

Auditoria Social SPI4

Nombre de la institución

NOMBRE DEL AUDITOR
FECHA



LOGO de la institución



Presentación de los auditores y de la institución

Presentación de

- Asociación que promueve las finanzas éticas y responsables
- Sectores: microfinanzas y social business
- Áreas de trabajo: impacto y desempeño social, gobernabilidad, finanzas rurales
- Colaboradores: IMFs, Redes, Proveedores de Asistencia Técnica, Inversores, Donantes, expertos académicos.
- Desarrollar herramientas y estudios que están disponibles para el acceso libre y gratuito.
- Proveedor de servicios y apoyo en la realización de auditorías sociales

cerise-microfinance.org | cerise-spi4.org | cerise-sb.org

CERISE, Desempeño social y SPI4

- Promoción de la Gestión del Desempeño Social en el sector de las MF desde el 2001
- Para reforzar una gestión centrada en los clientes
- En 2004, creación de la herramienta (SPI) para medir el Desempeño Social de la IMF (trabajo colaborativo).
- En 2014, junto con la SPTF, definición de los Estándares Universales de GDS
- Creación de la herramienta SPI4

Objetivos de la Auditoria Social SPI4

- Análisis de las practicas actuales en Gestión del Desempeño Social de la Fundación
- Identificar las brechas y las áreas de mejora (priorización PPC)
- Implementar las acciones para mejorar las áreas identificadas (plan de acción)
- (añadir objetivos)

Objetivos de este taller introductorio

- Establecer la base para hablar el mismo idioma
- Presentar la herramienta SPI4 y el proceso de auditoria
- Establecer los objetivos de la auditoría y las expectativas de SPI4
- Intercambiar sus expectativas (IMF –auditor)

(añadir objetivos)

¿Estamos hablando del mismo idioma?

- ¿Qué significa "desempeño social" para usted?
- ¿Qué significa el término "gestión del desempeño social" para usted?

Definición del Desempeño Social

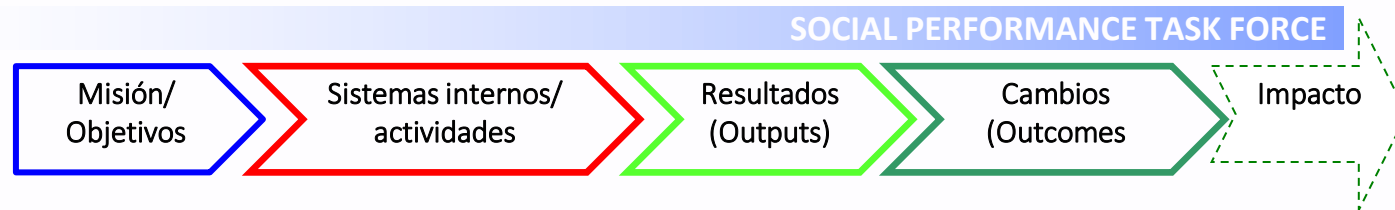
- La traducción efectiva de la misión social de la institución en acciones y practicas, de acuerdo con los valores sociales globalmente reconocidos, relacionados con:

AYUDAR

- Alcanzar a la población meta
- Ofrecer servicios de calidad adaptados
- Responder a las necesidades de los clientes, de sus familias y de sus comunidades

NO PERJUDICAR

- Asumir la responsabilidad social: (1) los empleados ; (2) los clientes ; (3) la comunidad sobre la cual se esta actuando.



¿Porqué es importante evaluar la GDS?

Porque tener una misión no es lo mismo que alcanzarla

GDS asegura que su organización hace lo que se propuso hacer

Porque mejora la fidelidad del cliente y el personal

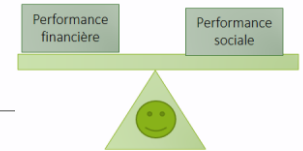
Los productos adecuados, transparentes y justos que satisfagan las necesidades del cliente también ayudan a retener a los clientes. Las políticas responsables de recursos humanos fomentan la retención del personal

Porque ser transparente acerca de su desempeño social es bueno para su reputación y la credibilidad del sector.

Porque es un buen negocio.

El desempeño social se correlacionó positivamente con el desempeño financiero, como se mostró en el estudio MIX de 2017, donde las buenas intenciones satisfacen los buenos negocios

Las ventajas de una buena gestión del desempeño social



- Mayor fidelidad del cliente y buena reputación
- Mayor tasas devolución
- Menos rotación del personal
- Mayor conocimiento para tomar buenas decisiones
- Mayor atracción de inversores sociales
- Mejores cambios en la vida de los clientes

Con una solida GDS, una institución tiene mas probabilidades de responder positivamente a sus clientes y de reforzar su desempeño financiero

Gestión del Desempeño Social

Su misión social → usted decide!

Prácticas de gestión del desempeño social para lograr esta misión → Los Estándares Universales de Gestión del Desempeño Social

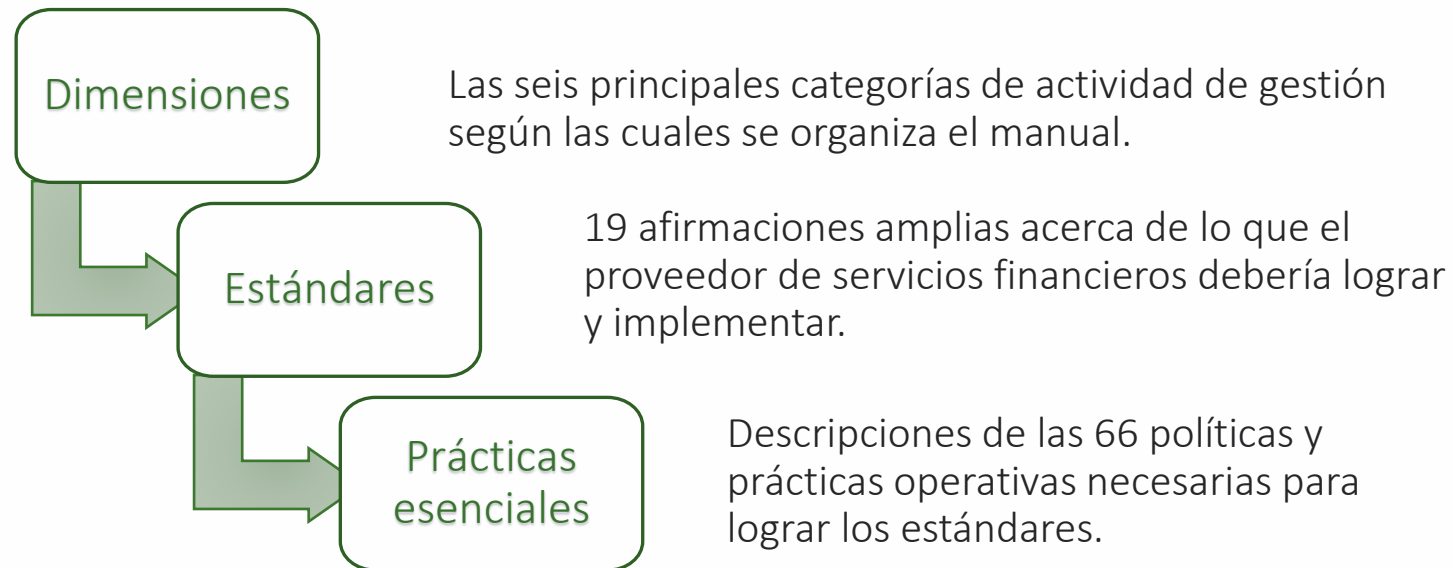
Los Estándares Universales de Gestión del Desempeño Social

19 ESTÁNDARES, ORGANIZADOS EN SEIS DIMENSIONES

- Incorporan el aprendizaje de muchas iniciativas en nuestro sector.
- Objetivo final: equipar y asistir a las IMF para cumplir sus objetivos sociales y las necesidades de sus clientes.



Jerarquía en los Estándares Universales



SPI4 evalúa los Estándares según sus indicadores



¿ Cuales son sus percepciones?

- ¿Cuál es la misión social de [NOMBRE DE LA IMF]?
- ¿Cuáles cree que son los mayores desafíos para [NOMBRE DE LA IMF] en la implementación de esta misión?
- ¿Qué resultados espera de la auditoría SPI4?

¿SPI4 – Como fue creado?

- A través de un proceso consultivo de un año, con IMF, redes, proveedores de AT, inversores, agencias de calificación (durante 3 años de trabajo sobre los Estándares Universales y sus indicadores)



SPI4 – una herramienta de evaluación de DS



La primera y única herramienta de evaluación social totalmente alineada con las Normas Universales de GDS



Herramienta personalizable con módulos opcionales (género, la pobreza, medio ambiente, seguros)

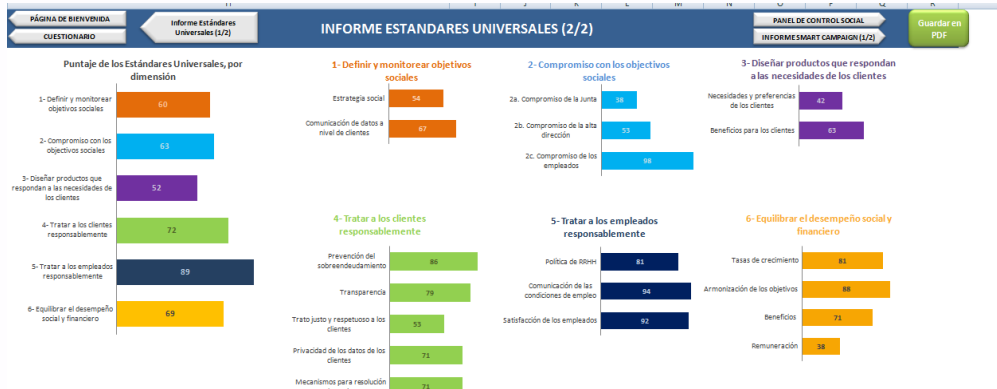


Herramienta para ayudar a las IMF a integrar una gestión orientada hacia el cliente



Herramienta de aprendizaje y de mejora: identificar las brechas y las áreas de mejora

SPI4 – una herramienta de recolección de datos sociales y de gestión y elaboración de informes



PANEL DE CONTROL SOCIAL DE SPI4



CREDIVISA	Ecuador	Desde: 1998
ONG	Sin fines lucro	Fecha de los datos: 31-Dec-14
Tipo de evaluación: Auto-evaluación acompañada (AEA)		Organización del auditor: Consultor indepser

DECLARACIÓN DE LA MISIÓN

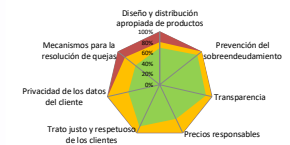
Forma una institución financiera que brinda productos y servicios de financieros y no financieros, de calidad, a nuestros clientes, especialmente con enfoque a mujeres con micro y pequeñas empresas, en zonas suburbanas, urbanas y rurales. El objetivo es impulsar el desarrollo económico y el empoderamiento personal y empresarial de las mujeres en la zona en donde operamos.

ESTÁNDARES UNIVERSALES

73%



VERSIÓN REDUCIDA DE LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE



Este gráfico representa puntuaciones que no incluye los criterios de cumplimiento requeridos para una Certificación de Protección al Cliente.

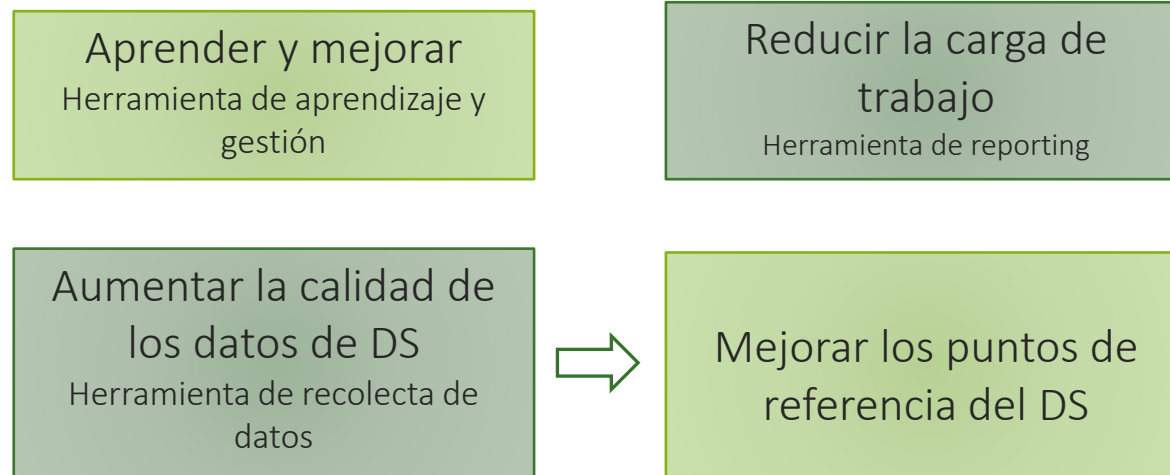
Comentarios sobre el cumplimiento a los Estándares Universales

Comentarios sobre el cumplimiento a los Estándares de Protección al Cliente

CONTEXTO E INFORMACIÓN FINANCIERA

Datos financieros en la fecha de:		31-Dec-14	
Número total de clientes	3 801	Activos totales, volumen, USD	1 423 612
Número de agencias	4	Rendimiento sobre activos	5%
Número de agencias en áreas rurales	1	Rendimiento sobre patrimonio	13%
Número de prestatarios activos	3 801	Ratio de gastos financieros (como % de la cartera media bruta de préstamos)	11%
Número de préstamos pendientes	3 801	Ratio de gastos operativos (como % de la cartera media bruta de préstamos)	26%
Monto de cartera bruta de préstamos en USD	1 168 875	Autosuficiencia operativa	115%
Número de ahorradores voluntarios	0	Rendimiento de Cartera	65%
Número de mujeres ahorradoras voluntarios	0	CER >30 + reprogramado	4%
Importe del depósito de ahorros voluntarios en USD	0	Pérdidas (durante el periodo)	2%
Valor total de los ahorros en USD	0	Ratio de gastos de préstamos incoables	0%

SPI4 – objetivos de su uso



Uso de los resultados eficientemente

En interno:



Informar al Consejo de Administración o a la Dirección sobre los resultados

Priorización y plan de acción para implementación

En externo:



Comunicar sobre su desempeño social (en informes anuales)
Concienciar sobre el desempeño social, promover la transparencia en el sector y mejorar la reputación de su institución.



Base para las discusiones con inversores o socios (ALINUS)

Objetivos de la auditoría y las expectativas de SPI4

Agenda de la auditoria

Intercambiar sus expectativas (IMF – auditor)

Gracias por su atención

Nombre
email



LOGO de la IMF

