

Serie de Implementación del SPTF
Introducción a los Estándares Universales para la GDS y la herramienta SPI4
22 de octubre de 2014
Moderadora: Cara Forster

Preguntas de los participantes:

- ¿Pregunta sobre el Capítulo Tres de la guía de implementación?
 - El Capítulo Uno menciona los cinco pasos para implementar los Estándares Universales. El Segundo Capítulo de la guía puede ser muy útil para ustedes que son gerentes de instituciones financieras, porque ayuda con la toma de decisiones. Tiene ejemplos de los veinte problemas más complicados que tiene la institución típica microfinanciera y los datos que le puede ayudar a tomar decisiones bien informadas frente estos problemas. Es una matriz con los problemas, las personas que enfrentan estos problemas, los datos sociales que necesitan y las acciones que pueden tomar para mejorarlos. El Capítulo Tres es acerca de todo la Implementación de las Prácticas Esenciales (como dos o tres páginas para cada práctica). Al final hay un anexo de recursos que es una selección de los recursos que son los mas útiles para las practicas descritas en el Capítulo Tres. La Guía para la Implementación está disponible en la página web del SPTF, adjunto el enlace abajo.

- ¿Cree que el proceso de auditoría SPI4 tiene que ser independiente o tiene que tener una estructura como auditoría interna?
 - Tiene que ver un poco con la capacidad de la institución y con la meta final que tiene la institución por hacer una auditoria social, porque hay instituciones microfinancieras que tienen un departamento de investigación, hay instituciones que tienen un oficial de GDS y si la institución cuenta con ese tipo de personal bien pueden hacerlos solo o usar la herramienta como autoevaluación. También si la institución quiere el resultado de la auditoria social más para la planificación y mejoras, estaría bien hacerlo como proceso interno, pero si la institución no cuenta con personal especializado en la investigación o en la GDS, o si quiere repartir los resultados de la auditoria, pueden beneficiarse por hacerlo de manera acompañada, talvez apoyándose en su red nacional, porque varias de las redes de la región cuentan con personas que conocen bien esa herramienta, o atreves de un consultor. Si quieren una lista con las personas que pueden ayudar con este proceso se los puedo pedir a CERISE o bien yo les podría dar sugerencias de personas en la región que hablen en español y que conocen bien la herramienta.

- ¿En cuanto al tema de costos y aunque las herramientas son gratuitas; conocen los costos de Implementación?

- Depende del caso específico de la institución, depende un poco del nivel de implementación de la institución y también del presupuesto disponible. Porque si casi no hay presupuesto el costo de implementación va ser baja por necesidad. Si hay más presupuesto disponible, las mejoras podrían ser más rápidas, o podrían ser de mayor nivel de calidad. Pero lo importante es que muchas mejoras de calidad no tienen que tener costo además del tiempo de su personal, que se entiende que tiene un costo. Pero hay mucho que se puede hacer solo con el tiempo de su personal y los recursos disponibles en internet. Pero siempre, si uno quiere hacer las cosas usando consultores en vez de los empleados, el costo de la implementación de las mejoras aumenta.
- ¿Es recomendable contratar con personal externo o trabajar a nivel de la institución el proceso del SPI4?
 - Es parecida esta pregunta a la que conteste al colega anterior – es según la intención de la institución. Yo por ser una persona que soy asesor líder de la Campaña Smart, soy la persona que facilitaba al grupo de trabajo que desarrollo los indicadores que están dentro del SPI4, soy una persona que se enfoca mucho en la evaluación. Entonces mi perspectiva personal es que si ayuda tener una persona con conocimiento profundo de la herramienta, que les ayude a implementarla. Como les he dicho, la herramienta es muy completa; y por eso el resultado, la calidad y objetividad del resultado, va ser mejor usando una persona externa o una persona experta. Sin embargo, creo que las instituciones, especialmente las que tienen personal que trabajan en investigación, encuestas o análisis de datos, bien podrían hacerlo solo, ya que sería difícil manejar la herramienta como autoevaluación. Pero si hay instituciones que pueden hacerlo como autoevaluación y lograr una buena calidad de resultado. Siempre ayuda tener una persona con quien conversar en la interpretación de los indicadores y de la recolección de los datos necesarios para poder contestar cada indicador. Esa es mi perspectiva personal, se que la decisión de cada institución depende de su situación, pero es importante tener la posibilidad de hacerlo solo, porque es gratis y lo pueden usar, no tiene que contar con un experto y un consultor muy caro para poder hacerlo. Lo importante es que la herramienta SPI4 está disponible en línea, lo pueden descargar de la página de la series, puede orientarse, entrar en la herramienta, conocerla y después decidir si es algo que puede hacer solo o si quieren ayuda. Las dos opciones son validas y se puede producir un buen resultado.

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>
- Guía para la Implementación de los Estándares Universales: http://sptf.info/images/usspm%20implementationguidespanish_final.pdf
- Centro de Recursos en español para ayudar a implementar los Estándares Universales: <http://sptf.info/resources/resource-center/?view=resourcecentercategory&id=8>