Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO (FINAL)

ENERO 2014 - JUNIO 2014

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

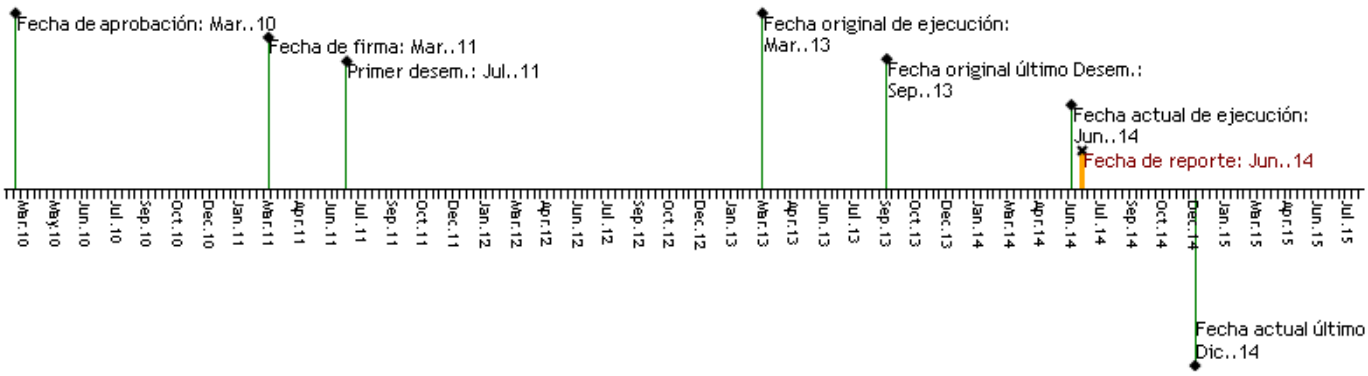
Resultado: Desarrollar mecanismos que fomenten la implementación de buenas prácticas en cuanto a transparencia y divulgación de información y, protección y educación a los usuarios de servicios financieros.

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

Asociados del FOMIN: Superintendencia de Bancos

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

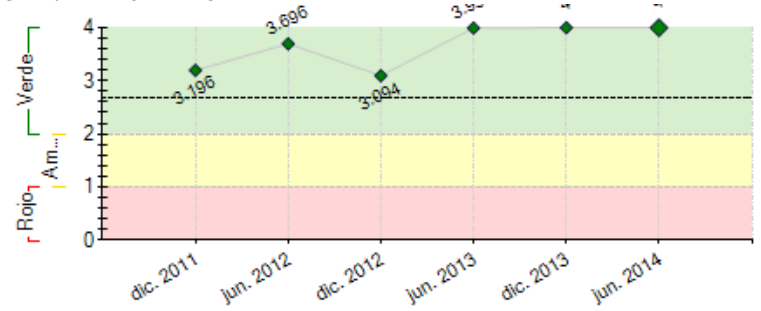
CRONOLOGÍA DE EVENTOS



RECURSOS

	Aprobado	Cancelado	Desembolsado
FOMIN	$705,000.00	$3,525.00	$652,738.01
Contrapartida	$389,000.00	$0.00	$799,858.33

PUNTAJE DE DESEMPEÑO



----- Promedio desempeño FOMIN

SECCIÓN 2: RESULTADOS Y LOGROS

Desempeño del proyecto una vez terminado

- Se han puesto en práctica varios de los productos que las oficinas de Atención y Gestión de Usuarios están aprovechando, lo que ha permitido poner a disposición de los usuarios de servicios financieros mecanismos de atención a sus reclamos de una manera diligente, personalizada y oportuna.
- La SIB tiene una Oficina Regional de Occidente, situada en Quetzaltenango, donde también se atienden las gestiones de los usuarios de esa región.
- La SIB se encuentra implementando la Campaña de Educación Financiera que contempla tres principales etapas: a) Etapa de Expectación; b) Etapa de Revelación; y, c) Reproducción de materiales.
- 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”.
- La SIB emitió los Acuerdos AC-6-2014 Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de los Bancos, las Sociedades Financieras, los Almacenes Generales de Depósito y las Empresas Controladoras o Empresas Responsables de un Grupo Financiero: AC-7-2014 Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de las Aseguradoras y Reaseguradoras; el Oficio Circular 1118-2014 Elementos a considerar y Casos Prácticos para el Cálculo de la Tasa Efectiva Anual Equivalente (TAE) para Operaciones Activas de Crédito; y, el Reglamento JM-12-2014 Reglamento para la Divulgación de Información por parte de las Entidades Fuera de Plaza o Entidades Off Shore, las Empresas Especializadas en Servicios Financieros y otras que califique la Junta Monetaria, que formen parte de un Grupo Financiero y las Casas de Cambio.
- La SIB cuenta con el “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).

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

La SIB cumplió con los objetivos establecidos en el proyecto

Evaluación final

La SIB como Organismo Ejecutor ha demostrado tener la suficiente capacidad institucional para desarrollar, implementar y ejecutar el programa. Todos los

objetivos planteados fueron cumplidos y el aporte de la SIB, como recursos de contrapartida, fueron aportados mas allá del monto inicialmente establecido

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios del evaluador

Evaluación final http://mif.iadb.org/file.aspx?DOCNUM=39235776

SECCIÓN 3: INDICADORES

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.

Clasificación: Muy Satisfactorio

	Indicadores	Línea de base	Planeado	Logrado	Porcentaje
R.1	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.			Si	100 %
R.2	100% de las entidades ha iniciado la implementación de la nueva normativa conforme el cronograma establecido	0	100	100	100 %
R.3	Los usuarios de servicios financieros cuentan con información sobre cultura financiera y sus derechos, y con mecanismos de atención en la SIB			Si	100 %
R.4	Los usuarios de servicios financieros cuentan con guías, información y mejores servicios de las IFIs basados en las mejores prácticas			Si	100 %

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	100 %
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	1	100 %
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	100 %
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	100 %
C1.I5	Tiempo promedio de respuesta a los casos presentados mejorados un 15% con respecto al año base	0	15	15	100 %
C1.I6	La SIB resuelve en mayor proporcion los reclamos o consultas presentados	20	25	25	100 %

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	100 %
C2.I2	Información sobre derechos, productos y servicios financieros disponible para la población de los dos quintiles más pobres de la población.			Si	100 %
C2.I3	Campaña de educación sobre derechos, productos y servicios, implementada	0	1	1	100 %
C2.I4	Se han implementado mecanismos de educación financiera dirigidos a la población de los 2 quintiles más pobres de la población			Si	100 %

	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	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	1	Jun. 2014	Logrado

[*] Indica que el hito ha sido reformulado

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

[X] Desempeño inadecuado de proveedores de servicios/contratistas

[X] Desempeño inadecuado de consultores

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS CRÍTICOS GESTIONADOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN

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: P - Probable

La nueva ley relacionada con las Microfinanciaeras indudablemente fortalecerá la posicion de la SIB para evitar el sobreendeudamiento de los beneficiarios, a la vez que existe mayor conciencia de los problemas que implica el descontrol y el nivel de falta de proteccion para el consumidor. El Programa está incorporado dentro de la estructura organizacional de la SIB y demostrando el interés que se tiene por darle continuidad y prueba de ello es el hecho de estar incluido dentro del Plan Estratégico de la institución, lo que permite aseverar que se está en la mejor disposición de dar cumplimiento al Fin y Propósito del Programa.

FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

[No se reportaron factores para este período]

Acciones implementadas relativas a la sostenibilidad:

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

Plan de Sostenibilidad http://mif.iadb.org/file.aspx?DOCNUM=

SECCIÓN 6: CONOCIMIENTO

Lessons learned	Relativa a	Autor
1. Para lograre el éxito es crítico que exista un compromiso institucional y que los propósitos y actividades del Programa formen parte de la planificación estratégica del Organismo Ejecutor LLevar a cabo los procesos de selección y contratación de consultores antes de la suscripción del Convenio, tuvo como resultado avanzar significativamente en la consecución de la mayoría de los objetivos del Programa. El aprovechamiento y validación de los productos que se vayan generando, durante el proceso de desarrollo e implementación, resultó conveniente para probar e ir midiendo resultados, lograr y provocar efectos demostrativos	Implementation	Correa, Floridalma *[FOMIN]*
2. Es importante que exista un compromiso institucional y que las actividades formen parte de la planificación de la SIB y de su presupuesto.	Sustainability	Barral, Guadalupe
3. Los términos de referencia para sistemas de información deben ser extremadamente detallados para evitar discrepancias en su interpretación.	Implementation	Barral, Guadalupe
4. El compromiso, involucramiento y apoyo de las autoridades de la SIB ha sido clave en la implementación del Programa.	Implementation	Barral, Guadalupe
5. 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
6. Las contrataciones deben mantener una secuencia lógica.	Implementation	Barral, Guadalupe
7. 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
8. 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

Indique cuáles son los principales productos, dónde se encuentran y cómo podrían aplicarse o "compartirse" con otras entidades o proyectos similares.

Los productos se han adjuntado en el PSR, adicioanlmente se encuentran en la SIB.

Productos principales del proyecto

[Mar. 2014] Normativa (Other)
Autor: n/a

[Mar. 2014] Normativa (Other)
Autor: n/a

[Mar. 2014] Normativa (Other)
Autor: n/a

[Mar. 2014] Normativa (Other)
Autor: n/a

SECCIÓN 7: DOCUMENTOS

19/FEB./2010	Memorando de Donantes	[http://www.fomin.org/file.aspx?DOCNUM=35077296]
23/JUL./2014	Informe de Evaluación Intermedia	[http://www.fomin.org/file.aspx?DOCNUM=38940496]
19/NOV./2014	Informe de Evaluación Final	[http://www.fomin.org/file.aspx?DOCNUM=39235776]

Ficha del proyecto http://apps.fomin.org/public/psr/projectprofile.aspx?proj=GU-M1034&lg=SP