Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

JULIO 2012 - DICIEMBRE 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

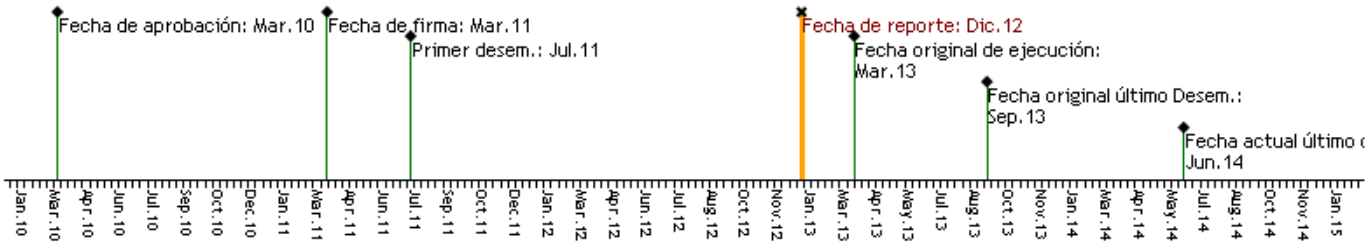
Propósito: Desarrollar mecanismos que fomenten la implementación de buenas prácticas en cuanto a transparencia y divulgación de información y, protección y educación a los usuarios de servicios financieros.

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

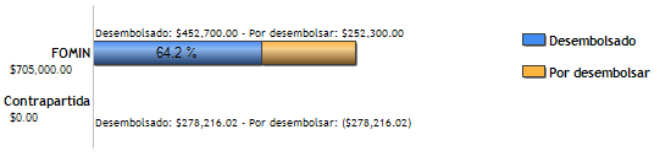
Agencia Ejecutora: SUPERITENDENCIA DE BANCOS

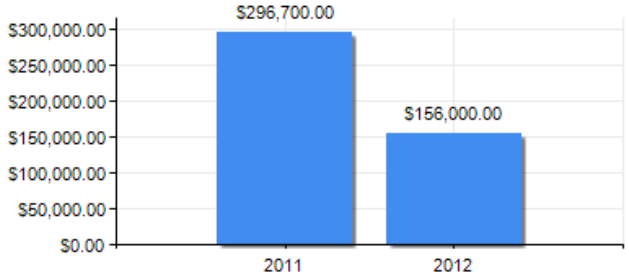
Líder equipo de diseño: Guerrero, Rosa Matilde
Líder equipo de supervisión: Rossell, Nicole

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

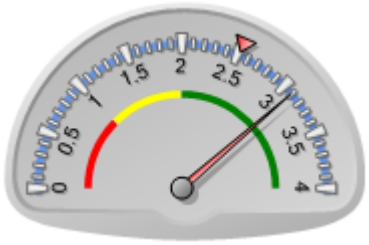


RECURSOS

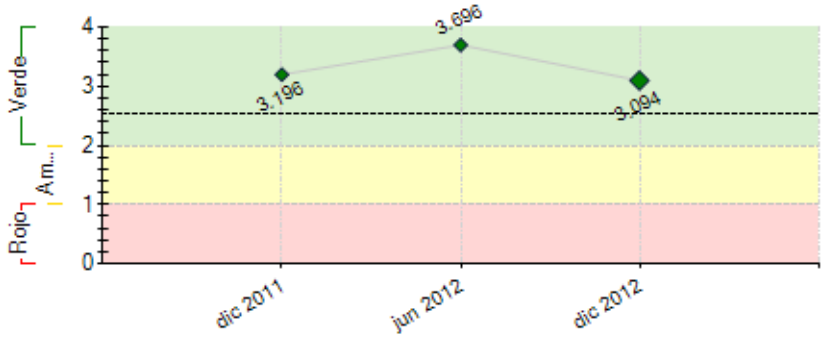




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 3.094
Promedio FOMIN: 2.52

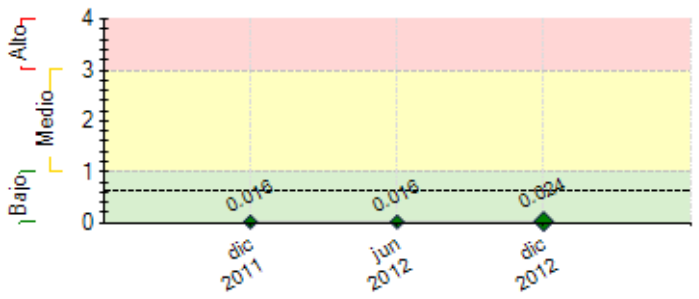


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.64

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

Se cuenta con:

Se prorrogó la vigencia del Convenio, hasta el 14/12/2013 y el último desembolso hasta el 14/06/2014.

Las actividades del proyecto forman parte de la planificación de la SIB; sin embargo, como la consultoría del SARC tendrá una duración de enero a noviembre de 2013, es altamente probable que haya algún atraso, por tratarse del desarrollo de un sistema, quedando pendiente analizar la conveniencia de solicitar una segunda prórroga a la vigencia del Convenio.

La SIB continuará trabajando en el logro de los objetivos del programa, dando seguimiento a las actividades y compromisos descritos en los indicadores, así como los hitos a cumplir.

●

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

En virtud del incumplimiento de la consultoría para el Diseño de la Campaña de Educación Financiera, se sostuvieron reuniones con la Especialista FOMIN para exponer la situación, teniendo como resultado: (i) El BID modificó el hito relacionado con el Diseño conceptual de la Campaña y añadió uno para el Plan de implementación la misma; y, (ii) otorgó la No Objeción a los Términos de Referencia de tres consultorías individuales nacionales, para lograr este hito. Dichas consultorías también sufrieron atrasos. Se cuenta con el Plan de Implementación, el cual iniciará en 2013.

●

Se suscribió el contrato No. 08-2012 ATN/ME-12074-GU, con la firma consultora Delaware Consultoría S.L., para la realización del SARC y tendrá una duración de enero a noviembre de 2013, es altamente probable que haya algún atraso, por tratarse del desarrollo de un sistema, quedando pendiente analizar la conveniencia de solicitar una segunda prórroga a la vigencia del Convenio.

●

Las perspectivas futuras del proyecto, en cuanto al logro de sus objetivos finales son optimistas, existe un compromiso institucional y sus actividades forman parte de la planificación de la SIB.

- La SIB continuará trabajando en el logro de los objetivos del programa, dando seguimiento a las actividades y compromisos descritos en los indicadores e hitos a cumplir.

- Se espera que el BID contrate la Auditoría Externa y la Evaluación Intermedia y Final del programa, a la cual se dará el seguimiento respectivo

-

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
La SIB a creado toda una estrategia y campaña de difusion del programa para que desde el nivel escolar, los niños comprendan las pregunta claves que deben hacer previo a contraer relaciones financieras. La idea de esto es qeu la madre regularmente es analfabeta y que si los niños comprenden el concepto y ademas sabern leer y escribir ellos pueden servir de asesores a la madre.

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 servicios financieros.	**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	
							Dic 2013		
	P.I2	100% de las entidades ha iniciado la implementación de la nueva normativa conforme el cronograma establecido	0				100	0	
							Dic 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	
							Dic 2013		
	P.I4	Los usuarios de servicios financieros cuentan con guías, información y mejores servicios de las IFIs basados en las mejores prácticas						No	
							Dic 2013		
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	1	Finalizado
							Abr 2013	Mar 2011	
	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 2013	Dic 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	1	Finalizado
							Oct 2012	Jun 2011	
	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		
							Nov 2013	Dic 2012	
	C1.I5	Tiempo promedio de respuesta a los casos presentados mejorados un 15% con respecto al año base	0				15		
							Nov 2013	Dic 2012	
	C1.I6	La SIB resuelve en mayor proporcion los reclamos o consultas presentados	20				25		
							Dic 2013	Dic 2012	
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	1	Finalizado
							Mar 2012	May 2012	
	C2.I2	Información sobre derechos, productos y servicios financieros disponible para la población de los dos quintiles más pobres de la población.						No	
							Oct 2013	Dic 2012	
	C2.I3	Campaña de educación sobre derechos, productos y servicios, implementada	0				1		
							Oct 2013	Dic 2012	
	C2.I4	Se han implementado mecanismos de educación financiera dirigidos a la población de los 2 quintiles más pobres de la población						No	
							Oct 2013	Dic 2012	

	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
H3	Plan de la campaña de educacion financiera	3	Oct 2012	3	Dic 2012	Logrado tarde
H4	[*] Campaña de Educación, implementándose	4	Nov 2013	0	Dic 2012	
H5	[*] 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	Dic 2013	0	Nov 2012	

[*] Indica que el hito ha sido reformulado

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

[X] Desempeño inadecuado de consultores
[X] Otros, cuáles?: La consultora Oxford no entrego los productos

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	Project Guest

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: P - 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:

Existe un compromiso institucional, las actividades forman parte de la planificación de la SIB y de su presupuesto.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. La contratacion de entidades consultoras internacionales debe ser atada a productos especificos. En caso que no este bien elaborado el trabajo no se pierdan recursos, en adelantos otorgados contra firmas de convenios.	Implementation	Rossell, Nicole *[FOMIN]*
2. Es importante considerar las complejidades de licitaciones y los tiempos que pueden demorar las contrataciones ya que esto retraso sustancialmente el proyecto.	Implementation	Rossell, Nicole *[FOMIN]*