Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

JULIO 2013 - DICIEMBRE 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

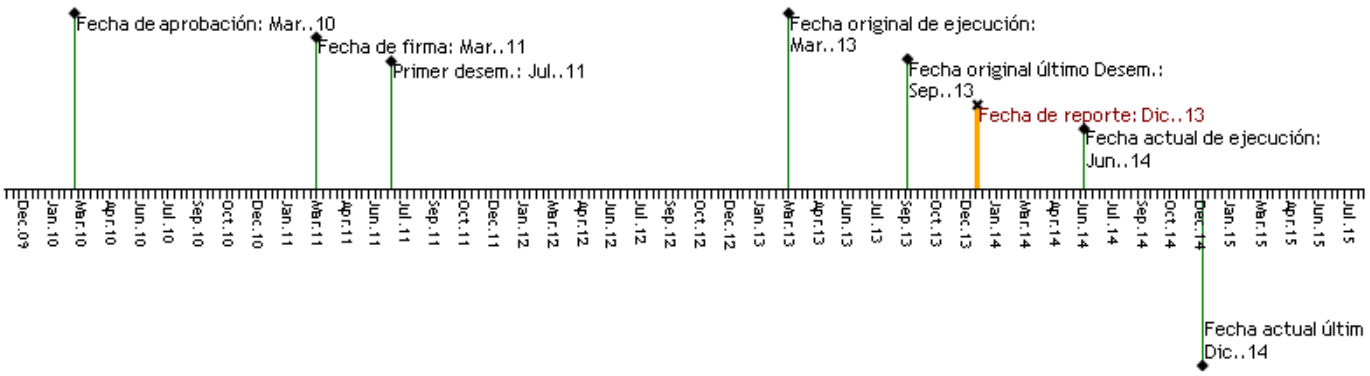
Resultado: Desarrollar mecanismos que fomenten la implementación de buenas prácticas en cuanto a transparencia y divulgación de información y, protección y educación a los usuarios de servicios financieros.

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

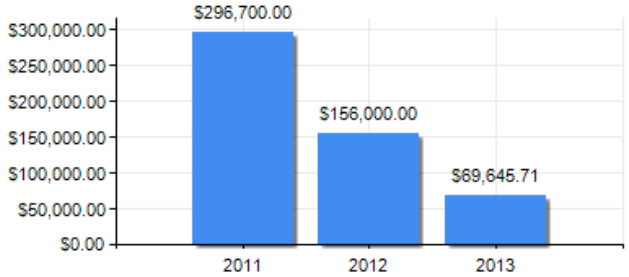
Agencia Ejecutora: Superintendencia de Bancos

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

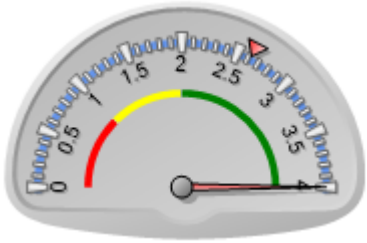
CRONOLOGÍA DE EVENTOS



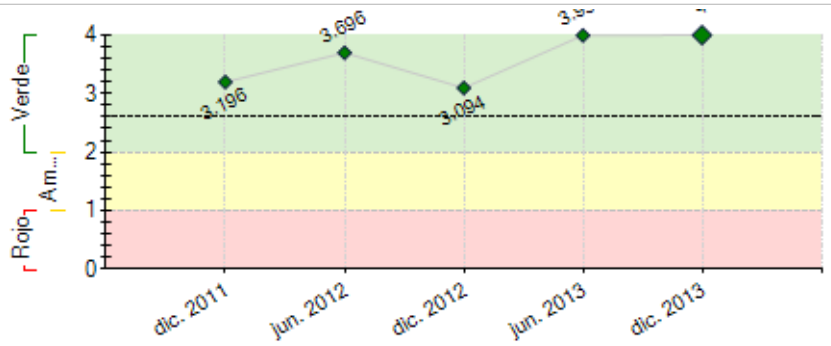
RECURSOS



PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 4
Promedio FOMIN: 2.624

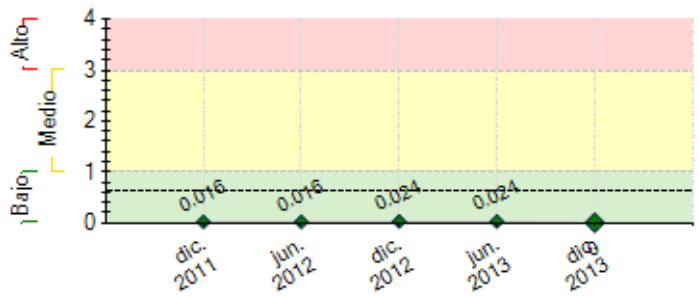


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.624

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

El grado de avance del Programa ha permitido poner en práctica varios de los productos que las oficinas de Atención y Gestión de Usuarios están aprovechando y validando, lo que permite poner a disposición de los Usuarios de Servicios Financieros mecanismos de atención a sus reclamos de una manera diligente, personalizada y oportuna.

En la oficina sede de Quetzaltenango, se atienden las gestiones de los usuarios de la Región Occidente.

En cuanto a las Normas sobre Divulgación de Información: La SIB envió a las instituciones supervisadas y publicó en su Web el Oficio Circular Número 7880-2013, denominado: "*Mejores Prácticas para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios Financieros en el Sistema Financiero Supervisado*". Asimismo, ha preparado tres proyectos (2 acuerdos y un reglamento). Los documentos se encuentran en fase de revisión final, para enviar lo que corresponda a la Junta Monetaria.

Queda por cumplirse un Hito: "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" (SARC).

La SIB suscribió el contrato 65-2013 con la empresa Dinámica Publicitaria (con fondos propios), para la implementación de la Campaña de Educación Financiera y Campaña de Comunicación. Contempla tres principales etapas: a) Etapa de Expectación; b) Etapa de Revelación; y, c) Reproducción de materiales.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
De acuerdo con la unidad ejecutora.

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

Componente 1:

La consultoría para el desarrollo del SARC ha tenido algunas discrepancias técnicas en su implementación, las que han sido resueltas por medio de arreglos amigables tal como lo establece el contrato suscrito, circunstancias que requirieron de una ampliación del plazo para poder culminarla adecuadamente; asimismo, se solicitó y concedió una segunda prórroga a la vigencia del Convenio.

Componente 2:

La SIB continuó la 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 continuó con el 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.

La SIB suscribió el contrato 65-2013 con la empresa Dinámica Publicitaria (con fondos propios), para la implementación de la Campaña de Educación Financiera y Campaña de Comunicación. Contempla tres principales etapas: a) Etapa de Expectación; b) Etapa de Revelación; y, c) Reproducción de materiales.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
de acuerdo con la undad ejecutora.

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

	Indicadores		Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planeado	Logrado	Estado
Resultado:	**R.1**	El marco normativo en Guatemala relativo a la protección						No	

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.		del usuario de servicios financieros, incorpora disposiciones para el cumplimiento de los indicadores sobre Protección al Usuario del CGAP.					Jun. 2014	Nov. 2013	
	R.2	100% de las entidades ha iniciado la implementación de la nueva normativa conforme el cronograma establecido	0				100 Jun. 2014	0 Mar. 2013	
	R.3	Los usuarios de servicios financieros cuentan con información sobre cultura financiera y sus derechos, y con mecanismos de atención en la SIB					Jun. 2014	Si Dic. 2013	
	R.4	Los usuarios de servicios financieros cuentan con guías, información y mejores servicios de las IFIs basados en las mejores prácticas					Jun. 2014	Si 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 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 Jun. 2014	0.25 Nov. 2013	
	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 Nov. 2013	90 Jun. 2013	Finalizado
	C1.I5	Tiempo promedio de respuesta a los casos presentados mejorados un 15% con respecto al año base	0				15 Nov. 2013	15 Jun. 2013	Finalizado
	C1.I6	La SIB resuelve en mayor proporcion los reclamos o consultas presentados	20				25 Dic. 2013	25 Jun. 2013	Finalizado
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	
	C2.I2	Información sobre derechos, productos y servicios financieros disponible para la población de los dos quintiles más pobres de la población.					Oct. 2014	Si Dic. 2013	Finalizado
	C2.I3	Campaña de educación sobre derechos, productos y servicios, implementada	0				1 Jun. 2014	1 Oct. 2013	Finalizado
	C2.I4	Se han implementado mecanismos de educación financiera dirigidos a la población de los 2 quintiles más pobres de la población					Jun. 2014	Si Dic. 2013	Finalizado

	Hitos	**Planeado**	**Fecha de cumplimiento**	**Logrado**	**Fecha alcanzada**	**Estado**
H0	Condiciones previas	1	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	4	Oct. 2013	Logrado
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

[X] Desempeño inadecuado de proveedores de servicios/contratistas

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO

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

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:

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. 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
2. El apoyo por parte del BID en la implementación del proyecto ha sido oportuno, efectivo y de acuerdo con las necesidades de la SIB.	Implementation	Barral, Guadalupe
3. Las contrataciones deben mantener una secuencia lógica.	Implementation	Barral, Guadalupe
4. 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
5. El compromiso, involucramiento y apoyo de las autoridades de la SIB ha sido clave en la implementación del Programa.	Implementation	Barral, Guadalupe
6. Los términos de referencia para sistemas de información deben ser extremadamente detallados para evitar discrepancias en su interpretación.	Implementation	Barral, Guadalupe