

Resumen de las actividades del Social Performance Task Force en América Latina 2014-2016



1. El Social Performance Task Force (SPTF) aboga por los Estándares Universales para la GDS en eventos regionales.

Todos los años el SPTF asiste eventos regionales para participar en paneles y brindar talleres etc.

- En 2014, SPTF asistió el primer Congreso Nacional en Guatemala y ofreció el primer taller en el mundo sobre la Gestión del Desempeño Social (GDS), los Estándares y la herramienta de auditoría social SPI4.
- En un evento en Bolivia dado por FINDETO, el SPTF participó en un panel sobre los Estándares y presentó la SPI4 a los reguladores nacionales.
- En el FOROMIC de 2015, un miembro de la junta de SPTF hizo una presentación sobre los Estándares a los inversionistas sociales de la región.
- Durante la conferencia de Redcamif en 2016, el SPTF brindó un taller de medio día sobre la medición de los resultados en clientes y organizó un panel sobre la importancia de medir y monitorear los resultados sociales.
- En el segundo Congreso Nacional en Guatemala el SPTF va a brindar un taller de medio día sobre los Estándares Universales y los Principios de Protección al Cliente.
- En el 2017, el SPTF va a tener una reunión regional para compartir más información con sus miembros latinos sobre los Estándares, la SPI4 y la medición de resultados en clientes.

2. Capacitaciones

Todos los años el SPTF provee capacitaciones donde los participantes aprenden los cinco pasos (ver gráfico A) en el camino hacia la mejora de su GDS. Aprenden cómo usar los recursos disponibles para evaluar su nivel de implementación de los Estándares, hacer un plan de acción y llenar las brechas identificadas.

- En el 2014 el SPTF dio una capacitación de un día después de la conferencia MicroCredit Summit Campaign en México para los profesionales de la región.

- En 2014 y 2016 el SPTF ofreció una capacitación de dos días, dado por una auditora calificada por CERISE, para entrenar a profesionales de la región en cómo usar la SPI4 y como convertirse en auditores calificados.
- Las redes nacionales y regionales invitan a SPTF a capacitar a sus miembros. Por ejemplo, en enero 2016 la red regional de las instituciones inglés hablantes del Caribe, CMFA, patrocinó una capacitación de tres días para orientar a sus miembros en lo que es la GDS, los Estándares y la SPI4.
- Por tres años el SPTF brindó *la Serie de Implementación* en línea donde mensualmente el SPTF entrevistaba con un profesional de un proveedor de servicios financieros para que explicara en términos operativos como habían implementado sus prácticas que cumplen con los Estándares.
- En 2016, el SPTF ofreció un nuevo modelo de capacitación brindando un curso pagado dado por consultoras expertas en la gestión del talento humano con una serie de 12 sesiones sobre la Dimensión 5: Tratar responsablemente de los empleados.



Gráfico A: El camino hacia las mejores prácticas

3. Publicaciones

Periódicamente el SPTF escribe artículos sobre las experiencias de sus miembros en Latinoamérica para poder compartir con la comunidad internacional de microfinanzas las innovaciones y logros de estas instituciones.

- Caso de Estudio IDEPRO – Describe el Sistema de Evaluación de Impacto que desarrolló la institución para poder monitorear y documentar sus resultados en los negocios de sus clientes.
- Caso de Estudio Fondo Esperanza – En proceso todavía, este caso describe el sistema de desarrollo de productos y monitoreo de resultados en las vidas de los clientes que logra esta institución a través de alianzas innovadoras con el gobierno y las universidades nacionales.

4. La Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas

El SPTF ha acompañado durante los últimos dos años el proceso de incorporar los Estándares Universales como parte fundamental de la estructura de la norma de la ley de microfinanzas en Nicaragua. El SPTF ha publicado un artículo sobre este trabajo que resume la experiencia para poder replicarla en otros países. Además, el SPTF ha patrocinado las capacitaciones de los gerentes y los auditores internos de las IMFs y los reguladores nicaragüenses.

5. Resultados regionales del SPI4

El SPTF trabajó con sus miembros por un año en el desarrollo de los indicadores necesarios para medir el nivel de implementación de los Estándares. En 2014, CERISE adaptó estos indicadores a la herramienta SPI4. El SPTF coordinó un piloto para probar la versión beta del SPI4 con 18 IMFs en la región latina. En febrero del 2016, CERISE publicó los primeros benchmarks de los resultados de las más de 120 IMFs que habían usado el SPI4 hasta esta fecha. De estas IMFs, 23% eran de la región latina y la mayoría usaron la herramienta con un experto externo para producir resultados más objetivos.

El análisis de resultados que preparó CERISE muestra que las IMFs latinas logran el promedio más alto de todas las regiones del mundo, implementando un promedio de 72% de los Estándares.

6. El Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes

El SPTF fundó este grupo en el 2014 y actualmente es una de sus prioridades principales. El Grupo recoge y gestiona el aprendizaje a nivel del sector en cuanto a cómo medir los resultados en las vidas de los clientes con indicadores estandarizados. Los resúmenes de todas las sesiones del grupo están disponibles en español. En el 2016, el SPTF publicó las listas de indicadores consensuados por sus miembros sobre tres áreas principales de resultados en clientes, pobreza, negocios y resistencia a los choques. El SPTF está lanzando un piloto en Perú que monitoreará el uso de estos indicadores por tres años e invitamos a las IMFs de la región a pilotear estos indicadores también y compartir con el SPTF lo que aprenden en el proceso, para poder mejorarlos.

7. El Centro de Recursos

El Centro de Recursos es una biblioteca en línea de recursos seleccionados por su alta calidad y su eficaz en ayudar a las IMFs a implementar o mejorar sus prácticas de GDS. Los recursos están estructurados usando el marco de los Estándares Universales. Hay documentos disponibles gratuitamente en español y portugués.

8. Base de datos nueva de proveedores de asistencia técnica

El SPTF tiene una nueva base de datos más interactiva y llena de proveedores de asistencia técnica. La base de datos vincula las instituciones financieras con los proveedores de asistencia técnica y es gratuita para todos. Visita la página para crear su perfil o encontrar a un consultor hoy!

<http://sptf.info/resources/find-a-ta-provider>



Cara Forster presentando en un panel organizado por FINDETO en Bolivia.



Cara Forster presentando durante un taller sobre los Estándares Universales en el primer Congreso Nacional de Microfinanzas en Guatemala.



Cara Forster entregando un Certificado de Finalización después de una capacitación en Jamaica dado por CMFA.