



NOTICIAS

[Preste apoyo a los miembros de su red en la implementación de los Estándares Universales](#)

[Las nuevas herramientas ya accesibles](#)

[Caso prácticos publicados por los beneficiarios del Fondo SP](#)

[Apoyo a las asociaciones de microfinanzas](#)

BENEFICIARIOS & PROYECTOS

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

[Los beneficiarios del Fondo SP se reúnen en Dakar](#)

[Qué es el Fondo De Desempeño Social Para Redes](#)

CONTACTO

Para más información, contáctenos a través del [correo electrónico](#)

y

[Visite nuestra página Web](#)

NOTICIAS

PRESTE APOYO A LOS MIEMBROS DE SU RED EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES

Las nuevas herramientas ya accesibles en la página Web del SPTF:

[LA GUÍA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES](#)

La Guía ofrece directrices completas para instituciones financieras sobre cómo implementar las prácticas de los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social. La Guía consiste en tres capítulos: el primero analiza cómo aplicar los Estándares Universales para mejorar las prácticas, el segundo se centra en cómo usar la información acerca del desempeño social para mejorar el proceso de toma de decisiones. El tercer capítulo contempla detalladamente la misma implementación de los Estándares Universales.

[EL CENTRO DE RECURSOS SPTF](#)

El Centro de Recursos SPTF es un catálogo en línea de los mejores recursos relacionados con la GDS, ordenados según su conformidad dentro de las Estándares Universales. En el banner azul en la página del aterrizaje contiene enlaces a recursos nuevos o esenciales. Los otros recursos se pueden acceder por hacer clic en uno de los azulejos Dimension en la página del aterrizaje del Centro de Recursos. Los resultados están ordenados por “Prácticas Esenciales” y divididos según la categoría del recurso al que pertenecen. Actualmente, se dividen en: directrices, herramientas y modelos, casos prácticos y otros recursos (tales como enlaces permanentes al interesante o relevante contenido de blogs, etc.)

[BASE DE DATOS PROVEEDORES DE ASISTENCIA TÉCNICA EN RESPONSABILIDAD FINANCIERA](#)

La base de datos de Proveedores de AT consiste en un listado de profesionales que pueden ofrecer Asistencia técnica en uno o más aspectos de finanzas socialmente responsables — incluyendo protección al cliente y otros elementos del desempeño social—. El SPTF ha invitado a profesionales de la industria a compartir sus datos de contacto y otras informaciones declaradas acerca de su experiencia pertinente, con fin de que las instituciones puedan encontrar individuos que tengan pericia en asuntos de la GDS determinados y al menos una referencia profesional. Ese listado facilitará la búsqueda de personas profesionalmente y lingüísticamente competentes en ubicaciones deseadas.

Caso prácticos publicados por los beneficiarios del Fondo SP en los últimos tres meses:

- [Cómo desarrollar e implementar de forma eficaz un mecanismo de tramitación de las quejas de los clientes](#), a base de las experiencias de la FINCA, Azerbaiyán. Elaborado por AMFA (EN)
- [Cómo establecer un sistema equilibrado de evaluación del personal](#), a base del ejemplo de Findev, Azerbaiyán. Elaborado por AMFA (EN)
- [Elaboración de un entrenamiento GDS para el Consejo, la dirección y el personal](#), a base de las experiencias de REMU-CI, Costa de Marfil. Escrito por APSFD-IC (FR)
- [Cómo desarrollar e implementar de forma eficaz un programa de educación financiera](#), a base de las experiencias de Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Ecuador. Elaborado por RFR (ES)
- [Cómo adaptar los productos y los servicios de una institución a las necesidades de los clientes](#), a base de las experiencias de Cooperativa Mujeres Unidas. Elaborado por RFR (ES)
- [Cómo establecer una alianza estratégica para mejorar el desempeño financiero y social](#), a base del ejemplo de colaboración del World Vision y FODEMI. Elaborado por RFR (ES)
- Cooperativas Rurales de Ventanas, por Cooperativa 4 de Octubre, que presenta [prácticas particulares de la institución que garantizan que productos diseñados, servicios, modelos y canales de distribución estén ajustados a las necesidades y las preferencias de los clientes](#). Elaborado por RFR (ES)
- [Gestión de los recursos humanos equilibrada en ADRA](#): el proceso de reclutamiento y la selección del personal a base de los criterios sociales y financieros. Elaborado por COPEME (ES)

Si deseen que se traduzcan algunos de los casos mencionados a otros idiomas (inglés, español, francés o ruso), por favor pongan se en contacto con [Kinga Dabrowska](#) antes del 15 de agosto 2014. Las traducciones las proporcionaremos en función de sugerencias recibidas.

¿Buscan nuevos modos de desarrollar productos y servicios de red y de ampliar sus capacidades?

El MFC apoya a las redes desde 1997. En ese tiempo, junto con nuestra experiencia ha crecido nuestra oferta de servicios. Actualmente, nuestro paquete de apoyo de las redes incluye entrenamientos, evaluaciones y visitas de estudio centrados en la GDS, protección al cliente, educación financiera y provisión de servicios financieros. Para informarse más sobre las posibilidades de apoyo para su trabajo [visiten nuestra página Web](#) o pónganse en contacto con [Ewa Bankowska](#).

BENEFICIARIOS & PROYECTOS

NOVEDADES SOBRE LAS REDES QUE IMPLEMENTAN LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES

El Componente de la Implementación de los Estándares Universales del Fondo SP (IC) reúne a **9 redes principales** a fin de identificar los ejemplos prácticos de buenas prácticas acordes con los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social entre los asociados. ([véase la lista de socios aquí](#)). Las redes miembros despliegan distintas metodologías a manera de aportar ayuda en la evaluación y mejora del cumplimiento con las secciones de estándares seleccionadas (por lo menos dos). El proyecto está abierto hasta Junio 2014. [Para más información, haga clic aquí](#)

AMFA organiza la reunión de los socios del proyecto para debatir las políticas de mensajería eficaces acerca de Estándares Universales

Este trimestre la AMFA ha organizado la reunión Communications Strategy Development Meeting para elaborar una estrategia eficaz de comunicación para ser implementada por el equipo de proyecto AMFA. La conferencia se centró en cómo incrementar la titularidad y el compromiso de los colaboradores fuera del proyecto y mantenerlos involucrados en la implementación de futuras iniciativas relacionadas a la GDS. Participaron unos diez directores del nivel medio, entre ellos expertos de siete instituciones socias: *VF AzerCredit, Finance for Development, Viator Microcredit, FINCA Azerbaijan, Caucasus Credit, Turanbank y Eurasia Credit*.

Durante el evento los participantes acordaron que es esencial que el personal de las IMF comunique:

- Los Beneficios de la GDS: las IMF deben tener claro cuáles serán los beneficios de los cambios sugeridos y de las prácticas mejoradas.

- Ejemplos de soluciones implementados por sus pares
- Agradecimiento y reconocimiento por la implementación de las buenas prácticas
- Información sobre los resultados prácticos y medibles

Los participantes miraron con ojos buenos los nuevos casos prácticos ofrecidos por la AMFA en los cuales se resaltan los detalles prácticos y datos sobre los gastos y beneficios generados por diferentes soluciones de la GDS. La AMFA ahora está traduciendo estos casos al idioma vernáculo para que las IMF puedan diseminarlos entre sus personales.

CMF Nepal organiza el taller de diseminación y revisión de herramientas

Este mayo, el CMF Nepal ha reunido a las siete IMF socias (*Nerude Laghubitta Bikas Bank; Chhimek Laghubitta Bikas Bank; Nirdhan Utthan Bank; Srijana Community Development Centre; Swarojgar Laghubitta Bikas Bank; Sahara Nepal Saving and Credit Cooperative and Muktinath Bikas Bank*) y a los *representativos del Banco Central* para debatir el progreso en remediar las carencias en relación a los Estándares Universales. Entre los mayores adelantes se destacaron:

- Introducción del PPI para evaluar la divulgación
- Concienciación del Consejo, la dirección y el personal sobre la GDS —y la protección al cliente— y acerca de la misión de la institución y objetivos sociales
- Recolección y análisis sistemática del opinión del cliente, incluyendo informes internos para el consejo
- Mejora de comunicación en cuanto a los términos y las condiciones de los productos (tasa de interés, otros pagos) mediante la introducción de tableros de anuncios especiales en los sucursales.
- Introducción o mejora de mecanismos de las quejas de los clientes por instalar cajas de quejas, designar al personal para tramitar las quejas y elaborar el sistema seguir y notificar sobre las quejas
- Informes para el MIX acerca del desempeño social.

Durante el encuentro los participantes preguntaban sobre todo por la eficacia y los beneficios de los cambios introducidos, p. ej. ¿es instalar una caja de quejas una solución viable, si la mayoría de los clientes es analfabeta? Los participantes también aprovecharon la reunión para compartir entre si las muestras de herramientas (p. ej. plantillas estándares de recepción de opinión del cliente).

Los beneficiarios del Fondo SP se reúnen en Dakar para compartir experiencia de proyectos, lecciones aprendidas y deliberar los pasos siguientes

En la reunión anual del SPTF unos siete beneficiarios del Fondo SP debatieron el progreso y las lecciones aprendidas. Este encuentro informal facilitó el intercambio de información entre las redes sobre la implementación del proyecto. Se contemplaron también los factores de éxito y los desafíos de cada una de las cinco etapas principales del proyecto, es decir: la creación del compromiso de la IMF, la estimación de puntos fuertes y debilidades de la IMF, la elaboración del plan de mejora de la GDS para la IMF, la provisión de AT y otra necesaria para las IMF y la documentación de buenas prácticas en forma de casos prácticos. Al fin del día, mediante una lluvia de ideas, se discutieron los modos más efectivos de comunicación con los miembros acerca de la GDS y cómo compartir las lecciones aprendidas con industria más amplia.

La discusión particularmente interesante se centró en la cuestión de concienciación y creación del compromiso entre los jefes y los personales de las IMF. **Las redes intercambiaron consejos como iniciar un diálogo sobre la GDS con las IMF. Entre ellos se pueden destacar:**

- Reunión individual del director de la red con los jefes de la IMF para ganar confianza y entendimiento de alta dirección
- Empezar por las IMF que tengan doble resultado final
- Al escoger los “puntos de entrada”, la protección del cliente parece universalmente relevante (y un buen punto de partida para el futuro trabajo con la gestión equilibrada)
- Vincular el trabajo en la GDS de la IMF con sus obligaciones regulatorias, si las regulaciones nacionales exigen informes sociales.
- No comenzar el trabajo en todas las Dimensiones de los Estándares Universales a la vez; que la misma IMF seleccione la más relevante, con tal de que no esté ni su prioridad ni debilidad más grande.
- Pedir que las IMF identifiquen sus desafíos actuales relacionados con la implementación de la GDS y que se comprometan a superarlos sistemáticamente.

- Comenzar por los beneficios financieros de la GDS. Debatir las nociones como la gestión del riesgo, negocio centrado en el cliente y la retención incrementada. Recordar también que la GDS ayuda a servir mejor a sus clientes.
- Evitar la palabra “social” en contactos con las IMF comerciales —ya que eso puede impedir la percepción adecuada de la importancia de trabajar en los Estándares Universales—.

Algunas de las estrategias exitosas que aplican las redes para crear compromiso continuo con la implementación de los Estándares Universales entre las IMF son las siguientes:

- Organizar reuniones trimestrales de intercambio de pares. Hacer que las IMF “convertidas” discutan los beneficios de la GDS con las aún no convencidas.
- Usar estrategias diferentes en función de la condición de los miembros, p. ej. los miembros más grandes y maduros con mejores sistemas y el personal bien entrenado suelen requerir menos apoyo.
- Si la IMF no cumple con el plan de implementación, un encuentro en persona del director de la red con el Consejo de la IMF puede motivar la IMF a asignar el personal para retomar el camino.
- Convencer a la dirección de la IMF que nombre a un “Campeón de GDS”, quien dedicará al menos 30% de su tiempo a la GDS.
- Una o dos veces al año la red debe visitar a cada de sus miembros para revisar el progreso con la plan de implementación de la GDS, ayudar a identificar carencias e/o indicar recursos útiles.
- Si la red emplea a consultantes exteriores, debe seguir sus actuaciones para garantizar la calidad del trabajo.
- Asegurarse que la IMF incluye a la GDS en su plan de negocio. Donde haya posibilidad, estar presente en el proceso de creación del plan (eso suele suceder solo una vez cada 4 o 5 años).

Como las herramientas más útiles disponibles, que les facilitaron a ellas y a sus miembros mejorar las prácticas de la GDS, las redes identificaron los siguientes: *casos prácticos, herramientas de gestión recogidas por los socios del Fondo SP y, también, directrices para entrenamientos, p. ej. cómo llevar a cabo un taller de compartir herramientas o los materiales del MFC sobre la deconstrucción de misión.*

Los beneficiarios del Fondo SP desempeñaron varios papeles durante el proyecto. Entre otros, promocionaron los Estándares Universales al nivel nacional —entre los miembros, reguladores y otros interesados—, evaluaron los puntos fuertes y débiles, así como el nivel de cumplimiento con los Estándares Universales de los miembros, proporcionaron la AT de forma individual o en entrenamientos de grupo (especialmente cuando faltaba a consultantes locales del tema) y facilitaron el aprendizaje mutuo de sus miembros. También llevaron la documentación de casos prácticos —por falta de consultantes locales competentes—.

Al analizar sus experiencias, las redes constatan que su papel debería concentrarse sobre todo en:

- Constituir un recurso para los miembros que busquen información, herramientas o proveedores de AT competentes. “Filtrar” la información proveniente de varias iniciativas internacionales para ofrecer información relevante sus miembros. La mayoría de las IMF considera las páginas del SPTF y de la Smart Campaign abrumadoras y prefiere que las redes busquen la información de su parte. Las redes también deben facilitar aprendizaje mutuo para sus miembros, para mejorar las prácticas y mantener el ímpetu de la GDS.
- Apoyar a la GDS: ser “la voz del sector” para el gobierno y otros interesados locales, p. ej. donantes e inversores y, como prioridad, fomentar la transparencia del sector. Con ese fin, jugar un papel importante en recogida de los datos acerca del desempeño social del sector y realización de los análisis pertinentes.
- Desarrollar infraestructura del mercado: entre otros, influir la elaboración de nuevas regulaciones y creación de capacidades de consultantes locales.
- Proveer Asistencia Técnica: en algunos casos (dependiendo de la capacidad de la red y del interés de los miembros) las redes pueden llenar unas “lagunas del mercado”, si faltan consultantes locales —lo que también puede constituir una buena fuente de ingresos—. Si una red no desea proveer AT, debe al menos preseleccionar a los consultantes, antes de que ellos comiencen a trabajar con los miembros, o mantener un listado de los consultantes más competentes de la región.

¿Les gustaría promocionar su trabajo en GDS? Envíennos la información acerca de sus actividades y nosotros lo destacaremos en el próximo boletín. ¡Póngase 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 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 colaboración con la Social Performance Task Force) apoya actualmente redes en las actividades de promoción e implementación de los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social (USSPM). Para más información sobre el Fondo SP [visite nuestra Página Web](#) o [contacte con la Secretaría](#).

Europa del Este & Asia Central	Asia	África	América Latina
AMFA, Azerbaiyán	CMF, Nepal	APSF-D-IC, Costa de Marfil	RFR, Ecuador
	PMN, Pakistán	AMFIU, Uganda	COPEME, Perú
	MCPI, Filipinas		MFN, México

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