clientes

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

Aplicable a las instituciones con dobles parámetros

- Asegura el enfoque institucional en el bienestar del cliente
- Mide el progreso en comparación con los objetivos sociales
- Equilibra los objetivos financieros y sociales
- **Incluye la protección al cliente**



Dimension 4



Dimension 4: Tratar responsablemente a los clientes

Estándar

4d- La privacidad de datos de los clientes

Prácticas esenciales

- **4d.1** La institución tiene una política sobre la privacidad y los sistemas de tecnología apropiado (Norma de Protección al Cliente 6.1).
- **4d.2** La institución informa a los clientes de cuando y como comparten sus datos, y consigue su permiso. (Norma de Protección al Cliente 6.2).

Ejemplo 4d: Caja Morelia, Mexico

protocolos para proteger los datos

- Empleados:
 - Solo tienen acceso a los datos necesarios para su puesto
 - Cada quien tiene su propio nombre y código en el sistema para acceder a los datos de los clientes y queda registrado cada login
 - Tiene que escanear la huella digital para entrar y salir del edificio
 - Tienen que firmar un acuerdo de confidencialidad de datos
- Adicionalmente:
 - Cambios a los datos de los clientes requieren autorización por dos personas de diferentes departamentos
 - Comparten solo los datos mínimos con los terceros

Actividad 2:

Relacione las prácticas esenciales
con el estándar

(15 minutos)

Introducción a los Indicadores del Desempeño Social de CERISE (SPI) 4



SPI4 - Objetivos

- Introducir la herramienta de auditoria social
 - Contexto
 - Importancia
 - Estructura
 - Funcionalidades

CERISE

- Fundada por cinco organizaciones francesas especializadas en las microfinanzas
- Asociación que difunde aprendizaje y herramientas para las finanzas responsables
- Alianzas con IMFs, redes, proveedores de asistencia técnica, donantes, e académicos
- Áreas de trabajo incluyen el desempeño social, la gobernanza y las finanzas rurales

www.cerise-microfinance.org

¿Qué es el SPI4?

- Es la única herramienta de auditoría social que está totalmente alineada con los Estándares Universales.
- Permite a las instituciones microfinancieras analizar sus actuales prácticas de GDS y priorizar las áreas a mejorar.
- Se adapta a la misión de la institución debido a sus módulos opcionales: pobreza, medio ambiente etc.
- Facilita la elaboración de informes.

Qué no es SPI4?

- Una calificación.
- Algo que puede hacer en un par de horas.
- Algo costoso.

SPI4 - ¿Por qué usarla?

**Aprender y mejorar
(puntos fuertes y áreas
de mejora)**

**Reducir la carga de
informes de las IMFs**

**Aumentar la calidad
de los datos de DS**

**Elaborar puntos de
referencia del DS**

**Mide, gestiona y progresa para
servir mejor a sus clientes!**

Por que hacer la evaluación con SPI4?

Objetivos en hacer una evaluación:

- Entender su nivel de implementación con los estándares internacionales.
- Saber si están logrando los objetivos sociales previstos en su misión.
- Priorizar las brechas identificadas para desarrollar un plan de acción.
- Utilizar los datos financieros y de desempeño social para guiar las decisiones sobre precios, productos, operaciones y estrategias, ya que el éxito de la institución requiere asegurar su sostenibilidad financiera y la creación de beneficios para los clientes en el tiempo.

Estructura de la Herramienta

- Pagina de Bienvenidos
- Información de la Organización
 - Herramienta para calcular la TEA si es necesario
- Escoger los módulos opcionales
 - Pobreza, genero y medio ambiente
- El cuestionario principal
 - Estándares Universales
 - Principios de Protección al Cliente
- Informes

SPI4 evalúa los estándares según sus indicadores



Evidencia para evaluar el nivel de implementación de una IMF con las prácticas esenciales.

Ejemplo SPI4: Indicadores para la Práctica Esencial 5a.2

Práctica esencial	5a2	Los niveles de compensación de los empleados reflejan las tasas competitivas de mercado, o por lo menos el salario mínimo del sector nacional.
Indicador	5a2.1	El proveedor dispone de una escala salarial transparente basada en los salarios del mercado y en el salario mínimo del sector o país.
Indicador	5a2.2	El salario fijo de los oficiales de crédito es un salario digno.

Puntaje: Como evaluar los indicadores

No cumple con el indicador

- La practica no cumple con el indicador o
- La practica no existe

Cumple con el indicador parcialmente

- No cumple completamente con todas las partes del indicador

Cumple con el indicador

- Cumple con todos los aspectos del indicador

No aplicable

- El indicador no se aplica para la institución

La versión SPI4 2.0

Nueva versión lanzada en julio!

Versión alineada con los Estándares Universales de GDS 2.0 y los estándares de Certificación Smart 2.0

Funcionalidades en SPI4:

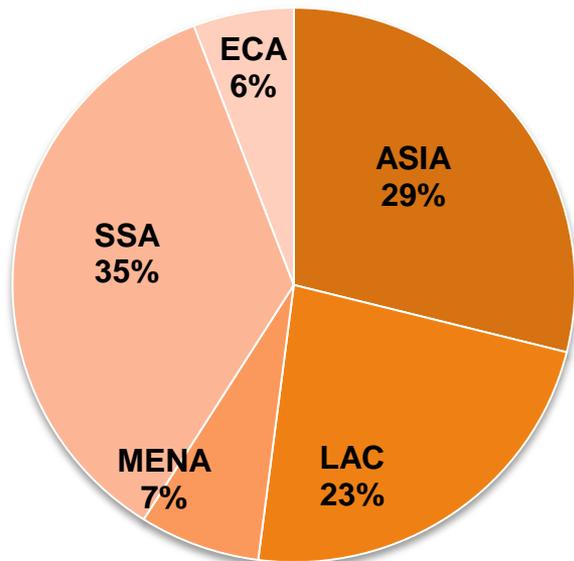
- Filtro por departamentos operacionales
- Opción para reportar a redes internacionales (p.ej. Opportunity, Cordaid)
- Import/Export automática del MIX
- Importación de evaluación Smart y ADA Factsheet
- Módulo de pobreza (Truelift)
- ALINUS (sub-selección de 80 indicadores para los inversores sociales)
- Herramienta para calcular el APR (porcentaje de tasa anual)
- Español, Inglés, Francés, Portugués, Ruso, Árabe etc.

SPI4 en números de septiembre

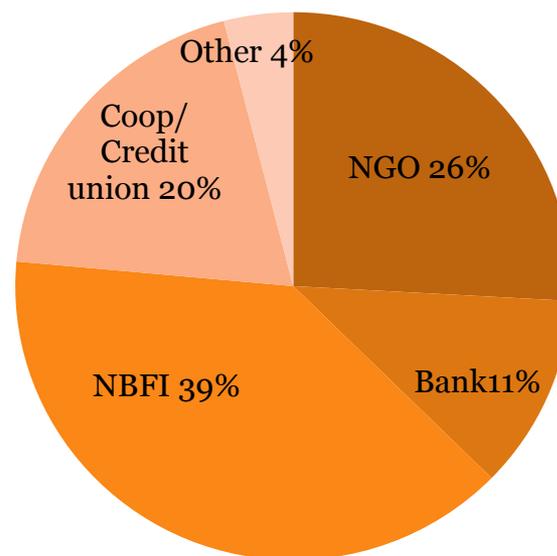
174 SPI4 completos en la base de datos de CERISE
(129 de ellos están validados)

- 40 en curso
- en 55 países diferentes
- 75 auditores cualificados

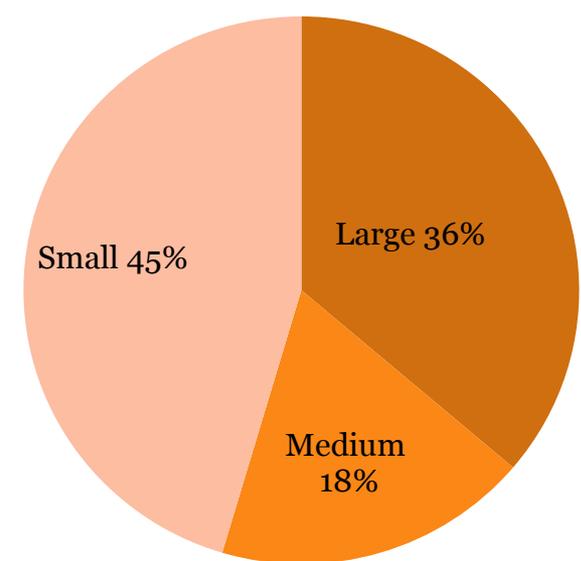
Auditorias SPI4 por región



Auditorias SPI4 por forma legal



Auditorias SPI4 por tamaño de la institución



Los primeros puntos de referencia

Full SPI4 - 200 indicators (83 audits)

DIMENSION	AVERAGE SCORE/100		
Dim 1 Define and monitor social goals	62.6	1 a	58.3
		1 b	59.3
Dim 2 Commitment to social goals	58.8	2 a	45.0
		2 b	50.5
		2 c	68.1
Dim 3 Design products that meet clients' needs	62.5	3 a	50.5
		3 b	68.2
Dim 4 Treat clients responsibly	67.7	4 a	69.2
		4 b	78.2
		4 c	65.6
		4 d	59.2
		4 e	54.1
Dim 5 Treat employees responsibly	69.0	5 a	65.4
		5 b	77.8
		5 c	73.6
Dim 6 Balance financial and social performance	71.3	6 a	72.8
		6 b	74.6
		6 c	73.6
		6 d	54.5
Total score	62.1		



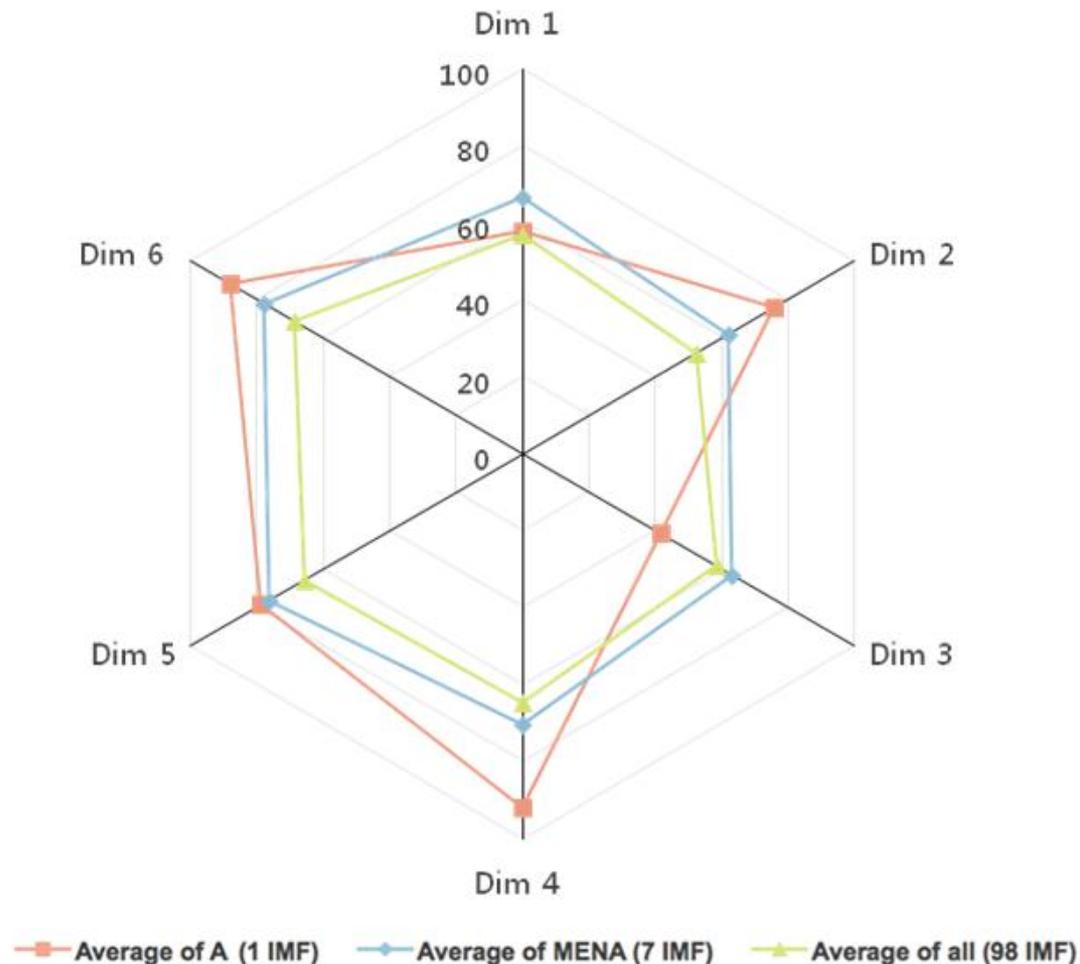
Regional



Region Latina

	Average
Dim 1: DEFINE AND MONITOR	64%
Dim 2: ENSURE COMITMENT	57%
Dim 3: DESIGN PRODUCTS, SERVICES, CHANELS	63%
Dim 4: TREAT CLIENTS RESPONSIBLY	73%
Dim 5: TREAT EMPLOYEES RESPONSIBLY	69%
Dim 6: BALANCE FINANCIAL AND SOCIAL PERFORMANCE	74%
Number of audits	34

Una comparación de los resultados de una IMF con el benchmark nacional y regional



Hoja Informativa

- Esta hoja de planificación le puede ayudar a pensar en donde esta su organización ahora y como llegar a tomar los próximos pasos.
- Llena las partes sobre Aprender y Evaluar

(15 minutos)

¡Haga un Plan!



SPI4 Parte 2 - Objetivos

- *Tips* para hacer la planificación
 - Identificar sus prioridades institucionales
 - Priorizar las brechas
 - Elaborar un plan para llenarlas
 - Tengan cuidado con su implementación

Plan de acción: propósito y elementos clave

- **Propósito:** Crear un plan detallado para mejorar las prácticas débiles reveladas por la auditoría social.
- **Elementos clave:**
 - Priorización de las brechas
 - Cronograma para cada paso
 - Responsabilidades del personal
 - Productos/resultados para cada paso
 - Asignación de presupuesto
 - Herramientas/recursos para ayudar con la implementación

- **Ejemplo**



A quien involucrar?

- La alta gerencia y la junta directiva; es critico tener su apoyo.
- Los gerentes relevantes para la actividad (por ejemplo el gerente de RRHH para el desarrollo de capacitaciones del personal).
- Todos! Cambios que duran en el largo plazo tienen que involucrar al personal de todos los niveles.

Analysis de las brechas: Usan los informes que genera la SPI4

Alpha version 1.2.0 (02/2015)

SPI4 - Social Performance Indicators



. Structured around the six Dimensions of the Universal Standards for Social Performance Management, which include the Client Protection Certification Standards, the SPI4 is also compatible with MIX social performance data collection requirements.

Select your language

English

2 - ADAPT TO YOUR MISSION FOCUS

The SPI4 will automatically open to the Core Questionnaire. The Core Questionnaire assesses the Universal Standards (which include the Client Protection Standards). If you have a specific mission focus, you can add modules for a deeper analysis in this area. The current version (1.2.0) includes Green and Gender modules. Other lenses are under construction and will be available in 2015.

Please select the additional module(s) that you want to fill in:

POVERTY (Truelift + Grameen Foundation)

No

RURAL (Forolac)

No

GENDER/MAND (Escale)

No

4 - IMPORT FROM OTHER TOOLS

If you have already filled in other Social Performance Assessment tools that are compatible with SPI4, you can import your answers or scores. Please click on the relevant button to go to a page where you will find detailed instructions.

Smart Campaign
Assessments

MixMarket

ADA / BRS Factsheet

5 - FILL IN THE INFORMATION

ORGANIZATION INFORMATION

QUESTIONNAIRE

6 - SEE THE RESULTS

UNIVERSAL STANDARDS

CLIENT PROTECTION
STANDARDS

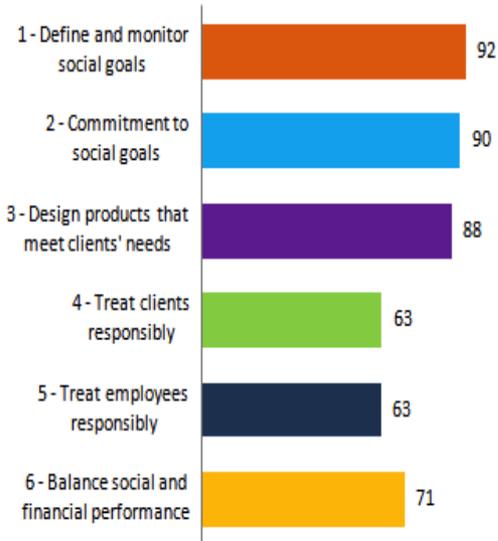
SOCIAL DASHBOARD

MIX SOCIAL DATA



Vista: Informe de Estándares Universales

USSPM



Welcome Page
UNIVERSAL STANDARDS REPORT (1/2)
Second Universal Standards report

Level	Number	Label	Score
Dimension	1	DEFINE AND MONITOR SOCIAL GOALS	56
Standard	1 a	The institution has a strategy to achieve its social goals.	60
Essential Practice	1 a 1	The institution's strategy includes a formal mission statement, which includes increasing access to financial services for vulnerable or excluded target groups and creating benefits for these clients.	75
Essential Practice	1 a 2	The institution's strategy defines the specific characteristics of its target clients.	63
Essential Practice	1 a 3	The institution's strategy defines social goals.	50
Essential Practice	1 a 4	The institution's strategy defines measurable social targets for client-level outputs and outcomes.	50
Essential Practice	1 a 5	The institution's strategy defines social indicators to measure progress toward social goals.	50
Essential Practice	1 a 6	The institution's strategy articulates how its products, services, delivery models and channels will achieve its social goals.	75
Standard	1 b	The institution collects, reports, and ensures the accuracy of client-level data that are specific to the institution's social goals.	52
Essential Practice	1 b 1	The institution collects data for each of its social goals and the MIX social performance data.	50
Essential Practice	1 b 2	The institution has protocols for the collection, quality control, analysis, and reporting of social performance data.	44
Essential Practice	1 b 3	The institution ensures the quality of the data collected by validating its data and training its employees on data collection and entry.	50
Essential Practice	1 b 4	The institution's management information system disaggregates data by gender and other client characteristics.	50
Essential Practice	1 b 5	If the institution states poverty reduction as one of its social goals, it monitors the poverty levels of its clients using a poverty assessment tool.	66
Essential Practice	1 b 6	The institution discloses social performance information, including the MIX Social Performance data.	50

Dimension	2	ENSURE BOARD, MANAGEMENT AND EMPLOYEE COMMITMENT TO SOCIAL GOALS	56
Standard	2 a	Members of the board of directors hold the institution accountable to its mission and social goals.	54
Essential Practice	2 a 1	The institution provides board members with an orientation on the social mission and goals and the board's responsibilities related to the social performance management of the institution.	54
Essential Practice	2 a 2	The board reviews social performance data, including: mission compliance, performance results, human resource policy, social performance related risks, client protection practices, growth, and profit allocation.	67
Essential Practice	2 a 3	The board uses social performance data to provide strategic direction, taking into account both social and financial goals.	50
Essential Practice	2 a 4	The board incorporates social performance management criteria into its performance evaluation of the CEO/Managing Director.	50
Essential Practice	2 a 5	The board has a documented strategy to prevent institutional mission drift during changes in ownership structure and/or legal form.	50

Dos formatos:

↑ Por dimensión

→ Puntaje de 100 para las practicas esenciales

Vista: Informe de protección del cliente

2 2 0 La institución incentiva los préstamos de calidad. (Norma de Protección al Cliente 2.2)

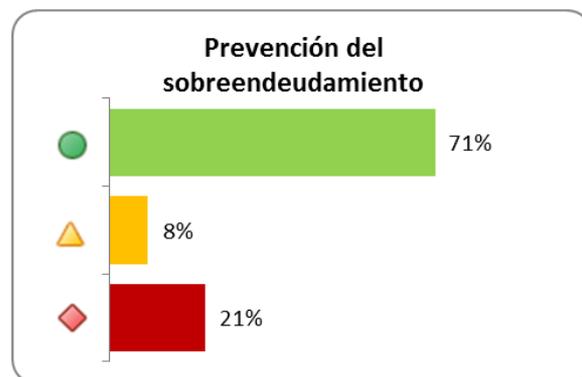
2 2 1 La gerencia de la institución elabora y revisa con regularidad los informes sobre la Cartera Morosa (PAR) y los valores pasados a pérdidas. ●

2 2 2 La calidad razonable de la cartera se mantiene a través del tiempo. Cuando la calidad de la cartera a largo plazo sea pobre y esté ligada al sobreendeudamiento, se adoptarán medidas correctivas. ●

2 2 3 Las metas de productividad y los sistemas de incentivos de la institución valoran la calidad de la cartera por lo menos tanto como otros factores, tales como el desembolso o el crecimiento de los clientes. ▲

2 2 4 Las metas de productividad y los programas de incentivos de la institución son razonables en comparación con el resto del sector (parámetros y proporción de remuneración fija/variable). ▲

2 2 5 Si el PAR institucional supera el 10%, se ofrecen incentivos a los oficiales de crédito que pueden reducir el PAR por debajo del 10%. ◆



- La institución cumple el indicador
- ▲ La institución parcialmente cumple el indicador
- ◆ La institución no cumple con el indicador

Para priorizar las brechas, consideran:

- **Que valor agrega la mejora?**
 - Para los clientes
 - Para la institucion
- **Coincide con la estrategia?**
 - Prioridad del plan estrategico
 - Importante para la mision
 - Importante para el contexto local - regulaci3n y/o competencia
- **Ayuda a gestionar el riesgo?**
- **Ayuda a cumplir con la protecci3n al cliente?**
- **Existen los recursos necesarios para hacerlo (personal y presupuesto)?**

Ejemplo: priorizando los beneficios para los clientes – identificando las victorias rápidas

High value for clients or MFI	High value/ high effort	High value/medium effort	High value/easy	High value/easy
	Medium value/ high effort	Medium value/medium effort	Medium value/medium effort	High value/easy
	Low value/high effort	Medium value/medium effort	Medium value/medium effort	Medium value/ low effort
	Low value/high effort	Low value/ high effort	Low value/ medium effort	Low value/ low effort
Low value				
	High level of effort			Low level of effort

Source: Oikocredit SPM Mentoring Program/A.Simanowitz

Ejemplo del plan de acción

			Agenda												Objetivo	Personas en carga	Gerencias	Presupuesto	Prioridad
			Av	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dec	Ene	Feb	Mar					
DIMENSION 4: TRATAR A LOS CLIENTES RESPONSABLEMENTE																			
4A. Prevención de Sobreendeudamiento	4a.3	La Gerencia y la Junta de la institución muestran preocupación por el riesgo de sobreendeudamiento													Generar un mecanismo adecuado para obtener información sobre el endeudamiento de los clientes	Gerencia y Comité técnico	Matriz	15000	Alto
4B. Transparencia	4b.2	La institución se comunica proactivamente con sus clientes, entender la información sin dificultad													Generar documentos resumen del contrato del crédito	Comité de Crédito y Dpto. Legal	Matriz	3000	Alto
4E. Mecanismos para la resolución de reclamos	4e.1	Los clientes conocer el procedimiento de quejas y reclamos													Establece un proceso para manejar las quejas, sugerencias y reclamos	Comité técnico y Responsable líder de la actividad	Matriz y agencias	8000	Mediano
	4e.2	Los empleados están capacitados													Los Empleados reciben capacitación de la	RRHH y Resp.	Matriz y agencias	3000	Mediano
	4e.4	La institución emplea la retroalimentación de los clientes para mejorar productos													Campaña de difusión a clientes en la aplicación del proceso de quejas y reclamos	Resp. De Actividad y Marketin	Matriz y agencias	7000	Bajo

Plantilla para el plan de acción:

<http://cerise-spi4.squarespace.com/espanol/#/realizar-una-auditoria/>

OJO: Retos para la implementación de los planes de acción

- Conseguir el apoyo de la junta
- Conseguir el apoyo del personal
- Involucrar al personal de todos los niveles en las actividades de GDS
- Asegura que el comité o gerente de GDS tiene suficiente autoridad
- Hay que ser realistas
- A veces hay que suspender el plan
 - Rotación muy alta
 - Cambios fuertes en el entorno
 - Una crisis – natural o político
 - Debilidades institucionales

Hoja Informativa

- Esta hoja le puede ayudar a pensar en las prioridades institucionales y los temas de GDS y protección al cliente que hay que trabajar en el corto y mediano plazo.
- Llena la parte sobre Planear ahora

(10 minutos)

Mejorar la práctica



Póngase en acción: ¡Use la Guía de Implementación!

La Guía de Implementación:

http://sptf.info/images/usspm%20implementationguidespanish_revised.pdf



The Universal Standards for Social Performance Management **Implementation Guide**

Social Performance Task Force
Lead Author: **Leah Wardle**

Utilice el Centro de Recursos de la GDS

Featured Items

Universal Standards Implementation Guide

The Universal Standards Implementation Guide offers comprehensive guidance to financial institutions on how to implement the practices found in the Universal Standards for Social Performance Management.

Human centered design toolkit

This open-source toolkit walks users through the human-centered design process and supports them in activities such as building listening skills, running workshops, and implementing ideas — all of which can generate insights into clients' lives that can be turned into effective product design.

Microfinance index of market outreach and saturation

The Microfinance Index of Market Outreach and Saturation is an analysis of credit market capacity using the Global Findex dataset, offered by Planet Rating.

SPI4 Assessment Tool

The CERISE SPI4 is a social audit tool that can be used for reporting and performance management, to assess level of implementation of the Universal Standards.

Visite esta pagina para los recursos en español:

<http://sptf.info/recursos-en-espanol>



Dimension 1: Define and monitor social goals

1. Strategic management toolkit handbook
2. Imp-Act Indicators practice note
3. Internal control guidance note
4. SPI4 Assessment Tool

[More Resources »](#)



Dimension 2: Ensure board, management, and employee commitment to social goals

1. Governance guidance note
2. Risk management guidance note
3. Kashf Foundation Board Book

[More Resources »](#)



Dimension 3: Design products and services that meet clients' needs and preferences

1. Portfolios of the poor
2. Learning from clients: SEEP/AIMS tools
3. Human centered design toolkit

[More Resources »](#)



Dimension 4: Treat clients responsibly

1. Avoidance of over-indebtedness: Guidelines
2. Calculating transparent pricing tool
3. Client complaint handling manual

[More Resources »](#)



Dimension 5: Treat employees responsibly



Dimension 6: Balance financial and social

Ressources en français

Ressources en français

Recursos en español

Recursos en español

Otros recursos SPTF

- Manual de Estándares Universales
<http://sptf.info/universal-standards-for-spm/universal-standards>
- La Serie de Implementación presenta ejemplos de IMFs con excelentes practicas en los Estandares Universales.
 - En español: <http://sptf.info/online-trainings/implementacion-de-los-estandares-universales>

Informes internos y externos



Vista: Informe de MIX

Página de bienvenida

import SPI4

MIX

Process indicators

1. Mission and Social Goals

¿Qué clientes representan mejor su mercado objetivo? Por favor, marque solamente los que corresponda y según su orden de importancia.

Mujeres	5	5
Adolescentes y jóvenes (menores de 18 años)	0	0
Clientes que residen en áreas urbanas	4	4
Clientes que residen en áreas rurales	2	2
Otros (por favor especificar):	1	1

¿Cuáles son los objetivos de desarrollo que la institución persigue a través de sus servicios y productos financieros y no financieros? Por favor, marque solamente los que corresponda y según su orden de importancia.

Mayor acceso a productos y servicios financieros	12	12
Reducción de la pobreza	10	10
Creación de empleo	5	5
Desarrollo de nuevas empresas	1	1
Crecimiento de empresas existentes	11	11
Mejora de la educación de adultos	7	7
Oportunidades para jóvenes	0	0
Escolarización infantil	0	0
Mejora de la salud	3	3
Equidad de género y autonomía de la mujer	8	8
Acceso al agua y al saneamiento	4	4
Vivienda	2	2
Otros (por favor especificar):	13	13

Tablero de mando social

SOCIAL DASHBOARD



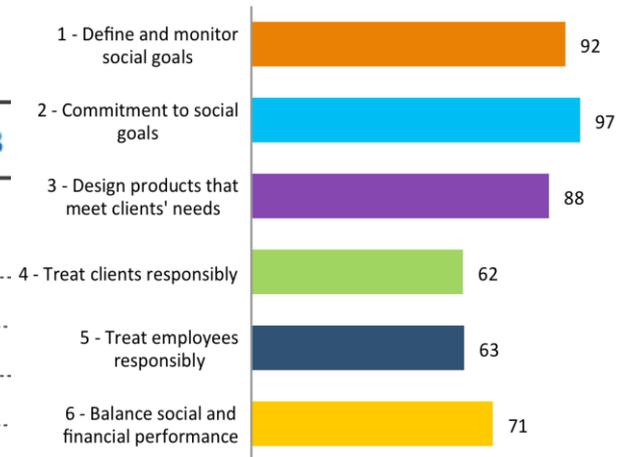
DEMO Kenya Dec-13

SOCIAL MISSION
 To enable clients realize their expectations and experience improvement in standard of life through the supply of financial and non-financial services linked to financial needs

SOCIAL OBJECTIVES

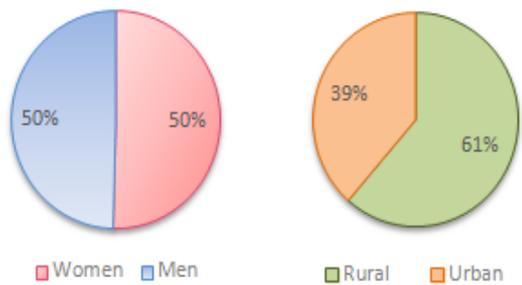
- 1 Increased access to financial services
- 2 Poverty reduction
- 3 Growth of existing business

UNIVERSAL STANDARDS



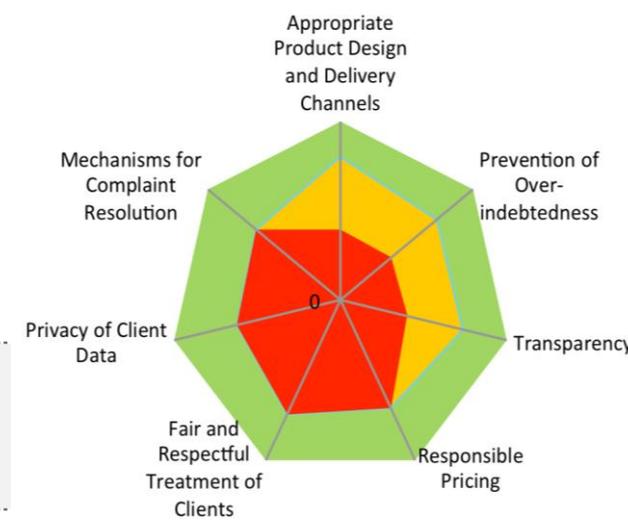
FINANCIAL SERVICES Values expressed in KES (1)

Loans	Yes	(3 / 8)
Active borrowers	37 754	
Outstanding loan balance per borrower	36%	of GNI per capita
Interest rate method	Flat	
Average APR	65%	per year
Retention rate	57%	
Microcredit loans for microenterprises	#N/A	
Microcredit for consumption	#N/A	
SME loans	#N/A	



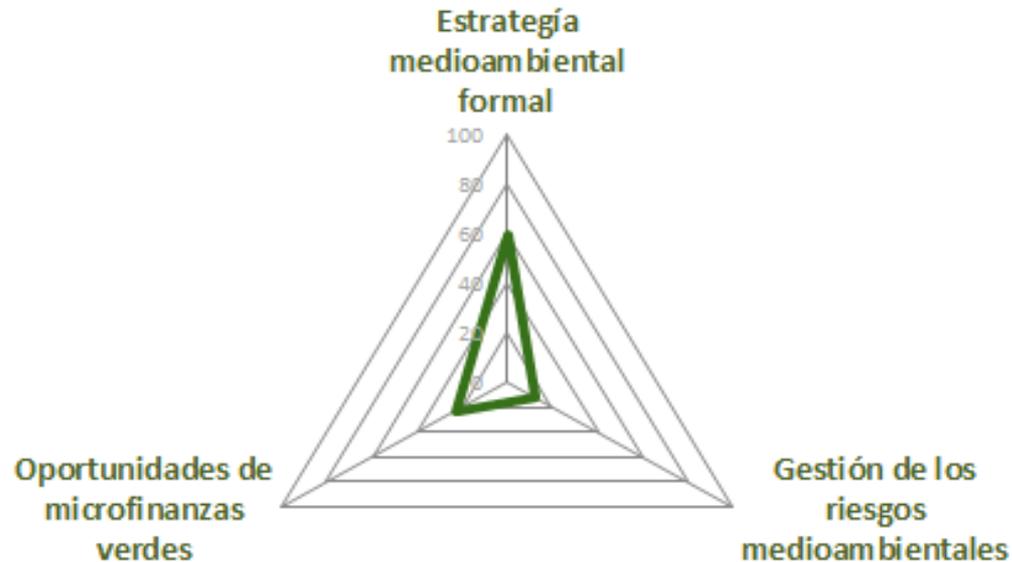
Loans for agriculture	Yes
Loans for education	Yes
Housing loans	Yes

SMART CAMPAIGN



Vista: Medio Ambiente

Resultados Microfinanzas verdes por estándar



Hoja Informativa

- Esta hoja le puede ayudar a pensar en los recursos disponibles gratuitamente para ayudarles a implementar las mejoras en su institución.
- Llena las partes sobre Implementar y Reportar

(15 minutos)

Comprobamos Nuestra Comprension!

P. La gestión del desempeño social no es relevante para las instituciones que buscan ser rentables.

R. Falso.

La GDS es un juego de practicas gerenciales que producen **una institución sostenible y centrada en el cliente.** Una gestión equilibrada permite a la institución lograr sus objetivos financieros a la vez de beneficiar a los clientes.

P. Mejorar la gestión de desempeño social podría ayudar a la institución a bajar su mora y mejorar su retención de clientes.

R. Verdadero

Mejorar la GDS produce un negocio mas centrado en el cliente, que resulta en varios beneficios, como reducir el nivel de sobreendeudamiento de los clientes y mejorar la su satisfacción.

P. Las instituciones financieras necesitan muchos recursos para empezar a mejorar su GDS.

R. Falso.

Las instituciones financieras pueden empezar a mejorar su gestión de desempeño social aun si tienen recursos limitados.

P. La herramienta SPI4 fue desarrollada por CERISE y SPTF en consultación con una variedad de actores en el sector, a lo largo de varios años.

R. Verdad.

El SPTF coordinó un proceso participativo durante 18 meses para desarrollar los indicadores en SPI4. Después, un grupo de expertos trabajó 6 meses con CERISE para adaptar los indicadores a la herramienta de evaluación. 38 instituciones pilotearon la herramienta durante 4 meses.

P. La herramienta SPI4 se puede completar en una tarde.

R. Falso.

La herramienta es muy completa y por eso grande porque evalúa TODAS las prácticas más importantes de la GDS. Las IMFs que lo pilotearon tomaron un promedio de 3 días laborales para completarla.

La meta final



Mas instituciones mejor equipadas para lograr sus objetivos sociales y cumplir con las necesidades de sus clientes.

Hoja de Evaluación

Para ayudarnos a hacer las capacitaciones
cada vez mejores!

Si tienen preguntas un dudan en
escribirme: caraforster@sptf.info