Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

JULIO 2017 - DICIEMBRE 2017

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Microseguros de Salud en Bolivia

Nro. Proyecto: BO-M1055 - Proyecto No.: ATN/ME-14330-BO

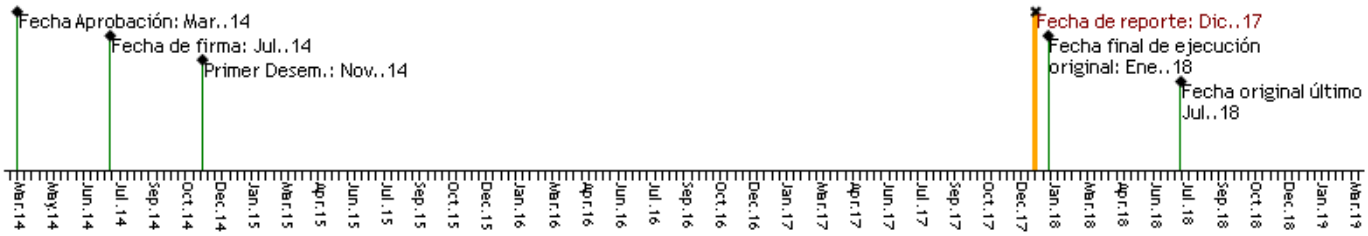
Propósito: El proyecto espera implementar un modelo interinstitucional que vincula oferta y demanda de atención en salud a través del desarrollo de un producto financiero de seguros que atienda a las necesidades de la población de bajos ingresos en zonas urbanas y peri urbanas de las ciudades de La Paz y El Alto, Quillacollo, Cochabamba, Yapacani, Montero y Santa Cruz de la Sierra.

País Administrador	País Beneficiario
BOLIVIA	BOLIVIA

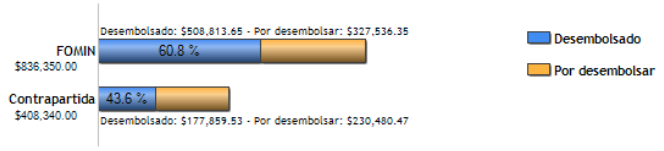
Agencia Ejecutora: Programa De Coordinacion En Salud Integral

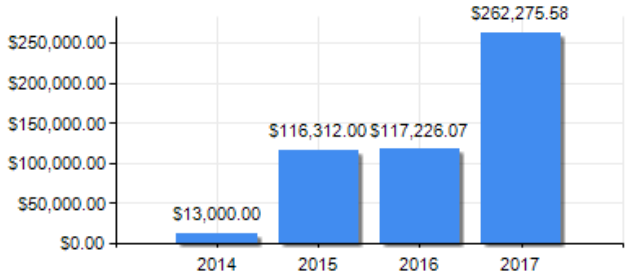
Líder equipo de diseño: MARIA VICTORIA SAENZ-SAMPER
Líder equipo de supervisión: FERNANDO CATALANO

CICLO DEL PROYECTO

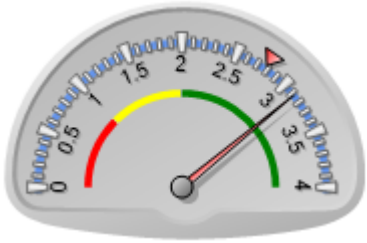


RECURSOS

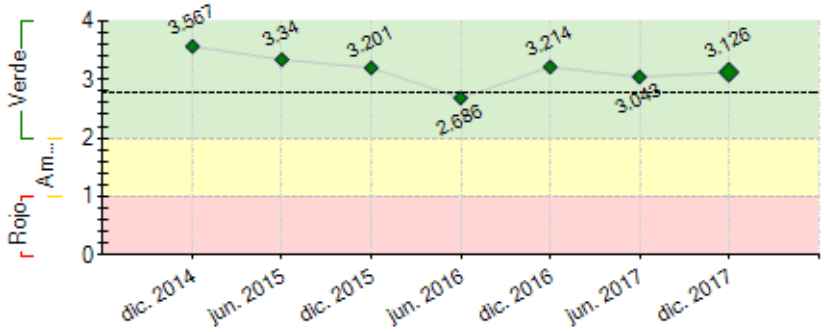




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 3.126
Promedio FOMIN: 2.778

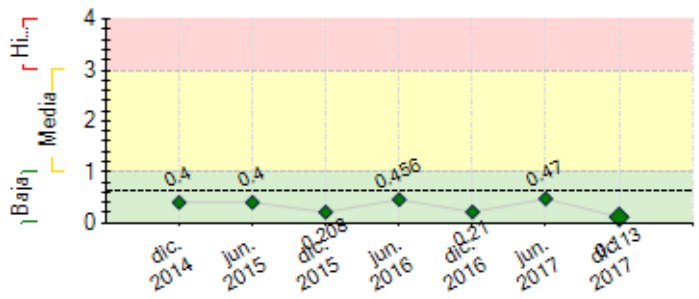


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

	Riesgo
Administración Financiera:	Media
Adquisiciones:	Media
Capacidad Técnica:	Baja



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.627

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

El Microseguro PROTEGER inició ventas en noviembre de 2017; se prestaron las primeras atenciones médicas; se puso en producción el Sistema Informático Integrado, interfaces para su vinculación en las 3 Entidades de Salud, adecuación de sistema en CRECER. Se completó capacitación en 100% de Asesores de Crédito en agencias de La Paz y El Alto; se concluyó la capacitación en diferentes Centros de Salud de CEMSE, CIES y PROSALUD, totalizando 10. Se hizo la socialización y avanzado la adecuación del Análisis de vulnerabilidad que utiliza CIES, en CEMSE y PROSALUD; se contactó a PROMUJER Y TES, para ampliar número de Entidades que oferten servicios de salud, así como PROMUJER y SARTAWI, para ampliar canales de distribución, en breve se firmarán convenios.

Dificultades se tuvo en las ventas y primeras atenciones de salud por la calidad de información a los usuarios en CRECER y CIES; se están abordando refuerzos en las capacitaciones para corregir problemas.

Hay riesgo de no abordar metas referidas al n° de pólizas y asegurados proyectados por ello la ampliación de canales de distribución.

El logro de resultados cuantitativos, es poco optimista por actitud negativa de CRECER y poco tiempo restante.

PROCOSI ha previsto pronta firma de convenios interinstitucionales para ampliación de canales de venta y de centros de atención médica para mejorar resultados, así como masificación del Microseguro. Se firmará convenio con PROFIN para proyectar sostenibilidad en propósito del proyecto.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
Se han identificado dificultades que han retrasado la puesta en marcha masiva de los productos de seguro; entre ellas se puede citar la complejidad de interacción de la plataforma entre los socios del Proyecto. Este hecho ha merecido un mayor esfuerzo de los mismos que en general han invertido más horas en la búsqueda de soluciones integrales que satisfagan y cumplan la normativa y dinámica de cada entidad involucrada.

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

A diciembre de 2017, se ha conseguido la puesta en producción de la plataforma informática integrada, que implica las interfaces creadas en las Entidades de Salud y la adecuación para acceso en CRECER. Se ha logrado el lanzamiento del Microseguro a través de las primeras ventas a los clientes de Bancas Comunales el 14 de noviembre de 2017 consiguiendo a diciembre, 19 pólizas y 62 asegurados; se han dado las primeras atenciones de salud en CIES y PROSALUD. Se concluyeron las capacitaciones en los Centros de Salud con pruebas prácticas en el Sistema. El 30 de noviembre de 2017, se efectuó reporte del hito 7.

Dificultades: en las fases de capacitación primero, luego en sensibilización, promoción y ventas en CRECER, dónde se impidió el acceso del equipo de PROCOSI para apoyo en esas fases. Por retraso de concreción de interface en CIES, originó retraso en capacitación al personal médico/administrativo, produciéndose desinformación a los primeros asegurados que asistieron a CIES para atenciones de salud, lo que produjo orden de paralización de ventas del Microseguro en CRECER. Se tomó la decisión de reforzar capacitaciones en CRECER y CIES en el corto plazo.

Se prevé que: deben multiplicarse ventas y atenciones, así como masificación del Microseguro, al interior del país y en otras instituciones con las que ya se tomó contacto. Se realizará difusión de resultados, sistematización de la experiencia; cierre técnico, administrativo/contable, así como Auditoría y Evaluación Final.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
El proceso de implantar completamente el producto de seguro desarrollado ha tomado más tiempo del previsto. En los indicadores alcanzados a nivel de propósito y fin se aprecian valores cuantitativos muy inferiores a los esperados. Por ejemplo: 52 personas usan el producto de seguro de las 48 mil proyectadas como meta hasta el final del Proyecto. La apertura de la oferta del producto a través de otros actores del mercado podría ampliar el alcance. Este es un tema que debe analizarse y eventualmente aplicarse a partir de la gestión 2018.

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

Propósito: El proyecto espera implementar un modelo interinstitucional que vincula oferta y demanda de atención en salud a través del desarrollo de un producto financiero de seguros que atienda a las necesidades de la población de bajos ingresos en zonas urbanas y peri urbanas de las ciudades de La Paz y El Alto, Quillacollo, Cochabamba, Yapacani, Montero y Santa Cruz de la Sierra.

	Indicadores	Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planificado	Logrado	Estado
R.1	Número de personas bajos ingresos que usan el producto financiero de seguros (CRF 210900)	0 Jul. 2014	12000 Oct. 2017			48000 Abr. 2018	52 Dic. 2017	
R.2	Número de pólizas colocadas vigentes.	0 Jul. 2014	3000 Oct. 2017			16000 Abr. 2018	19 Dic. 2017	
R.3	Porcentaje de renovación del producto financiero de seguros.	0 Jul. 2014				25 Abr. 2018	0.06 Dic. 2016	
R.4	Incremento de la cobertura de atención en salud en la red de proveedores del proyecto.	0 Jul. 2014	2 Oct. 2017			10 Abr. 2018	0.06 Dic. 2016	

Componente 1: Diseño de un esquema de salud pre-pagada y microseguro de salud

Peso: 20%

Clasificación: Satisfactorio

C1.I1	Producto financiero de seguros desarrollado e implementado. (CRF 160101)						Si Dic. 2017	Finalizado
C1.I2	Entidades que forman parte del modelo de negocios incorporadas al sistema integrado. (CRF 450300)	0	5 Jul. 2017			6 Abr. 2018	7 Dic. 2017	Finalizado
C1.I3	Número de centros de salud que ofrecen el producto financiero de seguros. (CRF 450300)	0 Jul. 2014	3 Oct. 2017			5 Abr. 2018	4 Dic. 2017	En curso
C1.I4	Número de canales de distribución que ofrecen el producto como parte de su operación. (CRF 450300)	0 Jul. 2014	1 Oct. 2017			3 Abr. 2018	1 Dic. 2017	En curso

Componente 2: Implementación y fortalecimiento de la gestión de microseguros

Peso: 35%

Clasificación: Satisfactorio

C2.I1	Número de establecimientos de salud capacitados y operando el producto financiero de seguros.	0 Jul. 2014	8 Oct. 2017			20 Abr. 2018	10 Dic. 2017	En curso
C2.I2	Número de establecimientos que implementan el análisis de vulnerabilidad.	0 Jul. 2014	1 Jul. 2016	3 Oct. 2017		4 Abr. 2018	1.5 Dic. 2017	Atrasado
C2.I3	Porcentaje de oficiales de crédito que han recibido un proceso capacitación y comercializan el producto financiero de seguros para los beneficiarios.	0 Jul. 2014	20 Oct. 2017			80 Abr. 2018	51.67 Dic. 2017	En curso

Componente 3: Protección al consumidor y educación financiera y en salud

Peso: 25%

Clasificación: Satisfactorio

C3.I1	Número de clientes que cuentan con conocimientos básicos de microseguros.	0 Jul. 2014	4000 Oct. 2017			16000 Abr. 2018	13028 Dic. 2017	En curso
C3.I2	Número de personas que participan en los procesos de sensibilización sobre microseguros. (CRF 110100)	0 Jul. 2014	10000 Oct. 2017			50000 Abr. 2018	35449 Dic. 2017	En curso
C3.I3	Número de campañas de prevención en salud implementadas.	1 Jul. 2014	2 Oct. 2017			6 Abr. 2018	4 Dic. 2017	En curso
C3.I4	Número de mujeres que hacen uso de los servicios preventivos de salud en instituciones afiliadas a la red PROCOSI	0 Jul. 2014				8000 Abr. 2018	1 Dic. 2017	En curso

Componente 4: Desarrollo de conocimiento e implementación de una estrategia de comunicación

Peso: 20%

Clasificación: Satisfactorio

C4.I1	Modelo de negocios de microseguros sistematizado y diseminado a nivel nacional y regional.						Si Dic. 2017	En curso
C4.I2	Numero de eventos de difusión de resultados y lecciones aprendidas en donde se presenta los resultados del proyecto.	0 Jul. 2014				3 Abr. 2018	1 Dic. 2017	En curso
C4.I3	Número de descargas de los productos de conocimiento del proyecto.	0 Jul. 2014				500 Abr. 2018	0.05 Dic. 2016	En curso

	Hitos	Planificado	Fecha Vencimiento	Logrado	Fecha en que se logró	Estado
H0	Condiciones previas	1	Ene. 2015	3	Sep. 2014	Logrado
H1	[*] i. Estudio de demanda y clientes potenciales contratado ii. Consultoría para análisis de la oferta de servicios de salud contratada iii. Estudio legal para el funcionamiento de los productos	3	Abr. 2015	3	Abr. 2015	Logrado
H2	Hito No. 2 (1) Estudio legal para el funcionamiento de los productos (2) Estudio de demanda y clientes potenciales (3) Estudio de análisis de oferta de servicios de salud (4) Entrega de la plataforma de sistematización de vulnerabilidad a PROCOSI (5) Diseño y parametrización del sistema de monitoreo (6) Consultor informático contratado (7) Consultorías para el fortalecimiento en la gestión empresarial de centros de salud contratadas (8) Estrategia de comunicación, información y sensibilización	8	Jul. 2015	8	Jul. 2015	Logrado
H3	[*] Hito 3: (i) Estudio de viabilidad financiera del producto (ii) Atributos del producto y paquetes de prestaciones definidos (iii) Plan de Implementación	3	May. 2016	3	May. 2016	Logrado
H4	Hito No. 4: i. Plan de fortalecimiento de la gestión de los centros de salud ii. Determinación de la logística para la operación del servicio en los centros de salud iii. Consultores de acompañamiento contratados iv. Reunión de preparación del lanzamiento del producto en Prueba Piloto v. Protocolos de atención médica de patologías cubiertas por el microseguro vi. Sitio WEB en funcionamiento	6	Jul. 2016	6	Jul. 2016	Logrado
H5	i. Programa de capacitación elaborado ii. Informe sobre la preparación para el lanzamiento de la Prueba Piloto iii. Manuales y Procesos definidos iv. Certificación del registro del producto	4	Nov. 2016	4	Nov. 2016	Logrado
H6	H.6. Hito 6: (i) Interconexión de plataforma en prueba durante el Piloto; (ii) Plan de fortalecimiento de la gestión de los Centros de Salud implementado (1ª fase), que incluya el reporte de compra de equipos, y consultorías requeridas; (iii) Informe de la implementación de la capacitación	3	Jun. 2017	3	Jun. 2017	Logrado
H7	i. Informes de campañas de salud; ii. Seguimiento a renovación de pólizas; iii. Estudio del grado de vulnerabilidad de los asegurados. iv. Seguimiento a la estrategia de comunicación y a la participación en eventos de difusión	4	Nov. 2017	4	Dic. 2017	Logrado
H8	i. Seguimiento final de la situación de la implementación del microseguro; ii. Informes de campañas de salud; iii. Informe final del	4	Ene. 2018			

	grado de vulnerabilidad de los asegurados; iv. Informe de satisfacción de clientes					

[*] Indica que el hito ha sido reformulado

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

[X] Otros, cuáles?: complejidad de implantar la plataforma informática entre socios

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO

	Nivel	Acción de mitigación	Responsable
1. Las prestaciones médicas cubiertas por el microseguro y la tarjeta pre pago, no sean de calidad.	Baja	Los procesos de capacitación del personal médico estén reforzados con instrumentos operativos como protocolos médicos y guías de atención del asegurado , además de personal del proyecto que efectué el acompañamiento en el desarrollo de estos procesos operativos en los centros de salud adscritos.	Coordinador del proyecto
2. Entre los riesgos que están fuera de control de la AE se encuentan: i) la ejecución de políticas públicas de salud que tienden a dar una cobertura universal y que en un momento dado pueden competir con el producto financiero del prepago y microseguro de salud, causando que las personas de bajos ingresos prefieren un servicio gratuito ; ii) ampliación de la oferta de servicios de salud públicos municipales y departamentales con prestaciones gratuitas que logren concitar el interés del población.	Baja	Está fuera del alcance del proyecto y las demás entidades, pero en la medida que el proyecto se implemente rápidamente, de respuesta a las demandas genuinas de la demanda con servicios asequibles y accesibles, de calidad existira un espacio para que estos servicios operen.	Coordinador del proyecto
3. Los actores involucrados no mantienen su interés político y financiero en la implementación del producto a lo largo de la ejecución del proyecto.	Baja	N/A	Coordinador del proyecto
4. No se alcanza la masa crítica de beneficiarios para que el proyecto sea sostenible y siga en funcionamiento	Baja	N/A	Coordinador del proyecto
5. El personal del canal de distribución y los proveedores de servicios de salud no entienden el valor del producto.	Baja	Actividades del Componente 2: Fortalecimiento de la gestión de los centros de salud; desarrollo manuales de procedimientos; desarrollo del programa de capacitación del personal de los centros, call center, aseguradora, canal de comercialización; capacitación en microseguros; implementación de herramientas de gestión; acompañamiento, control y monitoreo en sitio para la comercialización y atención y venta del producto.	Coordinador del proyecto

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Baja **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 13 **RIESGOS VIGENTES:** 6 **RIESGOS NO VIGENTES:** 4 **RIESGOS MITIGADOS:** 3

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:

Con miras a lograr la sostenibilidad del Proyecto, PROCOSI ha iniciado dos tareas fundamentales:
1) Sensibilización a las Entidades asociadas al Proyecto, mostrar la imposibilidad de lograr extensión de tiempo de ejecución del mismo y, la inexistencia de fondos para la continuidad; la necesidad de compromiso de ellas para mantener el producto financiero con su participación en cuanto sea necesario. Se prevé nuevas reuniones con este objetivo.
2) Se ha contactado a varias Entidades para promover nuevos canales de comercialización del Microseguro, habiendo logrado el interés de PROMUJER en el corto plazo y para ampliar Entidades oferentes de Servicios de Salud, contactado a TES y PROMUJER, ambas con capacidad de brindar servicios a asegurados del Microseguro; la firma de Convenios será en el corto plazo y brindan expectativas positivas en bien de la sostenibilidad del Proyecto. Quien sabe el contacto más interesante ha sido con la Fundación PROFIN, institución que ha ofertado apoyo en capacitación de educación financiera y para el financiamiento de consultores indispensables para la continuidad y coordinación por tiempo de 18 meses, ya se han intercambiado borradores de convenios.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativo a	Autor
1. Los equilibrios obtenidos en el diseño del proyecto: Precios, costos, márgenes de ganancia e incentivos, garantizan la sostenibilidad del Microseguro, por el interés creado en cada una de las Instituciones que intervienen.	Design	VERA, MARIA
2. En la determinación de la prima se encontró el equilibrio que permite: Financiar los gastos incurridos de cada miembro; Obtener márgenes de ganancia atractivos; Prima asequible para las personas de bajos ingresos.	Design	VERA, MARIA

3. Si no se diferencia el rol de la Coordinación en la Entidad Ejecutora del asignado al Comité Coordinador, las decisiones se concentran en este comité cuyos componentes en su mayoría no tienen conocimiento de Seguros produciéndose cuellos de botella por falta de compatibilización de agendas y prioridades de las Instituciones; ello provoca a su vez dificultades para el logro de la suma cero, en la que todos ganan equitativamente y en consecuencia retrasos en la ejecución del proyecto.	Implementation	VERA, MARIA