Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

JULIO 2018 - DICIEMBRE 2018

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Remesas y Ahorro Davivienda

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

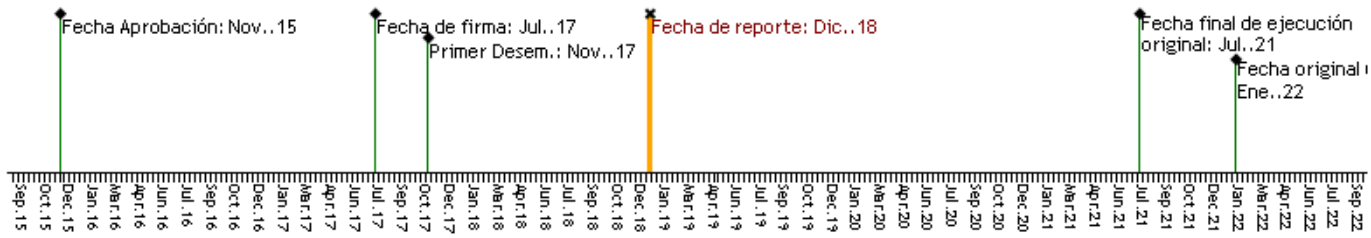
Propósito: Aumentar el acceso y uso del ahorro de los clientes de remesas internacionales en El Salvador mediante la provisión de productos y servicios financieros adaptados a dicha población.

País Administrador	País Beneficiario
EL SALVADOR	EL SALVADOR

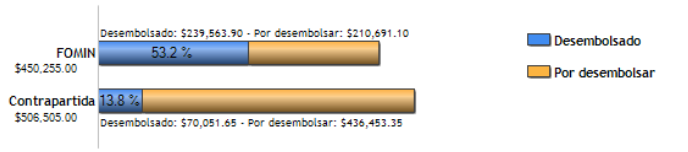
Agencia Ejecutora: BANCO DAVIVIENDA SALVADORENO SA

Líder equipo de diseño: ESTRELLA PEINADO-VARA
Líder equipo de supervisión: ESTRELLA PEINADO-VARA

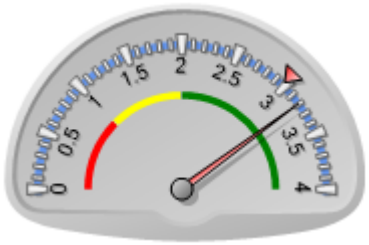
CICLO DEL PROYECTO



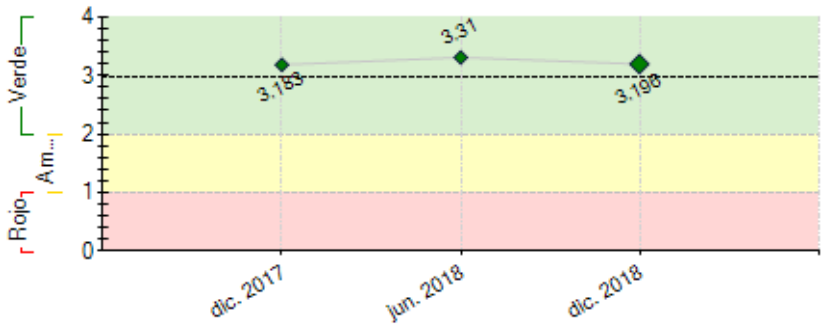
RECURSOS



PUNTAJE DE DESEMPEÑO

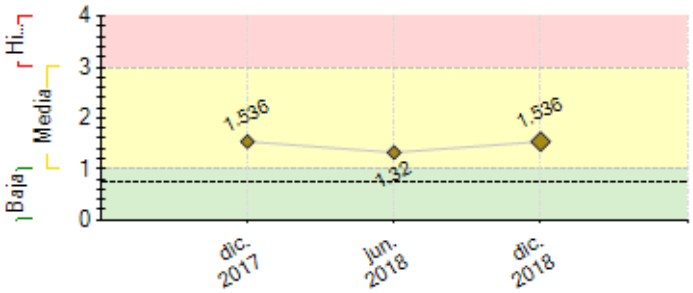


Puntaje actual: Satisfactorio: 3.196
Promedio FOMIN: 2.978



----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.759

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 las implementaciones y lanzamientos al mercado de:

1. La Billetera Electrónica Daviplata en sus versiones Android e iOS, dando a conocer la primera cuenta 100% digital en El Salvador, la cual puede abrirse en tan solo 5 minutos sin papeles ni desplazamientos, permite realizar retiros sin tarjetas en ATMs de Davivienda y autoservirse el pago de las remesas familiares a través de la App sin necesidad de ir a una agencia.

2. Los pagos de la remesadora RIA tanto en agencias como abono directo a cuenta.

3. El Seguro de Remesas

4. Las respectivas campañas publicitarias que acompañan a cada uno de estos proyectos.

Únicamente se han tenido leves atrasos en la definición inicial de la billetera electrónica, así como en los desarrollos tecnológicos del lado de la nueva remesadora para la modalidad de pago con abono a cuenta, los cuales fueron superados por el trabajo en conjunto con los equipos e instituciones involucradas.

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.

La Unidad Ejecutora ha realizado seguimientos al proyecto y se ha involucrado en decisiones estratégicas que se han tomado durante el avance de la implementación de cada uno de los productos mencionados anteriormente.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

La agencia ejecutora ha liderado el lanzamiento de la cuenta simplificada en El Salvador, producto del diálogo con diferentes interlocutores públicos y privados vinculados a las políticas o regulaciones del Sistema Financiero.

Por otra parte, la vinculación con la remesadora RIA ha reforzado el trabajo con las población beneficiarias de remesas con el objetivo de incetivar al ahorro en las zonas más populosas del país .

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

Durante este semestre, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Componente 1: Se obtuvo la aprobación de la normativa de Daviplata por parte del Banco Central de Reserva y la autorización de las comisiones a ser cobradas en Daviplata por parte de la Junta Directiva de Banco Davivienda. Posteriormente, se realizó el lanzamiento de Daviplata al mercado el 22Nov18.

Componente 2: Se diseñó y lanzó la campaña publicitaria de Daviplata a través de medios masivos y digitales, se creó la página web www.daviplata.sv y se dio inicio a la ejecución del plan comercial para colocar el producto en segmentos objetivos.

Componente 3: Se desarrolló e implementó el pago de remesas con abono directo a cuenta de RIA.

En seguros, se finalizaron desarrollos y e inició la comercialización del Seguro Remesa a través de agencias, y también se dio inicio al plan de implementación del seguro de retiro en ATMs.

Por otro lado, se llevó a cabo la presentación de los resultados del estudio de mercado de remesas a funcionarios de Banco Davivienda.

En cuanto a dificultades, se tuvo algunos leves atrasos en la implementación del pago de remesas con abono a cuenta por parte de la empresa remesadora, Se

realizaron las gestiones necesarias y no hubo impacto en la fecha de salida.

Entre las actividades críticas para el siguiente semestre se encuentran la implementación del seguro de retiros de ATMs y el lanzamiento de nuevas funcionalidades de Daviplata.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

Existe un avance en los indicadores de proposito esto es vinculado a los avances del Componente 1 y 2 del proyecto, la incorporación de nuevas funcionalidades a DAVIPLATA incrementará los resultados de los indicadores de propósito y cumplimiento; Sin embargo el reto del próximo semestre esta vinculado al avance de los indicadores de cumplimiento.

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	7718	
				Jul. 2017	Jun. 2020	Jun. 2021	Ene. 2022	Ene. 2019	
	R.2	Clientes de remesas usan activamente un producto de ahorro como resultado de este proyecto.	0	0	2000	6000	12000	5559	
			Jul. 2017	Jul. 2017	Jun. 2020	Jun. 2021	Ene. 2021	Ene. 2019	
Componente 1: Desarrollo de Monedero Electrónico **Peso:** 30% **Clasificación:** Muy Satisfactorio	**C1.I1**	Contrato con el proveedor tecnológico firmado.	0				1	1	Finalizado
							Jun. 2020	Mar. 2018	
	C1.I2	Diseñado el Producto Financiero (Billetera Electrócnica).	0				1	1	Finalizado
							Jun. 2019	Nov. 2018	
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	1	Finalizado
				Jun. 2020			Jun. 2020	Nov. 2018	
	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	1	En curso
				Jun. 2019			Jun. 2020	Abr. 2018	
	C3.I2	Informes de certificación de las pruebas de funcionamiento del producto de seguro para receptores de remesas.	0				1	1	Finalizado
							Jun. 2020	Oct. 2018	

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	1	Sep. 2018	Logrado
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	Dic. 2018	1	Oct. 2018	Logrado
H5	Contrato suscrito con la nueva remesadora en el país.	1	Ene. 2019	1	Abr. 2018	Logrado
H6	[*] Diseñada la Estrategia de comunicación y por iniciarse la campaña promocional del producto.	1	Ene. 2019	1	Nov. 2018	Logrado
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	1	Nov. 2018	Logrado
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 instituciones normativas e instituciones supervisoras afectan al proyecto.	Media	Se mantendrá comunicación periódica tripartita Davivienda, 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.	Project Guest
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:** 5 **RIESGOS NO VIGENTES:** 0 **RIESGOS MITIGADOS:** 1

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. Se dio inicio a la comercialización del Seguro Remesas en las agencias del Banco Davivienda. Por otro lado, se ha dado inicio al plan de implementación del Seguro de Retiros en ATMs, el cual permitirá a los clientes de remesas asegurar aquellos retiros que realicen a través de ATMs, ampliando así la red de canales a través de los cuales se puede acceder a este producto.
2. Para garantizar la sostenibilidad de Daviplata se ha establecido un modelo de negocio en el cual se cobra una comisión por retiros de efectivo a los clientes; además Daviplata es mas que una cuenta de ahorros, es una plataforma de servicios que permite a los clientes pagar servicios como agua, luz, teléfono, recargas a celulares, cobros de remesas, que generan una comisión para el Banco, pagada por las empresas a las cuales se les provee el servicio de colecturia o recepción de pagos.
3. La diversidad de canales a través de los cuales un cliente puede acceder a sus remesas es clave para su sostenibilidad. Ante ello, se ha implementado el pago de la nueva remesadora a través de agencias y depósitos directos a cuenta, cobro en App Daviplata y a futuro se estarán incorporando nuevos canales electrónicos.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativo a	Autor
1. Daviplata se caracterizó por ser el primer uso de la metodología de administración de proyectos SCRUM para la implementación de proyectos en Davivienda. Con esta experiencia, se obtuvieron lecciones importantes que servirán para mejorar el uso de esta misma metodología para futuras implementaciones de Daviplata y de otros componentes del proyecto desde la etapa de diseño hasta su implementación.	Implementation	cortez oviedo, salvador ernesto
2. Como parte de las mejores prácticas, ha sido de suma importancia el seguimiento a cada uno de los componentes del proyecto, en caso que se identifique que el plan para la implementación de una o varias de las actividades del proyecto pueda llegar a retrasarse, se plantean las acciones mitigantes necesarias para no impactar las fechas objetivo de implementación. Bajo este seguimiento se logró acelerar el lanzamiento del pago con la nueva empresa remesadora.	Implementation	cortez oviedo, salvador ernesto
3. Una lección que se ha aprendido tras la implementación del Seguro Remesas ha sido el importante rol que tiene el personal de agencias para colocar el producto, pues estos se encargan de realizar la venta cruzada del seguro cuando el cliente se acerca a cobrar una remesa.	Sustainability	cortez oviedo, salvador ernesto