Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

ENERO 2012 - JUNIO 2012

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

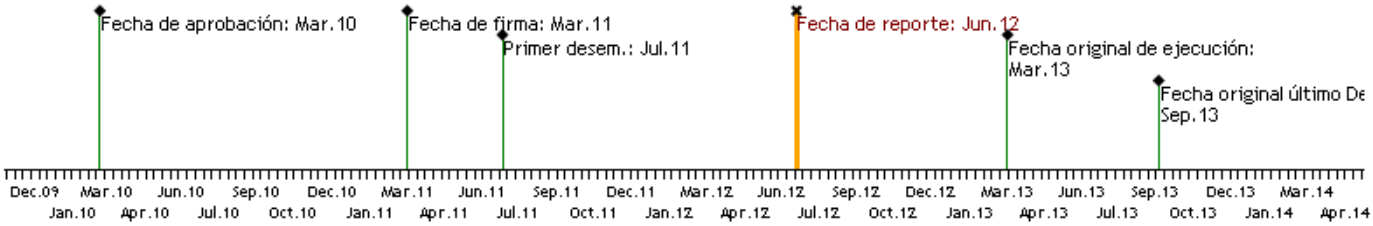
Propósito: Desarrollar mecanismos que fomenten la implementación de buenas prácticas en cuanto a transparencia y divulgación de información y, protección y educación a los usuarios de servicios financieros.

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

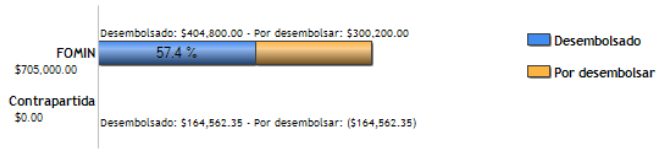
Agencia Ejecutora: SUPERITENDENCIA DE BANCOS

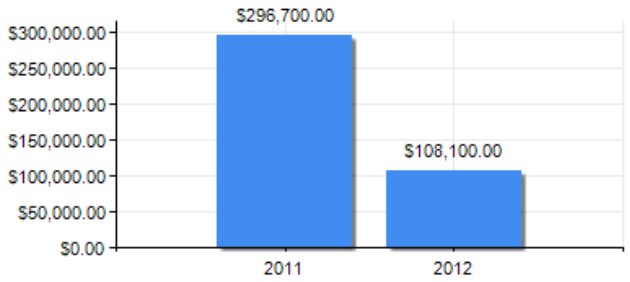
Líder equipo de diseño: Guerrero, Rosa Matilde
Líder equipo de supervisión: Rossell, Nicole

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

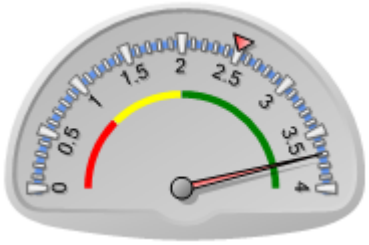


RECURSOS

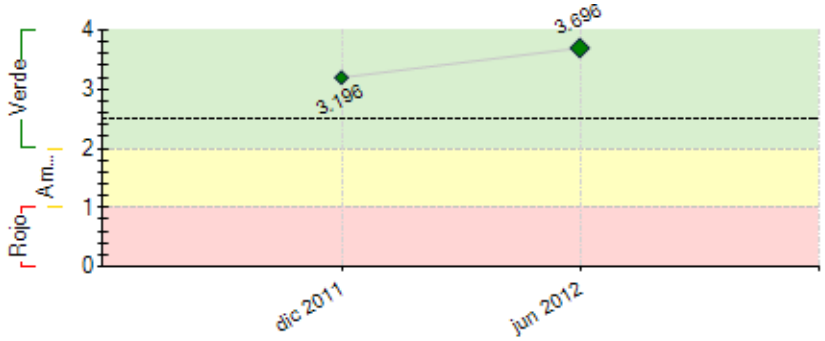




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 3.696
Promedio FOMIN: 2.5

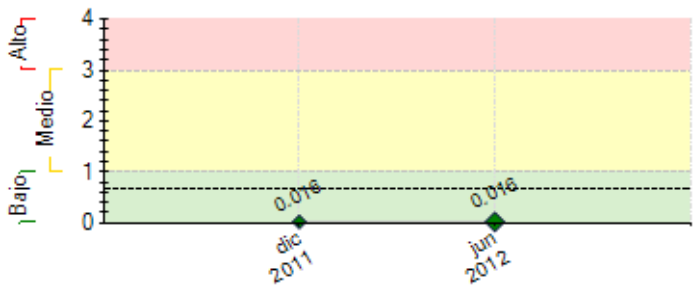


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.655

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

Se cuenta con: Diagnóstico del marco normativo en términos de transparencia de información, propuestas de mejoras normativas para cerrar las brechas existentes con respecto a las mejores prácticas internacionales. Propuesta de Declaración de Derechos de Protección al Usuario de Servicios Financieros; procesos rediseñados de atención al cliente y protección de los derechos del usuario de servicios financieros. Contenidos y materiales de la Campaña de Educación Financiera. Diseño del SARC. Línea Base del programa, indicadores Marco Lógico.

La SIB no realizó el último pago a la firma contratada para el Diseño de la Campaña de Educación Financiera por no haber recibido los productos conforme el contrato. Se sostuvieron reuniones con FOMIN. Está en trámite la firma de tres contratos para consultores individuales nacionales, para cumplir el hito del Plan de dicha Campaña.

Las propuestas técnicas recibidas para el SARC se encuentran en evaluación

En virtud que la contratación del SARC, tendrá una duración de 10.5 meses, en el segundo semestre del 2012, se procederá a tramitar una prorroga a la vigencia del Convenio, para alcanzar este objetivo.

Las perspectivas futuras, en cuanto al logro de los objetivos son optimistas, porque existe un compromiso institucional y las actividades forman parte de la planificación de la SIB.

La SIB continuará dando seguimiento a las actividades y compromisos a cumplir para indicadores e hitos

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

Parcialmente de acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
Para aclarar, en virtud de que Oracle les indico que deben cambiar la base sobre la cual es trabajada el sistema dado que ellos ya no daran soporte a la base anterior se decido botar el proceso y partir con un nuevo propceso desde la terna.

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

Se cuenta con imagen, contenidos y materiales de la Campaña de Educación Financiera. Línea Base del programa, indicadores Marco Lógico.

La SIB no realizó el último pago a la firma contratada para el Diseño de la Campaña de Educación Financiera por no haber recibido los productos conforme el contrato. Se sostuvieron reuniones con FOMIN. En trámite la firma de 3 contratos: Elab. Plan de implementación de la Campaña; Revisión y elaboración de contenido educativo de la Campaña; y Diseño de materiales y herramientas para la implementación de la Campaña.
Las propuestas técnicas recibidas para el SARC se encuentran en evaluación.

En virtud que la contratación del SARC tendrá una duración de 10.5 meses, en el segundo semestre del 2012 se procederá a tramitar una prorroga a la vigencia del Convenio, para alcanzar este objetivo.

Se colaboró con un borrador de TDR para la Evaluación Intermedia y el nombre de tres consultores individuales que han realizado evaluaciones a proyectos del BID ejecutados por la SIB y se envió un listado de tres firmas auditoras que han trabajado anteriormente con la SIB.

En los próximos 6 meses se espera contar con el Plan de la Campaña de Educación Financiera; Iniciar la implementación de la Campaña y concluir la contratación para el desarrollo del SARC.

En virtud que la contratación del SARC tendrá una duración de 10.5 meses en el segundo semestre del 2012 se procederá a tramitar una prorroga a la vigencia del Convenio para alcanzar este objetivo.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

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.

	Indicadores	Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planeado	Logrado	Estado
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.					Mar 2013	No	
P.I2	100% de las entidades ha iniciado la implementación de la nueva normativa conforme el cronograma establecido	0				100 Mar 2013	0	
P.I3	Los usuarios de servicios financieros cuentan con información sobre cultura financiera y sus derechos, y con mecanismos de atención en la SIB					Mar 2013	No	
P.I4	Los usuarios de servicios financieros cuentan con guías, información y mejores servicios de las IFIs basados en las mejores prácticas					Mar 2013	No	

Componente 1: Protección al Usuario de Servicios Financieros

Peso: 60%

Clasificación: Muy 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 especificas 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: Muy Satisfactorio

C2.I1	Campaña de educación financiera, diseñada	0				1 Mar 2012	1 May 2012	Finalizado
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	[*] Diseño conceptual de la campaña de educacion financiera	3	Jun 2012	3	Oct 2011	Logrado
H5	Plan de la campaña de educacion financiera	3	Oct 2012	0	May 2012	
H3	[*] Campaña de Educación, implementándose	4	Nov 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:

Las actividades del programa y la implementación de la Campaña de Educación Financiera se encuentran incluidas en los planes de la SIB. Asimismo, se mantiene la asignación presupuestaria para su ejecución.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. * El haber realizado procesos de selección y contratación antes de la suscripción del convenio, lo cual se logró por el importante apoyo que brindó el BID, ha tenido como resultado avanzar en la consecución de la mayoría de los objetivos del programa. * El apoyo en la implementación del proyecto por parte del BID ha sido oportuno, efectivo y de acuerdo con las necesidades de la Superintendencia de Bancos. * El compromiso, involucramiento y apoyo de las Autoridades de la Superintendencia de Bancos es clave en la implementación del Programa. * Contar con un grupo de profesionales a lo interno de la Superintendencia de Bancos que son la contraparte técnica del programa es clave para la implementación, monitoreo y seguimiento del mismo. Todos han sido formal y oficialmente nombrados, lo cual da un carácter de importancia institucional al Programa. *Contar con una Unidad Ejecutora integrada por un equipo de profesionales con experiencia en la ejecución de Programas similares a este Programa. La misma fue absorbida dentro de la estructura organizativa de la Superintendencia de Bancos.	Implementación	Barral, Guadalupe