



NOVEDADES

BENEFICIARIOS DE LA BECA & PROYECTOS

CONTACTO

[Se lanzan nuevas series en internet sobre la Implementación de los Estándares Universales](#)

[Evaluación de la documentación sobre el DS por MIX Market](#)

[Beneficiarios de la Beca del Fondo SP publican nuevos estudios de caso](#)

[El programa de apoyo de las Redes IMF](#)

[La Red AMFA reúne a sus socios para compartir las enseñanzas extraídas](#)

[Las lecciones principales extraídas por las Redes](#)

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

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

y

[Visite nuestra página Web](#)

NOVEDADES

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

El SPTF lanza una nueva serie acerca de la Implementación de los Estándares Universales en internet

Cada de las siete sesiones de la serie proporcionará una orientación práctica acerca de las posibles maneras de implementación de las prácticas, incluidas en los Estándares Universales. Entre otros, en el material aparecerán las entrevistas con las entidades activas en este área, en las que se trata el tema de la gestión exitosa en el ámbito del Desempeño Social. Las sesiones web se impartirán en inglés, español y francés. Visite [la página Web de la SPTF](#) para obtener más información sobre las fechas exactas de la impartición de las sesiones.

MIX invita las Redes a participar en la colaboración de mejoramiento de la calidad de datos sobre las IMFs asociadas

Las redes desempeñan un papel importante a la hora de realizar la evaluación de la documentación. Se encargan de animar a las redes asociadas a participar y, en el nombre de MIX, ofrecen por tanto un apoyo lingüístico en cuanto a la elaboración de documentos en lenguas locales. Para obtener más información sobre la colaboración entre las Redes y MIX a fin de proporcionar respaldo a la transparencia social mediante la evaluación de la documentación del DS, contáctenos por correo electrónico socialperformance@themix.org.

¿En qué consiste la evaluación de la documentación del Desempeño Social?

La evaluación de la documentación del DS constituye un proceso que aporta credibilidad a la base de datos sociales de las IMFs sobre MIX Market, que ha sido creada mediante la recopilación de documentos que confirman los datos incluidos en los informes. El proceso ha sido diseñado con el fin de minimalizar el impacto sobre las operaciones realizadas por la IMF, haciendo uso de los documentos de los que la IMF ya dispone, así como cualquier documentación elaborada por fuentes externas y recopilada por la IMF (clasificación social, audits sociales, certificaciones sociales, etc.). Sin embargo, las IMFs no se ven obligadas a disponer de la documentación externa para poder participar en el proceso, ya que tan solo deben haber proporcionado los datos del DS a MIX.

A parte de ayudar a las IMFs en el incremento de su visibilidad en MIX Market, demostrando su compromiso de aumentar su transparencia a los fundadores, inversionistas y otros usuarios del MIX Market, la evaluación de la documentación brinda unos beneficios palpables para redes, entre otros:

- La mejor comprensión y monitoreo de las prácticas de Gestión de Desempeño Social (GDS) implementadas por las entidades asociadas.

- La determinación de brechas en el ámbito de GDS y aplicación de soluciones adecuadas
- El refuerzo de la reputación e capacidad de influir en procesos decisivos en el nombre de las IMFs
- La creación de unos informes y análisis de DS más confiables y de mayor calidad de datos
- Adquisición de nuevas perspectivas a través de inclusión de las IMFs, cuya documentación ha sido evaluada y publicada en los análisis elaborados por MIX.

MIX dispone de numerosos materiales y herramientas de apoyo a las Redes para realizar la evaluación de documentación: un proceso que brinda apoyo a los miembros de Redes en cuánto a la recopilación de datos, para que éstos muestren mayor credibilidad en ojos de los inversionistas, fundadores u otros usuarios de MIX Market. Pónganse en contacto con [MIX](#) para obtener más información sobre la evaluación de la documentación DS y averiguar cómo puedes convertirte en el participante de esta iniciativa.

Beneficiarios de la beca del Fondo DS han lanzado nuevos estudios de caso en los dos últimos meses, donde se abordan las siguientes cuestiones:

- Cómo enfocar la protección de privacidad de datos de los clientes a base de ejemplo de la Red FINCA Azerbaijan: documento elaborado por la Red AMFA [\[ENG\]](#)
- Sistema de formación pregrupal para nuevos clientes de Muktinath Bikas Bank en Nepal: documento elaborado por CMF [\[ENG\]](#)
- Proyecto de la PBC enfocado en mejorar la comprensión de la satisfacción del cliente en Filipinas: documento elaborado por MCPI [\[ENG\]](#)
- Trabajos realizados por la Red AMFIU que van orientados acerca de la implementación de la GDS entre los asociados en Uganda [\[ENG\]](#)
- Encuestas de Satisfacción y Salida de los Clientes realizadas por la Red Al Majmoua, documento escrito por la Red MFN [\[ENG, Francés, Español\]](#)
- Logros de la Red ABA Egypt en el ámbito del cumplimiento con la dimensión 2 y 6 de los Estándares: documento elaborado por la Red MFN [\[ENG\]](#)
- UGAFODE Uganda: saber escuchar las quejas de los clientes [\[ENG\]](#)
- Vision Fund Uganda: Control y uso de PPI [\[ENG\]](#)

¿En busca de soluciones para desarrollar productos y servicios de la Red y fortalecer la capacidad?

Desde 1997 la Red MFC está brindando un apoyo continuo a las Redes. A lo largo de este tiempo nuestra oferta ha estado expandiéndose, conforme nuestra experiencia iba creciendo. Actualmente nuestro programa de apoyo comprende cursos de formación, evaluación o controles en forma de visita: todo el programa va enfocado acerca de la GDS, protección de los Clientes, formación financiera así como provisión de servicios financieros. Para obtener más información sobre cómo podemos respaldar sus proyectos, [visite nuestra página Web](#) o pónganse en contacto con [Ewa Bankowska](#).

BENEFICIARIOS DE LA BECA & PROYECTOS

NOVEDADES SOBRE LAS REDES ACTIVAS EN CAMPO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES

El Componente de la Implementación de los Estándares Universales del Fondo SP (IC) reúne a **9 redes principales** ([véase la lista de socios aquí](#)) a fin de identificar los ejemplos prácticos de buenas prácticas acordes con los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social entre los asociados. 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. [Para más información, haga clic aquí.](#)

La Red AMFA reúne a sus socios para compartir lecciones extraídas

Este septiembre la Red AMFA ha convocado una reunión final para ofrecer la posibilidad a las IMFs de compartir las enseñanzas extraídas de sus experiencias en la implementación. Un grupo de 26 personas conformado sobre todo por los gerentes de Marketing y Recursos Humanos debatió sobre algunos de los temas claves, entre otros: canales efectivos de distribución a fin de fomentar la comunicación con los clientes, maneras de cómo tratar las reclamaciones de la clientela y cómo mantener la satisfacción entre los empleados. Los participantes de la reunión se

dedicaron a analizar los ejemplos de los proyectos de la educación financiera realizados por las IMFs. Introduciendo el PPI para comprender el espectro del alcance

Durante el evento los participantes determinaron que es crucial para las IMFs:

- Fomentar el compromiso de la Junta en realizar cambios y mejoras
- Integrar los cambios introducidos dentro de los manuales de Recursos Humanos y hacer mayor esfuerzo para mejorar el funcionamiento de procesos de análisis de la satisfacción del personal
- Fomentar los conocimientos financieros entre la clientela. Programas de educación financiera constituyeron “un tema candente” durante el debate. Los participantes trataron distintos planteamientos de integrar exitosamente un programa en la agenda diaria de la IMF.



La Reunión Final de las partes asociadas al proyecto, en la que los participantes comparten las conclusiones extraídas

Enseñanzas principales que extrajeron las Redes

La Red PMN (Pakistán), que formó parte del grupo de las primeras instituciones que lograron completar sus proyectos, comparte las siguientes observaciones:

- Al principio: *Ha merecido la pena elaborar presentaciones acerca del ámbito de los proyectos delante de la Junta de la Red, ya que ello reforzó el interés de los miembros del consejo en participar en esta iniciativa.*
- Identificación y documentación de buenas prácticas: *Gracias al trabajo con las MicroNotas, y habiendo destacado prácticas de algunas IMFs ayudó a motivar a éstas IMFs a lograr un cumplimiento completo en las respectivas secciones de los Estándares Universales. Asimismo se estimuló y fomentó el interés entre los demás para realizar proyectos con el fin de mejorar la GDS y, con ello, emularlos mejor con las prácticas destacadas oficialmente mediante las MicroNotas.*
- Mejora de práctica en el área del desempeño social: *Ello ayudó a determinar un marco de acción, nivel actual de cumplimiento, así como guías de recursos por cada Práctica Esencial a manera de animar a las IMFs en apreciar los pasos a adoptar y fijar de forma más realista sobre qué estándares la IMF desea trabajar para adquirir un pleno cumplimiento y a qué secciones de los Estándares le gustaría dedicar sus proyectos para lograr tan solo un cumplimiento parcial.*
- *Análisis de la Sección 1 resulta ser crucial a la hora de trabajar en el resto de las secciones. Las IMFs de Pakistán, tras seleccionar las secciones 2,3 y 4 determinaron que sobre todo la implementación de la sección 2 puede ser plenamente lograda salvo que los trabajos primero sobre la Sección 1.*

La Red MFN comparte las siguientes reflexiones acerca de su colaboración con los socios globales, a saber:

Creo que la simplicidad y creación de situación de provecho mutuo son una parte importante para este tipo de proyectos. La elaboración de formatos sencillos para el ejercicio de mapeo y plan de acción contribuyó positivamente al proceso de la implementación, ya que el material ha sido claro y no hubo necesidad de convocar una sesión introductoria. Por otro lado, el hecho de haber solicitado una descripción corta para 81 indicadores fue probablemente demasiado para pedir al mismo tiempo. Probablemente no fue necesario realizar el ejercicio de mapeo a nivel de indicadores (para secciones 2 y 6), ya que pudimos trabajar sobre una sección a la vez.

La Red AMFIU (Uganda) declaró que:

Talleres de aprendizaje mutuo constituyeron una parte clave del proceso de la implementación de nuestro proyecto. A través de ellos se ha creado una plataforma para instituciones, diseñada para compartir ideas y fomentar un aprendizaje mutuo. La iniciativa también ayudó a “romper el hielo” que se mantenía al principio, debido a la sensación de una enorme competencia y, al mismo tiempo, contribuyó a los avances en el proceso TA gracias a la identificación de brechas por las instituciones en sus propias estructuras y mejoró la calidad de prácticas ya existentes.

La Red APSFD-IC reveló que:

A manera de mejorar práctica actual, las IMFs deben planificar sus recursos: normalmente las IMFs necesitan disponer de recursos financieros que deben incluir en su presupuesto. Las IMFs también deben disponer de un personal capacitado para la implementación del Desempeño Social. Es esencial que cada IMF disponga de alguien responsable de las cuestiones que conciernen el ámbito de la GDS. Al mismo tiempo, las IMFs deben entender que la implementación del DS constituye un esfuerzo común de todos los empleados, no solo del coordinador de la GDS.

¡SEA UN CO – AUTOR DEL BOLETÍN!

¿Les gustaría promocionar su trabajo en GDS? Envíenos 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 a más de 50 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	APSFD-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.