



Fondo Multilateral de Inversiones  
Miembro del Grupo BID

# REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO (FINAL) JULIO 2015 - DICIEMBRE 2015

## SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Tecnología para la Inclusión Financiera en el Sureste Mexicano

Nro. Proyecto: ME-M1073 - Proyecto No.: ATN/ME-13532-ME

**País Administrador**  
MÉXICO

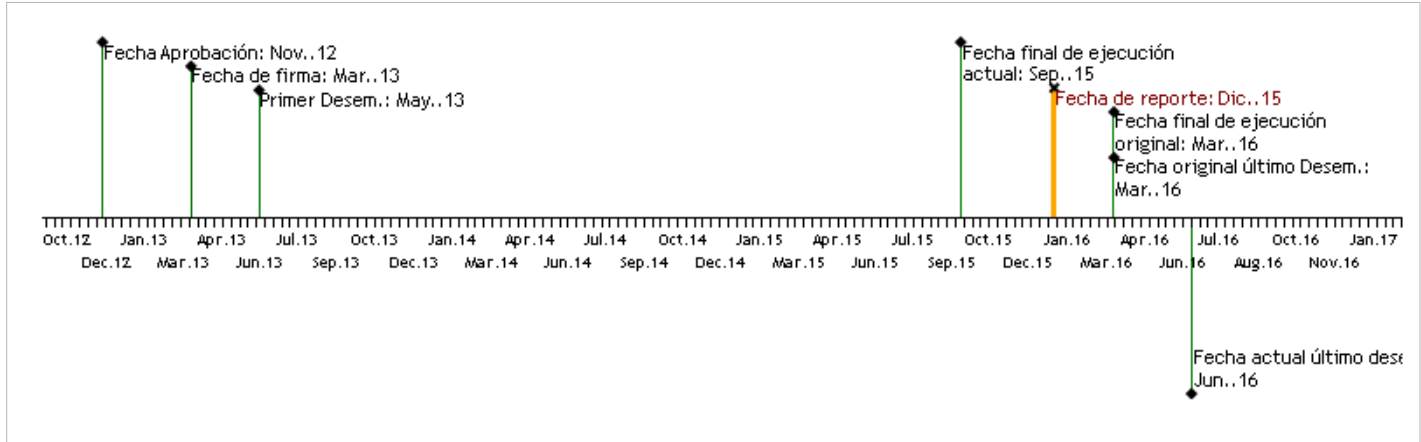
**País Beneficiario**  
MÉXICO

**Agencia Ejecutora:** SOLUCION ASEA S.A. DE C.V. SFP

**Líder equipo de diseño:** MARIA LUISA HAYEM

**Líder equipo de supervisión:** GUILLERMO AGUILAR

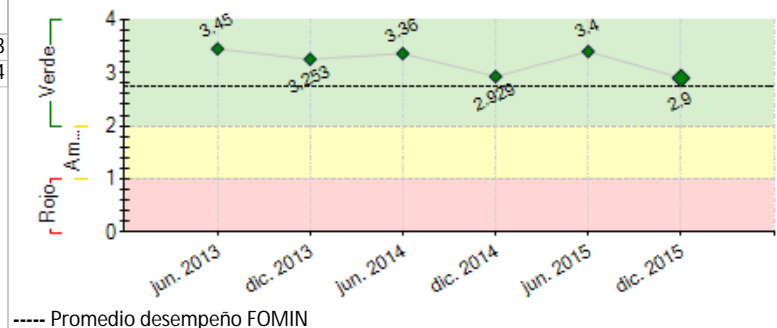
### CICLO DEL PROYECTO



### RECURSOS

	Aprobado	Cancelado	Desembolsado
<b>FOMIN</b>	\$217,072.00	\$14,000.00	\$191,561.63
<b>Contrapartida</b>	\$236,345.00	\$0.00	\$186,890.54

### PUNTAJE DE DESEMPEÑO



## SECCIÓN 2: RESULTADOS Y LOGROS

### Desempeño del proyecto una vez terminado

El proyecto de minisucursales es una opción a bajo costo, permite lograr la inclusión financiera a varias localidades donde no cuentan con el acceso al sistema financiero además se logra brindar el servicio a los clientes y usuarios de las localidades y al establecimiento logra incrementar sus ventas por la afluencia de personas que representa ser una minisucursal.

Actualmente se cuenta con 160 operadores capacitados y operadores y 196 empleados capacitados que contribuye de gran manera en el logro de los indicadores debido al seguimiento constante a las Minisucursales.

Con la gama de productos y servicios con que cuentan actualmente las minisucursales contribuirán a la estabilidad y sostenibilidad de los operadores, ya que lograrán un incremento en sus comisiones. En de vital importancia contar con una tecnología avanzada para eficientar las transacciones que se realicen en la terminal además de identificar las localidades adecuadamente donde se colocan las minisucursales para evitar problemas que se presentaban la falta de señal de telefonía celular o internet.

**Comentarios del líder de Equipo de Supervisión**

- El proyecto ha cumplido con algunos de los objetivos propuestos, ha mostrado ser eficaz y efectivo para los clientes, y está por lograr su sostenibilidad, que asegurarían la continuidad y ser replicable a escala.

El éxito del proyecto está rodeado de una serie de elementos relevantes que juegan un rol clave para su continuidad, como la plataforma tecnológica a bajo costo, el uso de tarjetas para administrar las operaciones, la capacitación a colaboradores y operadores, que permite replicar a los clientes y no clientes en un concepto de educación financiera. Ha logrado cumplir con el principal propósito, de acercar los servicios financieros en poblaciones rurales carentes de servicios y apoyado en mejorar su calidad de vida.

- 

Los principales resultados del proyecto a marzo del 2016, muestran que se ha logrado capacitar a 183 operadores y 238 colaboradores, se cuenta con una red de 120 Mini-sucursales operando, más de 11 mil clientes haciendo uso de los productos y servicios que ofrece la Mini-sucursal: 2,124 realizando operaciones de transferencia, 6,530 personas realizando pagos de servicios, se han realizado 108 brigadas de promoción, se han capacitado a más de

33,302 personas, y se ha tenido un impacto publicitario a más de 36,920 clientes y no clientes.

•

Hay evidencia que los clientes ahorran costos de traslado y tiempo al hacer sus operaciones en las Mini-sucursales, estas operaciones pueden ser repetitivas en el mes (hasta 2 horas y hasta 150 pesos por traslado), esto mejora la calidad de vida de los clientes que acceden a las Mini-sucursales.

•

#### Evaluación final

#### Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

[Evaluación final](#)

### SECCIÓN 3: INDICADORES

Indicadores		Linea de base	Planificado	Logrado	Porcentaje
Propósito:					
Clasificación:					

Hitos	Planificado	Fecha Vencimiento	Logrado	Fecha en que se logró	Estado
-------	-------------	-------------------	---------	-----------------------	--------

#### FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

- [X] Capacidad institucional de la Agencia Ejecutora
- [X] Dificultades en adquisiciones

### SECCIÓN 4: RIESGOS

#### RIESGOS CRÍTICOS GESTIONADOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Baja NÚMERO TOTAL DE RIESGOS: 10 RIESGOS VIGENTES: 0 RIESGOS NO VIGENTES: 3 RIESGOS MITIGADOS: 7

### SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD

#### Probabilidad de que exista sostenibilidad después de terminado el proyecto: P - Probable

El proyecto de Mini-sucursales, a pesar de los problemas de inestabilidad económica y social en la región, ha dado muestras de poder resistir a los embates, políticos, sociales, económicos y climatológicos; al mostrar un crecimiento importante en sus operaciones y el mantenimiento de los operadores en sus actividades y de los clientes al demandar sus productos y servicios. A pesar de las dificultades de conexión y seguridad, hay operadores dispuestos a prestar el servicio. Así mismo, cada vez hay más empresas afiliándose al sistema de cobro de servicios en las Mini-sucursales, esto está generando confianza y seguridad, tanto en los operadores, clientes, Solución ASEA y también facilita la suma de servicios nuevos.

#### FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

##### Factor

[X] Ausencia de un plan de sostenibilidad o inadecuada implementación del mismo

##### Comentarios

Es necesario mejorar la infraestructura de conectividad a telefonía e internet a comunidades apartadas.

#### Acciones implementadas relativas a la sostenibilidad:

En este periodo se ha logrado brindar 19 servicios en las minisucursales, servicios que solicitaban los usuarios de las localidades para ahorrarse el tiempo y costo de trasladarse al realizar sus pagos, lo que genera que el operador incremente sus ingresos por las comisiones que genera el servicio. Además se realizó un análisis de las comisiones para los operadores y solución Asea con la finalidad de lograr la sostenibilidad del proyecto así como la estabilidad de los operadores.

[Plan de Sostenibilidad](#)

## SECCIÓN 6: CONOCIMIENTO

## Lecciones Aprendidas

1. • Con los nuevos servicios que ofrecen los operadores, se atiende de manera más integral a los clientes, en especial a los que pagan cuotas de crédito y servicios, ello contribuye al ahorro de costos y tiempo. • Es importante estar preparados para brindar un mejor y más amplio servicio al cliente
  - Seleccionar bien el operador y el espacio físico (evaluar al operador usando metodología de crédito individual).
  - Permite el rescate de clientes en mora y apoyo a fidelizar a los clientes.
  - Es importante el trabajo conjunto entre Sucursal y Mini-sucursal.
  - Debe haber un constante acercamiento y comunicación con el cliente y el operador, con el gerente y ejecutivo.
  - No se debe escatimar esfuerzos en tecnología e innovación.
  - Es posible llegar a más zonas con menos costo y atender nuevos mercados.
2. • Las Mini-sucursales son un medio para lograr la inclusión financiera y acercar los servicios financieros a un bajo costo.
  - Las personas de bajos recursos pueden tener los servicios financieros, se puede hacer una cultura de ahorro con poco dinero ya que en México el ahorro no es habitual
  - Mantener la confianza en el cliente a través de una estructura, metodología y procesos profesionales, abonará al crecimiento y permanencia de este proyecto.
  - Existe un enorme potencial para servir de canal para medio de pagos tanto públicos como privados, incluida la entrega de apoyos gubernamentales.
  - Es factible crecer los servicios por medio del uso de Mini-sucursales.
  - Si hay fallas de conexión (muy común en zonas rurales de alta marginalidad), se vuelve una prioridad el tema tecnológico, así como el potencial de los clientes por atender
3. La asignación de las comisiones a los clientes se debe establecer de acuerdo al mercado donde se ofrecen los servicios de las minisucursales.
4. Analizar las localidades que cuenten con señal de telefonía celular o internet a logrado instalarlas en las localidades estratégicas para brindar un mejor servicio a las comunidades.
5. Con los nuevos servicios que ofrece la minisucursales, atendemos de manera integral a los clientes en donde pagan su crédito, realizan sus pagos de servicios y eso contribuye al ahorro y tiempo que representa realizarlo en varios lugares.

Relativo a  
SustainabilityAutor  
Aguilar, Guillermo [FOMIN]

Sustainability

Aguilar, Guillermo [FOMIN]

Sustainability

asea, solucion

Implementation

asea, solucion

Sustainability

asea, solucion

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

La evaluación final, que se encuentra en IDBdocs, contiene una serie de lecciones aprendidas de valor para los proyectos TEC-IN y a otras instituciones financieras similares.

## Productos principales del proyecto

[Jun. 2016] Evaluación final (Lessons learned/best practices)

**Autor:** Willy Escobedo

## SECCIÓN 7: DOCUMENTOS

20/JUN./2016 [Informe de Evaluación Final](#)

[<http://www.fomin.org/file.aspx?DOCNUM=40355322>]

[Ficha del proyecto](#)

<http://apps.fomin.org/public/psr/projectprofile.aspx?proj=ME-M1073&lg=SP>