



### NOVEDADES

### BENEFICIARIOS DE LA BECA & PROYECTOS

### CONTACTO

[Conoce a los becarios del Fondo SP: Red de Microfinanzas](#)

[Apoye a los miembros de su Red en la implementación de los Estándares Universales](#)

- [Promoción e implementación de los Estándares Universales para la GDS: primeras experiencias de las Redes](#)
- [Fuentes de la Implementación de los Estándares Universales](#)
- [Medición de la Pobreza \(sección 1b.5 de los Estándares\)](#)

[Novedades de las redes que implementan los Estándares Universales](#)

[2013 Campaña de Sensibilización en los Estándares Universales para GDS](#)

[Las Redes conducen la Campaña de Sensibilización en los Estándares Universales para GDS en el mundo](#)

[Otras novedades acerca de la GDS](#)

[¿Qué es el Fondo de Desempeño Social para Redes?](#)

Para más información, contáctenos a través del correo electrónico:

[SPFund@mfc.org.pl](mailto:SPFund@mfc.org.pl) o

[usspm2013@mfc.org.pl](mailto:usspm2013@mfc.org.pl)

Visite

<http://www.mfc.org.pl/en/content/social-performance-fund>

## NOVEDADES

### CONOCE A LOS BENEFICIARIOS DE LA BECA DEL FONDO SP: RED DE MICROFINANZAS (MICROFINANCE NETWORK)

*Entrevista con Masami Hayashi, Directora de Microfinance Network y Gerente de proyecto de la Implementación de los Estándares Universales en la Red de Microfinanzas*



Foto 1 Masami Hayashi, Directora de Microfinance Network

**[Fondo DS]: ¿Por qué decidió promover los Estándares Universales entre las organizaciones asociadas con su Red?**

*[Masami Hayashi]: Porque los Estándares Universales recogen de manera puntual todas las pautas a seguir por las IMFs en el ámbito del Desempeño Social.*

**[SP Fund]: ¿Qué es lo primero que hizo a la hora de decidir a colaborar con las organizaciones asociadas sobre los Estándares Universales?**

*[Masami Hayashi]: Elaboré un documento explicando la relación entre los Indicadores MIX, la SMART Campaign y los Sellos de Excelencia.*

**[FONDO DS]: ¿Qué consejos daría a las Redes que están empezando a promocionar los Estándares Universales?**

*[Masami Hayashi]: Les aconsejaría organizar una sesión introductoria en la que se reunirían todos los representantes de las organizaciones asociadas en lugar de mandarles un simple documento y esperar a que cumplan con todos los Estándares.*

## **[Fondo DS]: ¿Cómo lo Estándares lograron consolidar a los asociados a prestar mejor servicio a los clientes?**

*[Masami Hayashi]: Los Estándares ofrecen a las organizaciones asociadas unas ideas concretas sobre cómo mejorar sus prácticas en el ámbito de la GDS. Resultan ser también un listado útil para aquellos que ya contribuyen activamente en el ámbito de la GDS y constituyen también un buen guía indtrodutorio para aquellos que empiezan a familiarizarse con este tema.*

## **APOYE LAS REDES ASOCIADAS CON SU RED EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES UNIVERSALE PARA GDS**

### **Descargue y comparta los recursos prácticos para la Implementación de los Estándares Universales para GDS**

El SPTF está desarrollando una amplia biblioteca electrónica de herramientas y otros recursos prácticos relacionados con cada sección de los Estándares Universales para GDS. El número de herramientas reales utilizadas por las IMFs en todo el mundo se encuentra publicado en la [página de Recursos de la Implementación](#) en la página del STPF. Este mes, el SPTF publicó un esbozo de la lista en la que se indican los “cinco recursos mejores” por cada sección. ¡Nos complace poner ahora esta lista a su disposición! Haga clic para descargar la lista de [recursos claves en el idioma inglés](#), o pinche en el siguiente enlace para descargar [lista de recursos claves en el idioma español](#).

### **Promoción e implementación de los Estándares Universales: Primeras experiencias de las Redes**

Las redes premiadas con la beca del Fondo SP se reunieron el 5 y 8 Junio en Panamá a fin de compartir sus primeras experiencias en el ámbito del proceso de adaptación de los Estándares Universales. La primera sesión fue programada e impartida por el Fondo SP y logró reunir a los 80 practicantes: ¡el doble del número de los participantes esperado!

#### ***La comunicación eficaz sobre los Estándares entre las partes interesadas: ideas claves***

Las Redes trabajaron en 6 grupos divididos de acuerdo con el idioma y la temática a fin de proponer las estrategias que aseguren una comunicación eficaz, así como las herramientas de aumento de la Sensibilización de los Estándares entre las Juntas Directivas, MFIs y entidades reguladoras. Las recomendaciones claves se enfocaron en:

- La necesidad de establecer una comunicación paralela con diferentes partes de interés a manera de emitir un mensaje consistente.
- Importancia de selección del argumento inicial. (p.ej.: en países donde las entidades reguladoras se concentran en el aspecto de la Protección al Cliente, es recomendable comenzar con la sección 3. En caso de las IMFs que definen su objetivo social o realizan una planificación estratégica, enfoque su mensaje en la sección 1).
- Protección al Cliente ha sido considerado como un buen argumento a la hora de iniciar el intercambio de comunicación .
- Necesidad de evaluación del nivel del entendimiento e interés de las partes interesadas acerca de GDS antes de entablar la comunicación. Es una indicación importante ya que la comunicación debe ser pertinente a las cuestiones actualmente examinadas por la parte interesada.
- Estudios de caso de la IMF a nivel nacional abarcando el lado práctico de la implementación práctica de los Estándares contribuyen a fomentar el argumento para los Estándares Universales para GDS.

#### ***Evaluando el lado práctico de los Estándares Universales: Primeras experiencias de las Redes***

Jackie Mbabazi (AMFIU, Uganda) y Khadija Ali (PMN, Pakistán) facilitaron los modelos de la evaluación de las herramientas que utilizan para identificar las buenas prácticas de las organizaciones asociadas y vacíos principales, así como definir los programas técnicos de apoyo. A lo largo de estos años la Red RFR (Ecuador) reunió los datos diferentes acerca del Desempeño Social, mostró la manera de aplicar los datos de la Red a fin de estimar el estado de implementación de los Estándares en caso de cada organización asociada (incluyendo datos recogidos de los informes de la MIX o informes SPI). Javier Vaca de la Red RFR enfatizó también la importancia de establecer un punto de comparación con otras entidades a la hora de presentar este tipo de información, (p.ej donde una IMF está siendo comparada con otra en un grupo o a nivel nacional) para realmente motivar a las IMFs miembros a mejorar y hacer uso de la información sobre el Desempeño Social y, en consecuencia, asegurar un posicionamiento más efectivo de sus organizaciones asociadas.

Participantes coincidieron en que los indicadores de los Estándares Universales en proceso de elaboración por la

SPTF, a través de las medidas orientadas a los conceptos cuantitativos, fortalecerán el labor de evaluación. Los indicadores estarán completamente desarrollados hasta los mediados de Septiembre, mientras que la herramienta de la evaluación (informe MIX adaptado) y de auditoría social de SPI serán lanzados el año que viene. Vease las presentaciones de la sesión [aquí](#).

### **Normalizar el proceso de elaboración de Informes para las IMFs : Actualizado por MIX**

La presentación de MIX resumió los esfuerzos en la recopilación de los datos relevantes y fiables sobre el DS, y sus ideas para integrar los indicadores de los Estándares Universales. Además se presentó una nueva iniciativa cuyo fin es introducir una norma de elaborar informes a diferentes partes interesadas en el proyecto (incluyendo a los donantes e inversionistas), a manera de reducir la responsabilidad de las IMFs en este ámbito. Vease la presentación del MIX [aquí](#).

### **Documentación de ejemplos de la implementación de práctica esencial**

Las redes beneficiarias de la beca obtuvieron un corto curso de capacitación. El tema del curso estuvo enfocado en la elaboración de los estudios de caso sobre las innovaciones claves, así como las experiencias orientadas a la implementación de las Prácticas Esenciales. Katherine Knotts presentó los componentes claves en la metodología de elaboración de un estudio de casos llamada “Agenda de Innovaciones de la GDS” (disponible para descargar [aquí](#): [English](#), [Español](#)). La sesión contestó a la creciente necesidad de conocer ejemplos prácticos y casos reales de implementación de los Estándares a nivel nacional; lo esencial para una promoción eficaz de esta iniciativa.

### **La certificación de la Red FOROLOC**

En la presentación se examinó en los resultados de la fase de prueba realizada en las 100 IMFs, así como las primeras conclusiones que se han extraído. Vease la presentación de la Red ForoLoc [aquí](#).

### **Con la mirada hacia el futuro**

Al final de la reunión Kinga Dabrowska (Fondo SP) presentó los resultados de la encuesta sobre los planes y necesidades de las Redes en la temporada 2013-2014 (Vease Caja 1). Los participantes propusieron herramientas y materiales que podrían contribuir a una implementación eficaz de estos planes:

- Herramientas simples y estandarizadas para respaldar a la IMFs en la evaluación del nivel de cumplimiento
- Herramientas concretas a aplicar a los Estándares Universales distintos
- Cursos y herramientas necesarias para documentar las buenas prácticas existentes

Materiales de comunicación adaptados conforme a los tipos de organizaciones; maduras vs. incipientes, comerciales vs. no lucrativas, Red vs. IMF etc.

#### **Caja 1. Papel de las Redes en la Implementación de los Estándares Universales 2013-2014**

- Sensibilización continua de los Estándares Universales para GDS
- Énfasis sobre las CPPs (con la Campaña Smart)
- Implementación de los Estándares Universales
  - identificar y compartir ejemplos de buena práctica
  - Curso/sesiones del aprendizaje mutuo
  - ayudar a las IMFs a estimar el nivel de cumplimiento
  - ayudar a las IMFs a ir alcanzando un nivel de cumplimiento
- Promover la transparencia (con el MIX).

### **Recursos de la Implementación de los Estándares Universales para la GDS**

#### **Escuche esta serie de Podcasts sobre la Implementación de los Estándares Universales**

¿En busca de ejemplos prácticos de la implementación de las prácticas esenciales? Escuche esta serie de podcasts sobre la Implementación:

- [Definir y Monitorear Metas Sociales](#): Daniella Hawkins habla sobre la experiencia de la MicroLoan Foundation Malawi
- [Asegurar el Compromiso de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados con las Metas Sociales](#): Mario Medina y Monica French, presentan la experiencia de la *Mibanco* de Perú y *Compartamos* de México

- [Tratar a los Clientes responsablemente](#): Selma Jahic y Yolirruith Núñez presentan la experiencia de la *Partner*, de Bosnia & Herzegovina y *Oikocredit* de Sudamérica.
- [Diseñar Productos y Servicios que respondan a las necesidades y Preferencias de los Clientes](#): Sameera B y Sunil Bhat presentan la experiencia de la *Grameen Koota* y *MicroSave* de la India
- [Tratar a los Empleados responsablemente](#): Mwangi Githaiga y Tahir Waqar presentan la experiencia de la *Kenya Women's Finance Trust* y *National Rural Support Programme* de Pakistán
- [Equilibrar los resultados sociales y financieros \(parte 1\)](#): Emmanuelle Javoy, Dina Pons y Lisa Sherk presentan la experiencia de la *Planet Rating*, *Incofin* y *Blue Orchard*
- [Equilibrar los resultados sociales y financieros \(parte 2\)](#): Paul Di Leoand Anna Kanze presentan la experiencia de la *Grassroots Capital*

### ***¡Elaboren su propio estudio de casos!***

¡Promuevan los ejemplos prácticos de las organizaciones afiliadas a su red! Apliquen la herramienta “Agenda de Innovaciones de la GDS” en la colaboración con las IMFs miembros a fin de ayudarles a documentar y promover su experiencia. Descarguen el guía pinchando [aquí](#) y vean la presentación corta sobre el uso correcto del guía en [este enlace](#).

### ***Conozcan las autoevaluaciones sobre los Estándares Universales***

En el año 2012, todas las redes internacionales autoevaluaron las instituciones - miembros seleccionadas. Esta iniciativa ha sido llevada a cabo tanto a fin de introducir y extender la GDS dentro de la IMF, como prestar ayuda a las IMFs en desarrollar un plan de acción de la GDS. Lean [este informe](#) o [escuchen los podcasts](#) para conocer las principales enseñanzas extraídas de este proceso.

Una parte de las redes asociadas al Fondo SP ayudó a las IMFs miembros a evaluar el nivel actual del cumplimiento con los estándares y/o elaborar los planes de acción a través de aplicación del contexto de los Estándares Universales. Conozcan la experiencia de la PMN en aplicar los Estándares Universales para identificar los puntos Fuertes y de deficiencia [aquí](#), o miren cómo la Red AMFIU evaluó a los miembros de la GDS y proyectó su programa de apoyo [aquí](#).

Vease un ejemplar de evaluación y plan de acción facilitado por la Red RFR (Ecuador) [aquí](#).

### ***Medición de la pobreza (Práctica esencial 1b.5)***

**Si apoyan la actividad de las IMFs orientadas al tema de la Pobreza, familiarízense los recursos sobre el PPI (El Índice del Avance para salir de la pobreza)ofrecidos por the Grameen Foundation:**

- La [Introducción al Video sobre el PPI](#) proporciona una información sobre qué es el PPI y cómo una IMF puede aplicarlo.
- El video [¿Cómo el PPI está configurado?](#) explica “paso a paso” la estructura del PPI.
- El video [Cálculo de tasas de la Pobreza](#) aborda las cuestiones básicas acerca del cálculo e interpretación de los resultados del PPI.
- ¿Está desarrollando una introducción al PPI? En este caso utilice este [Instructor de Herramienta útil](#) que incluye la presentación y los handouts.
- Conozca más sobre [Escala y concentración](#) de los resultados del PPI o averigüe por qué [no se debe promediar los resultados del PPI](#) accediendo al [Blog sobre el Avance para salir de la Pobreza](#).
- Descargue un handout introductorio de una página sobre el PPI disponible en [Inglés](#), [Español](#) y [Francés](#).

## **BENEFICIARIOS DE LA BECA & PROYECTOS**

### **NOVEDADES SOBRE LAS REDES QUE IMPLEMENTAN LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES PARA LA GDS**

El Fondo SP de Implementación de los Estándares Universales para GDS (IC) reunió las **10 Redes - líderes** para identificar los ejemplos prácticos de buenas prácticas en consonancia con los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social entre las organizaciones afiliadas ([vease la lista de las Redes asociadas](#)). Las Redes aplicaron diferentes metodologías a manera de ayudar a los miembros asociados a evaluar y mejorar el nivel de compromiso según las secciones de los Estándares seleccionadas (por lo menos dos). El proyecto estará realizado hasta el mes de

**12 herramientas de gestión de las 89 disponibles y reunidas por las Redes beneficiarias con la beca del Fondo SP han sido aprobadas por el SPTF para su uso en el centro de recursos en línea.**

Las herramientas ofrecen unos interesantes e innovadores soluciones para la implementación de las prácticas esenciales de los Estándares Universales. La tabla a continuación resume las características principales de las herramientas.

**Tabla 1. Las herramientas más interesantes de gestión reunidas por las Redes**

Sección	Herramienta	Descripción	Nombre de la IMF, país	Nombre de la Red
Definir y Monitorear Metas Sociales	USSPM matrix	La herramienta ayuda a alinear las tareas actuales de una IMF frente a los Estándares Universales para GDS	Proempresa, Perú	COPEME
	Guía de Tecnología Crediticia en Microcréditos	Guía para el personal, acerca de los productos/servicios: aborda las características del mercado – objetivo, papel de líderes de grupo, elegibilidad crediticia/ criterios de documentación, análisis de pago de deuda cuantitativo y cualitativo y supervisión de préstamos.	Proempresa, Perú	COPEME
Asegurar el Compromiso de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados. Tratar a los clientes responsablemente	Política de Recursos Humanos	Se trata de un documento legal cuyo fin es asegurar la igualdad de tratamiento de todos los empleados. Su función es comunicar al personal las expectativas a cumplir, qué proporciona el banco y qué tipo de procedimiento se llevarán a cabo. La herramienta ayuda al banco a gestionar los asuntos legales con el empleado; reforzar una cultura institucional tratando a cada miembro del personal de manera justa y aportando beneficios que fomentan el valor del banco.	Nirdhan, Nepal	CMF
	Procedimientos administrativos	Procedimientos de papel del personal, evaluación y supervisión.	Chhimek MDB, Nepal	CMF
Tratar a los Clientes responsablemente	Manual de capacitación previa en grupo	Ofrece información detallada acerca de las cualidades del personal client training, curso de capacitación sobre cálculos de tasa de intereses, comparación de productos y transparencia de la información divulgada.	Muktinath Bikas Bank, Nepal	CMF
	Declaración de divulgación	Todos los cargos, tasas de interés u otro tipo de tasas están incluidas en la declaración de divulgación. Los miembros obtienen un calendario de pagos	Peoples Bank of Caraga, Filipinas	MCPI
	Capacidad de generar ingresos y técnicas de sobrevivencia	Herramienta diseñada para posibilitar a los clientes tanto actuales como potenciales solicitar el préstamo incluso sin capacidad actual de reembolso. Pronostica los potenciales ingresos o la potencial subida de ingresos de negocio y, en consecuencia, cuantía de fondos a invertir a base de evaluación de las habilidades personales del cliente y su capacidad potencial de reembolso. El objetivo de la herramienta se centra en permitir al NWTF prestar servicios también a los clientes con bajos ingresos, disminuyendo así la tendencia a la baja.	NWTF, Filipinas	MCPI
Productos y Servicios que respondan a las necesidades y Preferencias de los Clientes	Encuesta sobre la Satisfacción del Cliente	R&D realiza encuestas (100 cuestionarios por mes/persona; en total calls 3.061 clientes) a evaluar el nivel de satisfacción sobre los productos del préstamo empresarial, el préstamo para Trabajadores y el colectivo. Además, preve visitar a más de 200 clientes que solicitaron el préstamo para PYME con el fin de comprobar el nivel de su satisfacción(basándose en la misma encuesta). En el documento ejemplar se	Al Majmoua, Líbano	MFN

		<p>distinguió dos subcategorías de clientela, a saber, el grupo nuevos clientes (les prestamos los servicios been desde hace menos de 3 ciclos ) y el grupo de los clientes que gozan de nuestros servicios desde hace más de 3 ciclos o más). Esta diferenciación se debe a distintas preferencias de ambos grupos.</p> <p>Vease la presentación Powerpoint sobre la herramienta. <a href="#">aquí</a></p>		
	Encuesta sobre la Satisfacción del Consumidor	<p>La encuesta está siendo realizada en los sitios seleccionados al azar; en los centros de todos los oficiales de Desarrollo (DO) en la Fundación FRIEND. A través de ello, la institución verifica si los miembros están satisfechos con los servicios ofrecidos, al igual que la relación/ tratamiento y actitud del personal hacia los miembros.</p>	Peoples Bank of Caraga, Filipinas	MCPI
	Monitoreo de la Salida de los Clientes	<p>El formulario del Monitoreo de la Salida de los Clientes es publicado cada mes. A continuación, la información es transmitida a la Fundación FRIEND que corresponde a la rama de investigación del banco. A través de este proceso, la institución verifica las razones por los que los miembros deciden abandonar el programa. En consecuencia es también capaz de examinar posibles soluciones.</p>	Peoples Bank of Caraga, Filipinas	MCPI
	Encuesta de la Salida del Cliente	<p>A la hora de abandonar el programa, el grupo de clientes de microempresas y los que solicitaron un préstamo colectivo tiene que responder a una encuesta; lo esencial para que la IMF en futuro pueda to retrieve. La division de la clientela en dos categorías (los nuevos y antiguos clientes) is done similarly como en el caso de las encuestas de satisfacción. A parte, se ha llevado a cabo otra división de más importancia entre los clientes normales y clientes premium. Los clientes premium que deciden abandonar el programa han sido definidos como “clientes antiguos” (3 o más ciclos de préstamo) o asignados al grupo de los clientes que devolvieron la cuantía de la deuda con máximo de 10 días de retraso. Vease la presentación Powerpoint de la herramienta en <a href="#">aquí</a></p>	Al Majmoua, Lebanon	MFN
Tratar a los Empleados Responsablemente	Evaluación del rendimiento	<p>El personal de gestión de la Red FINCA define unos estándares ajustados al desempeño profesional del personal empleado localmente. Estos estándares del desempeño se han determinado con el fin de asegurar que las cargas se cumplen satisfactoriamente de acuerdo con la descripción del and planes de desempeño . Asimismo el desempeño de los empleados es formalmente evaluado tres veces a lo largo del primer año tras asumir el cargo; cada 3 meses, 6 meses y a partir de ahí, anualmente o dos veces al año. Además, los empleados de la FINCA reciben unos informales y opinión respecto al desempeño del cargo de manera continua. informal reviews. Aumentos por mérito y ascensos dependen del resultado del proceso de la evaluación del desempeño profesional.</p>	FINCA, Azerbaiyán	AMFA
	El sistema de tramitación para el personal	<p>El personal es familiarizado con la política a la hora de asumir el cargo y, cuando es necesario, es capaz de hacer uso del sistema; contiene salvaguardias para proteger a la parte perjudicada y resalta los casos</p>	Azercredit, Azerbayán	AMFA

		cuando la exposición de una queja al Superior no es la salida más apropiada (el miembro del personal puede acudir al Director de Recursos Humanos).		
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

***Todos 10 beneficiarios de la beca del Fondo SP se reunieron el 4 de Junio en Panamá para debatir sobre su progreso y las primeras lecciones extraídas.***

La reunión proporcionó a las redes una oportunidad de compartir su experiencia en la implementación y presentar los vacíos en las secciones de estándares (vease el programa de la reunión [aquí](#)). El debate se enfocó en las siguientes cuestiones:

- **Desajustes entre la política y práctica:** La evaluación inicial de la práctica muestra que la mayoría de los Estándares son transparentes a nivel de política, sin embargo no está claro si el compromiso con dicha política se traduce a la realidad diaria, así como a la práctica sistemática y de calidad. **Superar las barreras con la IMFs:** Muchas redes experimentaron desafíos a la hora de motivar a los miembros a cooperar y compartir sus prácticas respecto a la GDS. En especial, se tuvieron que enfrentar a la discapacidad de ver beneficios en el intercambio de ideas sobre la mejora de la práctica. Unas redes exitosas en este ámbito subrayaron la necesidad del compromiso desde la fase principal añadiendo que capacitaron a sus miembros en materia de los Estándares Universales y diseñaron unos mecanismos de intercambio de información interesantes (p.ej.: poniendo a una IMF en papel de “testigo experto” en material de una práctica, u organizando desayunos de trabajo sobre temas específicos).
- **Identificando vacíos comunes:** Las Redes coincidieron en que las herramientas y prácticas relacionadas con las secciones 4 y 6 en mayor grado son insuficientes. Para hacer frente a este problema, la MFN hará uso de “la perspectiva del grupo de trabajo” para profundizar el tema de saldo de ingresos, y la Red RFR (Ecuador) y Planet Rating están examinando maneras de aplicación de la metodología [MIMOSA](#) a nivel de las Redes para así proporcionar herramientas a los miembros que utilizarán para establecer unas tasas de desarrollo sustentable en el marco de los planes de negocio.
- **Entablando un diálogo continuo entre los miembros:** Durante el debate sobre los futuros planes de acción respecto al apoyo a la Implementación de los Estándares Universales, las Redes afirmaron que un diálogo continuo entre las Redes premiadas con la Beca del Fondo DS podrá asegurar la identificación de los modelos efectivos, su difusión dentro del grupo, y su posterior aplicación en cooperación con los miembros.

Para más información sobre la Reunión y las lecciones sobre proyecto extraídas hasta ahora, póngase en contacto con [Kinga Dabrowska](#).

## 2013 CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN DE LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES PARA LA GDS

La campaña reúne **41 Redes a nivel global, regional y nacional** a fin de aumentar la sensibilidad acerca de los Estándares Universales para GDS entre los miembros ([vease la lista organizaciones asociadas aquí](#)). Las Redes integran la comunicación sobre los Estándares en las actividades corrientes y eventos con el fin de enfatizar la importancia de los Estándares Universales y compartirlo con el mayor número de partes locales interesadas posible. En su papel de líderes del sector, las Redes están bien posicionadas para ayudar al sector de Microfinanzas llegar a ser el segmento más responsable en el mercado financiero.

### ***Las Redes de Europa y Asia Central comparten sus primeras experiencias acerca de la Sensibilización de lo Estándare Universales***

El 31 de Mayo se reunieron ocho representantes de cinco redes de Europa y Asia Central con el fin de intercambiar sus experiencias en el ámbito de la Sensibilización sobre los Estándares Universales. Resultó que el nivel de avance en el proyecto difiere según cada red: AMFOT (Tayikistán) ya ha presentado los Estándares Universales a la Junta Directiva y se encargó de organizar un curso de capacitación sobre los Estándares, destinado para sus miembros. AMFA (Azerbaiyán) y UCORA (Armenia) llevaron a cabo presentaciones a sus miembros. Mientras tanto la Red RMC (Rusia) pronto organizará las sesiones Web sobre los Estándares Universales.

Las Redes observan la importancia de orientar y adaptar del mensaje a los Estándares a nivel general y nacional de Sensibilización y estado de IGDS. Aquí se enumeran los desafíos comunes identificados:

- **Transmitir el mensaje a los directivos de nivel intermedio y el personal:** La administración de la IMF carece de habilidad de cambiar la gestión: lo esencial para poner en marcha los proyectos de integración de GDS. Esta afirmación resulta ser muy acertada especialmente a la hora de poner énfasis sobre el aspecto de Protección al Cliente motiva las instituciones a adoptar cambios de políticas y procedimientos. Dichos cambios afectan en mayor grado el trabajo de los oficiales de préstamo, aunque el cuerpo administrativo suele cometer el típico error de explicarles razones de cambio realizado, o adaptándoles al mismo.
- **Clientes siguen sin conocer sus derechos:** Cambios de políticas son necesarios pero no suficientes. Las IMFs deberían emplear una iniciativa de “educar” al cliente, combinada con su amplia defensa. La gran necesidad de la industria para la educación en materia de finanzas no ha podido contar con la coordinación y apoyo financiero suficiente. Aunque las IMF hacen un importante progreso, sigue habiendo los vacíos críticos en este aspecto.
- **La prensa local es un recurso desaprovechado de apoyo para los Estándares Universales :** La mala imagen que reina recientemente sobre las Microfinanzas ha desanimado muchas redes a promover las iniciativas a través de la prensa local. Muchas veces las Redes carecen de habilidad y medios para aprovechar este medio para difundir mensajes a la comunidad. Aunque los estándares fueron lanzados, su implementación sigue siendo un aspecto que varía según la red, de modo que las redes temen lanzar unas declaraciones excesivas al respecto o sobreestimar el nivel del compromiso. Las redes por lo tanto enfatizaron la necesidad de recibir una formación adecuada en el ámbito de los medios de comunicación.
- **Poniendo hincapié sobre la protección al cliente desde la perspectiva de los reguladores:** El problema de sobreendeudamiento constituye desde luego un tema actual, y ya que los Estándares forman parte de las acciones de autorregulación importantes y de impacto más amplio en este sector de la industria (que a largo plazo mejorará la imagen de la industria). Sería recomendable que las Redes organicen un Foro que aborde el tema de la política regional con el fin de presentar los Estándares y lanzar un amplio debate orientado al tema de la protección del Cliente.
- **Mejorando la calidad de herramientas de comunicación de los Estándares Universales:** Las Redes identificaron las medidas clave a adoptar con el fin de convertir la herramienta del SPTF actual en un instrumento más práctico y útil para el grupo de redes más amplio (incluyendo la redes de capacidad limitada). A diferencia de compañías grandes o IMFs de tamaño mediano/grande, la gran parte de las redes no cuenta con un personal especializado en comunicación, de modo que los trabajos con las directrices de comunicación se vuelven en un gran desafío. Para hacer frente a este problema, las Redes elaboraron unos documentos ejemplares que incluyen los prácticos ejemplos de estudios de caso, así como ejemplos de herramientas.

Para más información sobre la reunión, póngas en contacto con [Kinga Dabrowska](#).

## REDES CONDUCEN LA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN DE LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES EN EL MUNDO

### Europa y Asia Central

#### AMFOT promueve la sensibilidad sobre los Estándares Universales en Tayikistán



Los miembros del personal de la Red AMFOT (Association of Microfinance Organization of Tajikistan) participaron en marzo en la sesión Web lanzada por el SPTF en colaboración con el Fondo SP. La sesión se orientó al tema de la herramienta de comunicación de los Estándares Universales diseñado por el SPTF. En adelante, en el mes de mayo Farkhod Akbarov (AMFOT ED) impartió un curso sobre los Estándares para la Junta Directiva de la Red AMFOT. Los participantes decidieron durante este evento incluir los Estándares Universales al plan estratégico de AMFOT y fomentar la capacidad entre los miembros de esta red.

Este mes la Red AMFOT impartió su primer curso de capacitación a las organizaciones afiliadas, orientado a los Estándares Universales. A la sesión asistieron personalmente 27 IMFs asistieron, además de las 10 IMFs que se unieron a la reunión mediante internet. Puesto que la temática abordada en la reunión fue nueva para muchas IMFs, los participantes mostraron un amplio interés en contribuir al proceso de la implementación de los Estándares

Universales. AMFOT planea lanzar más eventos sobre la Sensibilización en diferentes regiones, incluyendo Khujand y Khatlon en Julio. Además la Red publicará el documento sobre los Estándares Universales elaborado en lenguaje local y hasta Agosto lanzará los recursos claves para la capacitación en esta página Web.

## África

### Novedades sobre APROCEC en contexto de Campaña de Sensibilización, Congo

APROCEC (República Democrática del Congo) promovió la sensibilidad sobre los Estándares Universales entre el grupo de 15 representantes de las 14 IMFs miembros elegidos. Uno de los aspectos del debate trató sobre las posibles maneras de financiar la Gestión del Desempeño Social con éxito con el fin de ajustarse a los Estándares Universales. La conclusión clave que emergió tras finalizar el debate fue la necesidad de organizar un curso de capacitación para las IMFs, con un programa premeditado. El reto que se planteó son los aspectos del ámbito SIG de las IMFs que requieren perfeccionamiento.



## América Latina

### ASOMIF: Sobre la sección tres en Nicaragua

En (mes), ASOMIF realizó una presentación sobre los Estándares Universales para GDS a los miembros de la Junta Directiva que pertenecen a 10 IMFs miembros. El mismo día en la Asamblea General que contó con la participación de las 21 IMFs en total, los Estándares Universales fueron lanzados al debate. En ambos eventos, en la discusión se trató de responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo ha de ser definido el papel del Directorio y los Gerentes para lograr el cumplimiento con la Misión y Metas Sociales ?
- ¿Cómo podemos seguir implementando y promoviendo los Estándares dentro del sector de las microfinanzas?



Deseando adoptar los Estándares Universales, ASOMIF ha coopearado de manera intensiva con los miembros de la Junta con el fin de estimar el nivel actual del compromiso a través de la elaboración de planes de acción, instalación del Software de GDS y el pilotaje de la herramienta PPI en colaboración con las organizaciones orientadas al tema de la Pobreza.



La cooperación entre ASOMIF y sus miembros quedó enfocada en particular en la sección tres; un esfuerzo que la Red desea continuar con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y Fondo Especial Japonés de Reducción de la Pobreza (JPO) en un proyecto comprendido en plazo de 4 años titulado "Incidencia en la prevención de la violencia económica y patrimonial contra las mujeres con enfoque de género y empoderamiento desde las Microfinanzas".

Es importante destacar que una vez finalizada la presentación de los Estándares ante la Asamblea General, miembros acordaron por unanimidad unirse a la Campaña

de promoción de los Estándares y animar a los reguladores a incluir los mismos como una condición para el acceso a

los recursos públicos a través de “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas (LFRM)”. La LFRM se mostró receptiva a la sugerencia de ASOMIF de incluir los Estándares dentro de las auditorías sociales.

En correspondencia con la misión de la Red (orientada a la pobreza y violencia de género) y sus miembros, ASOMIF ha estado promoviendo El Programa de Gestión de Desempeño Social a nivel nacional en colaboración con los proveedores y entidades reguladoras. La Red además tomó parte en el reciente Foro sobre GDS y el curso SMART llevados a cabo en Panamá. ASOMIF publicó un artículo tratando sobre los Estándares Universales en una Revista de Microfinanzas que es distribuida no solamente entre las IMFs afiliadas sino también entre distintas fuentes de cooperación, entidades de gobierno, consultores y estudiantes. La información sobre los Estándares Universales se encuentra disponible también en la página Web de ASOMIF y en las redes sociales como Twitter y Facebook.

## **Sudeste Asiático**

### **PMN: “El compromiso del Directorio constituye la base para la adaptación de los Estándares Universales para GDS”**

Zahra Khalid, Analista Social en la Pakistan Microfinance Network (PMN) afirma que la clave para la integración exitosa de los Estándares Universales entre los miembros de la PMN constituye el compromiso de la propia Junta de PMN’s hacia el proyecto. De acuerdo con ello, Zahra Khalid lanzó su programa de apoyo para la Implementación e impartió una presentación sobre los Estándares Universales durante la reunión de la Junta reciente. Su presentación trató de responder al qué, el cómo y el porqué de los Estándares, además resumió el trabajo sobre las Finanzas Responsables realizado por la PMN hasta ahora. (Para más información vease la Caja 2). Ofreciendo una visión general sobre la historia del trabajo de la Task Force, Señora Khalid definió el contexto importante para los Estándares. Además resumió el plan de la PMN enfocado en promover los Estándares y apoyar el proceso de su implementación en curso de los próximos años .

#### **Caja 2: Dentro del marco de Finanzas Responsables de la PMN van comprendidas numerosas iniciativas ya puestas en marcha:**

- Iniciativa de Protección al Cliente que incluye el monitoreo de los miembros de la MFP a través del formato de la evaluación de la Smart Campaign y promocionando el sistema de transparencia de precios en Pakistán
- Oficina microfinanciera de Información Crediticia (MF-CIB)

Considerando el número de los Generales Generales que componen el equipo de la Junta de la PMN, ésta fue una oportunidad importante no solamente para destacar el compromiso de la Red frente al proyecto, pero también comprobar el número inicial de los Gerentes Generales formando parte de la Junta al mismo tiempo.

El sector de Microfinanzas en Pakistán comprende un número de grupos en práctica, entre ellos Bancos de Microfinanzas (MFBs) regulado por el Banco Estatal de Pakistán (State Bank of Pakistán), las IMFs no reguladas, Programas de Apoyo Rural (RSPs), organizaciones no gubernamentales y otros.

La PMN distribuye unos informes de extensión de dos páginas tratando sobre los Estándares Universales. Los documentos se difunden en un grupo extenso de partes interesadas, incluyendo más de 33 organizaciones que contribuyen a la Iniciativa de la PMN sobre la Protección al Cliente en Febrero. La versión completa del manual sobre los Estándares Universales está siendo traducida al idioma Urdu, que sin duda constituye un reto para los traductores, teniendo en cuenta la dificultad de encontrar palabras que en su significado se adecuan a los términos claves . Respecto a ello, la PMN desea obtener una opinión acerca de la calidad de traducción del esbozo para así asegurarse de que el documento está redactado con claridad y no supone dificultades de comprensión.

### **La CMF publica el documento de Estándares en Nepalés en su página Web**

CMF ha traducido la sección 2 y 3 de los Estándares (Crear Compromiso y Tratar a los Clientes Responsablemente, respectivamente) al idioma nepalés y aplica estos materiales (incluyendo los cursos de capacitación) para crear compromiso con las IMFs. Los materiales redactados en lenguajes locales fueron compartidos dentro del grupo de trabajo de GDS aunque la Red también los hizo públicos en [la página Web de la CMF](#). La versión completa del manual sobre los Estándares Universales en nepalés se publicará en Julio.

### ***Adaptando la GDS a otros materiales de apoyo técnico***

A manera de extender el significado del mensaje, la CMF adaptó los objetivos de GDS en la metodología de cursos de

capacitación a diferentes niveles del personal de las IMFs, cooperativos y otras Agencias de Desarrollo relacionadas con los asuntos del sector de Microfinanzas. Desde Enero la Red abordó la cuestión de Gestión de Desempeño Social en 6 eventos con un total de 125 participantes. En cada evento, Fondo SP de la Red impartió una sesión dedicada a Gestión de Desempeño Social y Principios de Protección al Cliente.

### **El boletín como instrumento de promoción de GDS**

En Mayo 2013, CMF hizo público un artículo titulado *Desempeño Social en la Institución de Microfinanzas - necesidad de actualidad*, elaborado por Sr. Jagadish Babu Tiwari, el Coordinador del Proyecto de Desempeño Social. El artículo hace hincapié a la importancia de metas sociales y financieras, práctica actual, necesidad de objetivos bien equilibrados, los Estándares Universales, y la contribución de la CMN en promover/apoyar la integración de los Estándares Universales. El artículo ha sido redactado en idioma nepalés y se encuentra disponible en el boletín de la CMF (Sakshyamata – 2069) publicado en [la página Web de la CMF](#).

### **¡Se han publicado ya 7 de 21 versiones sobre los Estándares Universales redactadas en lenguajes locales!**

Las Redes asociadas a la Campaña están traduciendo un folleto y el documento completo a los lenguajes locales. Las siguientes versiones o bien han finalizado el proceso de traducción o se encuentran todavía en este proceso:

#### **La elaboración de las siguientes versiones ha sido finalizada:**

#	Lengua	Red asociada
<b>África</b>		
1	Lingala	APROCEC, República Democrática del Congo
2	Kikongo	APROCEC, República Democrática del Congo
3	Tchiluba	APROCEC, República Democrática del Congo
4	Swahili	APROCEC, República Democrática del Congo
<b>Europa de Este y Asia Central</b>		
5	Albanés	AMIK, Kosovo
6	Bosnio	AMFI, Bosnia & Herzegovina
7	Georgiano	The Association of Development and Support of MFO of Georgia, Georgia
8	Kasajo	AMFOK, Kazajistán
9	Kirguís	AMFI, Kirguistán
<b>Sudeste Asiático</b>		
10	Chino	CAM, China
11	Nepalés	CMF, Nepal
12	Vietnamita	VMFWG, Vietnam
13	Urdu	PMN, Pakistán
<b>América Latina</b>		
14	Quechua	RFR, Ecuador

#### **Las siguientes versiones del folleto se encuentran en el proceso de traducción:**

*Bambara, Tayiko, Hindi, Tamil, Sinhala, Persa, Lengua Maya*

#### **Las elaboraciones de las siguientes versiones del manual completo sobre los Estándares Universales ha sido finalizada:**

#	Lengua	Red asociada
<b>Europa de Este y Asia Central</b>		
1	Albanés	AMIK, Kosovo
2	Bosnio	AMFI, Bosnia & Herzegovina
3	Georgiano	The Association of Development and Support of MFO of Georgia, Georgia
4	Kasajo	AMFOK, Kazajistán
5	Kirguís	AMFI, Kirguistán
<b>Sudeste Asiático</b>		
6	Chino	CAM, China
7	Vietnamita	VMFWG, Vietnam
8	Urdu	PMN, Pakistán
<b>América Latina</b>		
9	Quechua	RFR, Ecuador

Las siguientes versiones del manual completo sobre los Estándares Universales se encuentran en el proceso de

## traducción:

Lingala, Kikongo, Tchiluba, Swahili, Bambara, Tayiko, Hindi, Nepalés, Tamil, Sinhala, Persa, Lengua Maya

## **¿Son Ustedes una IMF? ¡Únanse a la presentación de los Estándares Universales en su país!**

Las redes asociadas están actualmente desarrollando sesiones sobre los Estándares Universales para sus Juntas Directivas y organizaciones miembros.

## Próximos eventos:

### Julio 2013

Red	País	Reunión con la Junta Directiva	Reunión de Miembros
NPMFMS/RMC	Rusia		▪
The Association of Development and Support of MFO of Georgia	Georgia	▪	▪
AMFOT	Tajikistan		▪
AMFOK	Kazakhstan	▪	

Para el calendario anual de eventos y más información sobre las actividades relacionadas con la temática de los Estándares Universales para la GDS llevadas a cabo por las redes asociadas [visite la página de la Campaña](#).

## **¡Únase a la Campaña!**

Si son ustedes una red interesada en unirse a la Campaña, pongáanse en contacto con [Liliya Peskova](#).

## OTRAS NOVEDADES



### **Estándares Universales en el Foro Latinoamericano de Desempeño Social**

A principios de Junio en Panamá se llevó a cabo el III Foro Latinoamericano de Desempeño Social bajo el lema de "Finanzas Responsables y Desarrollo". En el evento participaron más de 200 representantes de todo el mundo, entre ellos los proveedores, gobiernos, redes, donantes e inversionistas sociales. Para más información [visite la página Web del evento the evento](#).

### **Certificación de Género, Pobreza and Desarrollo Rural: FOROLAC**

FOROLAC-FR diseñó un nuevo sistema de certificación en el ámbito de América Latina y el Caribe, que contribuye a la diferenciación de las IMFs dentro del the market based on the value they deliver to clients as regards Gender, Poverty and Rural Development. El sistema está enfocado en mejores prácticas, y es adaptado según el contexto nacional así como a dinámicas regionales. Hasta ahora, el sistema fue comprobado por las 100 IMFs. Más detalles acerca del sistema de certificación están disponibles en [la página Web de la Red FOROLAC](#).

### **Infórmese sobre los próximos eventos en América Latina**

- El VI Foro Latinoamericano sobre Banca Rural, el 7-9 de Agosto en Guayaquil, Ecuador.
- Reuniones del Banco Interamericano del Desarrollo y FOROMIC, Octubre 2013, Guadalajara, México

Si le gustaría ser anfitrión de la reunión local de aprendizaje mutuo para las Redes en **Asia o África** con el fin de compartir experiencia en la promoción y/o implementación de los Estándares Universales, [contacte con la Secretaría del Fondo SP](#).

## ¡SEA UN CO – AUTOR DEL BOLETÍN!

¿Les gustaría promocionar su trabajo en GDS? Enviennos la información acerca de sus actividades y nosotros lo destacaremos en el próximo boletín. [¡Ponte en contacto hoy!](#)

## ¿QUÉ ES EL FONDO DE DESEMPEÑO SOCIAL PARA REDES (FONDO SP)?

El Fondo de Desempeño Social para Redes es una iniciativa lanzada por en 2011 por [Microfinance Centre](#), con el apoyo de la Fundación Ford **a fin de promover la Gestión del Desempeño Social en la industria financiera**. El Fondo (en la colaboración con la Social Performance Task Force) apoya actualmente a más de 50 redes en las actividades de promoción e implementación **de los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social Universal (USSPM)**. Para más información sobre el Fondo DS [visite nuestra página Web](#) e o [contacte con la Secretaría](#).

Europa del Este y Asia Central	Asia	África	América Latina
AMFA, Azerbayán (IC y AWR)*	CMF, Nepal (IC and AWR)	TAMFI, Tanzania (IC)	RFR (IC y AWR)
UCORA, Armenia (AWR)	PMN, Pakistán (IC, AWR)	APSFDF-IC, Costa de Marfil (IC and AWR)	COPEME, Perú (IC and AWR)
AMFI, Bosnia & Herzegovina (AWR)	MCPI, Filipinas (IC)	AMFIU, Uganda (IC)	REDCAMIF, Panamá (AWR)
The Association of Development and Support of MFI of Georgia (AWR)	CAM, China (AWR)	APROCEC, República Democrática del Congo (AWR)	EMPRENDER (AWR)
AMFOK, Kazajistán (AWR)	MFIN, La India (AWR)	APSFDF -Mali, Malí (AWR)	ASOMI, El Salvador (AWR)
AMIK, Kosovo (AWR)	Sa-Dhan, La India (AWR)	Centre Mohammed VI de Soitien a la Microfinance Solidaire, Marruecos (AWR)	Finrural, Bolivia (AWR)
AMFI, Kirguistán (AWR)	MON-PAK, Pakistán (AWR)	MAIN, Togo (AWR)	Red Catalysis, Honduras (AWR)
NPMMS, Federación Rusa (AWR)	VMWG, Vietnam (AWR)	APSFDF – Niger, Niger (AWR)	REDIMIF, Guatemala (AWR)
AMFOT, Tayikistán (AWR)	NATCOO, Filipinas (AWR)		ASOMIF, Nicaragua (AWR)
MFC, Polonia (AWR)	LMFPA, Sri Lanka, (AWR)		MFN, México (IC)
	CDF, Bangladesh (AWR)		
	IMFN, Irak (AWR)		
	Good Return, Australia (AWR)		
	YMN, El Yemen (AWR)		
	SAMN, Pakistán (AWR)		
	AMA, Afganistán (AWR)		

\*AWR – Campaña de Sensibilización Raising Campaign, IC – Implementando los Estándares Universales de la GDS

**MFC y el Fondo SP agradecen a la Fundación Ford y a la Social Performance Task Force por el continuo apoyo a su trabajo.**