

# Los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social

son un manual exhaustivo de mejores prácticas creado por y para las personas en microfinanzas como un recurso para ayudar a los proveedores de servicios financieras para alcanzar sus metas sociales. Los Estándares Universales pueden unir a la industria detrás de un enfoque común de la gestión del desempeño social y aumentar nuestra reputación por cubrir las necesidades financieras de la gente de manera responsable.

“Existen casi tantas herramientas y procesos como grupos de interés. Los Estándares Universales son el primer y único recurso que toma de los muchos procesos en el sector para crear una estructura y lenguaje unificados para la gestión del desempeño.”

**Jürgen Hammer**, Fundación Grameen Crédit Agricole





### 1. Definir y Monitorear Objetivos Sociales

#### ESTÁNDARES:

- A. El proveedor tiene una estrategia para alcanzar sus objetivos sociales.
- B. El proveedor recolecta y divulga datos exactos del cliente específicos a sus objetivos sociales.



### 2. Asegurar el Compromiso de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados con los Objetivos Sociales

#### ESTÁNDARES:

- A. Los miembros de la junta directiva hacen rendir cuentas al proveedor sobre su misión y sus objetivos sociales.
- B. La alta dirección supervisa la implementación de la estrategia del proveedor para alcanzar sus objetivos sociales.
- C. Los empleados son contratados, evaluados, y reconocidos en base a criterios de desempeño social y financiero.



### 3. Diseñar Productos, Servicios y Canales de Distribución que Respondan a las Necesidades y Preferencias de los Clientes

#### ESTÁNDARES:

- A. El proveedor conoce las necesidades y las preferencias de distintos tipos de clientes.
- B. Los productos, servicios y canales de distribución están diseñados para beneficiar a los clientes, y están alineados con los objetivos sociales del proveedor.



### 4. Tratar a los Clientes Responsablemente

#### ESTÁNDARES:

- A. Prevención del sobreendeudamiento.
- B. Transparencia.
- C. Trato justo y respetuoso de los clientes.
- D. Privacidad de los datos del cliente.
- E. Mecanismos para la resolución de reclamos.



### 5. Tratar a los Empleados Responsablemente

#### ESTÁNDARES:

- A. El proveedor aplica normas escritas de RRHH que velan por los empleados y ayudan a crear un ambiente laboral favorable.
- B. El proveedor comunica a todos los empleados los términos de su empleo y les proporciona capacitación para las funciones esenciales del puesto.
- C. El proveedor monitorea la satisfacción y la rotación del personal.



### 6. Equilibrar el Desempeño Social y Financiero

#### ESTÁNDARES:

- A. El proveedor establece y monitorea tasas de crecimiento que promueven tanto la sostenibilidad financiera como los objetivos sociales.
- B. Los inversores de capital, prestamistas, junta y gerencia están alineados con los objetivos sociales del proveedor y adoptan una estructura financiera apropiada en cuanto a la combinación de fuentes, términos y rendimientos deseados.
- C. El proveedor establece los precios de manera responsable.
- D. El proveedor ofrece una remuneración a los altos directivos apropiada para un proveedor con objetivos sociales establecidos.