**Título[[1]](#footnote-1)**

***Elaborado por :***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Tabla 1: Indicadores clave de desempeño** |
| **Área/año** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| Clientes  |  |  |  |  |
| Cartera crediticia (monto) |  |  |  |  |
| Clientes con cuentas de ahorro |  |  |  |  |
| Cartera de ahorros (monto) |  |  |  |  |
| PAR% (<30 días) |  |  |  |  |
| Salida de clientes (%) |  |  |  |  |
| Cobertura en clientas mujeres (%) |  |  |  |  |
| Cobertura en clientes rurales (%) |  |  |  |  |
| Personal (total) |  |  |  |  |
| Tasa de la rotación del personal (%) |  |  |  |  |

# **1. Contexto**

Antecedentes de la IMF: tipo de la organización, año en el que se fundó, cobertura (estadísticas, cobertura según género, cobertura geográfica)

Detalles de la misión, objetivos y metas: Nivel de madurez operacional/de la GDS, grado obtenido en la certificación financiera/social (especificando el año)

Detalles operacionales: enfocamiento, servicios ofrecidos

Cuadro con indicadores clave del desempeño en los 3 últimos años

Contexto: Mercados clave, aspectos regulatorios que afectan las operaciones /estrategia

El presente estudio de caso ha sido elaborado teniendo en mente una audiencia específica: proveedores de servicios de microfinanzas que buscan mejora su práctica en relación a estándares específicos de los Estándares Universales para Gestión de Desempeño Social (USSPM por sus siglas en inglés)[[2]](#footnote-2). Proporciona una descripción práctica del proceso de desarrollo e implementación de (nombre de la solución, nombre de la organización). También ofrece una serie de recomendaciones que contribuyen a mejorar la eficacia de la [solución] en relación a los Estándares Universales para la Gestión de Desempeño Social, y facilita algunas lecciones generales destinadas a los prácticas de las microfinanzas.

# **2. Descripción**

¿Qué práctica esencial está siendo abordada?. ¿Por qué forma un paso importante desde el punto de vista de ESTA institución?.

¿Cuál fue el estado de situación antes de implementar la solución? (Planteamiento del problema). ¿Cómo determinaron que existía un problema (información utilizada)?.

Describa brevemente la solución: objetivos, retos/consideraciones clave.

 “Plantilla de la Cita Introductoria ” – Nombre, Título

# **3. Detalles de la solución**

## Desarrollo de [nombre de la solución]

|  |
| --- |
| **Tabla 3: Nivel de esfuerzo necesario para desarrollar la [nombre de la solución]** |
| **Posición** | **Descripción breve de su función** | **Tiempo** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

 Reflexiones generales sobre el proceso de desarrollo

¿Qué tipo de recursos internos fueron utilizados para desarrollar la solución?

¿Qué tipo de recursos externos (expertos, recursos disponibles en línea, ejemplos de otras instituciones) se utilizaron? (Facilite enlaces a páginas web de todos los recursos/ materiales)

¿Quiénes estuvieron involucrados y cómo?

¿Cuánto tiempo duró su involucramiento? (periodo de tiempo, nivel de esfuerzo)

Desafíos/soluciones

## Implementación de [nombre de la solución]

Establezca los pasos detallados del proceso: hable acerca de los objetivos de cada paso, que sucede en la práctica y cómo, cuánto tiempo lleva su realización, quiénes están involucrados y en qué medida. Utilice los cuadros de “tiempo y destrezas” y “proceso de implementación” del diario, para establecer esto.

Analice los desafíos y soluciones

|  |
| --- |
| **Cuadro 1: Título**  |
| Utilice los cuadros para proporcionar detalles sobre los aspectos clave del proceso de implementación (por ejemplo: preguntas de la encuesta, agendas de la capacitación, detalles de sistemas de incentivos, etc.) |

 **Gráfico 1: Título**

# **4. Mejorando la [nombre de la solución]**

## Recomendación Uno

## Recomendación Dos

Información específica: ¿qué es necesario cambiar y por qué?, ¿cuál será el potencial nivel de rendimiento? ¿Cuáles son los costos potenciales?

## Recomendación Tres

Información específica: ¿qué es necesario cambiar y por qué?, ¿cuál será la rentabilidad potencial?, ¿cuáles son los costos potenciales?

# **5. Lecciones aprendidas**

## Beneficios y costos

¿Cómo se benefició la organización de la implementación de la solución? ¿Cuál es la evidencia visible de ello?

¿Cómo se benefició el personal de la implementación de la solución? ¿Cuál es la evidencia visible de ello?

¿Cómo se beneficiaron los clientes de la implementación de la solución? ¿Cuál es la evidencia visible de ello?

En términos generales, ¿cómo se puede comparar el valor de dichos beneficios con los costos que implica la elaboración/implementación de la solución?. ¿Contribuirán las recomendaciones a mejorar la relación proporcional de ambos?

## Lecciones para otros practicantes

Enumere aquí los puntos de vista de la IMF (los consejos que daría a otras IMFs )

# **6. Más información**

Obtenga más información sobre la elaboración de un Código de Ética, así como del trabajo realizado por VF AzerCredit y sus asociados, siguiendo los enlaces presentados abajo:

Enlace a la herramienta de la organización (a insertar por MFC)

Enlace a la página Web de la IMF

Enlace al perfil de la IMF en el portal Mix Market

[Microfinance Centre: gerente del Fondo SP](http://www.mfc.org.pl/)

[Sitio Web de Social Performance Task Force](http://www.sptf.info/)

Copias de correos electrónicos de MFC acerca de otro material relevante (programas de capacitación, políticas, formatos de presentación de informes , etc.) relacionado con el proceso de elaboración e implementación de esta solución se publicarán en línea junto con los enlaces correspondientes.

1. |  |
| --- |
| Cuadro 1: Fondo para la Puesta en Marcha del Desempeño Social  |
| El Fondo de Desempeño Social (SP) para Redes de MFC está diseñado para promover los Estándares Universales de la GDS. El Componente de Implementación trabaja con diez redes que cuentan con una vasta experiencia en apoyar y promover la GDS. Las redes llevan a cabo proyectos de 18 meses a fin de cumplir con dos objetivos esenciales: Documentar la experiencia y el aprendizaje sobre soluciones innovadoras que contribuyen a la implementación de las prácticas esenciales de los Estándares Universales y apoyar a las instituciones socias a lograr un cumplimiento pleno o parcial con al menos dos secciones de los Estándares Universales. El Fondo cuenta con el respaldo de la Fundación Ford y es gestionado por Microfinance Centre (MFC), una red y centro de recursos para las microfinanzas que presta servicio en Europa, Asia Central y otras regiones. |

 La elaboración de este estudio de caso se benefició de las ideas de [nombres de los miembros del personal involucrados en el proceso de documentación y entrevistas. Aprovecha este espacio para dar un agradecimiento especial a la persona de la organización que se encargó de coordinar el proceso, si fuera el caso]. [↑](#footnote-ref-1)
2. Los Estándares Universales para Gestión de Desempeño Social (“Estándares Universales” o USSPM, por sus siglas en inglés) constituyen un conjunto de normas y prácticas de gestión que se aplican a todas las Instituciones de Microfinanzas que buscan lograr un equilibrio entre desempeño financiero y desempeño social. Para más información , visite [www.sptf.info/spmstandards/universal-standards](http://www.sptf.info/spmstandards/universal-standards) [↑](#footnote-ref-2)