

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



Moderadora: Cara S. Forster, Directora de Comunicación  
y Capacitación para Latinoamérica, SPTF

Expositora: Marcela Michel, Analista Nacional de  
Proyectos y Desempeño Social, Sembrar Sartawi

20 septiembre 2016



# Agenda

- I. Los Estándares Universales del SPTF en Sembrar Sartawi - Estrategia y Objetivos Sociales
- II. Relevamiento de información y su relación con los objetivos sociales
- III. Utilidad de la información sobre los resultados
- IV. Discusión con los participantes

# ¡Conozcan a su expositor!



**Nombre:** Marcela Geraldine Michel Velasco

**Formación:** Ingeniera Comercial,  
Administradora de empresas,  
Especialista en Proyectos

**Correo electrónico:**

[mmichel@sembrarsartawi.org](mailto:mmichel@sembrarsartawi.org)

**Organización:** Sembrar Sartawi

- Fundada el 15 de septiembre de 1989
- Institución Financiera de Desarrollo (IFD) que tiene el compromiso de promover la inclusión de pequeños productores agropecuarios al sistema financiero.
- Modelo de negocio de financiamiento que incluye asistencia técnica y acceso a mercados.





# I. Los Estándares Universales del SPTF en Sembrar Sartawi - Estrategia y Objetivos Sociales

# 1. Los Estándares Universales y el Desempeño Social en Sembrar Sartawi



## 2. Objetivos sociales derivados del mandato social de la institución

### VISION:

*Ser la institución líder en servicios integrales rurales, con cobertura nacional y de referencia internacional en desarrollo agropecuario y reducción de la pobreza.*

**Objetivo de cambio o impacto:** ¿Qué cambios positivos contribuirá a generar la IMF en la vida de su clientela meta?

1

### MISION:

*Prestar servicios financieros con un enfoque integral a la población rural, con potencial capacidad de generación de excedentes vendibles, que no cuente con adecuados servicios financieros-productivos y que estén ligados, principalmente, a cadenas agropecuarias.*

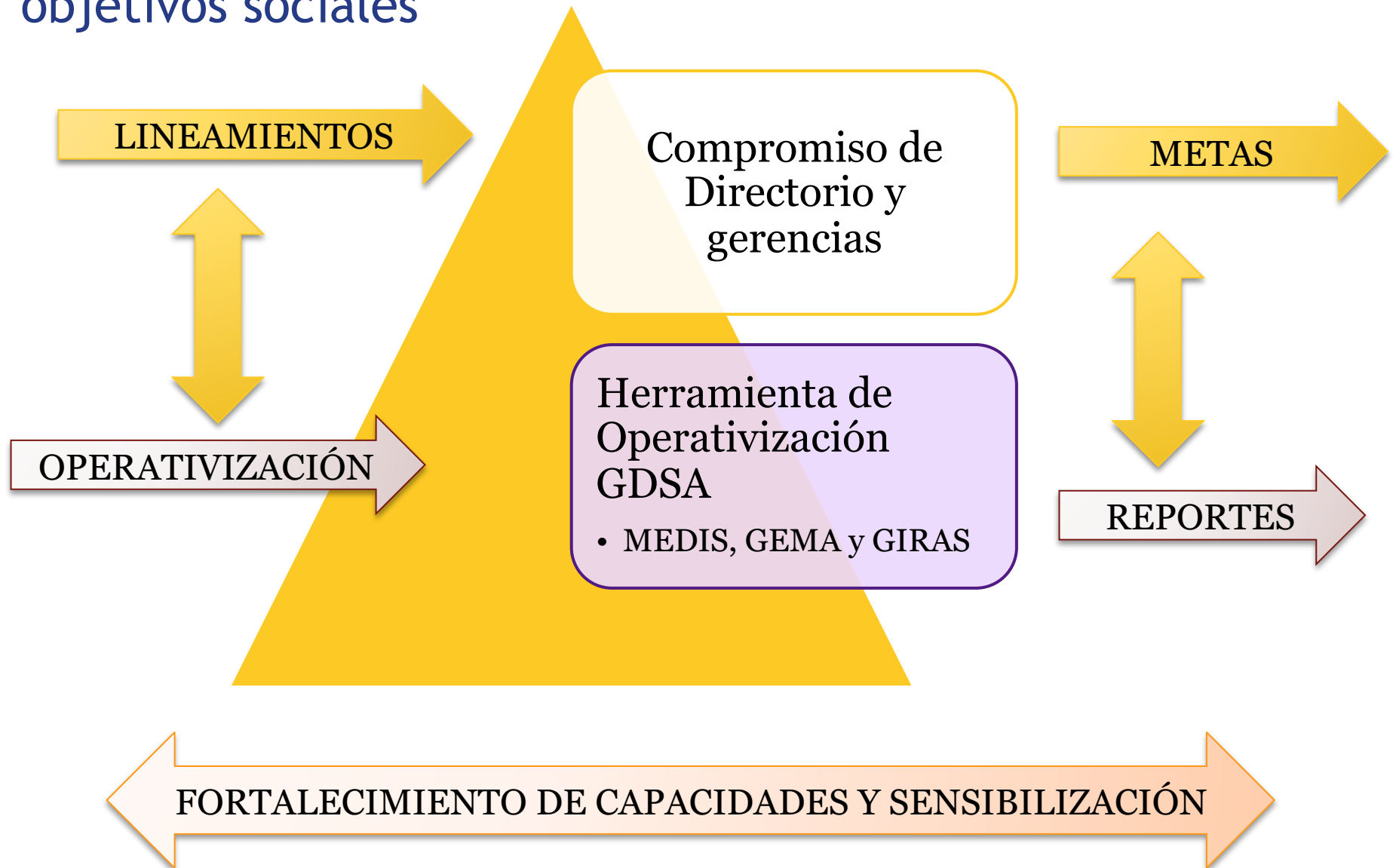
**Objetivo de Satisfacción de necesidades:** ¿Cómo podrá satisfacer la IMF las necesidades de su clientela meta?

2

**Objetivo de Alcance:** ¿A qué personas brindará servicios la IMF como clientela meta?

3

### 3. Estrategia institucional para cumplir con los objetivos sociales



## 4. Estrategia Institucional

### MEDICIÓN DE DESEMPEÑO E IMPACTO SOCIAL (MEDIS)

El desempeño social es la traducción efectiva de nuestra misión en la práctica, en concordancia con nuestros valores y los de la sociedad.

¿QUÉ ES EL  
MEDIS?



#### 4 Ámbitos:

- Cobertura de Servicios.
- Satisfacción de la clientela.
- Cambios en las condiciones socioeconómicas de clientes
- Responsabilidad social con recursos humanos.



Es un **sistema de información** que permite **monitorear** el cumplimiento de nuestra **misión y visión** social y **medir el impacto** concreto de los servicios **en la vida de nuestros clientes**.



Mediante **el uso de herramientas internacionales e indicadores** estándares, externamente determinados.



# Componentes del MEDIS

---

## **Componente 1: 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.

# Características del Componente 1

---

- Permite monitorear el alcance de los objetivos sociales derivados de la visión y misión de Sembrar Sartawi.
- Genera los reportes del desempeño social determinados internamente, en función a la misión y mandato social de la institución.
- Flexibilidad para descartar y aumentar indicadores en función a los requerimientos de la IMF.

## Características del Componente 2

---

- Permite monitorear el desempeño social de Sembrar Sartawi, mediante herramientas e indicadores definidos por iniciativas externas.
- Genera los reportes del desempeño social que asumen una representatividad amplia en el sector microfinanciero y permiten una comparabilidad internacional o local.
- Flexibilidad para descartar y aumentar herramientas, como los indicadores propuestos para resultados en clientes del Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes del SPTF, proyecto que esta en pleno desarrollo actualmente.

# Indicadores del MEDIS

## 1. COBERTURA DE SERVICIOS

1.1 COBERTURA SERVICIOS DE CREDITO

1.2 COBERTURA SERVICIOS FINANCIEROS AUXILIARES

1.3 CLIENTES NUEVOS

## 2. SATISFACCION DE LA CLIENTELA

2.1 DESERCIÓN DE CLIENTES

2.2 RETENCIÓN DE CLIENTES

## 3. CAMBIOS SOCIOECONOMICOS EN LA CLIENTELA

3.1 CAMBIOS EN ACTIVOS

3.2 CAMBIOS EN PRODUCCIÓN Y RENDIMIENTOS

3.3 CAMBIOS EN INGRESOS Y PATRIMONIO

## 4. RESPONSABILIDAD SOCIAL CON RECURSOS HUMANOS

4.1 ESTRUCTURA DE RECURSOS HUMANOS

4.2 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

4.3 PROMOCIÓN DEL PERSONAL

## 1. NACIONAL

## 2. DEPARTAMENTAL

2.1 LA PAZ

2.2 ORURO

2.3 POTOSI

2.4 CHUQUISACA

2.5 COCHABAMBA

2.6 TARIJA

2.7 SANTA CRUZ

## 3. AGENCIAS

3.1 BETANZOS

3.2 CAIROMA

3.3 CARANAVI

3.4 COROICO

3.5 CHALLAPATA

3.6 FRANCO VALLE

3.20 VILLAZON

3.25 YAPACANI

URBANO

RURAL

## AGROPECUARIO

LECHE

CAFE

QUINUA

SOYA

PAPA

FREJOL

UVA

SESAMO

OTROS

## NO AGROPECUARIO

COMERCIO

PRODUCCIÓN

SERVICIOS


## CON SERVICIOS NO FINANCIEROS

AS. TECNICA

AC. MERCADOS

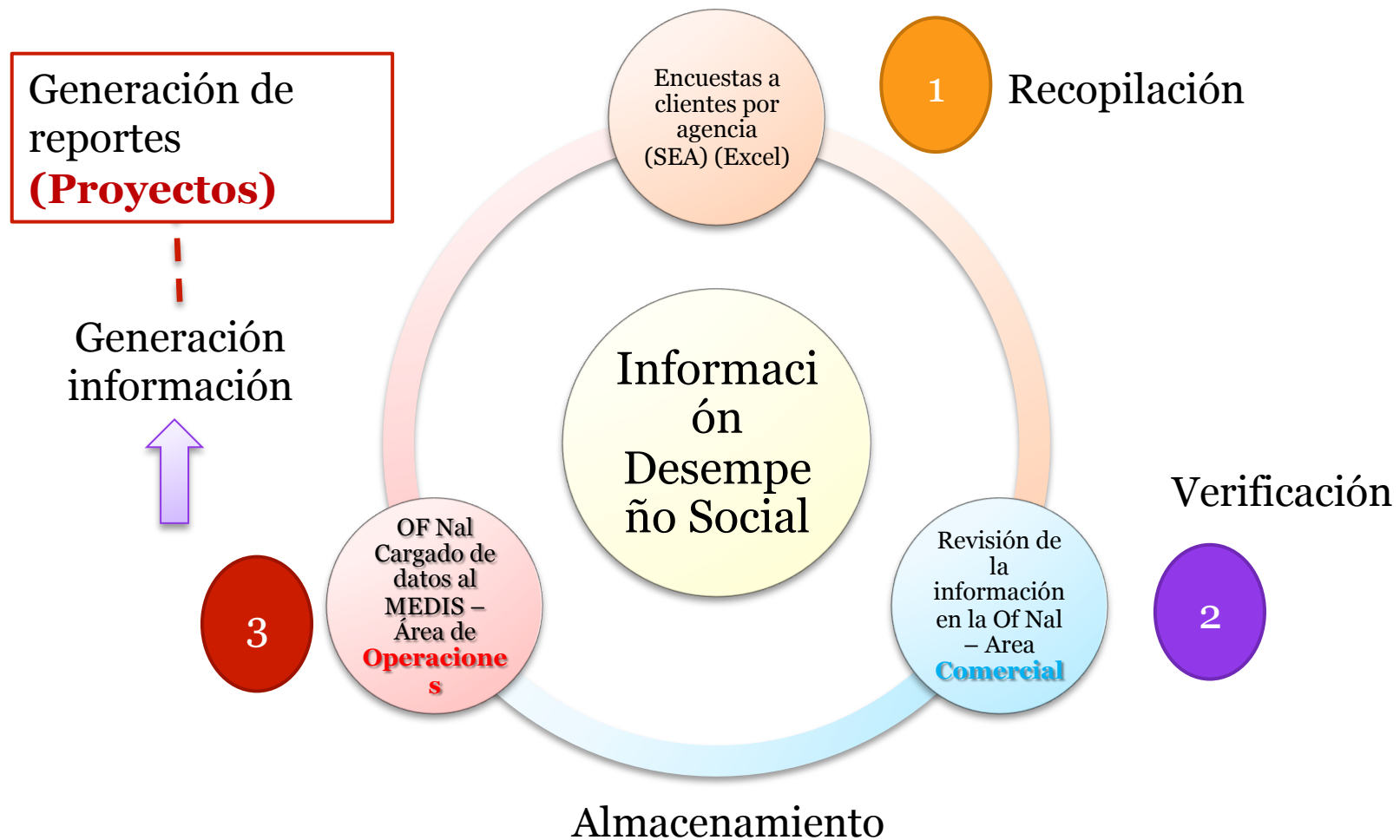
ED. FINANCIERA

## SIN SERVICIOS NO FINANCIEROS



II. Relevamiento de información y su relación con los objetivos sociales de la institución.

# Primer Paso: Relevamiento de información



# Segundo Paso: Relevamiento y uso de la información para objetivos sociales

| embrar sartawi  |  |                    |                     |                             |                                  |                                       | T/C                     | 6.86                |
|---|--|--------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|---------------------|
| PRODUCCIÓN AGROPECUARIA   |  |                    |                     |                             |                                  |                                       | FECHA                   |                     |
| Versión 2-2016  |  |                    |                     |                             |                                  |                                       | September 7, 2016       |                     |
| Cultivante  |  |                    |                     |                             |                                  |                                       | Nº MIEMBROS FAMILIA     |                     |
| TRIFON PANOZO CASTRO  |  |                    |                     |                             |                                  |                                       | 5                       |                     |
| Rendimiento Actual e Histórico de los Principales Cultivos por Hectárea/Productos pecuarios |  |                    |                     |                             |                                  |                                       |                         |                     |
| Cultivo/Producción  | Unidad de Producción                   | Rendimiento Máximo | Rendimiento Mínimo  | Rendimiento Promedio Región | Rendimiento de la Última Campaña | Rendimiento Promedio                  | GEOREFERENCIA DOMICILIO |                     |
| BOLLA   | CARGA                                  | 800.00             | 500.00              | 600.00                      | 800.00                           | 675.00                                | 247016                  |                     |
| MAHORIA   | CARGA                                  | 600.00             | 400.00              | 450.00                      | 540.00                           | 497.50                                | 8013023                 |                     |
| PA  | CARGA                                  | 120.00             | 85.00               | 95.00                       | 110.00                           | 102.50                                | 247016                  |                     |
|   |  |                    |                     |                             |                                  |                                       | 8013023                 |                     |
| Precio Promedio Ponderado por Cultivo/producción pecuaria                                   |  |                    |                     |                             |                                  |                                       |                         |                     |
| Cultivo   | Unidad de Producción                   | Precio Máximo      | Precio Mínimo       | Precio Promedio Región      | Precio de la Última Campaña      | Precio Promedio                       | CODIGO FOTO DOMICILIO   |                     |
| BOLLA   | CARGA                                  | 150                | 30                  | 40                          | 50                               | 67.50                                 | TPANOZO_D.jpg           |                     |
| MAHORIA   | CARGA                                  | 180                | 45                  | 85                          | 120                              | 107.50                                | TPANOZO_N.jpg           |                     |
| PA  | CARGA                                  | 500                | 380                 | 400                         | 450                              | 432.50                                |                         |                     |
| Factores Externos que Afectan el Rendimiento y la Productividad                             |  |                    |                     |                             |                                  |                                       |                         |                     |
| Tipo de Cultivo   | Factores Climatológicos (% de pérdida) |                    |                     |                             |                                  | Patógenos (% de Enfermedades /Plagas) | % Probable de Pérdida   | NUMERO DE EMPLEADOS |
|   | Helada                                 | Sequía             | Inundación/Tormenta | Granizada                   | Transporte /Postcosecha          |                                       |                         |                     |
| BOLLA   |  | 10.00%             |                     |                             |                                  |                                       | 10.00%                  | 2                   |
| TIENE ACCESO A MERCADO  |  |                    |                     |                             |                                  |                                       |                         |                     |
|   |  |                    |                     |                             |                                  |                                       |                         | SI                  |
| TAMAÑO EMP. PRODUCCION  |  |                    |                     |                             |                                  |                                       |                         |                     |
|   |  |                    |                     |                             |                                  |                                       |                         |                     |

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 de la presentados anteriormente.

Reportes de Cambios en Condiciones Socioeconomicas de la Clientela

COMPARACIÓN LONGITUDINAL

**Departamento:** CHUQUISACA

**Areas:** Comercial

**Oficina:** AGENCIA SAN LUCAS

**Ubicación Geográfica :** RURAL

45 COMPOSICION DE LA MUESTRA

| NUMERO (Expresado en Unidades)       |                  |                  |  |
|--------------------------------------|------------------|------------------|--|
| CREDITO POR UBICACION GEOGRAFICA     | P. INICIAL       | P. FINAL         |  |
| FECHA DE CORTE DE LA INFORMACIÓN     | 31 January 2012  | 31 December 2014 |  |
| Secuencia de préstamos comparadas    | 2-2-SECUENCIA DE | 2-3-SECUENCIA DE |  |
| TOTAL CREDITOS RURAL                 | 23               | 29               |  |
| PARTICIPACION                        | 100%             | 100%             |  |
| CREDITO AGROPECUARIO                 | P. INICIAL       | P. FINAL         |  |
| FECHA DE CORTE DE LA INFORMACIÓN     | 31 January 2012  | 31 December 2014 |  |
| Secuencia de préstamos comparadas    | 2-2-SECUENCIA DE | 2-3-SECUENCIA DE |  |
| TOTAL CREDITOS PRODUCCION PAPA       | 6                |                  |  |
| PARTICIPACION                        | 26%              |                  |  |
| TOTAL CREDITOS OTROS AGROPECUARIO    | 17               | 29               |  |
| PARTICIPACION                        | 74%              | 100%             |  |
| CREDITO CON SERVICIOS NO FINANCIEROS | P. INICIAL       | P. FINAL         |  |
| FECHA DE CORTE DE LA INFORMACIÓN     | 31 January 2012  | 31 December 2014 |  |
| Secuencia de préstamos comparadas    | 2-2-SECUENCIA DE | 2-3-SECUENCIA DE |  |



# Tercer Paso: Medición de pobreza (datos del 2015)



Sistema de Medición de Desempeño e Impacto Social

MEDIS

## Reporte Línea de Pobreza

Página 1 de 2

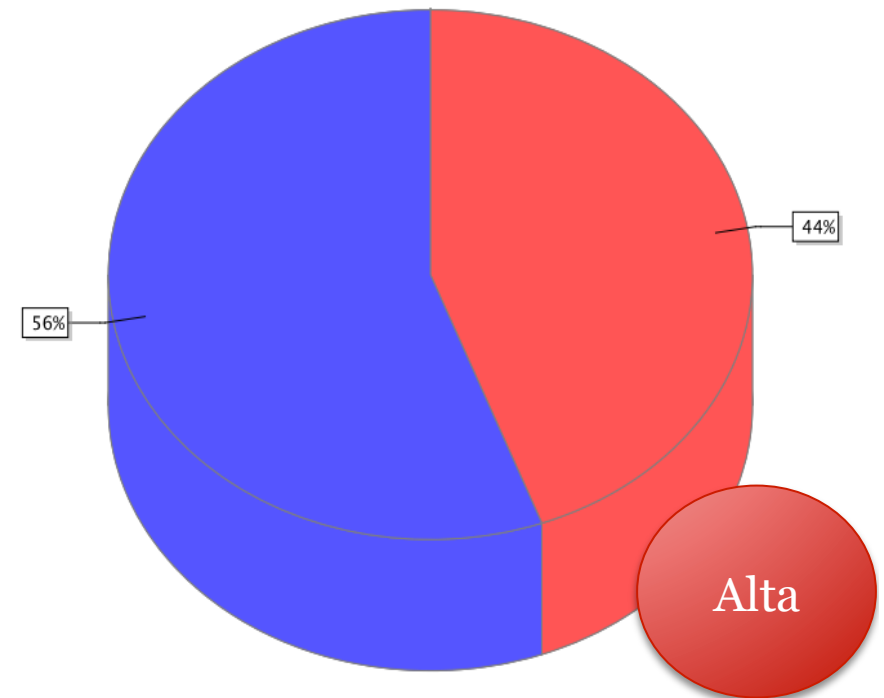
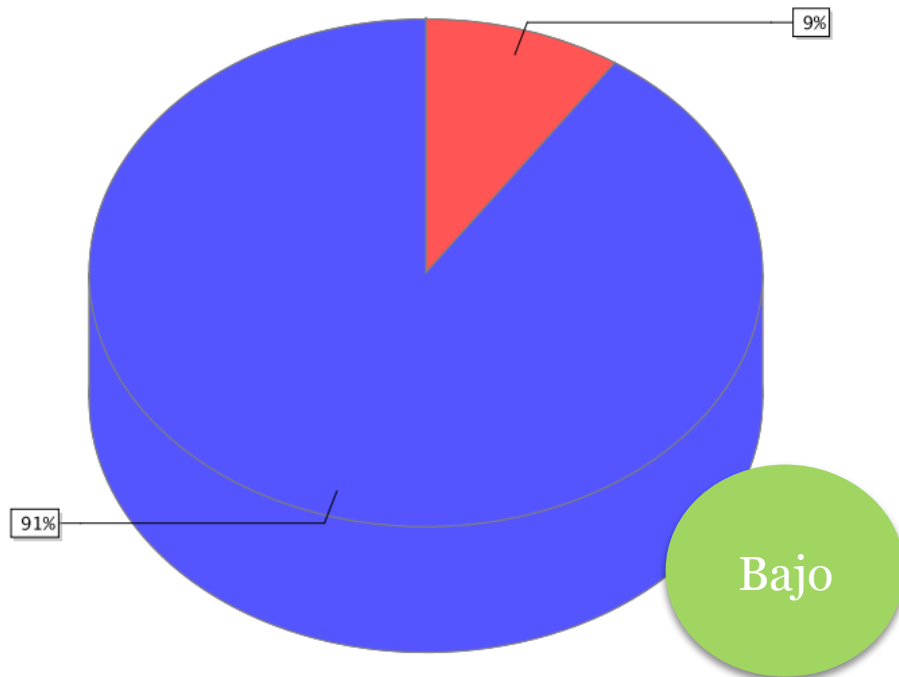
Fecha de Reporte: Wednesday 14

Hora de Reporte: 18:30:04

### Línea de pobreza en Bolivia

### La Línea \$1.25/Día/2005 PPP de Pobreza

| Nro. | periodo    | Titulo Línea de Pobreza               | Total Clientes por Debajo | Total Clientes por Encima | Total Clientes Evaluados |
|------|------------|---------------------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 1    | 31/12/2015 | Total de la línea \$1.25/Día/2005 PPP | 513                       | 4893                      | 5406                     |



● DEBAJO Total de la línea \$1.25/Día/2005 PPP ● ENCIMA Total de la línea \$1.25/Día/2005 PPP

● DEBAJO Total de la línea \$3.70/Día/2005 PPP ● ENCIMA Total de la línea \$3.70/Día/2005 PPP

### III. Utilidad del MEDIS

- Permite verificar si mejoramos las condiciones de vida de nuestros clientes:
  - Permite un análisis de la comparación entre los informes sobre los activos, el capital y la capacidad de producción de nuestros clientes en el primer ciclo del préstamo con este mismo factor en el segundo o tercer ciclo del préstamo.
- Cumple la normativa vigente (Ley de servicios financieros plantea la obligatoriedad de RSE).
- Integra información Social, Ambiental y Financiera en un solo informe.
- Genera recursos de cooperación internacional para mejorar las herramientas internas.
- 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



## IV. Discusión con los participantes