

Serie de Implementación del SPTF
Dimensión 1: Definir y Monitorear los Objetivos Sociales
21 de Noviembre de 2014

Moderadora: Cara Forster, Asociada del SPTF

Panelistas: Mónica Velasco y Mayra Arauco de IDEPRO.

Comentarios: Menajovsky, consultor independiente.

Introducción

Resumen del estándar, las prácticas esenciales y los indicadores que se discuten en esta sesión:

Estándar 1b: La institución recopila, redacta informes y garantiza la exactitud de los datos a nivel de cliente, que son específicos a los objetivos sociales de la institución.

Entrevista con Mónica Velasco & Mayra Arauco, IDEPRO, Bolivia

- **IDEPRO** tiene 23 años prestando servicios de microcrédito y servicios de desarrollo empresarial a pequeños productores y emprendedores bolivianos.
- La misión es contribuir al mejoramiento de **la productividad, los ingresos y el empleo** de pequeños productores, micro, pequeñas y medianas empresas del ámbito rural y urbano, con operaciones y servicios especializados e integrales.
- El modelo de Gestión de Desempeño Social que ha incorporado IDEPRO está dentro de un modelo mayor que es de Gestión Integral de Calidad, basándose en:
 - La declaración de intenciones, servicios y programa, sistemas y herramientas de GDS y resultados.
- La práctica del estándar 1b y sus implicaciones para IDEPRO:
 - En el 2005 contrataron una evaluación externa para medir el nivel de impacto de los servicios de crédito y servicios de desarrollo empresarial dando como resultado, insatisfactorio el nivel de cumplimiento de la misión.
 - En el 2006 diseñaron la Línea de Negocio Pro- Cadenas orientada al cumplimiento de la misión.
 - En el 2009 realizaron un diseño y operación del Sistema de Evaluación Impacto (SEI) con el fin de monitorear el nivel de cumplimiento de la misión.
 - Capacitación a clientes y no clientes en temas de desarrollo humano como autoestima, violencia de género, etc.
 - Capacitación en Paquetería básica de OFFICE
 - Vinculación con terceros como laboratorios, bancos, etc. para servicios adicionales.
- La línea de Pro-Cadenas incluye servicios de crédito y de desarrollo empresarial, altamente especializados para atender a cinco sectores productivos, bajo enfoques de encadenamiento productivo, negocios inclusivos y responsabilidad ambiental.
- El Propósito del Sistema de Evaluación de Impacto (SEI), busca medir el nivel de logro de la misión institucional a partir de la línea Pro-Cadenas, y realizar ajustes y complementaciones de la estrategia basada en esta información.
- A raíz del SEI, salen una serie de variables de las cuales se construyen 4 indicadores de impacto, que lo que busca es medir si los servicios financieros y especializados tienen un impacto en la mejora de los ingresos y productividad y del empleo de los clientes.

- La medición de los indicadores se lleva en tres momentos, la primera previo al crédito, la segunda al cumplimiento del 1 año de desembolso y el tercero al cumplimiento de los 2 años de desembolso.
- Se realiza un método de validación de datos, y pasa por Control de Calidad de la Información.
- Consideraciones:
 - Si no se mide el nivel de logro de la misión institucional, no es posible saber si se la cumple o no.
 - Medir el impacto supone una inversión que permite la validación y el ajuste periódico de la estrategia y servicios, por lo tanto un logro más eficiente de la misión.
 - Una mejora continua en la calidad del servicio, frente a un mercado dinámico, supone recoger y analizar en forma continua información sobre el cliente (impacto, satisfacción, posicionamiento).

Preguntas

- ¿Cuáles son los factores claves para haber logrado estos resultados y el impacto que describen?
 - Mónica- El primer atributo es que brindan un servicio especializado, no están dando un crédito estándar, no están dando un servicio empresarial básico, está diseñado para que las características de las cadenas productivas faciliten la articulación comercial de una forma sostenible. Segundo, los servicios empresariales que acompaña al crédito, la especialización en la oferta de servicios.
- ¿Cuáles son los indicadores para medir la misión?
 - Mónica- Los indicadores expuestos se encuentran relacionados (ingresos, utilidades, patrimonio y empleo), pero no hay un indicador específico sobre la base de la formulación de la misión.
- ¿Cómo logran la sostenibilidad de los servicios y de la sostenibilidad financiera de la identidad?
 - Mónica- La prestación de servicios es especializada, como servicios empresariales, es mucho más cara que un servicio estandarizado y masivo. La estrategia interna de sostenibilidad, combinado con estos servicios; así que la línea de negocios que es un microcrédito estándar que tiene altos niveles de rentabilidad que permiten, es subsidio para los servicios empresariales de Pro-Cadenas, esto lo hace sostenible y rentable.

Comentarios de Jacobo Menajovsky, Consultor Independiente.

- La importancia de recolectar datos, la valentía de IDEPRO es un gran objetivo, porque buscan la idea de mejorar, porque aparte del costo, es un excelente gran paso. Es importante medir, porque si no mido, no puedo saber. Para hacer esto es bueno realizar hipótesis, sobre lo que se quiere trabajar y para ello se deben buscar respuestas, la inclusión de los sistemas de evaluación dentro de la propia operatoria de la institución.
- Lo interesante es que la misma institución absorbe el costo y esto ayuda a su visión de que se debe mejorar para poder servir mejor a los clientes. Doble positividad en el sentido de:
 - Incorporar el gasto dentro de la operatoria y
 - La idea de recolectar datos para mejorar.
- **El análisis de datos** - Se convierte en información que es la que se necesita para transformar las practicas, IDEPRO tiene muy claro el porqué recolectar datos.
- **Medición de impactos** - Conocer cuál es el impacto de las acciones, para buscar soluciones o mejoras.

- **Analizar y comparar** - Recopilar características que diferencian el tipo de clientes al interior de la cadena, hacerlo para ajustar sus servicios y productos.
- **Como pasar del análisis a la acción**- IDEPRO lleva los resultados a una práctica (talleres) en donde el equipo de trabajo participa y dan sus impresiones de la participación del taller. Es una excelente estrategia el compartir y participar dentro de la institución.
- Los análisis buscan una repercusión, no solo se queda en resultados de datos. La toma de acciones preventivas o de corrección sobre las practicas ayuda a la toma de decisiones.

Dónde encontrar más recursos:

- Resumen de los Estándares: <http://www.sptf.info/spmstandards/universal-standards>
- Esta presentación y grabación del audio: <http://sptf.info/online-trainings/implementacion-de-los-estandares-universales>
- Biblioteca de recursos GDS para los Estándares Universales:
<http://sptf.info/resources/resource-center/?view=resourcecentercategory&id=8>