

**FFRI-CAC**

Fondo para las Finanzas  
Responsables e Inclusivas en  
Centroamérica y el Caribe



# INTRODUCCIÓN A LA GDS Y AL SPI4 – AUDITORIA SOCIAL

---

20 MARZO 2019

# ¡CONOZCA A SUS FACILITADORES!

---

**Tomas Rodríguez**  
Consultor



**Alexandra Alvarado,**  
Responsable de proyectos de CERISE  
[a.alvarado@cerise-spm.org](mailto:a.alvarado@cerise-spm.org)



# AGENDA

---

Introducción a la herramienta SPI4

La estructura y las funcionalidades del SPI4

- Pagina de Bienvenidos
- Módulos opcionales
- Información sobre la organización
- Cuestionario principal
- Presentación de resultados

Demonstrar la herramienta

Discusión con los participantes

- Asociación que promueve las finanzas éticas y responsables
- Sectores: microfinanzas y social business
- Áreas de trabajo: impacto y desempeño social, gobernabilidad, finanzas rurales
- Colaboradores: IMFs, Redes, Proveedores de Asistencia Técnica, Inversores, Donantes, expertos académicos.
- Desarrollar herramientas y estudios que están disponibles para el acceso libre y gratuito.
- Proveedor de servicios y apoyo en la realización de auditorias sociales

<https://cerise-spm.org>

# ¿PORQUE HABLAR DE DESEMPEÑO SOCIAL ?

- Las microfinanzas cumplen una misión social, al permitir que las personas vulnerables desarrollen actividades económicas a través de su inclusión financiera.
- La búsqueda de un rendimiento financiero está en el centro de las preocupaciones de las IMFs, quienes para satisfacer las necesidades de sus clientes de manera sostenible deben construir su viabilidad financiera cubriendo sus costos por el producto de su actividad.
- Hoy, muchos actores del sector cuestionan el desempeño social y la responsabilidad social de las microfinanzas.

**La GDS es el camino para lograr una organización responsable, ética e inclusiva**

# DEFINICIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

**Desempeño Social:** La traducción efectiva de la misión social de la institución en acciones y prácticas, de acuerdo con los valores sociales globalmente reconocidos con:

## AYUDAR

- Alcanzar a la población meta
- Ofrecer servicios de calidad adaptados
- Responder a las necesidades de los clientes, de sus familias y de sus comunidades

## NO PERJUDICAR

- Asumir la responsabilidad social: (1) los empleados ; (2) los clientes ; (3) la comunidad sobre la cual se esta actuando.

**Gestion del Desempeno Social (GDS):** La implementación de prácticas de gestión que pongan en práctica la misión social de la institución.

La finalidad de la institución, los objetivos sociales que quiere alcanzar

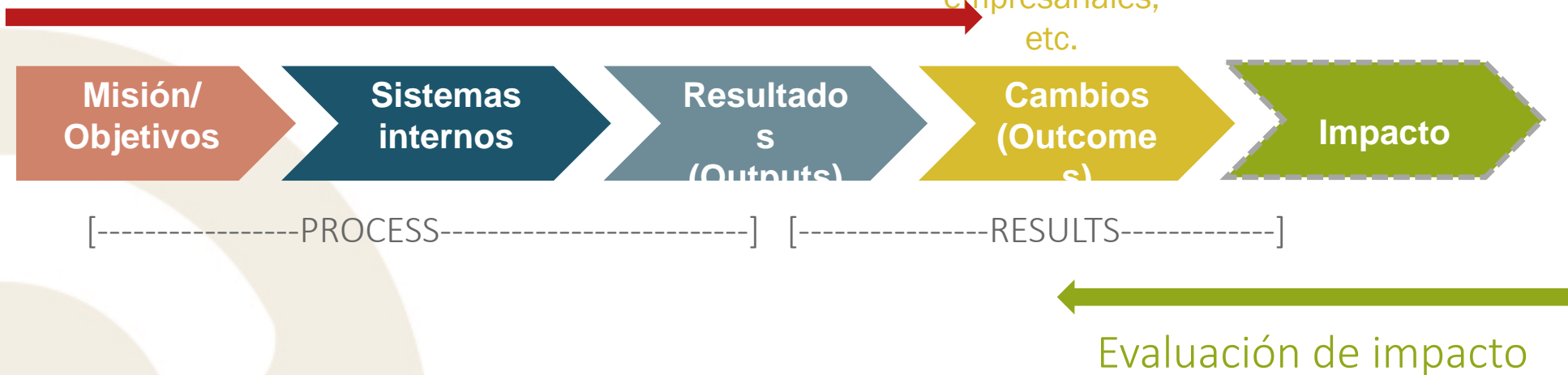
Conjunto de procedimientos internos de la institución: las acciones que pone en práctica para lograr sus objetivos

Cuales son los servicios ofrecidos?Cuál es la calidad de los servicios? Quienes son los clientes?

Evolución/mejora que se puede observar: crecimiento de la actividad del cliente, un aumento de sus ingresos, desarrollo de capacidades empresariales, etc.

Cambios que se pueden atribuir directamente a la actuación de la IMFs

## Gestion del Desempeño Social



# ¿Porqué es importante evaluar la GDS?

Para que las instituciones tengan que rendir cuentas sobre sus objetivos sociales

Porque la transparencia es una parte esencial para la credibilidad del sector

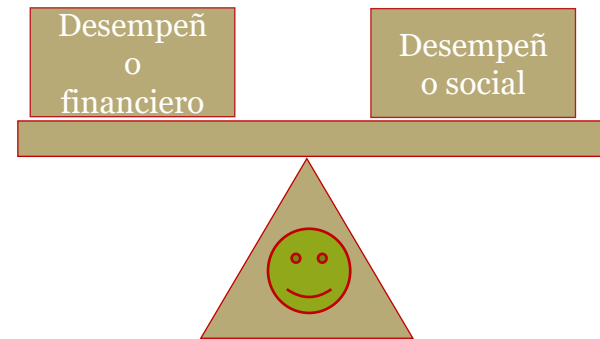
Para mejorar el desempeño social de las IFM y así lograr un mayor impacto positivo social

Correlación positiva entre desempeño social y financiero



# LAS VENTAJAS DE UNA BUENA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

- Mayor fidelidad del cliente y buena reputación
- Mayor tasas devolución
- Menos rotación del personal
- Mayor conocimiento para tomar buenas decisiones
- Mayor atracción de inversores sociales
- Mejores cambios en la vida de los clientes



**Con una solida GDS, una institución tiene mas probabilidades de responder positivamente a sus clientes y de reforzar su desempeño financiero**

# DESEMPEÑO SOCIAL Y FINANCIERO -ESTUDIOS

Husain, M., Pistelli, M. (2016). [Where Good Intentions Meet Good Business Practices](#), MIX.

Hoepner, A., L. Spaggiari, C. Lapenu, B. Brusky, B. Perez-Rocha (2014), [Does good client protection impact financial performance?](#) Making Microfinance Investment Responsible Action Group, Brief N°3, European Microfinance Platform (eMFP), Luxembourg.

Hoepner, A., Hong, L., Moauro, A., B. Perez-Rocha, L. Spaggiari (2012) [Financial Results of Microfinance Institutions](#): Social performance matters.

[Microfinance Synergies and Trade-offs](#): Social vs. Financial Performance Outcomes (2008)

For more on the difference between SPM and impact evaluations, see CGAP's Brief [Measuring Changes in Client Lives through Microfinance: Contributions of Different Approaches](#)

# LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

## 19 ESTÁNDARES, ORGANIZADOS EN SEIS DIMENSIONES

- Incorporan el aprendizaje de muchas iniciativas en nuestro sector.
- Objetivo final: equipar y asistir a las IMF para cumplir sus objetivos sociales y las necesidades de sus clientes.



# 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 y implementar.

## Prácticas esenciales

Descripciones de las 66 políticas y prácticas operativas necesarias para lograr los estándares.

# SPI4 evalúa los Estándares según sus indicadores

The screenshot shows the SPI4 2.0 - Social Performance Indicators web application. The interface includes a header with logos for 'the smart campaign', 'Alpa version 2.0 (10/2016)', 'miX', and 'Social Performance TASK FORCE'. The main content area is divided into six steps:

- 1 - Indicate your contact information**: Includes fields for Date of assessment, Position, Organization, Country, Tel, Email, Type of assessment, Name of auditor, and Organization of auditor.
- 2 - Select additional modules (optional)**: A table for selecting modules to fill in:

Module	Selection
Poverty (Truelift)	No
Gender (WWB/ForoLAC)	No
Green Index (e-mfp)	No
Third Party Provider (Smart)	No
Insurance (Smart)	No
- 4 - Import data (optional)**: Includes buttons for Smart Assessments, MixMarket, MFI Factsheet by Microfact, and SPI4 1.X.
- 5 - Fill in your data**: Includes buttons for Organization information and Questionnaire.
- 6 - See the results**: Includes buttons for Social dashboard and Universal standards.

Overlaid callouts with arrows point to specific parts of the interface:

- Dimensiones**: Points to the header area.
- Estándares**: Points to the '1 - Indicate your contact information' step.
- Practicas esenciales**: Points to the '2 - Select additional modules (optional)' step.
- Indicadores**: Points to the '6 - See the results' step.

The Cerise SPI4 logo is located in the bottom right corner.



La herramienta de evaluación del desempeño social  
para proveedores de servicios financieros

<https://cerise-spi4.org>

# SPI4

## COMO FUE CREADO?

A través de un proceso consultivo de un año, con IMF, redes, proveedores de AT, inversores, agencias de calificación (durante 3 años de trabajo sobre los Estándares Universales y sus indicadores)

### INDUSTRY PLATFORM REPRESENTATIVES



### MFI REPRESENTATIVES



### NETWORK REPRESENTATIVES



Pakistan Microfinance Network



### RATERS REPRESENTATIVE



### INVESTORS REPRESENTATIVES



### REPRESENTATIVES OF SP APPROACHES



# SPI4

## una herramienta de evaluación de DS



La primera y única herramienta de evaluación social totalmente alineada con las Normas Universales de GDS



Herramienta personalizable con módulos opcionales (género, la pobreza, medio ambiente, seguros)



Herramienta para ayudar a las IMF a integrar una gestión orientada hacia el cliente



The Universal Standards for  
Social Performance Management  
**Implementation Guide**

Herramienta de aprendizaje y de mejora: identificar las brechas y las áreas de mejora



# SPI4

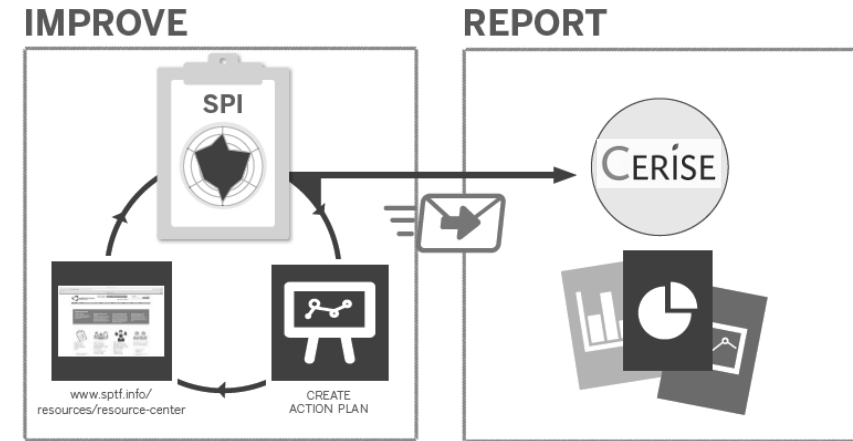
## alinear la recolección de datos



And...Investors due dill!



Each initiative = a different report

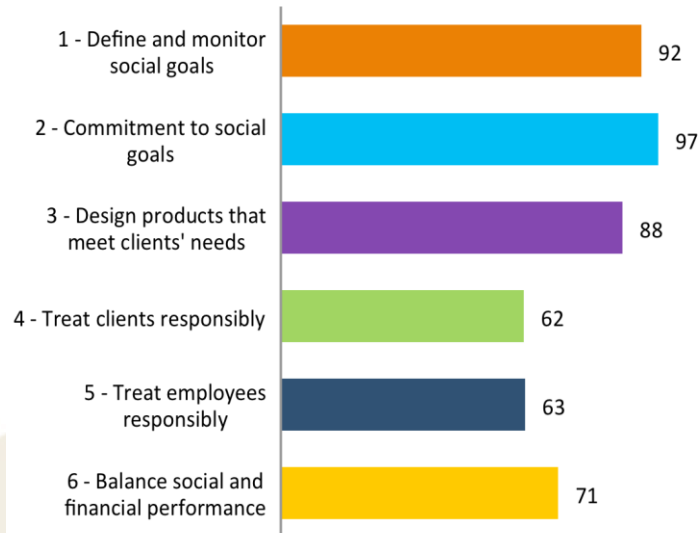


SPI4 standardizes reporting across actors

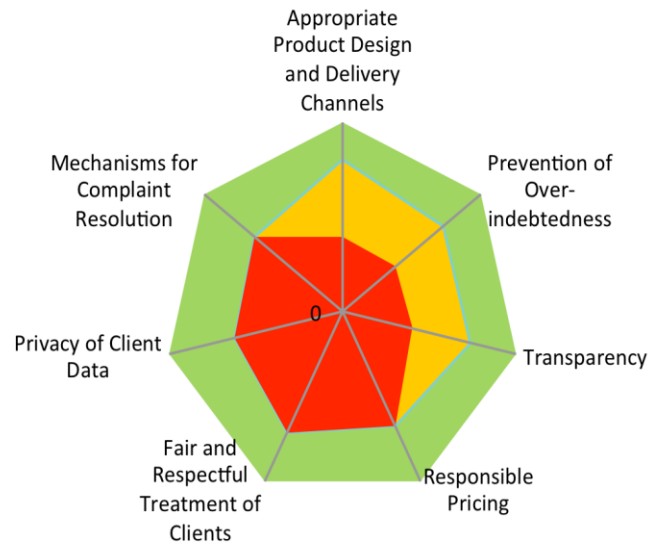
# SPI4

# Para alinear la recolección de datos sociales y de gestión y elaboración de informes

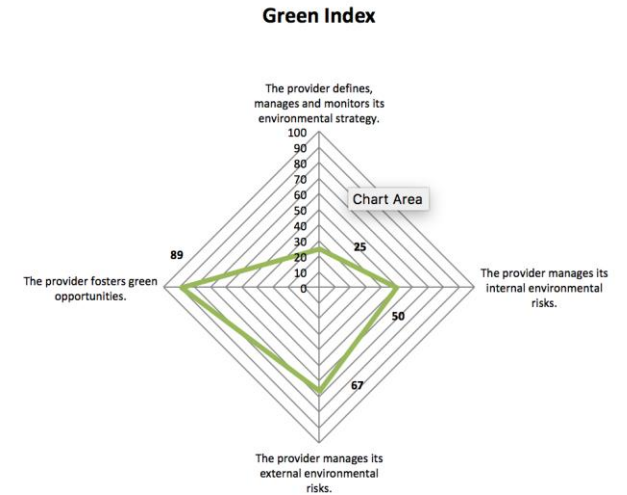
## UNIVERSAL STANDARDS



## SMART CAMPAIGN



WELCOME PAGE		mi		PROFILE UPDATE	
Mix ID					
Date of completion				04/01/15	
<b>Information about the person completing this form</b>					
Name				Pablo Pabito	
Position in the institution				SPM Champion	
Phone number					
Email					
<b>General Information</b>					
MFI name				ECIRSA	
Country of operations				Peru	
<b>Institutional Profile</b>					
Mission statement:	The social mission is to provide sustainable efficient financial services to all financial excluded population, specially micro entrepreneurs, and small farmers to contribute to poverty alleviation and to achieve descent life for themselves and their families.				
Date established:				1998	
Regulated				Yes	



**SPI4**

**NO ES...**



Una cualificación (rating)



Algo que se puede hacer en 1 hora (o 2)



Costoso: herramienta asequible – libre y gratuita en la pagina web SPI

## ¿ Cuales son los beneficios de aplicar el SPI4?

SPI4 es una herramienta completa que integra las normas de gestión del desempeño social del sector: aprender y mejorar siguiendo los Estándares Universales de GDS, y así lograr un mayor impacto social positivo

Para que las IMF puedan coleccionar datos sociales, y realizar sus estados sociales mas fácilmente

Herramienta estándar en el sector: reducción de la carga de trabajo en la elaboración de informes (herramienta de reporting).

Aumentar la calidad de los datos de DS: Mejorar los puntos de referencia del DS

Herramienta gratuita, y materiales disponibles para la implementación y mejoras

Comunicar sobre su DS(en informes anuales): concienciar sobre el DS, promover la transparencia en el sector y mejorar la reputación de su institución.

Base para las discusiones con inversores o socios (ALINUS)

**Cerise**  
**SPI4**





**Cerise**

POUR UNE FINANCE ÉTHIQUE

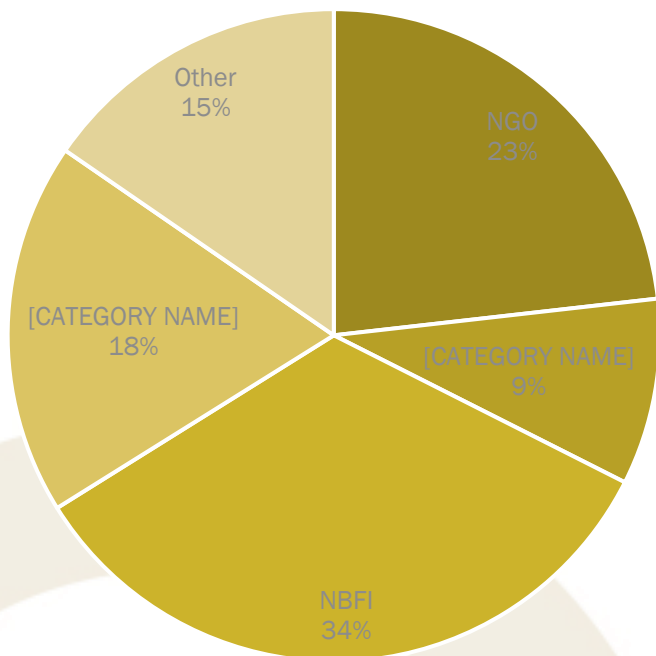


# SPI4

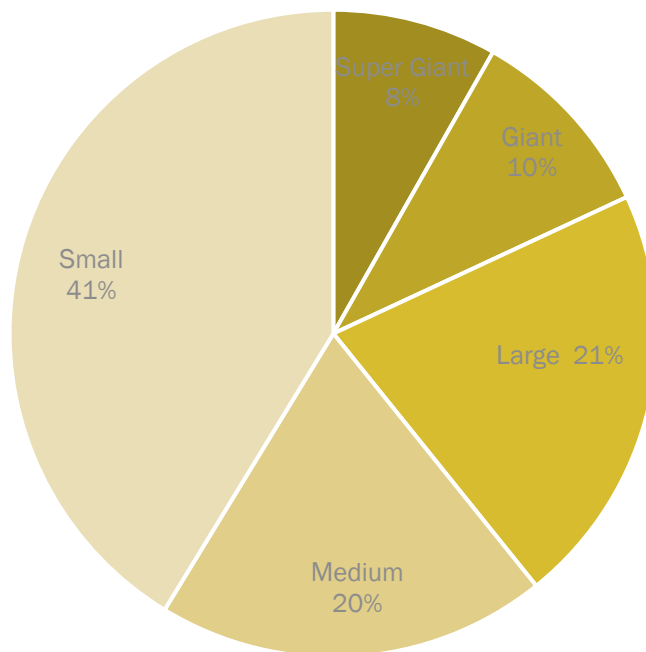
# IN NUMBERS

as of Feb 2019

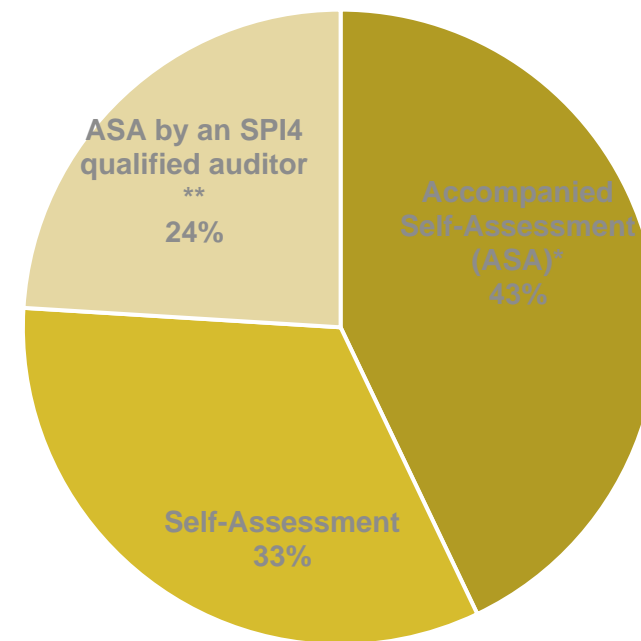
### SPI4 audits by legal form



### SPI4 audits by size (updated February 2019)



### SPI4 audits by size (updated February 2019)



Large Africa, Asia, ECA, MENA > 8 million  
LAC > 15 million  
Medium Africa, Asia, ECA, MENA 2 million to 8 million  
LAC 4 million to 15 million  
Small Africa, Asia, ECA, MENA < 2 million  
LAC < 4 million

**DEMO**

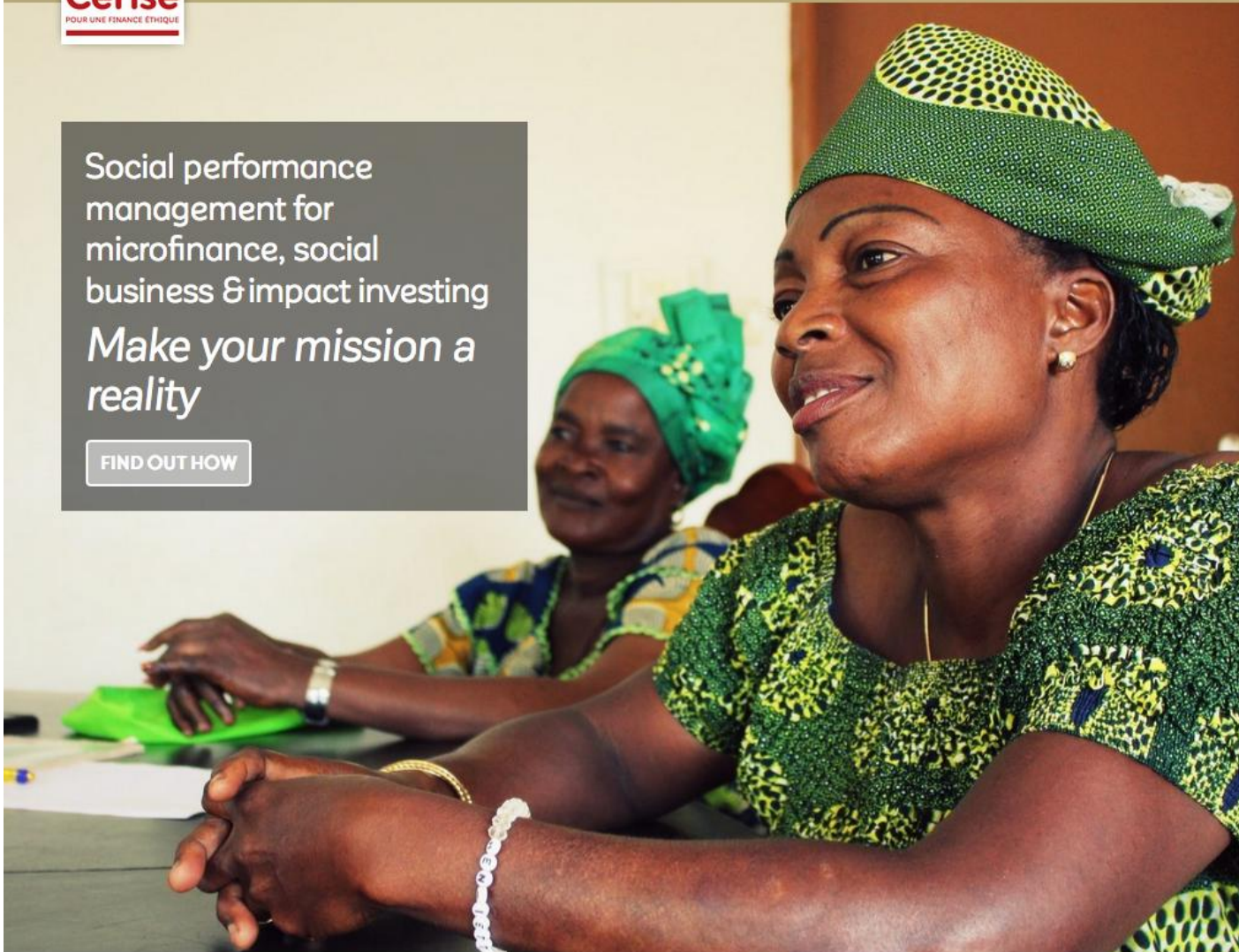






Social performance management for microfinance, social business & impact investing  
*Make your mission a reality*

FIND OUT HOW



## SOCIAL AUDIT TOOLS



## NEWS



**TRAINING –  
INTRO TO SBS  
AND SBS FOR...**

Join us Thursday,  
March 21, for this 90  
minute introductory...

READ MORE



**FEBRUARY,  
WEDNESDAY 20:  
VIRTUAL  
TRAININGS ON  
METODD-SDG, A...**

Join us on  
Wednesday, February  
20th for two  
introductory 90-  
minute...

READ MORE



Sign up for our newsletter

[Download SPI4](#)[SPI4 Resources](#)[SPI4 Qualified Auditors](#)[Training](#)[SPI4 Benchmarks](#)[SPI4-Alinus](#)[Home](#) > [SPI4](#) > **Download SPI4**

# Download SPI4

Please fill in the form for **immediate** access to **SPI4** and **SPI4-ALINUS**. SPI4-ALINUS is a sub-set of SPI4 and can be accessed from the Welcome Page of SPI4.

The latest version of SPI4 is v2.0.4 V4 uploaded December 2018

By downloading SPI4 (registered under creative commons), I agree to keep CERISE informed of how I intend to use of the tool (audits, trainings, research, etc.).

When conducting an audit, I agree to provide the filled-in SPI4 questionnaire and summary report to the audited institution and to CERISE, for entry into the SPI database (confidential). This allows CERISE to produce benchmarks upon request

**First Name\***

**Last Name\***

**Email Address\***

**Organization**


## SOCIAL AUDIT TOOLS



## NEWS SPI4

No news

## EVENTS SPI4

**11**  
JAN  
CERISE is celebrating its 20th anniversary! On this occasion, we... 

Need help with SPI4 ?

in 

Sign up for our  
newsletter 

1. Fase de preparación
2. Fase de implementación/ visita de campo
3. Fase de Reporte- Informes
4. Fase de puesta en practica de los resultados

# FASE DE PREPARACIÓN – ELEGIR EL TIPO DE AUDITORIA

## Elegir el tipo de auditoria

- Auto-evaluación: la IMF rellena el cuestionario sola
- Auto-evaluación acompañada: la IMF rellena el cuestionario con el apoyo de un auditor SPI4.

## Elija entre 2 enfoques diferentes

- Centralizado: con la alta dirección solo (2-4 días para una primera auditoria)
- Participativo : con diferentes actores involucrados (4-7 días para una primera auditoria).

### ¿Como elegir el tipo de auditoria?

1. Según los objetivos, los recursos de las IMF
2. ¿ Como se van a utilizar los resultados de la auditoria, para reporte externo o decisión interna)?



[Estándares de uso SPI4](#)



[Guía de auditoria SPI4](#)  
(en inglés)

# FASE DE PREPARACIÓN

## Elegir el tipo de auditoría

**Familiarizarse con la herramienta** - los auditores deben conocer la herramienta, los indicadores, haber al menos llenado el cuestionario 1 vez

**Presentar la herramienta a las IMF** (dirección y otras partes implicadas en el proceso)- [modelo de carta de presentación](#)

**Recopilación de datos:** recopilar el máximo de documentos disponibles y preparar las entrevistas [lista de control](#)



# FASE DE IMPLEMENTACIÓN/ VISITA DE CAMPO

## Preparar y realizar las entrevistas para rellenar el cuestionario

- Entrevistas depende del enfoque (centralizado o participativo)
- Preguntas abiertas, cualitativas (no solo los indicadores)
- El auditor externo (en un ASA) puede incluso pedir a la IMF de participar en el llenado del cuestionario y luego comentar las respuestas

## Completar el cuestionario en el Excel

- Rellenar la parte de Información sobre la Organización (Información reportada en el panel de control social.
- Rellenar el cuestionario
- Completar la columna de comentarios (justificar la puntuación de los indicadores




[Guía de auditoria SPI4](#)  
(en inglés)

# A LA HORA DE RELLENAR EL CUESTIONARIO PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN A...

- Importante rellenar la columna de comentarios
- Coherencia entre la puntuación (Sí/ No/ Parcialmente) y los comentarios por indicadores
- Proyectos futuros (si un proyecto aun no se ha concretizado la respuesta es No)
- Sobreestimación y subestimación
- Referencia a documentos ya existentes (Lista de Control SPI4, filtro por operaciones)
- Revisión de la Comparar con otras fuentes: cualificaciones/evaluaciones sociales

# REUNIÓN DE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Comentar los resultados preliminares para tener un “feedback”



- Intercambiar con la administración en la asamblea final: discusión de los resultados preliminares. Ver en la web: [modelo de presentación de resultados preliminares](#) 
- Enfoque centralizado—con la alta dirección .
- Enfoque participativo— en un taller con todas las partes interesadas





# FASE DE REPORTE

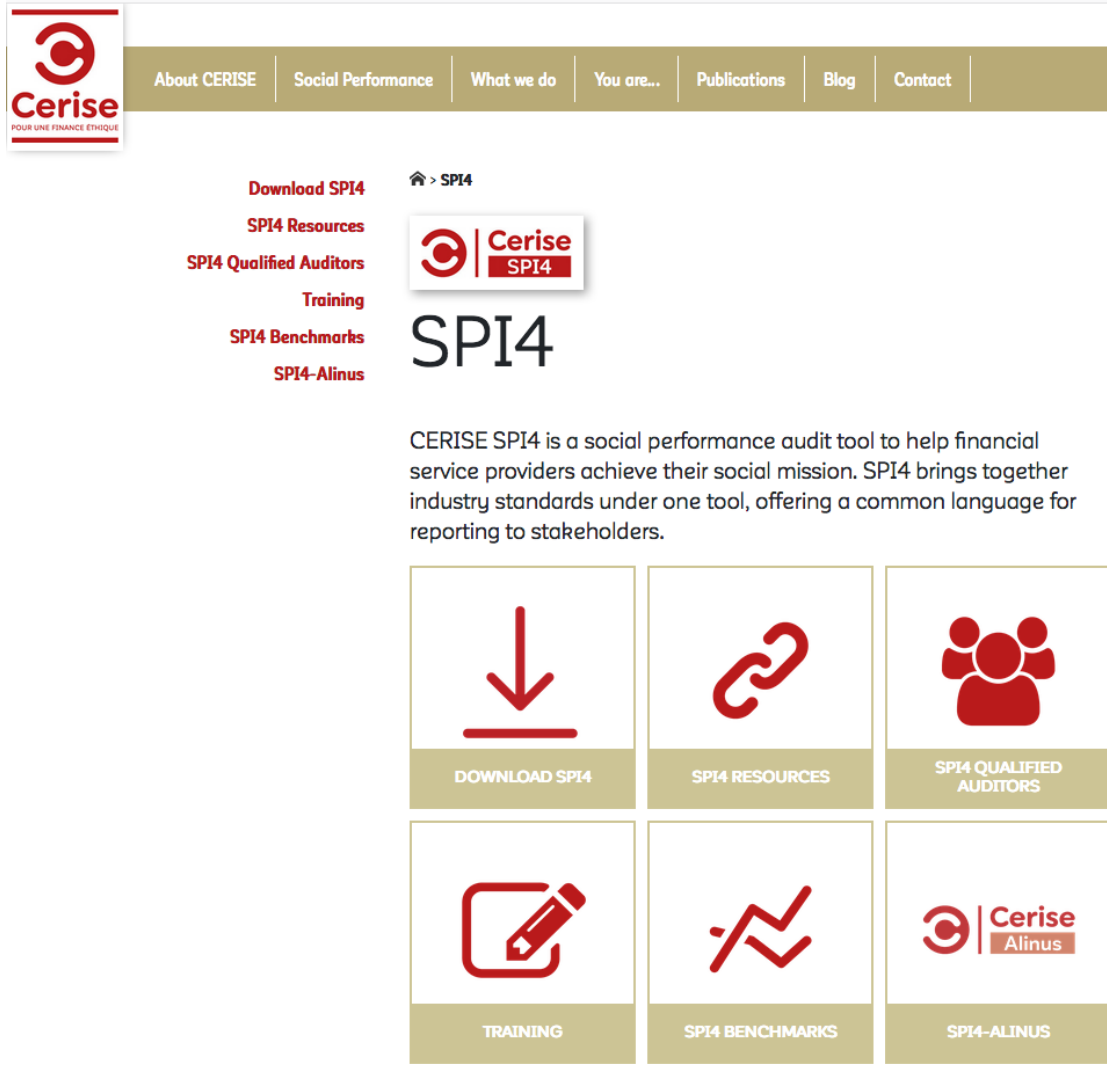
## Informe final

- Redactar un informe final que resuma los principales resultados por dimensión y estándar. [Vea modelo/ejemplo](#) 
- Priorizar las brechas y preparar un plan de acción
- Involucrar a las IMF. [Ver modelo de plan de acción](#) 

Se deben compartir todos los documentos con la IMF

El cuestionario y el informe deben ser sometidos a CERISE (A menos que la IMF no lo autorice).

# RECURSOS



The screenshot shows the Cerise website's resources page for SPI4. At the top left is the Cerise logo with the tagline "POUR UNE FINANCE ÉTHIQUE". A navigation bar contains links for "About CERISE", "Social Performance", "What we do", "You are...", "Publications", "Blog", and "Contact". A sidebar on the left lists resource categories: "Download SPI4", "SPI4 Resources", "SPI4 Qualified Auditors", "Training", "SPI4 Benchmarks", and "SPI4-Alinus". The main content area features a breadcrumb trail "Home > SPI4", a Cerise SPI4 logo, and the heading "SPI4". Below this is a descriptive paragraph: "CERISE SPI4 is a social performance audit tool to help financial service providers achieve their social mission. SPI4 brings together industry standards under one tool, offering a common language for reporting to stakeholders." At the bottom, a grid of six icons with labels provides quick access to: "DOWNLOAD SPI4" (download arrow), "SPI4 RESOURCES" (link chain), "SPI4 QUALIFIED AUDITORS" (group of people), "TRAINING" (notepad and pencil), "SPI4 BENCHMARKS" (line graph), and "SPI4-ALINUS" (Cerise Alinus logo).



## SPI4 Audit Guide



## 4. FASE DE PUESTA EN PRACTICA DE LOS RESULTADOS

Pasar de los resultados, al plan de acción, y a la implementación de las buenas practicas



[La Guía para la Implementación de los Estándares Universales](#)

# ¿QUÉ PUEDEN OBTENER LAS IMF DE UN SPI4? ¿ QUÉ CAMBIOS SE HAN OBSERVADO?

Aprovechar las ventajas de una buena GDS: mejores resultados que puedan obtener con el impacto a clientes

Mayor fidelidad del cliente y buena reputación: posibilidad para la IMF de expandirse

Conocer el perfil del cliente objetivo: mayores tasas de devolución y menores tasas de salida:  
Correlación positiva entre desempeño social y financiero

Satisfacción y menor retención del personal

Con una sólida GDS, una IMF tiene más probabilidades de responder positivamente a sus clientes y reforzar su desempeño financiero

# RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- Pagina web SPI4:

<http://www.cerise-spi4.org/espanol/#/realizar-una-auditoria/>

- La Guía para la Implementación de los Estándares Universales:

[http://sptf.info/images/usspm%20implementationguidespanish\\_revised.pdf](http://sptf.info/images/usspm%20implementationguidespanish_revised.pdf)

- Centro de Recursos – tiene plantillas y herramientas para cada una de las seis dimensiones:

<http://sptf.info/recursos-en-espanol>

- La Serie de Implementación en español:

<http://www.sptf.info/online-trainings/implementacion-de-los-estandares-universales>

# RECURSOS ADICIONALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN

**.SPTF : Resource center** <http://www.sptf.info/resources>

**.Smart Campaign** <http://smartcampaign.org>

**.Truelift** <http://sealofexcellence.wordpress.com>

**.PPI Standards of Use** <http://www.progressoutofpoverty.org/>

**.Green Performance agenda** <http://gpa4mf.blogspot.com/>

# RECURSOS FINANCIEROS

**FFRI-CAC** | Fondo para las Finanzas  
Responsables e Inclusivas en  
Centroamérica y el Caribe

Fondo para las Finanzas Responsables e Inclusivas en Centroamérica y el Caribe

El FFRI-CAC tendrá un plazo de cuatro años (2018-2021).

El SPTF esta a cargo de la operación general y REDCAMIF coordinará la implementación en la región.

<https://sptf.info/resources/fondo-para-las-finanzas-responsables-e-inclusivas-ffri>

# PROCESO DE CUALIFICACION-AUDITOR SPI4

## Fase de entrenamiento



Asistir a la  
capacitación &  
pasar el test



Rellenar un  
SPI4 con datos  
ficticios



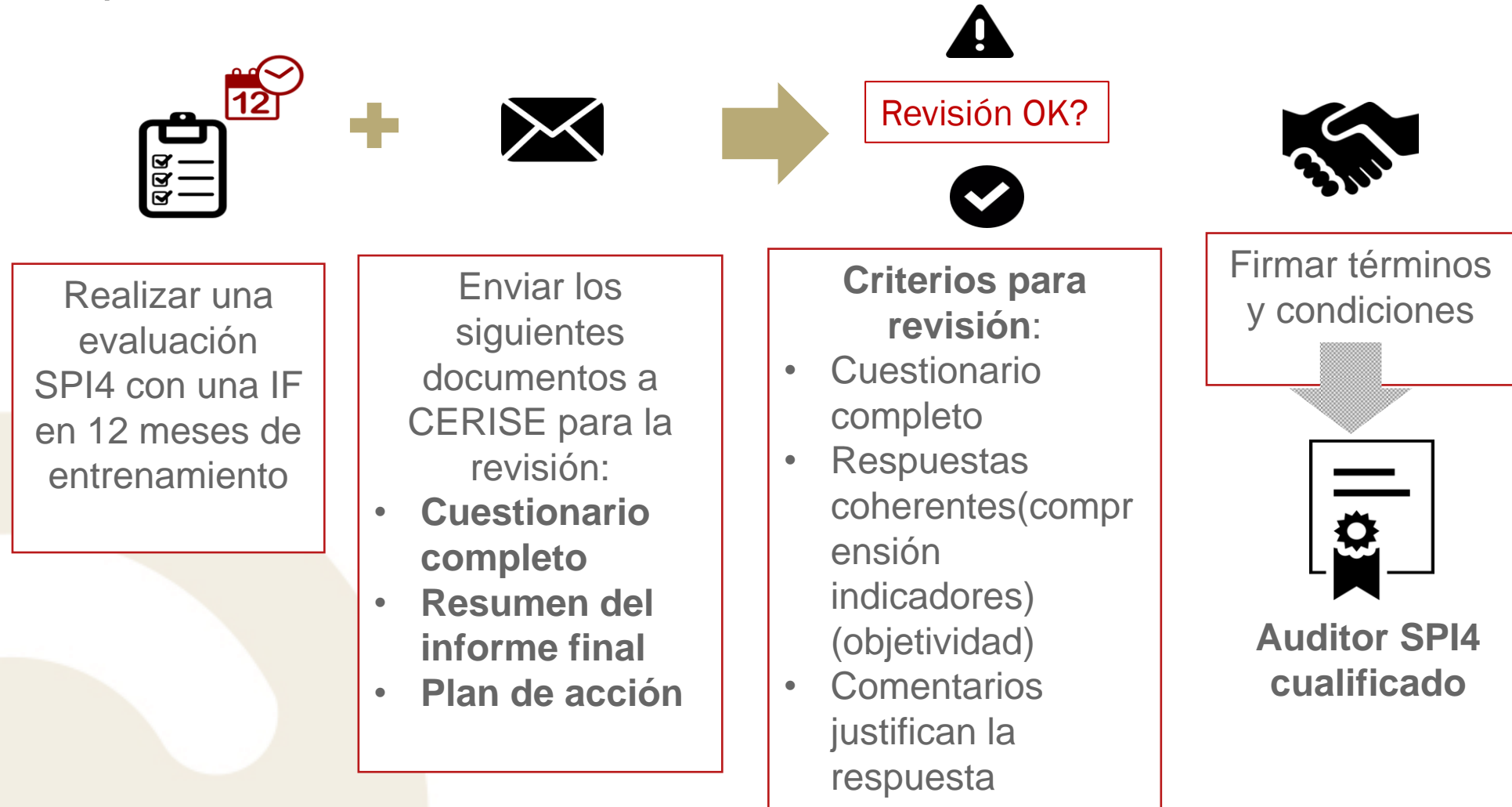
Enviar a  
CERISE para  
revisión

**COST 1000 EUR**



# PROCESO DE CUALIFICACION-AUDITOR SPI4

## Fase practica



# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR

- Obtener el consentimiento de la IF antes de realizar una auditoría
- Siempre usar la versión más reciente de SPI4 (descargar en la web)
- Informar a CERISE al realizar una auditoría o formación
- Seguir las [Normas de Uso](#)
- Comparta sus resultados con CERISE (confidencialidad garantizada)

MUCHAS GRACIAS!

[spi4@cerise-spm.org](mailto:spi4@cerise-spm.org)

