Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

ENERO 2018 - JUNIO 2018

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Remesas y Ahorro Davivienda

Nro. Proyecto: ES-M1051 - Proyecto No.: ATN/ME-15383-ES

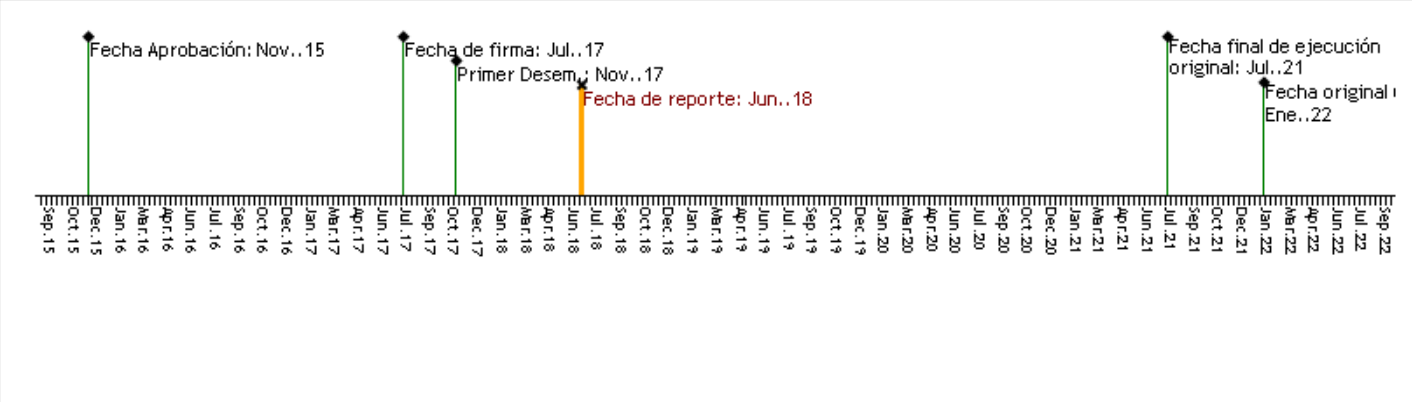
Propósito: Aumentar el acceso y uso del ahorro de los clientes de remesas internacionales en El Salvador mediante la provisión de productos y servicios financieros adaptados a dicha población.

País Administrador	País Beneficiario
EL SALVADOR	EL SALVADOR

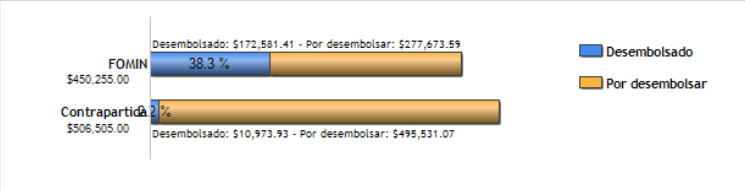
Agencia Ejecutora: BANCO DAVIVIENDA SALVADORENO SA

Líder equipo de diseño: GLADYS GÓMEZ
Líder equipo de supervisión: GLADYS GÓMEZ

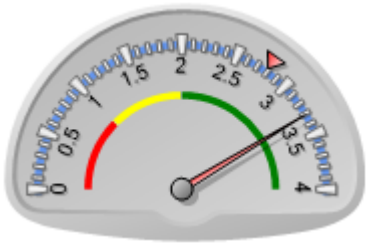
CICLO DEL PROYECTO



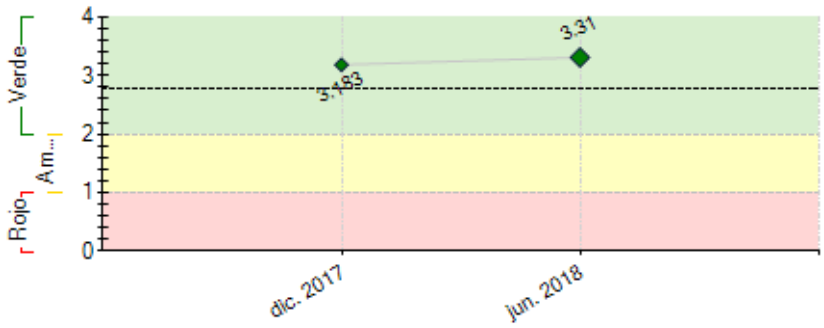
RECURSOS



PUNTAJE DE DESEMPEÑO

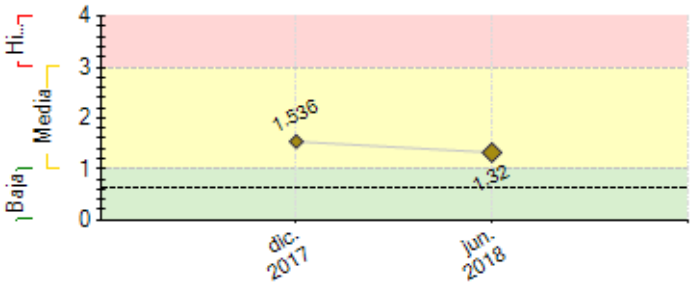


Puntaje actual: Satisfactorio: 3.31
Promedio FOMIN: 2.791



----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.639

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

A la fecha, los logros principales del proyecto se resumen en la implementación de la nueva remesadora RIA, la ejecución de sesiones de planeación estratégica para Cuenta de Ahorro Simplificada y la contratación de personal para la realización de desarrollos tecnológicos de la billetera electrónica y el Seguro de Remesas.

A inicios del proyecto se tuvo un leve atraso en la definición de la billetera electrónica en Banco Davivienda y ha sido superado por el trabajo.

En cuanto a la probabilidad de alcanzar los objetivos del proyecto nos mantenemos altamente optimistas de su consecución, ya que los planes de trabajo de cada uno de los proyectos que forman parte de "Con mi Remesa yo Ahorro" se encuentran avanzando de manera satisfactoria a lo planeado.

La Unidad Ejecutora se ha visto involucrada en dar seguimiento al proyecto y ha contribuido en la toma de decisiones relacionadas con este. Cabe mencionar que ha dado su visto bueno de las contrataciones de recursos que trabajarán en los desarrollos tecnológicos.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

DAVIVIENDA, ha logrado dinamizar la ejecución del proyecto, superando los obstáculos con relación al nuevo producto financiero para el mercado Salvadoreño, al lograr la aprobación de la cuenta simplificada sino también avanzar significativamente con el producto de seguro para receptores de remesas. Entre los principales desafíos, lograr el desarrollo tecnológico y acompar los nuevos productos a los interoperatividad de los sistemas del Banco, como también el lanzamiento y posicionamiento de los productos en el mercado para lo cual debe conducirse una estrategia de comunicación y mercadeo apropiada para la población que recibe remesas. Por lo tanto, la probabilidad de éxito de esta operación es factible.

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

Durante este semestre, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

Componente 1: A manera de crear la estrategia de la Cuenta Simplificada, se llevaron a cabo sesiones de planeación estratégica con áreas del Banco involucradas en el proyecto. Además, se dio inicio a la implementación de la billetera electrónica tras la contratación de la empresa desarrolladora del App, así como de los recursos que realizarán los desarrollos tecnológicos del Banco.

Por otro lado, se enviaron tanto el Contrato como el Reglamento de la Cuenta Simplificada a las entidades gubernamentales encargadas de su aprobación, habiéndose obtenido la autorización del regulador del Contrato.

Componente 2: durante el semestre se dio inicio a la elaboración del Plan Comercial de Daviplata.

Componente 3: Se realizó la investigación de mercado sobre gustos y preferencias de clientes de remesas y otros, cuyos resultados fueron entregados en junio y servirán para el desarrollo de la estrategia y acciones del proyecto.

En cuanto a la implementación de nuevas remesadoras, se finalizaron los desarrollos tecnológicos y se llevó a cabo el lanzamiento de los servicios de pago de remesas RIA y su campaña publicitaria.

Por otro lado, se continúa avanzando en el plan de trabajo del seguro de remesas.

La actividad más crítica para el próximo semestre es la finalización de los primeros entregables de los desarrollos tecnológicos relacionados de la cuenta simplificada y el seguro de remesas.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

El Organismo ejecutor ha implementado una serie de acciones tendientes a finalizar los productos financieros: Cuenta Simplificada, billetera electrónica y seguro de remesas, asimismo, acompaña con los desarrollos tecnológicos requeridos y el desarrollo de capacidades al interior del Banco. La estrategia de promoción de los productos en pleno diseño a partir de conocer con propiedad los gustos y prefesrencias de los clientes del Banco. Estos productos digitales serán únicos en el mercado de El Salvador y en Centroamérica, por lo tanto, se espera una receptividad positiva por parte de los clientes. El compromiso de la alta gerencia y mandos intermedios del Banco han posibilitado el avance significativo en el cumplimiento de los indicadores de desempeño en los componentes y perfilarse al cumplimiento de los objetivos de desarrollo del proyecto.

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

		Indicadores	Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planificado	Logrado	Estado
Fin: Contribuir a la reducción de la vulnerabilidad económica de los clientes de remesas internacionales, en especial las mujeres, quienes conformarán el 75% de las beneficiarias. mediante el mejoramiento de los medios de subsistencia a través del ahorro continuo en una institución financiera.	I.1	Por lo menos el 20% de los hogares beneficiarios registrará aumentos en sus gastos de vivienda, salud o educación después de usar un producto de ahorro ligado a las remesas.	0	400	1200		2400	0	
				Jun. 2020	Jun. 2021		Ene. 2022		
	I.2	Por lo menos el 30% de los beneficiarios financiará por lo menos una emergencia (como robo, enfermedad, muerte, desastre natural, etc.) mediante un producto de ahorro ligado a las remesas.	0	600	1800		3200	0	
				Jun. 2020	Jun. 2021		Ene. 2022		
Propósito: Aumentar el acceso y uso del ahorro de los clientes de remesas internacionales en El Salvador mediante la provisión de productos y servicios financieros adaptados a dicha población.	R.1	Clientes de remesas abren una cuenta de ahorro como resultado de este proyecto.	0	0	3000	12000	17000	0	
				Jul. 2017	Jun. 2020	Jun. 2021	Ene. 2022		
	R.2	Clientes de remesas usan activamente un producto de ahorro como resultado de este proyecto.	0	0	2000	6000	12000	0	
			Jul. 2017	Jul. 2017	Jun. 2020	Jun. 2021	Ene. 2021		
Componente 1: Desarrollo de Monedero Electrónico **Peso:** 30% **Clasificación:** Muy Satisfactorio	**C1.I1**	Contrato con el proveedor tecnológico firmado.	0				1		
							Jun. 2020		
	C1.I2	Diseñado el Producto Financiero (Billetera Electrócnica).	0				1		
							Jun. 2019		
Componente 2: Estrategia de Sensibilización sobre el monedero electrónico. **Peso:** 40% **Clasificación:** Muy Satisfactorio	**C2.I1**	Plan estratégico de sensibilización aprobado por Comité Estratégico de Davivienda.	0				1		
							Jun. 2020		
	C2.I2	Material publicitaria desarrollado.	0	1			1		
				Jun. 2020			Jun. 2020		
	C2.I3	Implementación de la estrategia de promoción de los nuevos productos financieros.	0	1			1		
				Jun. 2020			Jun. 2020		
Componente 3: Venta cruzada de productos a los beneficiarios de remesas **Peso:** 30% **Clasificación:** Muy Satisfactorio	**C3.I1**	Informes de certificación de las pruebas de integración con dos nuevas empresas remesadoras aprobados por Davivienda	0	1			2		
				Jun. 2019			Jun. 2020		
	C3.I2	Informes de certificación de las pruebas de funcionamiento del producto de seguro para receptores de remesas.	0				1		
							Jun. 2020		

	Hitos	**Planificado**	**Fecha Vencimiento**	**Logrado**	**Fecha en que se logró**	**Estado**
H0	Condiciones previas	1	Ene. 2018	1	Oct. 2017	Logrado
H1	[*] Presentación del contrato de Cuenta de Ahorro con requisitos simplificados a la SSF. 30 agosto de 2018. MdE: Contrato recibido por la SSF"	1	Jul. 2018	1	Mar. 2018	Logrado
H2	[*] Diseñado y en fase de prueba el producto Financiero Billetera o Monedero Electrónico (DAVIPLATA)	1	Sep. 2018			
H3	Estudio de Mercado de gustos y preferencias finalizado y aprobado.	1	Sep. 2018	1	Jun. 2018	Logrado
H4	Certificación de pruebas de producto de seguro finalizado.MdE: Certificado de Pruebas de usuario y Autorización de implementación aprobados por DAVIVIENDA.	1	Nov. 2018			
H5	Contrato suscrito con la nueva remesadora en el país.	1	Ene. 2019			
H6	[*] Diseñada la Estrategia de comunicación y por iniciarse la campaña promocional del producto.	1	Ene. 2019			
H7	[*] Desarrollo de fase 2de biletera electrónica finalizada. 28.FEB. 2019.MDE> Certificado de Pruebas de usuario y Autorización de implementación aprobados por DAVIVIENDA.	1	Feb. 2019			
H8	Conexión de remesas en canales. MdE: Certificado de Pruebas de usuario y Autorización de implementación aprobados por DAVIVIENDA.	1	Jun. 2019			

[*] 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. Condiciones de inseguridad ciudadana en el país limitan la apertura de corresponsales en el país.	Media	Se identificarán mecanismos para acercar la tecnología a las comunidades de alto riesgo para disminuir el riesgo a las personas o asesores. Esta es una acción que se realizará de manera continua hasta el final del proyecto.	Project Guest
2. Un deterioro de la situación económica en los Estados Unidos y/o un incremento en el número de migrantes salvadoreños en Estados que regresa a su país de origen puede causar una disminución de flujos de remesas hacia El Salvador.	Media	Se mantendrá información actualizada de las tendencia e impacto de la política migratoria internacional americana. Esta es una acción que se realizará de manera continua hasta el final del proyecto.	Project Coordinator
3. Falta de coordinación entre las	Media	Se mantendrá comunicación periódica tripartita Davivienda,	Project Guest

instituciones normativas e instituciones supervisoras afectan al proyecto.		Superintendencia y BID para agilizar las autorizaciones por el ente competente. Esta es una acción que se realizará de manera continua hasta el final del proyecto.	
4. Cambios en las leyes o normativas que regulan el pago de remesas en El Salvador no sean favorables al desarrollo del proyecto.	Media	Se revisarán periódicamente los contratos con las remesadoras. Esta es una acción que se realizará de manera continua hasta el final del proyecto.	Project Guest
5. Los clientes de remesas muestran resistencia tanto al ahorro como a la tecnología	Media	Se efectuará campañas de promoción para el uso correcto de la tecnología.	Project Guest

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

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:

1. El proceso de apertura de la cuenta simplificada permitirá reducir considerablemente los tiempos de apertura de la cuentas normales generando una mayor eficiencia y reduciendo costos tanto para el banco como para el cliente. La cuenta será de fácil acceso, generando interés en el mercado para su apertura.

2. Se ha finalizado la implementación de la remesadora RIA, la cual es una de las empresas principales en el mercado mundial de remesas y la cual cuenta con una de las mayores participaciones de mercado en El Salvador. Esta nos permitirá ampliar la base de clientes que podrán utilizar tanto la Cuenta Simplificada como el Seguro de Remesas.

3. Se ha avanzado en la creación del modelo operativo 100% digital y el modelo de solución financiera integral que satisfaga las necesidades del cliente mediante del uso de la billetera. Cabe mencionar que la oferta de valor para el cliente de la billetera electrónica se ampliará a futuro.

4. Se ha definido una estrategia de comercialización del producto seguro de remesas que aprovechará las oportunidades de venta cruzada con el servicio de pago de remesas y será una de las principales garantías para la sostenibilidad del producto

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativo a	Autor
1. Las sesiones de planeación estratégica relacionadas con la Cuenta de Ahorro Simplificado brindaron importantes lecciones al equipo de trabajo al haberse definido lineamientos para todo el ecosistema. Durante las sesiones se definieron aspectos comerciales, temas de atención al cliente, nuevos servicios de valor agregado, y se planteó la necesidad de crear nuevas alianzas comerciales que servirán para brindarle un mejor servicio a nuestros clientes, entre otros temas que servirán para garantizar el éxito del proyecto.	Design	cortez oviedo, salvador ernesto
2. Durante el presente semestre, las principales lecciones aprendidas se relacionan con el hecho que se llegó a conocer a mayor profundidad el segmento de clientes que se atenderá a través del proyecto. En primer lugar, se realizó una investigación de mercado de gustos y preferencias de clientes de remesas y otros, con lo cual se obtuvo mayor conocimiento sobre el perfil de las personas que forman parte del segmento objetivo. En segundo lugar se realizó un análisis del perfil del cliente de la cuenta de ahorro simplificada que ya se encuentra dentro del banco. Este análisis y la investigación han servido como insumo para definir las características que deberá poseer la cuenta Daviplata.	Design	cortez oviedo, salvador ernesto