

---

# SPI4, Estándares Universales y Recursos Humanos

Webinar

25 Febrero del 2016

3era ronda del Fondo de DS

---

# CERISE

- Asociación que promueve las finanzas éticas y responsables
- **Miembros fundadores:** 5 Organizaciones francesas especializadas en microfinanzas
- **Colaboradores:** IMFs, Redes, Proveedores de Asistencia Técnica, Inversores, Donantes, e Investigadores
- **Áreas de trabajo:** impacto y desempeño social, gobernabilidad, finanzas rurales.

[www.cerise-microfinance.org](http://www.cerise-microfinance.org)

# Fondo de Desempeño Social: 3era ronda

¿Para quiénes está dirigido el Fondo?

- Redes Nacionales, IMFs, Inversores, y Reguladores Locales

El Fondo de DS ofrece:

- **Capacitaciones online** (en inglés, español y ruso) para representantes de redes y de IMFs, analistas de crédito y auditores SPI4, en la recolección de datos y el uso de SPI4.
- **Asistencia técnica individual y a distancia** para las IMFs seleccionadas, redes y analistas de crédito.
- Becas para participar en el encuentro de la SPTF en 2016 y 2017.

Primera convocatoria de propuestas desde Enero del 2016

Más info: <http://www.mfc.org.pl>

# Objetivos

1. **Discutir las cuestiones claves en torno a los RRHH y la GDS**
2. **Entender los indicadores claves relacionados con los RRHH en los Estándares Universales (y en la opción de filtraje de SPI4).**
3. **Ver ejemplos de cómo mejorar las practicas en RRHH**
4. **Identificar recursos técnicos**

---

¿ Cuáles son las cuestiones claves  
en torno a los RRHH y la  
GDS?

# Dimensión 1 : Definir y monitorear objetivos sociales



## ■ RRHH y monitoreo :

→ RRHH a cargo de la veracidad de los datos a nivel de cliente, recolectados por el oficial de campo y procesado por la oficina

→ Procesos, formación y motivación: muy importantes.

# Dimensión 2: Asegurar el compromiso con los objetivos sociales



- RRHH para garantizar el compromiso de los empleados
  - ❑ **Código de conducta** para compartir los valores
  - ❑ **Contratación e incentivos:** para garantizar la participación del personal en relación con la gestión centrada en el cliente.

# Dimensión 4: Tratar los clientes responsablemente



## ■ RRHH y protección de cliente

- ❑ Capacidad del personal para evaluar la solvencia de los clientes
- ❑ Comunicación efectiva y tratamiento justo de los clientes
- ❑ Conciencia del personal en cuanto a la privacidad de datos del cliente



# Dimensión 5 : Tratar los empleados responsablemente



- Dimensión principal de la política de RRHH
  - ❑ Condiciones de trabajo decentes
  - ❑ Salud y seguridad
  - ❑ Satisfacción /insatisfacción de los empleados

# Dimensión 6: Equilibrar el desempeño social y financiero



- RRHH para gestionar:
  - ❑ Carga de trabajo compatible con la calidad de servicios para los clientes
  - ❑ Remuneración justa para los managers, y alineada con la misión social

---

# ¿ Cómo evaluar las prácticas de Recursos Humanos?

# ¿ Cómo evaluar las practicas de RRHH con SPI4?

- Breve demostración de la opción de filtro para RRHH: nos encontraremos con los temas claves menciones anteriormente

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the 'Révision' (Review) tab selected. The 'Ôter la protection de la feuille' (Remove sheet protection) button is highlighted with a red box. A red arrow points to this button. Another red arrow points to the 'Plus' icon in the top right corner of the spreadsheet area. The spreadsheet content includes a 'Welcome ! Please fill out the questionnaire' section with a progress bar (Dim 1 to Dim 6) and a section titled 'LINE AND MONITOR SOCIAL GOALS'.

# ¿ Cómo usar la información para la presentación de informes y para la GDS?

## ■ Presentación de informes:

- ❑ Alimentar los informes internos, motivar al personal y fortalecer la aceptación.
- ❑ Los datos del cliente pueden ser parte de la comunicación pública de la institución (p.ej: informes anuales, newsletters)

## ■ GDS:

- ❑ Ajustar las necesidades de formación, políticas y procedimientos de RRHH.



---

# Ejemplos de cómo mejorar las prácticas en RRHH

# Institucionalizar la GDS

- Campeón de GDS vs Comité de GDS
- Priorizar las acciones claves para implementarlas y asegurar “victorias rápidas”
- Informar periódicamente los avances a la alta dirección, empleados, y a la junta para asegurar la aceptación
- Aprovechar todos los recursos técnicos disponibles de forma gratuita en la pagina web de la SPTF, SMART, etc.

# Take Action: Guía para la implementación



## Guía para la Implementación de los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social

Social Performance Task Force  
Autora principal: **Leah Wardle**

Descargue la guía de implementación:

[http://sptf.info/images/usspm%20impl%20guide\\_spanish\\_20141217.pdf](http://sptf.info/images/usspm%20impl%20guide_spanish_20141217.pdf)



# Mejorar dimensión 1: exactitud de los datos del cliente recolectados por el personal

- Capacitar a los empleados pertinentes sobre los métodos de recolección de datos de calidad
  - Hacer preguntas de manera consistente
  - Evitar influencias en las respuestas de los clientes
  - Explicar a los clientes el propósito de recolección de datos
- Explicar a los empleados la motivación de la institución
  - Uso de los datos del cliente en la toma de decisiones
  - Seguimiento del progreso hacia los objetivos sociales

# Mejorar dimensión 2: código de conducta, reclutamiento e incentivos

- Estudio de caso: **AzerCredit de Azerbaija: “El código de ética poniendo los valores en practica”**

[http://sptf.info/images/sp\\_fund\\_vfac\\_es.pdf](http://sptf.info/images/sp_fund_vfac_es.pdf)

“La integridad es algo más que la relación entre el personal y la clientela. Tiene que ver también con la integridad de la información que mantenemos acerca de nuestros clientes”.

–Parviz Hasanov, Auditoría Interna

- ❑ Desarrollo del código de ética
- ❑ Costos y beneficios, ¿cuáles fueron los niveles de esfuerzos por parte de la institución?
- ❑ Proceso de implementación: capacitación del personal, evaluación del personal y auditoría interna: sondear la calidad del trabajo de cada oficial de crédito, encuesta a las diferentes áreas (personal y clientes)

# Mejorar dimensión 4: protección del cliente y RRHH

- Tratamiento justo de los clientes: Juegos de roles / vídeos en el entrenamiento – Diviértase para dar el mensaje correcto
  - ❑ Ejemplos de juegos de roles en IMFs de Uganda
  - ❑ Video de Microfinance Transparency « Auntie-Need- A-Loan » en los términos y condiciones de transparencia para los clientes.

# ¿Dónde encontrar SPI4 y recursos relacionados?

[www.cerise-spi4.org](http://www.cerise-spi4.org)

14 Passage Dubail, 75010 Paris

+33(0)1 40 36 92 92



[FAQ](#) [Support](#) [Funding](#) [Publications](#) [Contact](#)



DESCARGAR SPI4



REALIZAR UNA  
AUDITORÍA



CAPACITARSE



DATOS SOBRE SPI4

version 1.3.1 desde el 4 de FEBRERO 2016

NEWSLETTER ALINUS  
SPI4 PARA INVERSORES

BENCHMARKS SPI4  
OCTUBRE 2015

LISTA DE AUDITORES CUALIFICADOS - Actualizado en febrero 2016

# Consulte el centro de recursos de la SPTF!

The screenshot shows the SPTF website's resource center. At the top, there is a navigation bar with the SPTF logo, a 'Contact Us' button, a 'Sign Up / Registerse / Inscrivez-vous' button, a search bar, and a 'Select Language' dropdown. Below the navigation bar is a horizontal menu with links for Home, Universal Standards for SPM, Online Trainings, How Do I Start?, SP Tools, Resources, and SP Task Force. The main content area is titled 'Featured Items' and contains four cards: 'Universal Standards Implementation Guide', 'Human centered design toolkit', 'Microfinance Index of Market Outreach and Saturation', and 'SP4 Assessment Tool'. Below this, there are four columns representing dimensions of social performance: Dimension 1 (Define and monitor social goals), Dimension 2 (Ensure board, management, and employee commitment to social goals), Dimension 3 (Design products and services that meet clients' needs and preferences), and Dimension 4 (Treat clients responsibly). Each dimension card includes a list of related resources.

**Featured Items**

- Universal Standards Implementation Guide**  
The Universal Standards Implementation Guide offers comprehensive guidance to financial institutions on how to implement the practices found in the Universal Standards for Social Performance Management.
- Human centered design toolkit**  
This open-source toolkit walks users through the human-centered design process and supports them in activities such as building listening skills, running workshops, and implementing ideas — all of which can generate insights into clients' lives that can be fed into effective product design.
- Microfinance Index of Market Outreach and Saturation**  
The Microfinance Index of Market Outreach and Saturation is an analysis of small market capacity using the Global Finance dataset, offered by Planet Finance.
- SP4 Assessment Tool**  
The ODRISE SP4 is a social audit tool that can be used for reporting and performance management, to assess level of implementation of the Universal Standards.

**Dimension 1: Define and monitor social goals**

- Strategic management toolkit handbook
- Imp-Act Indicators practice note

**Dimension 2: Ensure board, management, and employee commitment to social goals**

- Governance guidance

**Dimension 3: Design products and services that meet clients' needs and preferences**

- Portfolios of the poor

**Dimension 4: Treat clients responsibly**

- Avoidance of over-indebtedness: Guidelines
- Calculating transparent pricing tool
- Client complaint

<http://sptf.info/resources/resource-center>

# Recursos específicos de RRHH para la implementación

- **Operaciones de Smart:** ver el capítulo de RRHH: esta herramienta sugiere funciones apropiadas para 11 de las áreas más comunes de las operaciones de microfinanzas : <http://www.smartcampaign.org/tools-a-resources/796>
- **Videos**
  - Auntie needs a loan: <https://www.youtube.com/watch?v=k0uv7n591as>
  - Ugafode: ilustración de los beneficios de la GDS, para la implicación del personal: <http://www.sptf.info/videos/financial-services-providers/208-ugandan-mfi-ugafode-puts-the-universal-standards-into-practice>
- **Imp-Act Guidance Note on Incentives:** Integrating social performance into staff incentive systems

# Recursos específicos de RRHH para la implementación

## ■ Estudios de casos:

- [VF Azercredit's Code of Ethics: Putting Values Into Practice](#)
- [FinDev Azerbaijan: Retaining key staff through a “pay for performance” culture](#)
- [Muktinath Bikas Bank group \(Nepal\) training manual: Supporting informed client decisions](#)

# Si necesita ayuda...

- El Fondo de DS puede ofrecer asistencia técnica a distancia en inglés, español y ruso:
  - Explicación de indicadores
  - Sugerir herramientas existentes que puedan ayudar a reducir las brechas de DS
  - **Próximos webinars:**  
<http://www.mfc.org.pl/en/content/online-trainings>



---

Contacts CERISE:  
[spi4@cerise-microfinance.org](mailto:spi4@cerise-microfinance.org)  
[www.cerise-spi4.org](http://www.cerise-spi4.org)

Contacts MFC:  
[kdabrowska@mfc.org.pl](mailto:kdabrowska@mfc.org.pl)