Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

ENERO 2013 - JUNIO 2013

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

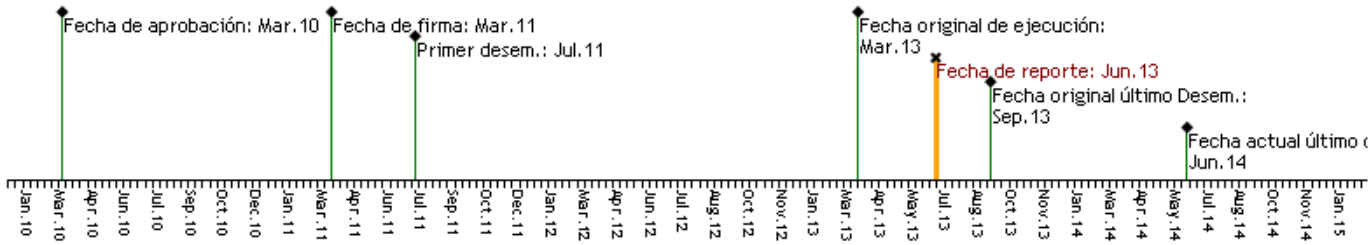
Resultado: Desarrollar mecanismos que fomenten la implementación de buenas prácticas en cuanto a transparencia y divulgación de información y, protección y educación a los usuarios de servicios financieros.

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

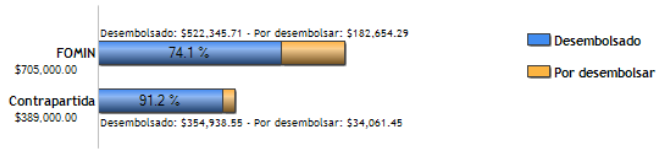
Agencia Ejecutora: Superintendencia de Bancos

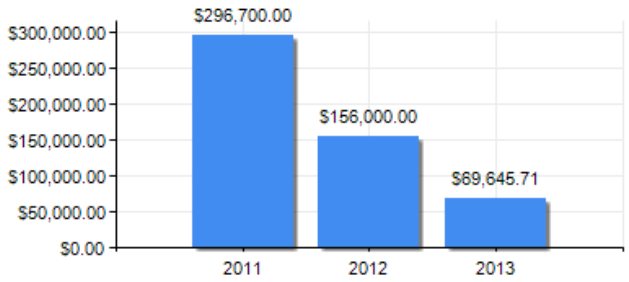
Líder equipo de diseño: Guerrero, Rosa Matilde
Líder equipo de supervisión: Rossell, Nicole

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

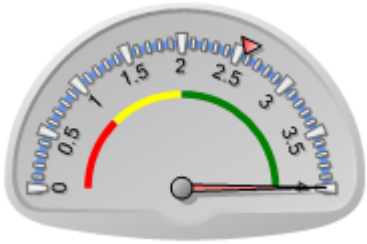


RECURSOS

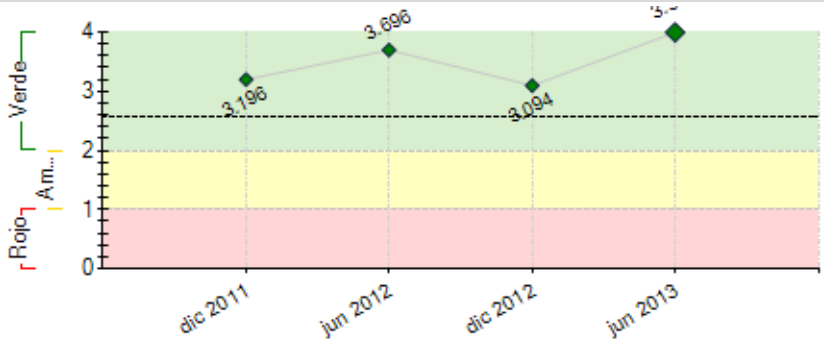




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 3.994
Promedio FOMIN: 2.566

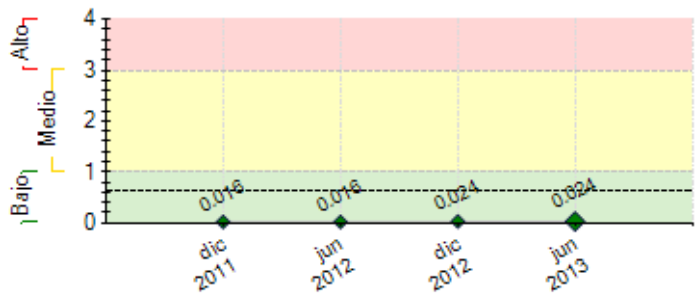


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.63

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

El grado de avance del Programa está permitiendo poner en práctica varios de los productos, que las oficinas de Atención y Gestión de Usuarios están ya aprovechando y validando, lo que está permitiendo poner a disposición de los usuarios de servicios financieros mecanismos de atención a sus reclamos de una manera diligente, personalizada y oportuna.

- Cabe mencionar que la ***SIB*** tiene una Oficina Regional de Occidente, situada en Quetzaltenango, donde también se atienden las gestiones de los usuarios de esa región.

- Queda por completar e implementar dos hitos relevantes: *el SARC y la Campaña de Educación Financiera.*

- SARC. Esta consultoría ha presentado controversias respecto a interpretaciones contractuales, previéndose la probabilidad de que se registre un atraso, por tratarse del desarrollo de un sistema, por lo que se analizará la conveniencia de solicitar una segunda prórroga a la vigencia del Convenio.

- Campaña de Educación Financiera. Está en la etapa de preparación del proceso, que contempla ***tres principales etapas:***

  a) Etapa de Expectación, entre 3 y 4 semanas, empleando medios, vallas, muppies, la página web de la ***SIB***, reuniones en colegios, universidades, etc., para preparar la divulgación de la campaña. **b) Etapa de Revelación**, con 6 temas: Funciones de la ***SIB***, derechos y obligaciones de los usuarios, servicios de las *IFIs*, riesgos y oportunidades, y prevención de lavado de dinero, **c) Reproducción de materiales**, que se realizará con fondos de la SIB.

- De enero a junio de 2013, se han realizado 91 talleres y conferencias sobre educación financiera, con distintos grupos objetivo: estudiantes de primaria, básicos y universitarios (3,914 participantes). Se ha procedido a validar en campo las guías metodológicas y materiales de capacitación para nivel primaria y básicos. Se está trabajando en las modificaciones pertinentes.

- En cuanto a las *Normas sobre Divulgación de Información que* contienen: base legal, estándares internacionales, mejores prácticas internacionales, prácticas del sistema financieros (o prácticas del mercado local). La SIB ha preparado *tres* proyectos (2 acuerdos y un reglamento): Bancos y Sociedades Financieras; Empresas Especializadas, *Off Shore* y de Apoyo al Giro Bancario; y Empresas de Seguros. Se están sosteniendo reuniones con los Sujetos Pasivos, para completar el documento y enviarlo para conocimiento, autorización y emisión de resolución de la Junta Monetaria. Este proceso se espera concluya a finales de 2013.

●

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

Componente 1:

El contrato 08-2012 ATN/ME-12074-GU con la firma Delaware Consultoría S.L. para la consultoría "Diseño, desarrollo e implementación del sistema de atención y reclamos de usuarios financieros -SARC-", inició actividades en enero de 2013; durante el desarrollo de sus actividades se han tenido algunas discrepancias técnicas en la implementación del SARC, las que han sido resueltas por medio de arreglos amigables tal como lo establece el contrato suscrito, circunstancias que requerirán de una ampliación del plazo para poder culminarlo adecuadamente.

Componente 2:

La SIB implementó una campaña en medios de comunicación escrita en Prensa Libre, Nuestro Diario y Nuestro Diario en las regiones Sur, Frontera, Occidente, Oriente, Norte y Verapaces.

Se realizaron de talleres dirigidos a estudiantes de diferentes niveles educativos, para la "validación de Campo" de las guías metodológicas y materiales educativos desarrollados en el Programa.

Se inició un programa de alto nivel con conferencias en universidades del país sobre "Supervisión Financiera y el Modelo de Supervisión Basada en Riesgos que aplica la SIB".

Se han elaborados las guías siguientes: Ahorrar; Presupuesto y consumo inteligente; Finanzas Personales; Tarjeta de Crédito; la importancia del seguro, el historial crediticio, recomendaciones al utilizar los productos y servicios financieros y cómo presentar una queja.

Se encuentra en proceso de licitación la implementación de la Campaña.

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
Resultado: 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	
							Jun 2014	Mar 2013	
	P.I2	100% de las entidades ha iniciado la implementación de la nueva normativa conforme el cronograma establecido	0				100	0	
							Jun 2014	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	
							Jun 2014	Mar 2013	
	P.I4	Los usuarios de servicios financieros cuentan con guías, información y mejores servicios de las IFIs basados en las mejores prácticas						No	
							Jun 2014	Mar 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		
							Jun 2014		
	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	90	Finalizado
							Nov 2013	Jun 2013	
	C1.I5	Tiempo promedio de respuesta a los casos presentados mejorados un 15% con respecto al año base	0				15	15	Finalizado
							Nov 2013	Jun 2013	
	C1.I6	La SIB resuelve en mayor proporcion los reclamos o consultas presentados	20				25	25	Finalizado
							Dic 2013	Jun 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	1	
							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.							
							Oct 2014		
	C2.I3	Campaña de educación sobre derechos, productos y servicios, implementada	0				1		
							Jun 2014		
	C2.I4	Se han implementado mecanismos de educación financiera dirigidos a la población de los 2 quintiles más pobres de la						No	

	población					Jun 2014	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
H3	Plan de la campaña de educacion financiera	3	Oct 2012	3	Dic 2012	Logrado tarde
H4	[*] Campaña de Educación, implementándose	4	Nov 2013	1	Jun 2013	
H5	H.5. 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.	1	Jun 2014			

[*] 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	Project Coordinator

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:

- Los términos de referencia para sistemas de información deben ser extremadamente detallados para evitar discrepancias en su interpretación.
- El compromiso, involucramiento y apoyo de las autoridades de la SIB ha sido 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.
- Las contrataciones deben mantener una secuencia lógica.
- El apoyo en la implementación del proyecto por parte del BID ha sido oportuno, efectivo y de acuerdo con las necesidades de la SIB.
- Contar con una Unidad Ejecutora integrada por un equipo de profesionales con experiencia en la ejecución de Programas.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. Los términos de referencia para sistemas de información deben ser extremadamente detallados para evitar discrepancias en su interpretación.	Implementation	Barral, Guadalupe
2. El compromiso, involucramiento y apoyo de las autoridades de la SIB ha sido clave en la implementación del Programa.	Implementation	Barral, Guadalupe
3. 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.	Implementation	Barral, Guadalupe
4. Las contrataciones deben mantener una secuencia lógica.	Implementation	Barral, Guadalupe
5. El apoyo en la implementación del proyecto por parte del BID ha sido oportuno, efectivo y de acuerdo con las necesidades de la SIB.	Implementation	Barral, Guadalupe
6. Contar con una Unidad Ejecutora integrada por un equipo de profesionales con experiencia en la ejecución de Programas similares a éste. La misma fue absorbida dentro de la estructura organizativa de la SIB.	Implementation	Barral, Guadalupe