



CERISE+SPTF

Formación en gobernanza social

CoopAspire

14 julio 2023



¡Conozcan a su facilitadora!

Cara Forster

- Título: Directora de Capacitación y Comunicación para ALC
- Organización: Cerise+SPTF
- Especialidad: Experta en Protección al Cliente, la GDS y la auditoria social
- Correo electrónico: caraforter@sptfnetwork.org



SPTF

- Se fundó en 2005
- Coordina la producción y revisión de los *Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social y Ambiental*
- Apoya las instituciones financieras en la implementación de buenas practicas
- Administra con REDCAMIF el fondo de asistencia técnica, el FFRI-CAC



CERISE+SPTF

Definiciones claves

- **Finanzas responsables e inclusivas:** Es la provisión de servicios financieros dirigidos a personas excluidas, que protegen los intereses de los clientes, tanto como la misión y la sostenibilidad de la institución.
- **Desempeño social:** Es la traducción eficaz de la misión de la institución en la realidad.
- **Gestión del desempeño social (GDS):** Consiste en la implementación de prácticas gerenciales que traducen a la práctica la misión de la organización.

Introducción a la gestión del desempeño social (GDS)



¿Qué es la gestión del desempeño social?

R. Son prácticas de gestión que crean una organización sostenible y centrada en el cliente.

La **misión** es mejorar el bienestar del cliente.



Las **decisiones de gestión** se concentran en lograr esta misión.



El **cliente está en el centro** de las decisiones operativas, estratégicas y de productos.

Los beneficios de una gestión centrada en el cliente

- Retención más alta de clientes
- Menos préstamos en mora
- Mejor reputación
- Menos rotación de personal
- Mejores datos para la toma de decisiones
- Mejores resultados para los clientes



Con una fuerte gestión centrada en el cliente, una institución tiene más posibilidades de lograr sus objetivos sociales.

Introducción a los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social y Ambiental



¿Cuáles son los Estándares Universales y cómo están relacionados con la GDS?

Los estándares reúnen TODAS las buenas prácticas en GDS en UN manual completo a fin de aclarar y estandarizar la gestión del desempeño social.





Estándar

2a. Los miembros de la Junta Directiva hacen rendir cuentas a la Alta Gerencia en relación al logro de los objetivos sociales de la institución financiera.

Prácticas esenciales

2a.1 La composición de la Junta Directiva refleja la estrategia social de la institución financiera y las sólidas prácticas de gobierno.

2a.2 La institución financiera capacita a los miembros de la junta directiva sobre sus responsabilidades en la gestión del desempeño social.

2a.3 La Junta Directiva toma decisiones estratégicas con base en los datos sociales y financieros.

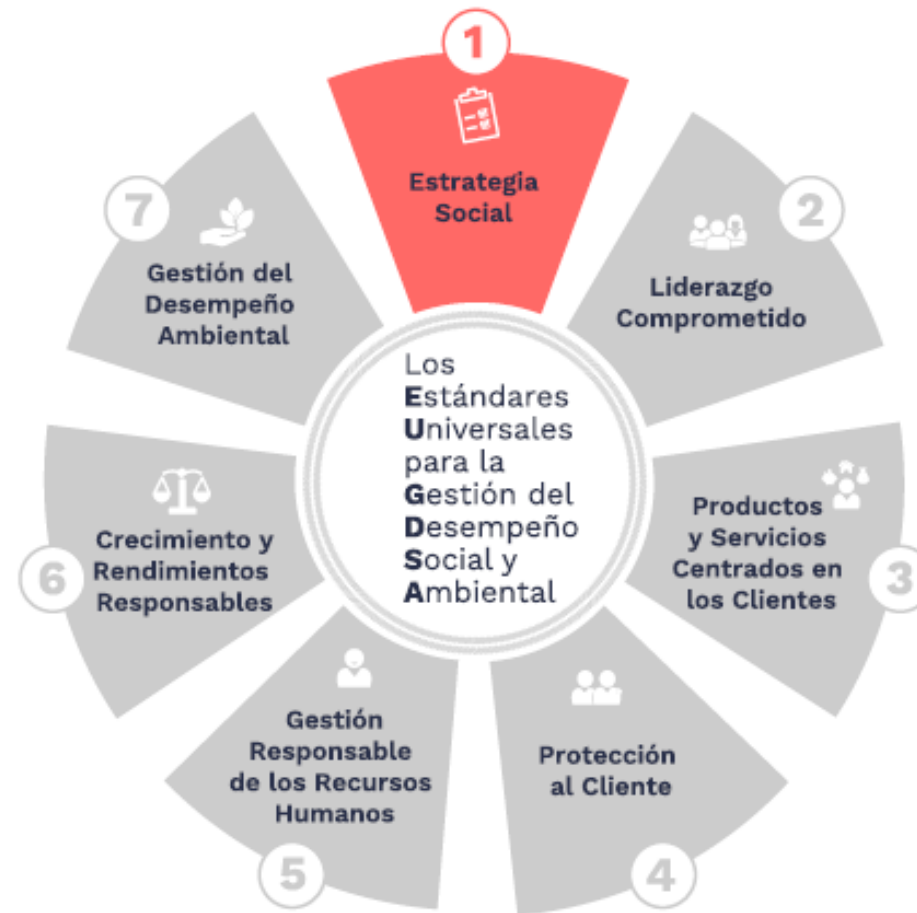
2a.4 La supervisión que la Junta Directiva realiza a la Alta Gerencia esta alineada con los objetivos sociales de la institución financiera

2a.5 La Junta Directiva es responsable de preservar los objetivos sociales de la institución financiera durante épocas de crisis y cambios institucionales.



Base lógica:

Una institución debe tener una estrategia clara para lograr sus objetivos sociales y debe medir el progreso hacia el logro de esos.



1A. La institución financiera tiene una estrategia para alcanzar sus objetivos sociales.

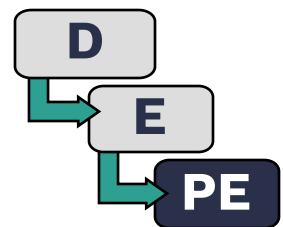
1B. La institución financiera recolecta, analiza y reporta datos que son específicos para cada uno de sus objetivos sociales.



Estándar

1b. La institución financiera **recolecta, analiza y reporta** datos que son específicos a sus objetivos sociales.

Prácticas esenciales



1b.1 La institución financiera recolecta datos sobre resultados en clientes y sus hogares.

1b.2 La institución financiera analiza los datos sobre resultados en clientes por segmento.

1b.3 La institución financiera informa de los datos de desempeño social tanto a lo interno como a lo externo.

Actividad con la mision: metodologia Cerise+SPTF

Objetivos sociales – lo que la institución financiera quiere lograr, definido en la misión

Metas sociales – metas cuantitativas que la institución define para medir su progreso hacia cada objetivo social

Indicadores sociales – Los datos recogidos por la institución que les permite monitorear progreso hacia las metas sociales.

Actividad con la mision suya

Misión: Promover el bienestar de nuestros socios con servicios financieros y educativos inclusivos, desde una perspectiva transformadora.

Objetivos sociales: 1) bienestar de los socios
2) proveer servicios financieros y educativos inclusivos

Metas sociales: ¿existen ya metas cuantitativas para medir progreso hacia cada objetivo social?

Indicadores sociales: ¿ya recogen, analizan y reportan los datos que meden el progreso hacia las metas sociales?

¿ Preguntas, dificultades?



La meta final



Una institución mejor equipada para lograr sus objetivos sociales y cumplir con las necesidades de sus clientes.