Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

JULIO 2011 - DICIEMBRE 2011

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Protección al Consumidor y Reducción del Riesgo del Microfinanciamiento

Nro. Proyecto: GU-M1034 - Nro. Operación: ATN/ME-12074-GU

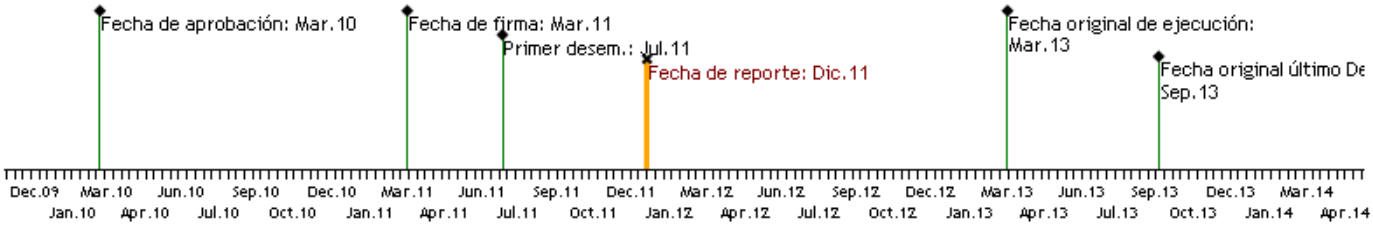
Propósito: Desarrollar mecanismos que fomenten la implementación de buenas prácticas en cuanto a transparencia y divulgación de información y, protección y educación a los usuarios de servicios financieros.

País Administrador	País Beneficiario	Grupo	Subgrupo
GUATEMALA	GUATEMALA	MIC - Desarrollo de la microempresa	RGRM - Regulación para las microempresas

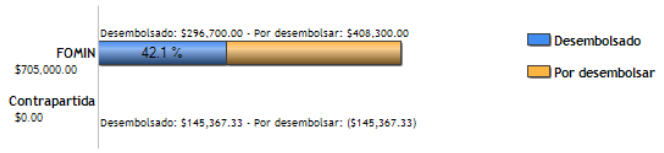
Agencia Ejecutora: SUPERITENDENCIA DE BANCOS

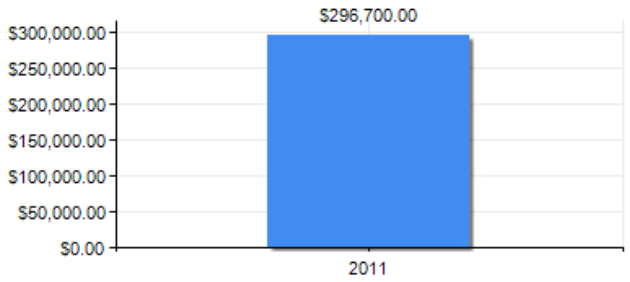
Líder equipo de diseño: Guerrero, Rosa Matilde
Líder equipo de supervisión: Rossell, Nicole

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

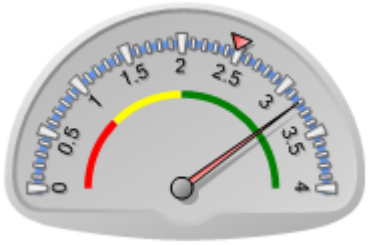


RECURSOS

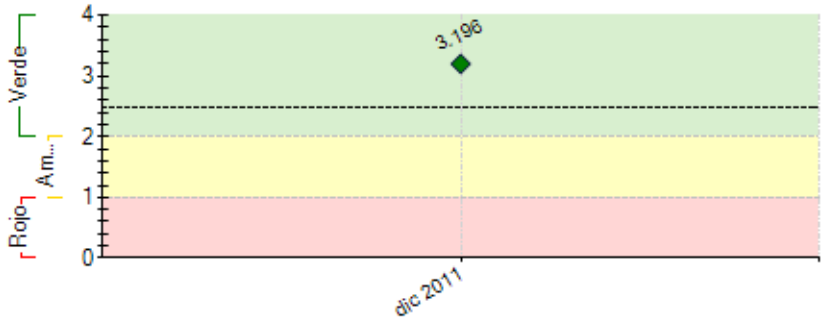




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 3.196
Promedio FOMIN: 2.483

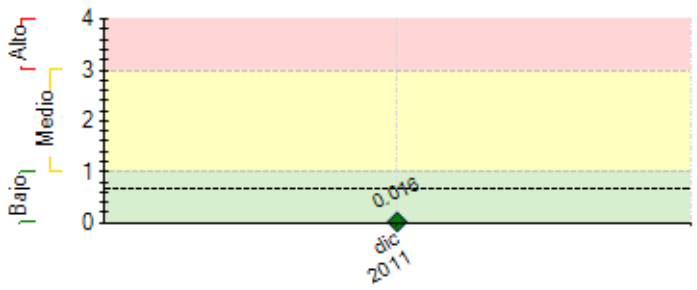


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

	Riesgo
Administración Financiera:	Bajo
Adquisiciones:	Bajo
Capacidad Técnica:	Bajo



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.681

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

Las dos consultorías contratadas para el componente 1 fueron satisfactorias e incluso se superó la participación de funcionarios en las capacitaciones.

- Se tuvo dificultad para contratar el diseño e implementación del Sistema, por lo que se aprovechó la consultoría de procesos para dejar diseñado el sistema de atención y reclamos de usuarios financieros –SARC-.

- La firma consultora contratada para el Diseño de una Campaña de Educación Financiera sufrió varios atrasos en la entrega de productos, habiéndose tenido que prorrogar su contrato dos veces, el que finalizará el 15 de febrero de 2012.

- Se contrató los servicios de un consultor internacional para la determinación de la Línea Base del Programa, incluyendo la revisión de los indicadores del Marco Lógico. El consultor se atrasó con la entrega de los productos, por lo que se prorrogó su contrato al 28 de febrero de 2012.

- Como la SIB absorbió a la Unidad Ejecutora, con los fondos FOMIN se contrató al Contador de Programa, en lugar del Coordinador General, lo que conllevó a realizar los correspondientes ajustes presupuestarios.

- En enero de 2012 se llevará a cabo el proceso de selección de lista corta y de contratación de una firma consultora para el diseño, desarrollo e implementación del sistema de atención y reclamos de usuarios financieros –SARC-, contratación que se espera concretar en junio de 2012.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

		Indicadores	Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planeado	Logrado	Estado
Propósito: Desarrollar mecanismos que fomenten la implementación de buenas prácticas en cuanto a transparencia y divulgación de información y, protección y educación a los usuarios de	**P.I1**	El marco normativo en Guatemala relativo a la protección del usuario de servicios financieros, incorpora disposiciones para el cumplimiento de los indicadores sobre Protección al Usuario del CGAP.						No	
							Mar 2013		
	P.I2	100% de las entidades ha iniciado la implementación de la nueva normativa conforme el cronograma establecido	0				100	0	
							Mar 2013		
	P.I3	Los usuarios de servicios financieros cuentan con información sobre cultura financiera y sus derechos, y con mecanismos de atención en la SIB						No	
							Mar 2013		
	P.I4	Los usuarios de servicios financieros cuentan con guías,						No	

servicios financieros.		información y mejores servicios de las IFIs basados en las mejores prácticas					Mar 2013		

Componente 1: Protección al Usuario de Servicios Financieros **Peso:** 60% **Clasificación:** Satisfactorio	**C1.I1**	Declaración de Derechos de Protección al Usuario de Servicios Financieros, elaborada	0				1 Abr 2013	1 Mar 2011	Finalizado
	C1.I2	Marco normativo del sistema financiero en términos de transparencia y divulgación de de información al usuario de servicios y protección de sus derechos acorde a las mejores prácticas, aprobado por SIB o Junta Monetaria, con pautas específicas para el manejo de información y protección al usuario por parte de las IFI´s	0				1 Oct 2012		
	C1.I3	Procesos rediseñados de atención al cliente y protección de los derechos del usuario de servicios financieros, incluyendo un manual de políticas y procedimientos para SIB, elaborado	0				1 Oct 2012	1 Jun 2011	Finalizado
	C1.I4	Por lo menos el 90% de los casos presentados a la SIB atendidos conforme los plazos establecidos para en los procesos de la SIB	0				90 Abr 2013		
	C1.I5	Tiempo promedio de respuesta a los casos presentados mejorados un 15% con respecto al año base	0				15 Abr 2013		
	C1.I6	Mayor proporción de los reclamos de usuarios son resueltos directamente con las instituciones financieras, por lo que los casos presentados a la SIB disminuidos en un 15% con respecto al año base.	20				15 Abr 2013		
Componente 2: Diseño e implementación de una campaña de educación sobre derechos del usuario de servicios financieros, productos y servicios. **Peso:** 40% **Clasificación:** Satisfactorio	**C2.I1**	Campaña de educación financiera, diseñada	0				1 Mar 2012		
	C2.I2	Información sobre derechos, productos y servicios financieros disponible para la población de los dos quintiles más pobres de la población.					Abr 2013		
	C2.I3	Campaña de educación sobre derechos, productos y servicios, implementada	0				1 Abr 2013		
	C2.I4	Se han implementado mecanismos de educación financiera dirigidos a la población de los 2 quintiles más pobres de la población					Abr 2013		

Hitos		Planeado	Fecha de cumplimiento	Logrado	Fecha alcanzada	Estado
H0	Condiciones previas	5	Sep 2011	5	Jul 2011	Logrado
H1	[*] Diagnóstico del marco normativo del sistema financiero y propuesta del cumplimiento con las mejores prácticas en términos de transparencia de información y protección al usuario de servicios financieros, elaborados y validado.	2	Abr 2012	2	Oct 2010	Logrado
H2	[*] Campaña de educación, diseñada	3	Jun 2012	1	Oct 2011	
H3	[*] Campaña de Educación, implementándose	4	Sep 2012			
H4	[*] Sistema de información de apoyo para el fortalecimiento de los procesos de atención al cliente y protección de los derechos del usuario de servicios financieros, implementado.	3	Abr 2013			

[*] Indica que el hito ha sido reformulado

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO
[No se reportaron factores para este período]

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO

	Nivel	Acción de mitigación	Responsable
1. Oposición por parte de las instituciones supervisadas entorpece la aprobación de la normativa sobre transparencia y divulgación de información y protección al usuario de servicios financieros	Bajo	Ejecución de la campaña de educación contemplada en el componente 2	Unidad Ejecutora

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Bajo **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 6 **RIESGOS VIGENTES:** 1 **RIESGOS NO VIGENTES:** 0 **RIESGOS MITIGADOS:** 5

SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD

Probabilidad de que exista sostenibilidad después de terminado el proyecto: MP - Muy Probable

FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

[No se reportaron factores para este período]

Acciones realizadas o a ser implementadas relativas a la sostenibilidad:

La SIB contratará personal especializado en educación financiera y ha asignado recursos presupuestarios para la implementación de la Campaña de Educación Financiera.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor

1. El proyecto inició contrataciones previas a la suscripción del Convenio, esto nos permitió establecer la conveniencia de separar la contratación de los procesos y mecanismos de gestión para mejorar la atención y protección al usuario de servicios financieros, del de la sistematización. Asimismo, se llegó a la conclusión de que estas contrataciones debían hacerse una después de la otra, ordenando su secuencia lógica.	Implementation	Barral, Guadalupe