

# Cómo conectarse al audio en WebEx

1. Haga clic en el menú de “*Audio*” en la parte superior izquierda de su pantalla
2. Seleccione “*Audio Conferencia*”
3. Elija cómo se conectará – computadora o teléfono
  - 3A. Si se conectará utilizando audífonos, seleccione “*Llamada usando la computadora.*”
  - 3B. Si se conectará usando el teléfono, llame al número especificado en la invitación (+1-855-749-4750) e ingrese el código de acceso que es el número de la reunión.

**Nota:** Cuando se haya conectado al audio exitosamente, **aparecerá un ícono de audífonos o de teléfono a la par de su nombre en la Lista de Participantes** en la parte superior derecha de su pantalla.

# Curso *Online* sobre la Gestión del Desempeño Social



Una capacitación sobre los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social y la SPI4

Facilitador: Tomás Rodríguez

13 de febrero, 2019

# ¡Conozcan la Directora del FFRI-CAC!



**Nombre: Cara Forster**

**Título: Directora del FFRI-CAC**

**Organización: SPTF**

**Correo electrónico: [ffricac@sptf.info](mailto:ffricac@sptf.info)**

## **SPTF**

- coordina el desarrollo y revisión de los Estándares Universales para la GDS
- promueve un diálogo participativo entre todos los actores de las microfinanzas a quienes les interesa la GDS.
- provee capacitaciones y herramientas para apoyar a las IMFs a implementar mejores prácticas.





# El SPTF establece estándares en las finanzas responsables e inclusivas

- Mas de 3,000 miembros individuales en 127 países
- Representando a cada grupo de actores clave en las finanzas responsables e inclusivas:
  - Fondadores, inversores, proveedores de servicios financieros (PSF), redes y asociaciones, agencias de calificación, asesores, reguladores, etc.

**El SPTF trabaja con los actores para desarrollar, diseminar, y promover estándares y buenas practicas que ponen a los clientes en el centro de todas las decisiones estratégicas y operacionales**

# Fondo para las Finanzas Responsables e Inclusivas en Centroamérica y el Caribe (FFRI-CAC)

»Una iniciativa que busca fortalecer las capacidades y prácticas de los proveedores de servicios financieros (PSF) inclusivos en la región (Centro América, México, el Caribe).

»Financia actividades de capacitación y co-financiamiento de proyectos de evaluación y mejora de sus practicas

»Plazo de operación: cuatro años (2018-2021)

»Iniciativa patrocinada por COSUDE y EIB



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Agencia Suiza para el Desarrollo**



**European  
Investment  
Bank**

*The EIB bank*

# Que actividades financia?

## 1. Capacitación

- En temas relacionados a las FRI
- Para técnicos en GDS en PSF y redes, reguladores, consultores, y proveedores de AT

## 2. Cofinanciación de proyectos

- En temas relacionados a las FRI
- Presentados por proveedores de servicios financieros inclusivos

## 3. Desarrollo de recursos

# Definiciones claves

- **Las finanzas responsables e inclusivas:** La provisión de servicios financieros dirigidos a personas excluidas, y que protejan los intereses de los clientes y protejan la misión y sostenibilidad de la institución.
- **Desempeño social:** La traducción eficaz de la misión de la institución en la realidad.
- **La gestión del desempeño social (GDS):** La implementación de prácticas gerenciales que traducen a la práctica la misión.
- **La gestión centrada en el cliente:** Poner el cliente en el centro de todas las decisiones operacionales y estratégicas.

# Temas del Curso Online del 2019

	Temas
1	Introducción general a los Estándares Universales de Desempeño Social y al SPI4.
2	Proceso de auditoría y uso de la herramienta SPI4 (Excel)
3	Cómo utilizar la información de desempeño social para la toma de decisiones
4	Cómo desarrollar objetivos y metas sociales.
5	Desarrollo de protocolos de datos sociales
6	Uso de la herramienta PPI para la medición de pobreza
7	Introducción a los Principios de Protección al cliente
8	Desarrollo de un código de ética.
9	Caso: cómo hacer uso del sistema de quejas.
10	Caso: Proceso y utilidad de la certificación SMART

# ¡Conozcan su Facilitador!



- Economista
- Asesor Líder de Smart Campaign
- Auditor social calificado por Cerise
- Consultor en la GDS para REDCAMIF
- Facilitador para el Programa Misión

**Nombre: Tomas Rodriguez**

Título: Consultor para el FFRI-CAC

Organización: Independiente

Correo: [tomas.e.rodriguez.a@gmail.com](mailto:tomas.e.rodriguez.a@gmail.com)

P. ¿Qué es la Gestión del Desempeño Social?

**R. Gestión equilibrada de desempeño.**



# El Camino Hacia las Mejores Practicas



Hay 19 estándares, organizados en seis dimensiones.

Incorporan el aprendizaje de muchas iniciativas en nuestro sector.



# Integración de los Estándares Universales con los principios 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

# 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 65 políticas y prácticas operativas necesarias para lograr los estándares.



1b- El proveedor recolecta y divulga datos exactos del cliente específicos a sus objetivos sociales.

## Prácticas esenciales

**1b.1** El proveedor tiene un sistema de información gerencial (SIG) y procedimientos para datos de desempeño social.

**1b.2** Si el proveedor establece que la reducción de la pobreza es uno de sus objetivos sociales, se monitorea el nivel de pobreza de sus clientes utilizando una herramienta de evaluación de la pobreza.

**1b.3** Si el proveedor establece que la responsabilidad con el medio ambiente es uno de sus objetivos sociales, se define y se implementa una estrategia ambiental.

**1b.4** El proveedor analiza e informa de los datos de desempeño social tanto en interno como en externo.



# 1. Definir y monitorear objetivos sociales.

- A. El proveedor tiene una estrategia para alcanzar sus objetivos sociales.
- B. El proveedor recolecta y divulga datos exactos del cliente específicos a sus objetivos sociales

## 2. Asegurar el compromiso de la Junta Directiva, la gerencia y los empleados con los objetivos sociales

- A. Los miembros de la junta directiva hacen rendir cuentas al proveedor sobre su misión y sus objetivos sociales.
- B. La alta dirección supervisa la implementación de la estrategia del proveedor para alcanzar sus objetivos sociales.
- C. Los empleados son contratados, evaluados y reconocidos en base a criterios de desempeño social y financiero.

### 3. Diseñar productos, servicios y canales de distribución que respondan a las necesidades y preferencias de los clientes

- A. El proveedor conoce las necesidades y las preferencias de distintos tipos de clientes.
- B. Los productos, servicios y canales de distribución están diseñados para beneficiar a los clientes, y están alineados con los objetivos sociales del proveedor.

## 4. Tratar a los clientes responsablemente

- A. Prevención del sobreendeudamiento
- B. Transparencia
- C. Trato justo y respetuoso de los clientes
- D. Privacidad de los datos de los clientes
- E. Mecanismos para la resolución de reclamos

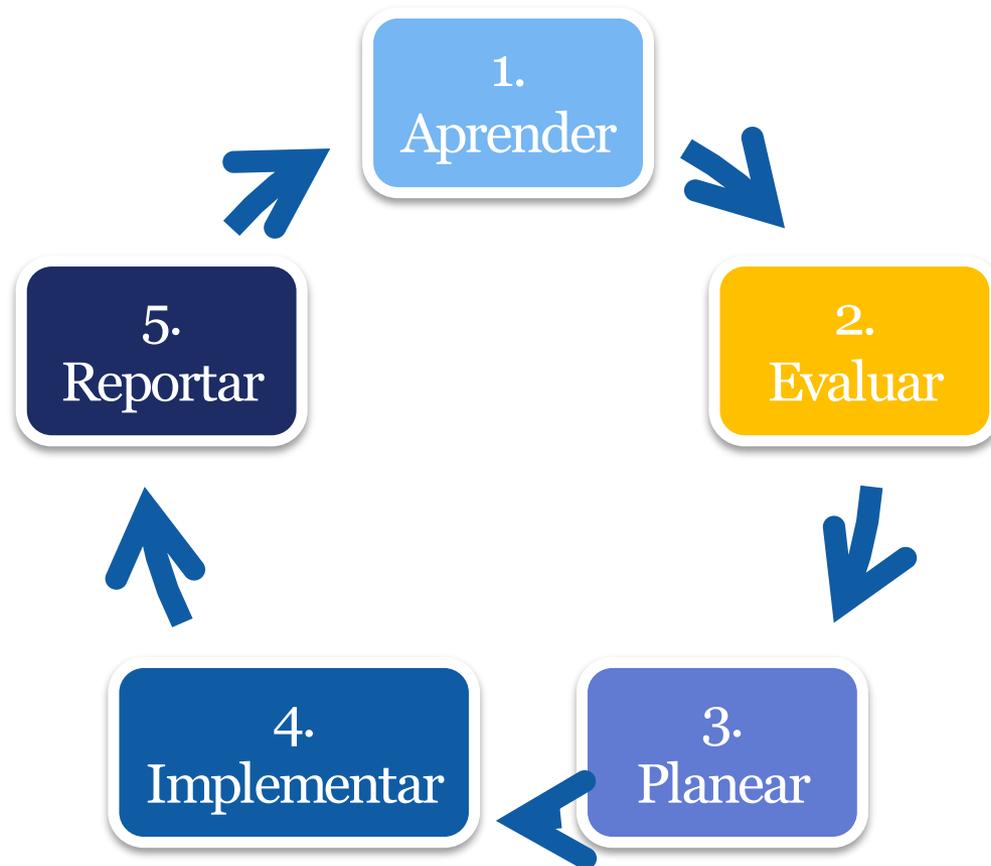
## 5. Tratar a los empleados responsablemente

- A. El proveedor aplica normas escritas de rrhh que velan por los empleados y ayudan a crear un ambiente laboral favorable.
- B. El proveedor comunica a todos los empleados los términos de su empleo y les proporciona capacitación para las funciones esenciales del puesto
- C. El proveedor monitorea la satisfacción y la rotación del personal.

## 6. Equilibrar el desempeño social y financiero

- A. El proveedor establece y monitorea tasas de crecimiento que promueven tanto la sostenibilidad financiera como los objetivos sociales.
- B. Los inversores de capital, prestamistas, junta y gerencia están alineados con los objetivos sociales del proveedor y adoptan una estructura financiera apropiada en cuanto a la combinación de fuentes, términos y rendimientos deseados.
- C. El proveedor establece los precios de manera responsable.
- D. El proveedor ofrece una remuneración a los altos directivos apropiada para un proveedor con objetivos sociales establecidas

# Introducción a los Indicadores de Desempeño Social de CERISE (SPI4)



# ¿Qué es el SPI4?

- La herramienta compartida de recolección de datos y evaluación para los Estándares Universales de GDS.
- Una herramienta de auditoría social que permite a las instituciones financieras analizar sus actuales prácticas de GDS de tal manera que se ajuste a su presupuesto y preferencias.
- Una herramienta personalizable que se puede adaptar a la misión de la institución mediante módulos opcionales sobre pobreza, género y entorno.
- Una herramienta para elaboración de informes.

# Qué no es SPI4:

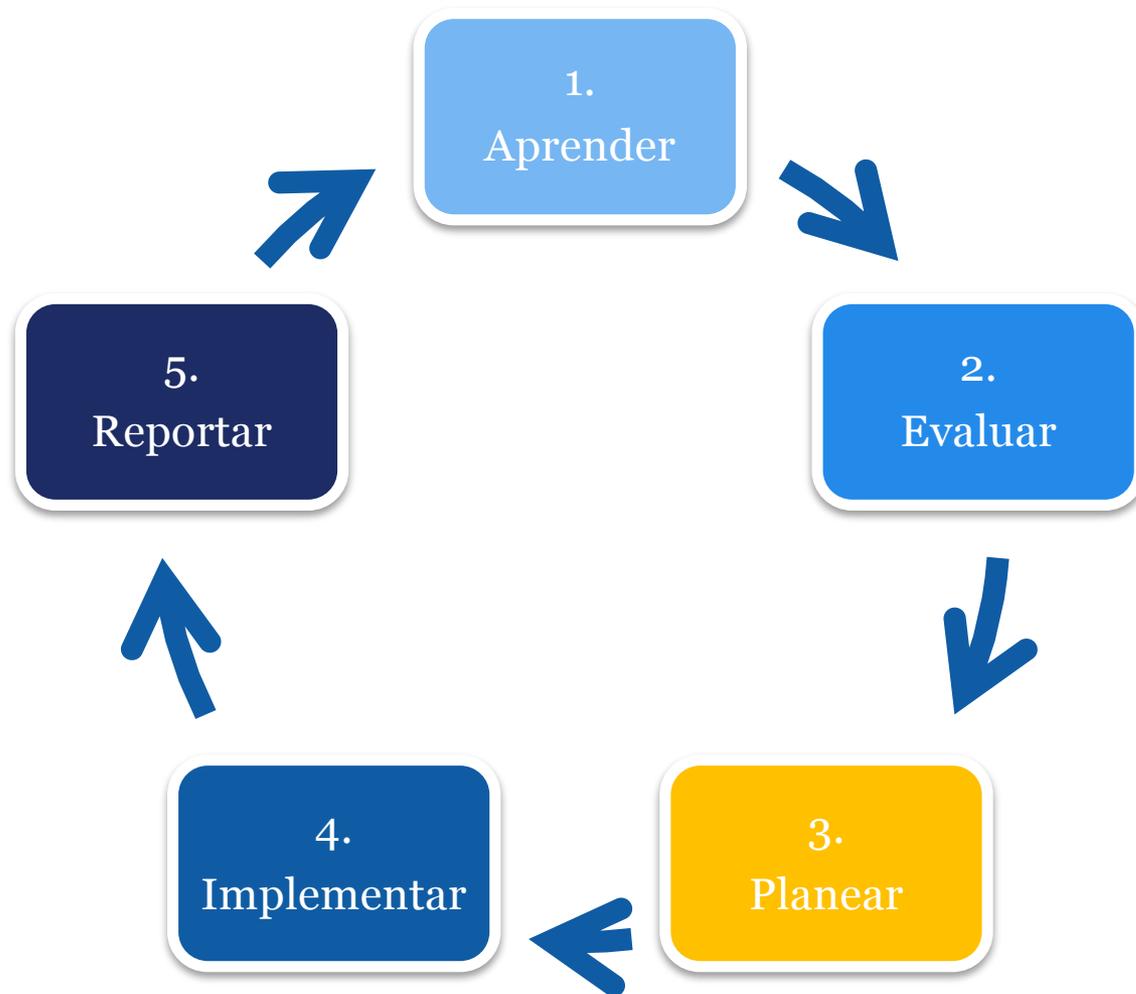
- Una calificación.
- Algo que puede hacer en un par de horas.
- Algo costoso.

# SPI 4 evalúa los estándares según indicadores



Evidencia para evaluar un nivel de implementación de las prácticas esenciales de una institución de microfinanzas.

# ¡Como hacer un Plan de Accion!



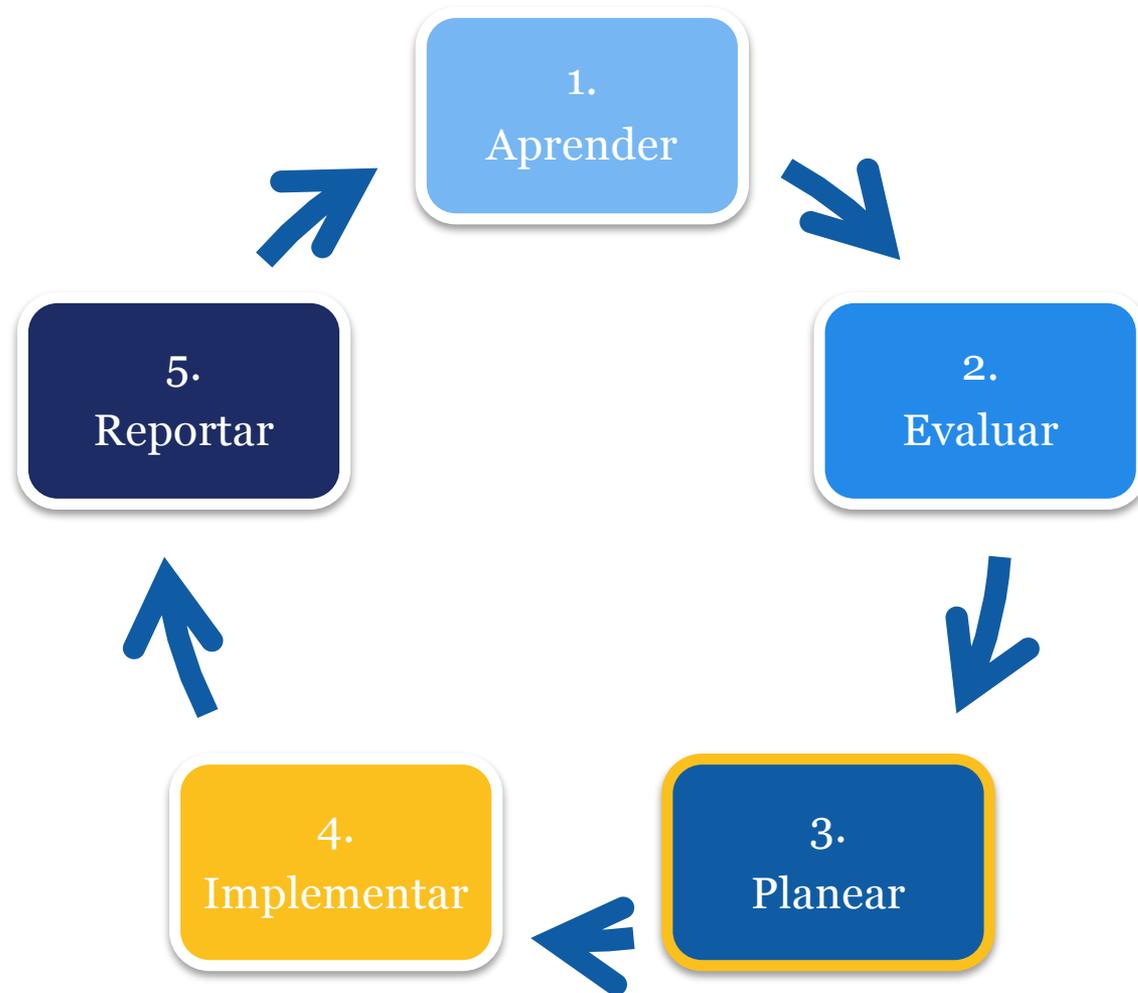
# Ejemplo del plan de acción

			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/>

# ¡Recursos para la Implementacion!



# ¡Use la Guía de Implementación!

La Guía de Implementación:

[http://sptf.info/images/usspm%20implementationguidespanish\\_final.pdf](http://sptf.info/images/usspm%20implementationguidespanish_final.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/resource-center/?view=resource-centercategory&id=8>



### 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

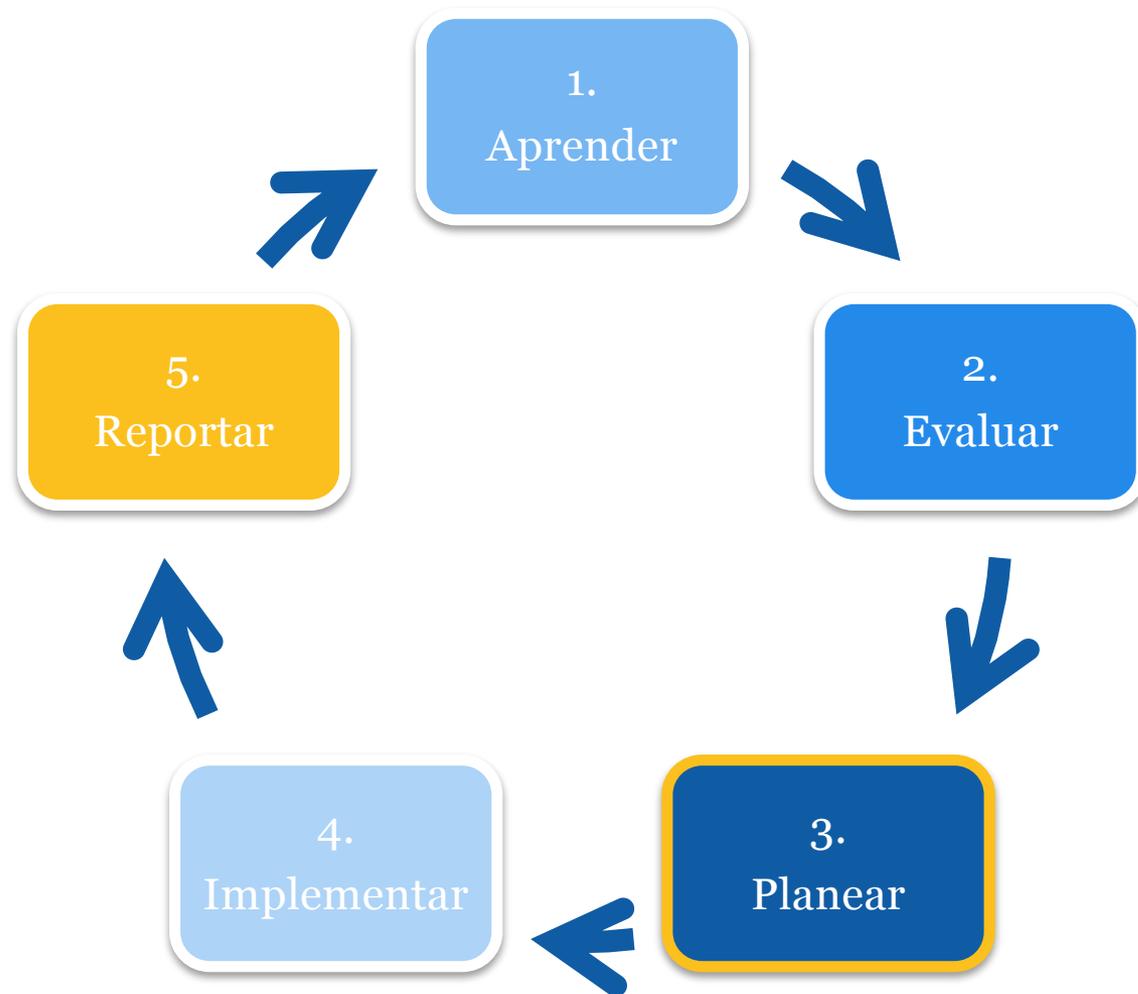
## Ressources en français

Ressources en français

## Recursos en español

Recursos en español

# ¡Informes internos e externos!



# 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 (MIND/Forolac)

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

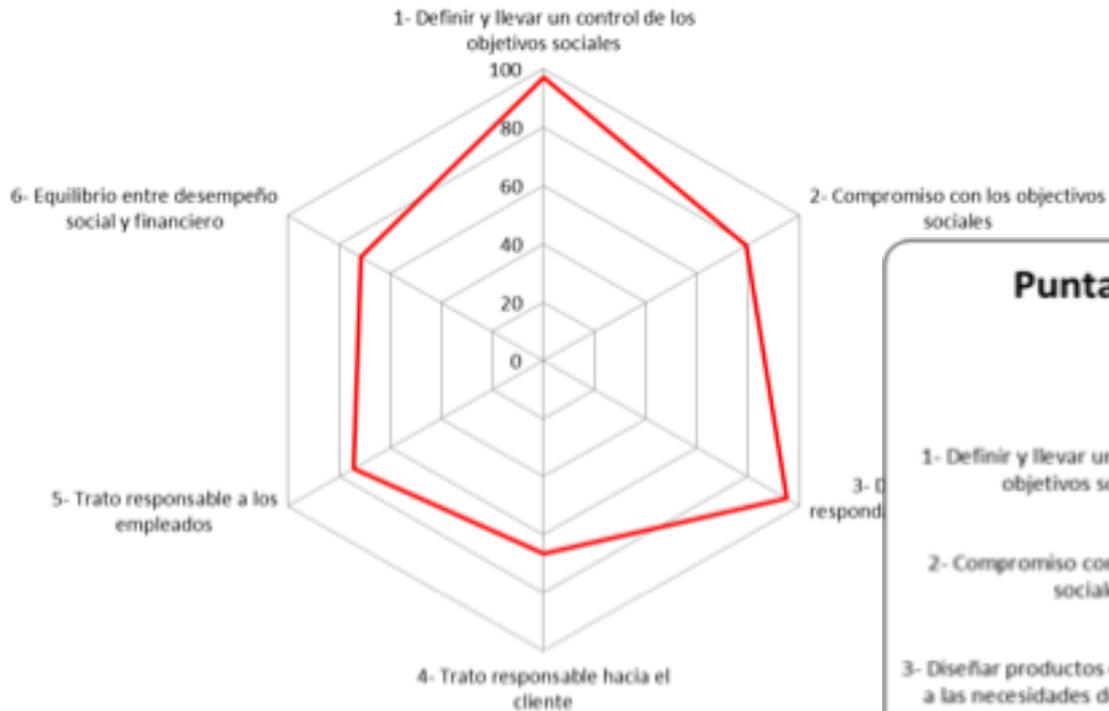
SOCIAL DASHBOARD

MIX SOCIAL DATA

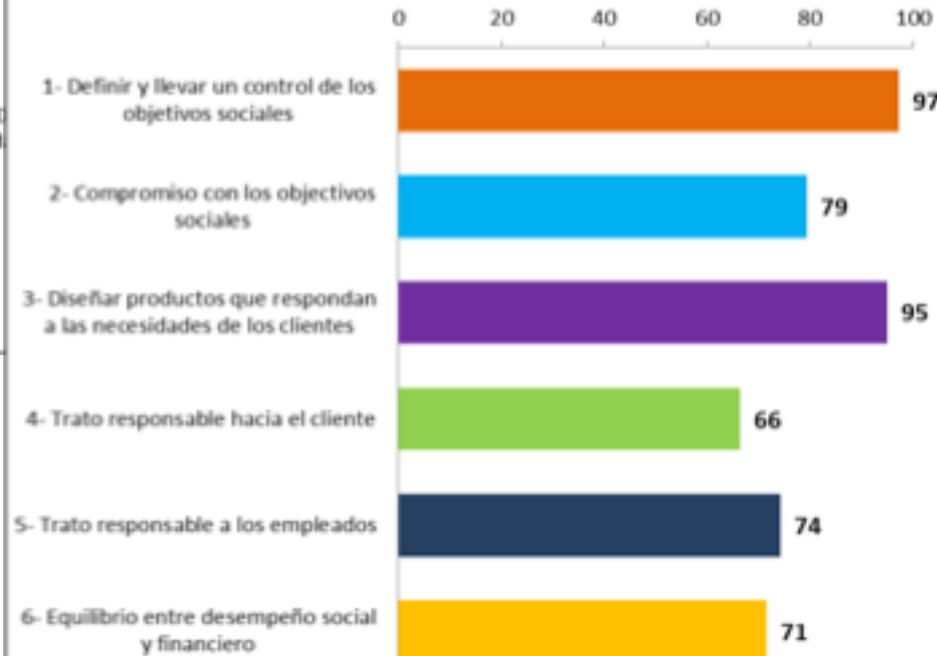


# Vista: Informe de Estándares Universales

## Puntaje de los Estándares Universales, por dimensión



## Puntaje de los Estándares Universales, por dimensión



# Vista: Informe de protección del cliente

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

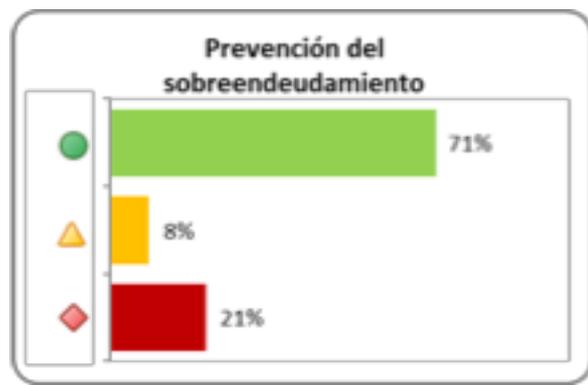
2 2 1 La gerencia de la institución elabora y revisa con regularidad los informes sobre la Cartera Morosa (PAR) y los valores pasados a pérdidas. ●

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

# El objetivo final



**Más instituciones de microfinanzas equipadas para alcanzar sus objetivos sociales y satisfacer las necesidades de sus clientes.**

# ¡Conozcan a la Coordinadora del FFRI-CAC!



**Aracely Castillo Gutierrez**

Organización: **REDCAMIF**

Correo electrónico:

**[coordinadora.sfi@redcamif.org](mailto:coordinadora.sfi@redcamif.org)**

## **REDCAMIF**

Red regional que tiene como finalidad desarrollar la industria de las microfinanzas y su impacto en el desarrollo económico y social en Centroamérica y el Caribe:

- 141 IMF afiliadas
- 1,816,687 clientes
- 2,377 millones de USD de cartera



# Fondo para las Finanzas Responsables e Inclusivas en Centroamérica y el Caribe (FFRI-CAC)

»Una iniciativa que busca fortalecer las capacidades y prácticas de los proveedores de servicios financieros (PSF) inclusivos en la región (Centro América, México, el Caribe).

»Financia actividades de capacitación y co-financiamiento de proyectos de evaluación y mejora de sus practicas

»Plazo de operación: cuatro años (2018-2021)

»Iniciativa patrocinada por COSUDE y EIB



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Agencia Suiza para el Desarrollo**



**European  
Investment  
Bank**

*The EIB bank*

# Detalle de Actividades: Capacitaciones

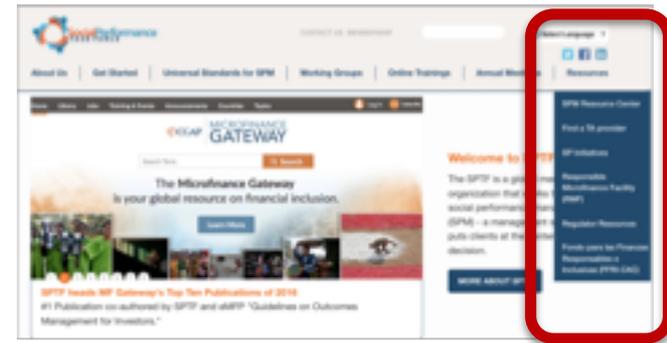
1. Capacitación introductoria a las Finanzas Responsables e Inclusivas (incluyendo temas de servicios financieros digitales, MF verdes, resultados sociales)
2. Taller: Principios de Protección al Cliente (Smart Campaign)
3. Taller SPI4
4. Capacitación para Proveedores de Asistencia Técnica en Áreas Específicas de Protección al Cliente
5. Capacitación para Proveedores de Asistencia Técnica en Áreas Específicas de Gestión de Desempeño Social

# Detalle de Actividades: Cofinanciación

1. Auditoría social SPI4 “Plus”
2. Evaluación Smart
3. Certificación Smart y/o calificación social
4. Capacitación especializada para una institución financiera en áreas específicas de gestión de desempeño social
5. Proyecto de actualización o mejora de las prácticas de gestión de desempeño social de una institución financiera

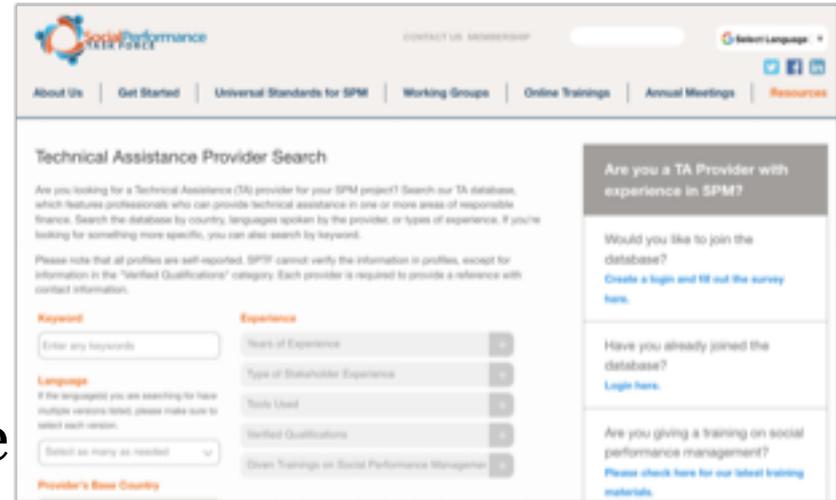
# Metodología de Implementación

- Para aplicar al FFRI-CAC, los interesados deberán completar una aplicación (disponible en la pagina web) y enviarla al correo [ffricac@sptf.info](mailto:ffricac@sptf.info)
- El comité directivo del FFRI-CAC se reunirá de forma trimestral para evaluar aplicaciones recibidas
  - Comité Directivo: ADA, SPTF, CERISE, Smart Campaign, Grassroots Capital Management
- Pagina web del FFRI-CAC  
<https://sptf.info/resources/fondo-para-las-finanzas-responsables-e-inclusivas-ffri>



# Base de Datos de Consultores

- Lo invitamos a buscar consultores ya capacitados que pueden apoyarles con la aplicación de su institución
- Para acceder a la base de datos de consultores del SPTF visite <https://sptf.info/resources/find-a-ta-provider>



The screenshot shows the 'Technical Assistance Provider Search' page. At the top, there is a navigation bar with the SPTF logo and links for 'About Us', 'Get Started', 'Universal Standards for SPM', 'Working Groups', 'Online Trainings', 'Annual Meetings', and 'Resources'. A search bar and a 'Select Language' dropdown are also visible. The main content area includes a search form with the following fields:

- Keyword:** A text input field with the placeholder 'Enter any keywords'.
- Language:** A dropdown menu with the text 'Select as many as needed'.
- Experience:** A series of dropdown menus for 'Years of Experience', 'Type of Stakeholder Experience', 'Tools Used', 'Verified Qualifications', and 'Given Trainings on Social Performance Management'.
- Provider's Base Country:** A dropdown menu.

Below the search form, there is a section titled 'Are you a TA Provider with experience in SPM?' with three sub-sections:

- 'Would you like to join the database?' with a link 'Create a login and fill out the survey here.'
- 'Have you already joined the database?' with a link 'Login here.'
- 'Are you giving a training on social performance management?' with a link 'Please check here for our latest training materials.'

# Envíe su Aplicación!

1. Identifique la actividad de interés
2. Descargue el formulario de la página web  
<https://sptf.info/resources/fondo-para-las-finanzas-responsables-e-inclusivas-ffri>
3. Completelo y envíelo al [ffricac@sptf.info](mailto:ffricac@sptf.info)
4. Ante cualquier duda acerca de los formularios consulte a Aracely Castillo (REDCAMIF)  
[coordinadora.sfi@redcamif.org](mailto:coordinadora.sfi@redcamif.org)

**Formularios de aplicación (por actividad) / Application forms (by activity)**

**Capacitaciones/Trainings:**

1. Capacitación Introductoria en Temas Clave de las Finanzas Responsables e Inclusivas  
◦ Español - English
2. Capacitación para Evaluador de la Smart Campaign (Campaña Smart) / Smart Campaign  
◦ Español - English
3. Capacitación de auditores SP4 / SP4 Auditor Training  
◦ Español - English
4. Capacitación para Proveedores de Asistencia Técnica en Áreas Específicas de Protección al Cliente / Client Protection  
◦ Español - English
5. Capacitación para Proveedores de Asistencia Técnica en Áreas Específicas de la Gestión de SP4 / Specific Areas of SPM  
◦ Español - English

**Actividades de cofinanciación (para PSFI) / Co-financing activities (for PSFI):**

1. Auditoría social SP4 Plus (SP4 + actividad especializada) / SP4 Social Audit Plus (SP4 + specialized activity)



**Fondo para las Finanzas Responsables e Inclusivas en Centroamérica y el Caribe (FFRI-CAC)**  
**Formulario de Solicitud**  
**Capacitación Introductoria en Temas Clave de las Finanzas Responsables e Inclusivas**

**GENERALIDADES DE LA CAPACITACIÓN**

- **Antecedentes:** La Cooperación Suiza en América Central (EDRUSE) y el European Investment Bank (EIB) financian la iniciativa de Fortalecimiento de las Finanzas Responsables e Inclusivas (FFRI), la cual inició operaciones en noviembre del 2017 y está trabajando para construir capacidades y mejorar las prácticas en la gestión del desempeño social (SDS) en la región de Centroamérica y el Caribe (CAC). El Grupo de Trabajo en Desempeño Social (SPTF por sus siglas en Inglés) está gestionando el FFRI-CAC en colaboración con la Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas (REDCAMIF). Un tipo de actividad que el FFRI-CAC implementará es la Capacitación Introductoria a las Finanzas Responsables e Inclusivas.
- **Programa de capacitación:** La Capacitación Introductoria en Temas Clave de las Finanzas Responsables e Inclusivas es un curso de capacitación a nivel que presenta a los

# Como Contactarnos

- Directora del FFRI-CAC – Cara Foster (SPTF) [carafoster@sptf.info](mailto:carafoster@sptf.info)
- Coordinadora del FFRI-CAC – Aracely Castillo (REDCAMIF) [coordinadora.sfi@redcamif.org](mailto:coordinadora.sfi@redcamif.org)
- Envío de aplicaciones a través de [ffricac@sptf.info](mailto:ffricac@sptf.info)

# Preguntas o comentarios sobre el tema de hoy o la cronograma de temas del curso?

	Temas
1	Introducción general a los Estándares Universales de Desempeño Social y al SPI4.
2	Proceso de auditoría y uso de la herramienta SPI4 (Excel)
3	Cómo utilizar la información de desempeño social para la toma de decisiones
4	Cómo desarrollar objetivos y metas sociales.
5	Desarrollo de protocolos de datos sociales
6	Uso de la herramienta PPI para la medición de pobreza
7	Introducción a los Principios de Protección al cliente
8	Desarrollo de un código de ética.
9	Caso: cómo hacer uso del sistema de quejas.
10	Caso: Proceso y utilidad de la certificación SMART