



Novedades

BENEFICIARIOS DE LA BECA & PROYECTOS EN MARCHA

CONTACTO

- [Nuevos estudios de caso publicados por los beneficiarios de la beca del Fondo DS](#)
- [Una nueva iniciativa para el desempeño social, protección al cliente y fomento de la capacidad](#)
- [La SPTF crea un nuevo grupo de trabajo orientado a los resultados](#)
- [La SPTF hace pública una nueva nota de orientación](#)
- [Algo sobre el Centro de Recursos de la SPTF](#)
- [Infórmense sobre el disponible material para el curso de capacitación sobre la GDS!](#)

- [La Red AMFIU Uganda lanza un nuevo documental](#)
- [Los Estándares Universales Buen Retorno ya disponibles en la Web](#)
- [Lecciones principales extraídas por las 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

Los premiados por la beca del Fondo DS publican nuevos estudios de caso

Todos los estudios de caso elaborados por los beneficiarios de la beca del Fondo DS están disponibles [aquí](#).

Los trabajos más recientes versan sobre los siguientes temas: actualización de objetivos institucionales declarados y desarrollo de nuevas metas sociales, lecciones extraídas **de la fase de prueba y evaluación del funcionamiento del instrumento PPI.**

Últimamente la Red MFC ha traducido varios estudios de caso a otros idiomas. En particular:

- Tres estudios de caso están disponibles en ruso:
 - [La Red FINCA Azerbaiyán: Cómo transformar las quejas de los clientes en una lealtad de por vida](#)
 - [La Red FinDev Azerbaiyán: Retención del personal clave por medio de la cultura „remuneración por desempeño”](#)
 - [El Código de Ética de la Red VF AzerCredit \(Azerbaiyán\): Poniendo valores en práctica](#)
- Dos estudios de caso han sido traducidos del español al inglés:
 - [Cómo establecer una alianza estratégica a fin de mejorar el desempeño social y financiero. Estudio basado sobre el ejemplo de la colaboración de la Red the World Vision y FODEMI. Elaborado por la Red RFR](#)
 - [La Red DRA: gestión de recursos humanos en una institución microfinanciera con enfoque sobre el](#)



proceso de selección del personal a base de unos criterios sociales y financieros

- Un estudio ha sido traducido del inglés al francés:
 - La Red UGAFODE Uganda: Saber escuchar quejas de los clientes

Visite [nuestra página Web](#) para ver más materiales que se encuentran en proceso de traducción.

Una nueva iniciativa se encargará de promover el desempeño social, protección al cliente y fomento de la capacidad en numerosas regiones

Basándose en el trabajo de la **Social Performance Task Force** y la Campaña Smart, Agence Française de Développement (AFD), Agencia Francesa para Desarrollo ha anunciado una convocatoria de financiación para brindar apoyo a la iniciativa de una financiación responsable en la región africana de Sub-Sahara, el Oriente Medio y Norte de África. El fondo procederá a implementar el programa de fomento de capacidad en estas regiones y realizará una investigación avanzada en el área de la protección al cliente, política de precios transparente, así como los estándares del desempeño social. Esta iniciativa constituirá el fundamento para el proyecto de financiación responsable realizada en el marco local, y contribuirá a la unificación de los grupos de interés locales e internacionales.

Gracias a la base de conocimientos y recursos ofrecidos por la Social Performance Task Force y la Campaña SMART, así como la experiencia regional de la Red AFD, el proyecto responderá a las necesidades y brechas y fomentará la disposición de las instituciones microfinancieras (IMFs) y las demás asociaciones para comprender, aceptar e implementar cambios organizacionales, que beneficiarán a los clientes. Las actividades específicas se enfocarán en:

- ✓ Fomento de capacidad y evaluación de necesidades del cliente por medio de cursos de formación
- ✓ Cooperación financiera a las actividades propuestas por la IMF incluyendo el desempeño social y evaluación del plan de protección al cliente, avances institucionales para hacer frente a las brechas, calificación social y certificación de protección al cliente
- ✓ Investigación con el fin de ayudar adaptar estándares que conciernen la protección al cliente y el desempeño social al plano de los servicios financieros digitales; proporcionar un análisis para comprender mejor el problema del sobreendeudamiento dentro del ámbito de los mercados microfinancieros claves

Para más información, contácten a [Roberta Zapf](#)

La SPTF crea un nuevo grupo de trabajo orientado a los resultados

El objetivo del grupo de trabajo de la SPTF consiste en desarrollar unas pautas prácticas para un sistema de medición creíble de informes acerca de los resultados a base de la experiencia con distintos planteamientos y herramientas. El grupo de trabajo no ha determinado todavía el ámbito completo de sus actividades. Sin embargo dos de las ideas que se plantean son:

- ✓ Consejos y orientación acerca de la implementación de las buenas prácticas de la GDS a fin de proporcionar un sistema de medición de resultados, y
- ✓ Una serie de indicadores de resultados designado a especialistas para considerar su uso. Éstos han sido seleccionadas a base de la experiencia en el campo y el grupo identificará algunos de cada de las mayores categorías de resultados aplicados por las IMFs (p.ej pobreza, salud, educación, potenciación).

La posibilidad de participación en este grupo de trabajo está abierta para todos. Si desean recibir más información, contáctennos a través del correo electrónico info@sptf.info y/o léanse la primera presentación y escuchen la primera sesión Web publicada en la [página del grupo de trabajo de la SPTF](#).

La SPTF hace pública una nueva nota de orientación sobre cómo implicarse con los reguladores de la GDS

El resultado palpable del proyecto de un año realizado por el grupo de trabajo de los reguladores de la SPTF constituye la elaboración de pautas orientativas para la industria microfinanciera. El documento contiene una serie de consejos, seguidos por unos miniestudios de caso, en los que se describe cómo las redes han logrado un compromiso productivo con los reguladores en diversos países. La nota está disponible [aquí](#).

Algo acerca del Centro de Recursos de la SPTF

Buscan más información acerca de la GDS, consejos, herramientas? Diríjanse al [Centro de Recursos de la SPTF](#) !

El Centro de Recursos de la SPTF constituye un catálogo completo en línea, que contiene un listado de los mejores recursos orientados a la GDS. Los recursos van organizados según la dimensión de los Estándares Universales con la que concuerdan. En la página de inicio del Centro de Recursos, el marcador azul destaca los recursos importantes publicados recientemente. Pueden acceder también al resto de los recursos haciendo clic sobre una de las categorías de dimensión en la página de inicio del Centro de Recursos y seleccionando uno de los resultados organizados según la Práctica Esencial a la que aplican y divididos según el tipo. Actualmente los recursos están divididos a manera de unas pautas, herramientas y modelos, estudios de caso y otros recursos (tales como vínculos fijos a los artículos de blogs interesantes y relevantes para el tema etc.). En la página se encuentran también apartados con los recursos en español, francés y recursos relacionados con los servicios financieros digitales.



¿Están planeando un curso formativo sobre la GDS? Verifiquen antes el material disponible en línea!

La SPTF actualiza de manera continua su guía disponible en internet que concierne el material sobre la GDS destinado para los cursos de capacitación. Los materiales abordan la temática de los Estándares Universales, incluyendo la cuestión de la protección al cliente y el instrumento de auditoría SPI4. Los cursos de formación tienen varia duración, incluyendo 1 hora, 1 día o 2. Los materiales están disponibles en inglés, francés y español. Los recursos están disponibles para cualquiera y pueden ser descargadas gratuitamente.

¿Aún así no consiguen encontrar lo que necesitan? ¿Desean asegurarse de que tienen la version más reciente? Diríjanse al info@sptf.info para solicitar la version más actualizada, siempre especificando su duración, lengua y público para así recibir los materiales más adecuados para Ustedes.

¿Están buscando maneras para desarrollar productos y servicios de la red que fomenten su capacidad?

Desde 1997, la Red MFC está brindando apoyo a las redes. A lo largo de este tiempo, la oferta de nuestros servicios se expandió según iba creciendo nuestra experiencia. Actualmente nuestro paquete de apoyo para redes incluye propuestas de cursos de capacitación, evaluación o controles en forma de visitas, enfocados sobre la GDS, protección al cliente, formación financiera y distribución de servicios financieros. Para obtener más información sobre cómo podemos apoyar tus proyectos, visite nuestra [página Web](#) o contacten con [Ewa Bankowska](#).

BENEFICIARIOS DE LA BECA & PROYECTOS EN MARCHA

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 Agosto de 2015. [Para más información, haga clic aquí](#).

La Red AMFIU Uganda lanza un proyecto documental

El proyecto de la Red AMFIU muestra el proceso de la Implementación de PPI realizado dentro de las estructuras de la Vision Fund y un sistema de tratamiento de reclamaciones en la Pride Microfinance. Estos dos temas y ejemplos

han sido seleccionados a base de preferencias indicadas por la IMF. En el documental se estudian estos ejemplos para ofrecer una perspectiva global sobre los Estándares Universales de la GDS. El vídeo está disponible bajo este [enlace](#)

El material vídeo sobre los Estándares Universales del Buen Retorno ya disponible en línea

El Buen Retorno ha lanzado recientemente un material vídeo de corta duración sobre los Estándares Universales. El vídeo ofrece una breve visión acerca de los estándares. El material va respaldado por los ejemplos prácticos de este campo. El vídeo está disponible en inglés bajo este [enlace](#).

Las Redes intercambian las experiencias y lecciones extraídas

La Red MCPI (Filipinas) ha analizado su trabajo de la siguiente manera:

La puesta en marcha de series de talleres acerca de las herramientas resultó ser una sorpresa para nuestro equipo. El contenido de los estudios de caso ha sido apreciado, ya que se ha valorado la importancia de los ejemplos prácticos cuando realizábamos talleres promocionales. A partir de ahora, los talleres formarán parte fija de nuestra oferta de capacitación para nuestros asociados.

La Red AMFA (Azerbaiyán), comparte las siguientes reflexiones:

- Para cada forma de documentación p.ej estudios de caso: *Si quieren involucrar a un periodista o consultor en el proceso, deben asegurarse de que la persona seleccionada está familiarizada con la problemática de la GDS, Estándares Universales u otras iniciativas lanzadas en el sector orientadas a esta temática.*
- La confidencialidad importa! La Red AMFA comprendió que mientras más grande y mejor desarrollada sea la institución, mayor el compromiso de confidencialidad necesario para integrar los objetivos de la GDS en su planteamiento estratégico. De esta manera, el acuerdo de confidencialidad firmado incluido en el proyecto de la MOU debería ser reconsiderado para el futuro.
- El trabajo sobre la mejora de práctica en línea con la dimensión completa constituyó un desafío. Fue difícil implicar a las entidades asociadas en el plan de desarrollo de acción, cuando éstas fueron interesadas en trabajar tan solo sobre 2 dimensiones en el período de un año. Cada dimensión tiene pues como enfoque diversos aspectos de operaciones de cada organización: esto quiere decir que el mayor cumplimiento muchas veces lleva a unos cambios muy considerables.

Sus logros en números:

- ✓ **10** redes apoyaron la implementación de la GDS con sus entidades asociadas
- ✓ **Las 37** IMFs publicaron **133** herramientas de gestión y soluciones
- ✓ **Las 21** IMFs completaron sus programas de trabajo sobre la GDS
- ✓ **Las 92** IMFs observaron una mejora en el ámbito de la GDS
- ✓ **Los 27** estudios de caso fueron dedicados a la descripción de las buenas prácticas

La Red CMF (Nepal) reveló que:

Nuestra experiencia y conclusión principal es que las instituciones medianas están más interesadas y efectivas a la hora de mejorar los resultados en el ámbito de la GDS, que las IMFs de mayor tamaño y más experiencia en el mercado. Sería mejor idea entonces seleccionar estas IMFs que poseen un personal muy energético al borde del departamento de gestión y la BOD, que sean IMFs interesados en abarcar el mercado microfinanciero de manera diferente que éstas establecidas ya por las IMFs.

La Red Copeme (Peru) compartió que:

- La GDS sigue siendo percibida muchas veces como “un proyecto separado” que no forma parte del proceso rutinario de los procesos de gestión. Esto se ve sobre todo en situaciones cuando las estructuras de la institución sufren cambios esenciales. Con ello en el centro de atención se convierte el desempeño financiero y, en consecuencia muchas veces, el primero que pierde el puesto de trabajo es el gerente de la GDS.
- Observamos que las IMFs reguladas están muy interesadas en el campo de la protección al cliente (ya que este área también constituye el interés de la entidad reguladora). Asimismo este es buen comienzo a la hora de animarles a poner la GDS en el centro de atención.

¿QUÉ ES EL FONDO DE DESEMPEÑO SOCIAL PARA REDES?

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	Ámbito global
AMFA, Azerbaiyán	CMF, Nepal	APSF-D-IC, Costa de Marfil	RFR, Ecuador	MFN, México
	PMN, Pakistán	AMFIU, Uganda	COPEME, Perú	
	MCPI, Filipinas			

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