**Una Muestra de la Biblioteca Virtual de Recursos para**

**la Implementación de los Estándares Universales**

**Sección 1**

[**“Mapa Estratégico” (Parte del documento “Poniendo en Practica la GDS”)**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/qMqJ3qXH_l/Est%C3%A1ndar%202a/Poniendo%20en%20Practica%20la%20Gestion%20de%20Desempe%C3%B1o%20Social.pdf)

El “Mapa Estratégico”, que utiliza FONDESURCO, es una herramienta que sirve para alinear el conjunto de la institución a su visión y misión, el que se construye en base a cinco perspectivas: social, financiera, grupos de interés, procesos y aprendizaje.

[**Herramienta ambiental**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/Pa7q4xVAF6/Est%C3%A1ndar%201a/Herramienta%20Ambiental/Poderaciones_guias_riesgos_amb.xls)

La herramienta nos brinda un “scorecard” para clasificar y medir el riesgo ambiental al nivel de cliente, incluso en un café, cultivos, ganado y la vivienda. Se puede adaptar el “scorecard” al contexto específico de la institución.

[**Herramienta de autoevaluación: Cuestionario auditoria social**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/bcUCkm5gs5/Est%C3%A1ndar%201a/Herramienta%20de%20autoevaluaci%C3%B3n/cuestionario%20auditoria%20social.zip)

Esta evaluación pretende examinar los diferentes aspectos organizacionales que inciden en la gestión del desempeño social, para poder diseñar posteriormente un plan de mejoras que oriente las acciones encaminadas a fortalecer las capacidades organizacionales con el fin de tener mejores resultados sociales y financieros.

[**Balanced scorecard presentation**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/tYdxJCcL1x/Est%C3%A1ndar%201a/Herramienta%20de%20Evaluaci%C3%B3n%201.2/BSC%20Presentation.ppt)

Esta presentación powerpoint pretende introducir el concepto del “balanced scorecard” (BSC). El BSC es un sistema de control de la gestión estratégica. Contiene las mediciones de las capacidades de la empresa que tienen mayor impacto en sus resultados en el mercado o financieros: Permite realizar análisis de la relación causa – efecto entre los indicadores de resultados clave y actuar sobre ellos para modificar o producir nuevos efectos deseados.

[**Guía de genero**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/RlLWanvZJv/Est%C3%A1ndar%201a/Herramienta%20de%20Evaluaci%C3%B3n%201.2/Guia%20de%20Genero.pdf)

El documento incluye un marco conceptual y aplicaciones prácticas del concepto de género en el sector MYPE. También destaca el contexto en que funcionan las organizaciones y las capacidades institucionales que nos permitirán la transversalización del género en una organización. Adicionalmente la Guía cuenta con instrucciones y herramientas para cada

con una de las partes a manera de Anexos; son un total de 19 herramientas que contribuyen a operativizar y concretizar el enfoque en las instituciones.

[**Indicadores estandarizados de género y microempresa**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/YDycp-fgDt/Est%C3%A1ndar%201a/Herramientas%20de%20Genero/Indicadores%20Estandarizados%20de%20G%C3%A9nero1.pdf)

La Guía brinda una serie de conceptos, instrumentos, ejercicios, pautas para diseñar una intervención con enfoque de género de acuerdo al nivel que las instituciones lo decidan.

[**Planificación Estrategica en las entidades de Microfinanzas**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/zPsJfaEtUg/Est%C3%A1ndar%201b/Planificaci%C3%B3n%20Estrategica%20en%20las%20entidades%20de%20Microfinanzas.docx)

Esta documento brinda una discusión del concepto y práctica de la estrategia empresarial, que es una respuesta a la necesidad permanente de adaptación de la empresa a los cambios de su entorno.

**Sección 2**

**[La Gestión por Competencias](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/jefgjX9SEd/Est%C3%A1ndar%202d/Modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20para%20competencias%20%282%29.pdf)**

La gestión por competencias comprende un conjunto de conocimientos y herramientas desarrolladas para apoyar mejoras en la gestión humana o de los recursos humanos. Específicamente el concepto de competencia se aplica hoy en los procesos de selección, capacitación, gestión del desempeño (evaluación), planeamiento de la sucesión y línea de carrera.

[**Medición del Clima Laboral**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/glGR3f7IZS/Est%C3%A1ndar%202d/Medici%C3%B3n%20del%20Clima%20Laboral.pdf)

La encuesta de clima laboral permitirá medir el nivel de satisfacción del personal en general, y en el caso de la motivación se requiere de un trabajo de profundización con cada uno de los colaboradores y desde el inicio de sus labores en la organización, conociendo que aspectos son los que lo motivan.

[**Formato de autoevaluación**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/BVcrBRl39D/Est%C3%A1ndar%202a/FORMATO%20DE%20AUTOEVALUACION_v1.xls)

Esta herramienta permitirá la autoevaluación del manejo integral de una IMF, incluso aspectos tales como: liderazgo, planificación estrategia, clientes, información, personas, procesos, resultados.

**Sección 4**

[**Ciclo de servicio**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/bRuPAWJvy-/Est%C3%A1ndar%202d/Ciclo%20de%20Servicio%20%282%29.pdf)

El análisis del recorrido del Ciclo de Servicio en la institución permitirá identificar y describir cada uno de los momentos de contacto por lo que pasa la cliente: y de esta manera analizar la calidad, pertinencia y/o relevancia de cada uno de ellos.

[**Encuesta de satisfacción de las socias de Pro Mujer Argentina**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/rGgBMqodSa/Est%C3%A1ndar%204/Encuesta%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20vf.doc)

Formato útil – que ser redactado/adaptado para servir las necesidades de otras instituciones.

[**Encuesta de satisfacción de clientes (Manuela Ramos)**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/asvBt-lw6B/Est%C3%A1ndar%204/Encuesta%20satisfaccion%20clientes%20V.04.doc)

Formato útil – que ser redactado/adaptado para servir las necesidades de otras instituciones.

**Sección 5**

**[La Gestión por Competencias](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/jefgjX9SEd/Est%C3%A1ndar%202d/Modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20para%20competencias%20%282%29.pdf)**

La gestión por competencias comprende un conjunto de conocimeintos y herramientas desarrolladas para apoyar mejoras en la gestión humana o de los recursos humanos. Específicamente el concepto de competencia se aplica hoy en los procesos de selección, capacitación, gestión del desempeño (evaluación), planeamiento de la sucesión y línea de carrera.

[**Medición del Clima Laboral**](https://www.dropbox.com/sh/0w3yeo3j6s5akeu/glGR3f7IZS/Est%C3%A1ndar%202d/Medici%C3%B3n%20del%20Clima%20Laboral.pdf)

La encuesta de clima laboral permitirá medir el nivel de satisfacción del personal en general, y en el caso de la motivación se requiere de un trabajo de profundización con cada uno de los colaboradores y desde el inicio de sus labores en la organización, conociendo que aspectos son los que lo motivan.