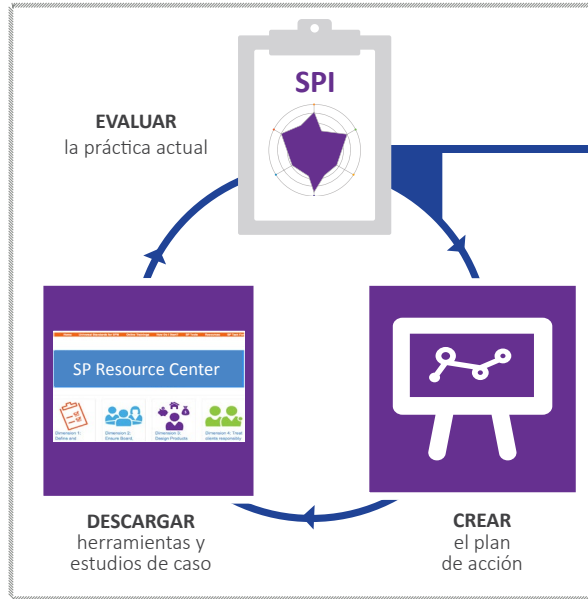


APRENDER



MEJORAR



INFORMAR



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 recurso para ayudar a las instituciones financieras a alcanzar sus objetivos 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.

Los indicadores para evaluar las prácticas esenciales en los Estándares Universales están integrados en la herramienta de auditoría social, la SPI4 de CERISE, y están alineados con las iniciativas principales de la industria de finanzas responsables, incluyendo la Smart Campaign. Esto permite la recopilación de información en común, lo cual mejora la eficiencia, de manera que las partes interesadas tienen más tiempo para evaluar la información en vez de recopilarla.

La herramienta de auditoría social de Cerise (SPI4 por sus siglas en inglés) es una herramienta universal de auditoría social para evaluar la implementación de los Estándares Universales

<http://cerise-spi4.squarespace.com/espanol/>

El Centro de Recursos de DS es una biblioteca en línea gratuita de recursos que han probado ser útiles y relevantes para los proveedores de servicios financieros (PSFs) que implementan los Estándares Universales. Los recursos incluyen guías, herramientas, plantillas, y estudios de caso compartidos por instituciones financieras reales con buenas prácticas.

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

La Guía de Implementación de los Estándares Universales ofrece una guía detallada para los PSFs acerca de cómo implementar las prácticas que se encuentran en los Estándares Universales

sptf.info/images/usspm%20impl%20guide_spanish_20141217.pdf

Opciones para reportar: Las instituciones que usan la SPI4 deben reportar sus resultados a CERISE para inclusión en su base de datos confidencial. CERISE usa esta información para desarrollar puntos de referencia a nivel regional y global, y los comparte con el sector. La SPI4 genera informes que los PSFs pueden usar internamente y para reportar sus resultados a los reguladores, las redes y las inversionistas (con la opción ALINUS). También pueden buscar la validación independiente de sus resultados a través de una calificación social.

“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 área para crear una estructura y lenguaje unificados para la gestión del desempeño social.”

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 el bienestar del cliente.
- 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.