

Septiembre 2016



Sistema de Medición de Desempeño e Impacto Social (MEDIS) de Sembrar Sartawi

Moderadora: **Cara Forster**,
Asociada del SPTF

Panelista: **Marcela Michel**,
Analista Nacional de
Proyectos y Desempeño
Social, Sembrar Sartawi, Bolivia.

Introducción

Explicación de como el trabajo en “Sembrar Sartawi” coincide con los Estándares Universales para la gestión del desempeño social, además de la descripción de como recoge y utiliza la información que maneja Sembrar Sartawi sobre los resultados en los niveles de sus clientes y de la utilidad de la información sobre estos resultados.

Entrevista con Marcela Michel Velasco, Sembrar Sartawi

La misión y el objetivo de Sembrar Sartawi es la de llegar a un público de zona rural productiva a través de una prestación de servicios financieros integrales que incluye asistencia técnica y acceso a mercados.

Los Estándares Universales y el Desempeño Social en Sembrar Sartawi:

- Primera dimensión; “Definir y monitorear metas sociales”: esto se realiza por medio del sistema **MEDIS** (Medición de Desempeño Social).
- Segunda dimensión; “Asegurar el compromiso de la junta directiva, gerencia y empleados con los objetivos sociales”: esto se mide a través de las calificaciones sociales, las cuales se presentan anualmente como Micro Finanza Rating y GIIIRS que es el rating de la evaluación realizada.
- Tercera dimensión; “Diseñar productos, servicios, modelos y canales de distribución que responda a las necesidades y preferencias de los clientes”: se realiza a través del modelo de negocios, que es la prestación de servicios financieros integral, que consiste en otorgar el microcrédito al pequeño productor, más el acompañamiento de la asistencia técnica y al acceso al mercado.
- Cuarta dimensión; “Tratar a los clientes responsable”: para esto se cuenta con un módulo informático que se utiliza a través de la satisfacción de los clientes por medio de las encuestas.
- Quinta dimensión; “Tratar a los empleados responsablemente”: el modelo de gestión de talento humano se encuentra en estructuración como sistema de capacitación constante al recurso humano.
- Sexta dimensión; “Equilibrar el desempeño social y financiero”: acá se realiza a través de los tres sistemas con las que cuenta Sembrar Sartawi: MEDIS, GEMA y GIRA, que no solo abarca la medición del desempeño social si no también la medición de la gestión medio ambiental y la gestión riesgo financiero.

Objetivos sociales derivados del mandato social de la institución:

- Dentro de la misión de Sembrar Sartawi es de donde sale el objetivo de cambio o impacto, que consiste en los cambios positivos que contribuirá a generar la IMF en la vida de los cliente meta, buscando el desarrollo agropecuario y la reducción de la pobreza.
- El segundo, objetivo de satisfacción de necesidades, se deriva de la misión de la institución, el cual es el prestar servicios financieros con un enfoque integral.
- El tercer objetivo de alcance, se dirige a que personas ofrecerá servicios por parte de la institución, también se deriva de la misión que es la población rural con potencial capacidad de generación de excedentes vendibles, que no cuenten con adecuados servicios financieros productivos y que estén ligados a cadenas agropecuarias.
- Vinculación, con terceros como laboratorios, bancos, etc. para servicios adicionales.

Estrategia institucional para cumplir con los objetivos sociales:

- Para cumplir con los objetivos sociales, están planteadas en base al compromiso de directorio de gerencias, las cuales plantean lineamientos que van a derivar en metas que van a ser cumplidas y para operar estos lineamientos, es necesario contar con las herramientas: MEDIS, GEMA Y GIRAS.

Medición de desempeño e impacto social (MEDIS)

- Es un sistema de información que permite monitorear el cumplimiento de la misión y visión social, de medición del impacto concreto de los servicios en la vida de los clientes; esto mediante el uso de herramientas internacionales e indicadores estándares. Los cuatro ámbitos que se toman para realizar la medición del impacto social son:
 1. Cobertura de servicios
 2. Satisfacción de la clientela

3. Cambios en las condiciones socio económicas de los clientes
4. Responsabilidad social con recursos humanos

- **Componentes del MEDIS**

- Componente 1: Es el monitoreo del desempeño social basado en los objetivos sociales internos. Genera los reportes del desempeño social basados en el monitoreo de los objetivos sociales derivados del mandato social y la misión de la institución.
- Componente 2: Monitoreo del desempeño social basado en herramientas e indicadores externos. Genera los reportes del desempeño social basados en la aplicación de indicadores y herramientas determinadas por instancias externas, asumiendo una representatividad amplia.

- **Relevamiento de información y su relación con los objetivos sociales de la institución, fases:**

1. La recolección de información es por medio de las encuestas de los clientes por agencia.
2. Verificación, revisión de la información por parte de la Oficina Nacional, realizado por el área comercial de Sembrar Sartawi.
3. Almacenamiento y generación de reportes, que es realizado por el área de operaciones de la institución, donde se busca generar la información precisa que responda a los indicadores planteados.

- **Relevamiento y uso de la información para objetivos sociales**

- El MEDIS permite a la institución recopilar, reportar y garantizar la precisión de los datos de nivel del cliente que tienen directa relación con los objetivos sociales.

- **Utilidad de MEDIS**

- Permite verificar si se mejora las condiciones de vida de los clientes, por medio de una comparación entre los reportes que arroja el sistema, permitiendo comparar entre activos, capital, capacidad productiva de los clientes y verificar las mejoras.
- Cumplimiento de la normativa vigente (Ley de servicios financieros que plantea la obligación de la Responsabilidad Social RSE)
- Integración de información Social, Ambiental y Financiera en un solo informe.
- Generación de recursos de cooperación internacional para mejorar las herramientas internas, esto se logra a través de la presentación de resultados del MEDIS.
- Ayuda a tomar decisiones sobre las características de los productos integrales que ofrece o debería ofrecer la institución.

- **Uso de la información de MEDIS para la toma de decisiones estratégicas**

- La orientación de la Responsabilidad Social que debe tener la institución para poder responder a las necesidades de sus clientes.
- Determinar los niveles de cobertura de sus clientes.
- Elaborar o reestructurar el reglamento de créditos.
- Medición del impacto social y alcance de la misión social de la institución.

Preguntas de participantes

¿Qué los inspiró a desarrollar este sistema?

De acuerdo a la misión y visión social como institución financiera, Sembrar Sartawi tiene el objetivo de mejorar la calidad de vida de los clientes y esto tiene que ser medido y demostrado en cifras, en este sentido era necesario la creación de un sistema, base de datos o una forma de medición de estas cifras, que respaldaran el mejoramiento de condición de vida de los clientes, pero también se vio la obligación de no solo medir el desempeño social, sino más bien el ambiental, que es de donde surge la necesidad de crear el sistema GEMA, que a la vez posee dos componentes; el interno que se dedica a la medición de la gestión ambiental dentro de la institución a través de la eco eficiencia, que es el manejo de las tres áreas, reusar, reducir y reciclar. El externo, se enfoca en los clientes, en el impacto ambiental que ellos están causando en la realización de una evaluación ambiental, que es un factor importante para desarrollar el sistema.

¿Qué indicadores toman en cuenta para la evaluación en el tiempo?

Lo principal es la medición de las mejoras en las condiciones de los clientes, a través de la comparación del capital, los activos, los ingresos y la capacidad productiva, que son los indicadores que demuestran si efectivamente los clientes han mejorado o han crecido en la capacidad productiva o han incrementado los ingresos y activos (bienes de los clientes).

¿Cuáles son los periodos de aplicación de la medición del sistema?

Cada ciclo que el cliente solicita un préstamo, sin embargo los periodos con los que se puede evaluar, recomendablemente es de dos años o bien de forma anual.

¿Como evalúan los ingresos en los clientes?

Dentro del sistema crediticio, que es la hoja de evaluación socio-económica, en la que el asesor de crédito consulta directamente con el cliente sobre cuál es el ingreso por producción agropecuario.

¿Se toman en cuenta ingresos de otras fuentes, por ejemplo si los clientes cosechan papas, pero tienen una venta externa?

Si se toma en cuenta para la hoja de evaluación socioeconómica, pero para el MEDIS, para tener una información más acertada, solo se toma la información que se refiere a la cadena productiva a la que se está evaluando.

¿Cómo se calcula la producción, está basado en el tamaño de la cosecha?

Se calcula por cadena productiva.

¿Qué tipo de herramientas tecnológicas tienen para las mediciones, tienen un programa específico, o solo desde la base de datos?

Tanto para el sistema MEDIS, GEMA y GIRA, se tiene un software diseñado "in house" con soporte de consultores externos. Se cuenta con el respectivo software para cada herramienta, que son sistemas donde se debe cargar la información y automáticamente arroja el reporte que se pretende medir. También se tiene el sistema georreferenciación a través del GPS, que es realizado por los asesores de crédito al momento de digitar el lugar en el que viven o trabajan los clientes. El software está cumpliendo con los objetivos planteados, sin embargo la institución está abierta a mejorar; precisamente se realiza una evaluación sobre estos dos sistemas para poder mejorarlo.

¿Que recomiendan ustedes a otras instituciones que están por comenzar; es necesario un software "in house"?

El beneficio de un software "in house" es que es personalizado y está de acuerdo a las necesidades exactas de las institución, pero además es necesaria la colaboración de consultores externos.

¿Ustedes realizan muestras, toman datos y analizan toda la información de los clientes?

Para la generación de los reportes, se analizan todos los datos con los que se cuenta en el sistema, cubriendo todos los clientes registrados.

¿Cuántos indicadores involucra el sistema actual?

Bastantes, 34 aproximados, pero con el tiempo se han evaluado y modificado para ir mejorándolos y tener la lista final.

¿Hay un indicador específico de calidad de vida o existe una combinación?

Es una combinación, varios indicadores se evaluaron y determinaron el mejoramiento de calidad de vida del cliente.

¿Qué lecciones aprendidas puede compartir con los miembros del webinar o que quisieran empezar un proceso similar a la de Sembrar Sartawi?

- Primero es importante el diagnostico inicial, las necesidades que tiene la institución y clientes para el desarrollo del software.
- El apoyo externo financiero y técnico.
- Es importante una evaluación constante para detectar fallas o nuevas necesidades u oportunidades de mejora para el desarrollo de las herramientas.