

SPI4

Consejos para la evaluación



12 DE MAYO, 2014

Periodo de prueba



- Objetivos:

- Aprender acerca de su experiencia en el uso de la herramienta
- Evaluar la facilidad de uso y claridad de los contenidos de la herramienta

Los usuarios tienen un papel clave en este proceso, su participación les permite:

- Conseguir un panorama completo de sus sistemas y resultados de GDS
- Demostrar su compromiso hacia el DS

- Periodo:

- Posible enviar los documentos hasta el **23 de mayo**


- Documentos requeridos:

- Archivo excel SPI4 (cuestionario)
- Plan de acción (ver ejemplo en el wiki)
- Respuestas a la encuesta de satisfacción (ver wiki)

Recursos disponibles



- **Wiki : <http://spi4wiki.pbworks.com>**
 - ✦ Registrarse para recibir actualizaciones y comentar en línea (no es obligatorio) – ver documento “Como registrarse al wiki”
 - ✦ Bajar la ultima versión de la herramienta (actualmente V1.0.1; en las semanas que vienen: 1.0.2 con importación automática de resultados de evaluación Smart Campaign, y nuevo informe Truelift)
 - ✦ Encontrar a documentos claves para acompañar su evaluación, reportar errores o dar su retroalimentación
- **Seminars en línea**
 - ✦ Complementarios de los de la SPTF : <http://www.sptf.info/online-trainings/implementacion-de-los-estandares-universales>
 - ✦ Acompañar la evaluación y ayudar a verificar la información
- **Preparar la documentación y planificar las entrevistas**
 - ✦ Ver documento “Lista de Control”

 [SPI4 v1.0.1 - English, Spanish, French, Russian](#)

see the [change log](#) for differences with v.1.0

[Beta Test Welcome Page](#)

[Assessment resources / Material para la evaluación / Ressources pour l'évaluation](#)

[NEW CONTENT / CONTENIDO NUEVO / NOUVEAU CONTENU](#)

 [Sign up for the wiki](#) /  [Registrarse al wiki](#) /  [S'inscrire sur le wiki](#)

SPI4 Welcome Page (under construction)

SHORTCUTS TO

[Feedback survey / Encuesta de satisfacción / Enquête de satisfaction](#)

Beta Tester [Technical bugs log](#)

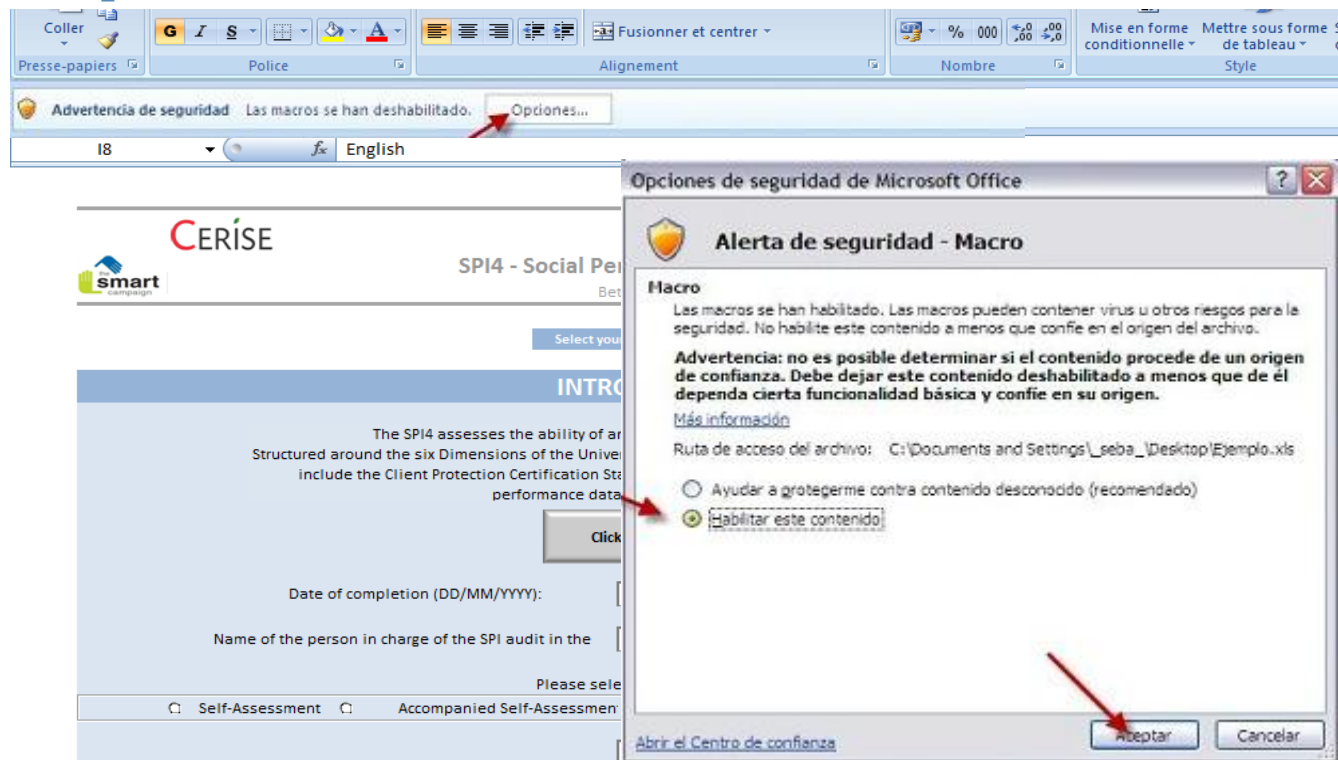
Beta Tester [Webex calendar](#) - sign up for regular webinars to guide you in beta testing!

SPI4 Press Release in April 9 2014: [ENGLISH](#) - [SPANISH](#) - [FRENCH](#)

Algunos puntos para tener en mente

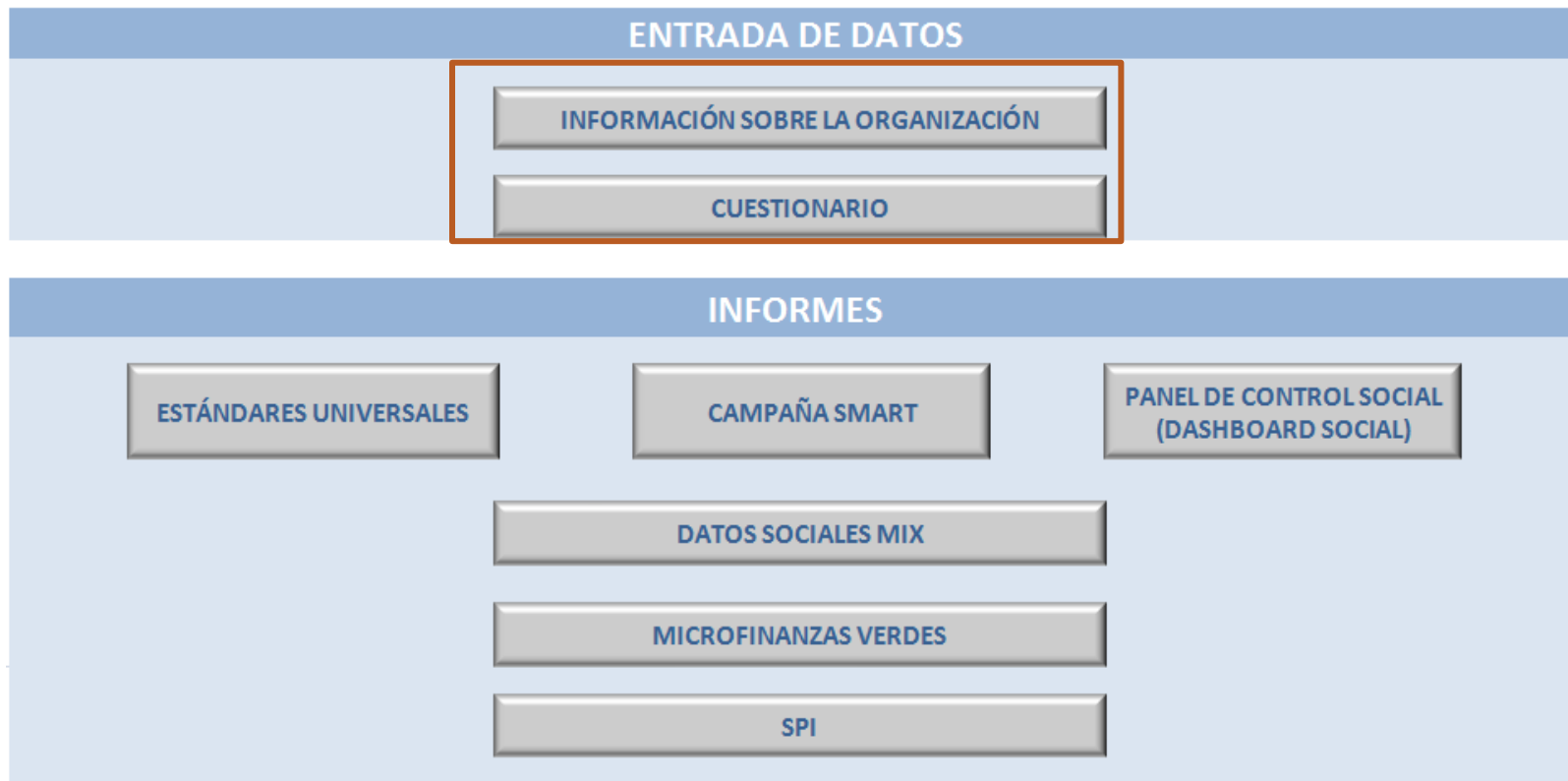
Habilitar macros (y guardar al formato xlsx con macros): Excel 2007

- Haga clic en **Opciones...**
- Haga clic en **Habilitar este contenido**
- Haga clic en **Aceptar**



Otras versiones de Excel: <http://www.macrosexcel.net/habilitar-macros-excel-2013-2010-2007/>

Al mínimo, llenar el modulo principal :
incluye la primera parte con datos cuantitativos y el cuestionario principal alineado con los Estándares Universales y los Principios de Protección al Cliente



Pueden completar uno o diversos modulo(s) adicional(es) que son **opcionales**

Añadir los módulos pertinentes con la misión social de la institución:

- Por cada módulo, seleccionar **Sí** si quiere añadirlo al cuestionario principal, y **No** si no se aplica a su institución
- Una vez los módulos pertinentes elegidos, haga clic en el **botón** a la derecha de la pagina
- **Añadir un módulo agregará indicadores al Cuestionario Principal.**

OBJETIVO DE LA MISIÓN

Si cuenta con un objetivo específico de la misión, puede añadir un módulo al Cuestionario principal para profundizar el análisis de este aspecto particular.
Añadir un módulo agregará indicadores al Cuestionario Principal.

Tenga en cuenta que la versión actual sólo incluye los módulos SPI3, Pobreza, Verde (integrados al módulo Principal).
Los otros módulos son todavía un trabajo en curso y deberían estar disponibles en julio (versión 1.1).

Gracias por seleccionar los módulos que quiere completar:

Sí	Módulo SPI
No	Módulo de Pobreza (Truelift + Grameen Foundation)
No disponible	Módulo Rural (Forolac)
No disponible	Módulo de Género (Women World Banking)
Sí	Módulo Verde (e-MFP)

Una vez elegido(s) el/los módulo(s), haga clic aquí

1 →

← 2


Llenar la columna “Por favor especificar”. Esos datos son cruciales para un análisis completo y preciso de los indicadores

La junta utiliza datos relativos al desempeño social para proporcionar dirección estratégica, teniendo en cuenta los objetivos sociales y financieros.

Las minutas de la junta reflejan que los indicadores sociales y las cuestiones de reputación influyen la toma de decisiones.

La junta toma medidas correctivas siempre que no se estén cumpliendo las metas sociales.

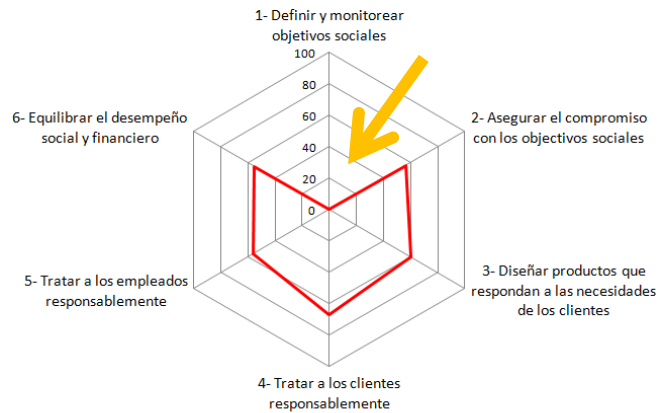
Se ha designado a un abanderado de la GDS o se ha creado un comité formal de la GDS dentro de la junta.



Parcialmente	muy parcial y al final del orden del día
Sí	cambio en los productos debido a las quejas de los clientes
No	ninguna persona identificada a cargo, o comité

Marcar todas las respuestas para permitir el calculo automático de los resultados y la creación de los gráficos.

Puntaje de los Estándares Universales, por dimensión



Puntaje de los Estándares Universales, por dimensión



Página de bienvenida Bienvenido! Por favor rellene el cuestionario ¡Siga adelante!

Saltar rápido a >> Dim 1 Dim 2 Dim 3 Dim 4 Dim 5 Dim 6 Dim 7 Usted ha completado preguntas para 252 sobre 254 indicadores

Nivel	Núm	Título	Respuestas	Prácticas concretas, comentarios y aclaraciones
Indicador	1 a 11	La declaración de la misión de la institución específica:		DESCRIBA EN DETALLE su declaración de la misión
Detail	1 a 111	Los clientes objetivo, los cuales incluyen a los grupos vulnerables o excluidos	Sí	
Detail	1 a 112	Los cambios sociales previstos, entre ellos el acceso a los servicios financieros y la generación de beneficios para los clientes objetivo	-----	
Detail	1 a 113	Cómo atenderá la institución a las necesidades del grupo objetivo	Sí	
Indicador	1 a 12	La dirección promueve la declaración de la misión mediante:		
Detail	1 a 121	Su revisión en épocas de transformación institucional, como por ejemplo cambios en la titularidad, forma jurídica y otras modificaciones sustanciales	-----	
Detail	1 a 122	Su divulgación y presentación a todos los niveles	Sí	
EP	1 a 2	La estrategia de la institución define las características específicas de sus clientes objetivo.		

Documentos y entrevistas claves



Disponible en el wiki: **Lista de Control SPI4** presenta los principales documentos que necesitará consultar durante una evaluación, y las entrevistas sugeridas. Durante su evaluación, le sugerimos que tilde los documentos consultados.

<http://spi4wiki.pbworks.com/w/file/79942322/SPI4%20Control%20List-ES.xlsx>

Aclaración del contenido

Información sobre la Organización

- **Datos cuantitativos** sobre el perfil institucional, clientes meta, el volumen de actividades y perfil de los clientes/miembros, etc.
 - Herramienta de estimación de la TEA, basada en los criterios de Microfinance Transparency
 - Indicadores de desempeño para los seguros : glosario y guía en línea
- ⇒ La mayor parte de la información viene del SIG y de los informes anuales o las cuentas financieras de la institución
- ⇒ Genera automáticamente el Cuadro de mando.



Dimensión 1



- **Dimensión:** Definir y monitorear objetivos sociales
- **Hipótesis:** Una institución debe tener una estrategia clara para alcanzar sus objetivos sociales y medir su progreso referente a esos objetivos.
- **Dos estándares:**
 - 1a- La institución tiene una estrategia para alcanzar sus objetivos sociales.
 - 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

Dimensión 2



- **Dimensión:** Asegurar el Compromiso de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados con los Objetivos Sociales
- **Hipótesis:** La estrategia social de una institución solo es fuerte si la Junta Directiva y todos los empleados la entiendan y mantienen.
- **3 partes interesadas → 3 estándares:**
 - Junta y sus miembros (3a)
 - Alta dirección (3b)
 - Otros empleados (3c)

Dimensión 3



- **Dimensión:** Diseñar Productos, Servicios, Modelos y Canales de Distribución que Respondan a las Necesidades y Preferencias de los Clientes
- **Hipótesis:** Entender las necesidades del cliente es clave para asegurar que los productos y servicios son realmente beneficiosos para los clientes y les ayudan en alcanzar sus objetivos de negocios y familiares.
- **Estándares:**
 - 3a-** La institución conoce las necesidades y las preferencias de distintos tipos de clientes.
 - 3b-** Los productos, servicios, modelos y canales de distribución de la institución están diseñados para beneficiar a los clientes y de conformidad con los objetivos sociales de la institución.

Dimensión 4



- **Dimensión:** Tratar a los Clientes Responsablemente
- **Relación con la Smart Campaign:** La totalidad del contenido de esta sección proviene de las normas de protección al cliente la Smart Campaign.
- **Hipótesis:** Las instituciones que tratan de traer beneficios a sus clientes deben asegurarse de que "no hace daño".
- **Estándares:**
 - 4a—Prevención del sobreendeudamiento
 - 4b—Transparencia
 - 4c—Trato justo y respetuoso de los clientes
 - 4d—Privacidad de los datos de los clientes
 - 4e—Mecanismos para la resolución de reclamos

Recursos para la Dimensión 4



- Considerando que esta dimensión está plenamente alineada con el marco de los principios de protección al cliente, lo mejor es **utilizar los recursos de la Smart Campaign**
- http://spi4wiki.pbworks.com/w/file/78671450/A1_CP%20standards%20guidance_v1.2.xlsx

Dimensión 5



- **Dimensión:** Tratar A Los Empleados Responsablemente
- **Hipótesis:** Los empleados tienen derechos, y los empleados que son bien tratados tienen más probabilidades de tratar a los clientes con responsabilidad.
- **Tres estándares:**
 - **5a – La institución aplica normas escritas de RRHH que velan por los empleados y ayudan a crear un ambiente laboral favorable.**
 - **5b – La institución comunica a todos los empleados los términos de su empleo y les proporciona capacitación para las funciones esenciales del puesto.**
 - **5c – La institución monitorea la satisfacción y la rotación del personal.**

Dimensión 6




- **Dimensión:** Equilibrar el Desempeño Social Y Financiero
- **Hipótesis:** Las decisiones y los resultados financieros de una institución deben reflejar sus objetivos sociales.
- **4 estándares:**
 - 6a- La institución establece y monitorea tasas de crecimiento que promueven tanto la sostenibilidad financiera como el bienestar del cliente.
 - 6b- Los inversores de capital, prestamistas, junta y gerencia actúan de acuerdo con el principio de doble parámetro mínimo de la institución y adoptan una estructura financiera apropiada en cuanto a la combinación de fuentes, términos y rendimientos deseados.
 - 6c- La búsqueda de beneficios no debilita la sostenibilidad a largo plazo de la institución ni el bienestar de los clientes.
 - 6d- La institución ofrece una remuneración a los altos directivos apropiada a una institución con doble parámetro mínimo.


Después de la evaluación

Recursos CERISE



SPI4 Control List / Lista de Control SPI4

 **English** -The SPI4 Control List shows the main documents you will need to consult during an assessment, and suggested interviewees. As you conduct your audit, we suggest you check off the documents you consult.

 **Spanish** - La Lista de Control SPI4 presenta los principales documentos que necesitará consultar durante una evaluación, y las entrevistas sugeridas. Durante su evaluación, le sugerimos que tildé los documentos consultados.

Report template / Formato de informe

 **English**

 **Spanish**



Example of Action plan / Ejemplo de plan de acción

 **English**

 **Spanish**



SPTF: <http://www.sptf.info/online-trainings/implementacion-de-los-estandares-universales>

SMART CAMPAIGN: <http://smartcampaign.org/herramientas-y-recursos>

Próximos pasos



En las semanas que vienen: Nueva versión 1.0.2 con importación automática Smart Campaign, y informe Truelift

Fin del mes - Mayo 2014: Periodo de prueba de la versión beta 1.0

Junio 2014: Retroalimentación y intercambios (Reunión anual de la SPTF, junio en Dakar, Senegal)

Julio 2014: Versión 1.1

¡Gracias!

spi4@cerise-microfinance.org

<http://spi4wiki.pbworks.com>