

FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES (FOMIN)

Argentina

Delegación de autoridad de FOMIN a las oficinas de los países

Plan de operaciones

Información general.

Título del proyecto	Educación financiera en manejo de riesgos para afiliados de bajos ingresos de las asociaciones mutuales en Argentina	
N.º de proyecto	AR-M1068	
Organismo ejecutor	Asociación Mutua de Protección Familiar	
Beneficiarios	5.000 afiliados capacitados y al menos 60.000 informados	
Fuentes de financiación	Contribución de FOMIN:	USD\$ 150.000 (44.4%)
	Recursos de la contraparte:	USD\$ 187.750 (55.6%)
	Costo total:	USD\$ 337.750 (100%)
Objetivos	El resultado esperado del proyecto consiste en aumentar las capacidades que los afiliados de la AMPF y sus familias tienen para el manejo de riesgos y uso efectivo de seguros, para así contribuir a reducir la probabilidad de fluctuaciones en el nivel de vida de la población de bajos ingresos afiliada a asociaciones mutuales en Argentina.	
Planilla de ejecución	El proyecto se ejecutará en 24 meses	
	El período de desembolso será de 30 meses	

I. Antecedentes y justificación

Un estudio recientemente comisionado por el FOMIN al Micro Insurance Center, *El panorama de los microseguros en América Latina y el Caribe* (2012), define a los microseguros como “productos de seguros modestos tanto en su cobertura como en los niveles de tarificación, los cuales están basados en los riesgos asegurados y que cumplen con las siguientes características...” (i) están desarrollados intencionalmente para servir a la población de bajos ingresos; (ii) el riesgo es asumido por el sector privado; (iii) están orientados hacia la rentabilidad o al menos la sostenibilidad; y, (iv) reflejan pocos o ningún subsidio.

De acuerdo con el mencionado estudio, Argentina es considerada un mercado de frontera en materia de microseguros, dicho de otro modo, un mercado en el cual los microseguros solo están empezando a aparecer. “Existen algunas aseguradoras que ofrecen productos de seguros de bajo costo, normalmente hechos a la medida para clientes de bajos ingresos del sector formal, en algunos casos distribuidos a través de grupos de empleadores (productos de seguros de vida obligatorios) y en otros, a través de funerarias.” Sin embargo, un análisis pormenorizado de estos productos denota que su adecuación a las necesidades de las poblaciones de bajos ingresos se limita al bajo costo de las primas y los montos asegurados. Otras necesidades fundamentales de las poblaciones de bajos ingresos no son contempladas en el diseño de estos productos, como la educación financiera o el tiempo de procesamiento de reclamos, entre otros. Por otro lado, prácticamente no hay distribución de seguros más allá de los programas obligatorios para los trabajadores formales, lo cual es particularmente desafortunado en un país donde la tasa de informalidad laboral estimada para el total de ocupados se ubicaría en torno al 44% (OIT, 2014)¹.

El estudio del Micro Insurance Center identifica la falta de canales de distribución de seguros como uno de los principales desafíos del mercado en Argentina. “Las IMF no han sido capaces de ayudar en la distribución, ya que se estima que estas sirven solo, aproximadamente, a 45.000 clientes, y cada IMF sirve a un número de clientes muy reducido.” El aún incipiente estado de desarrollo de las microfinanzas en Argentina determina la necesidad de buscar canales de distribución para los microseguros alternativos a las IMF. En este sentido las asociaciones mutuales se presentan como un potencial canal sumamente interesante en virtud de que (i) conocen en profundidad la realidad de sus afiliados, lo que les permite contribuir al desarrollo de productos ajustados a sus necesidades; y, (ii) cuentan con la confianza de sus miembros, en virtud de la cercanía a estos, lo que influye positivamente sobre el nivel de ventas.

La Asociación Mutual de Protección Familiar (AMPF) posee 66 delegaciones² en la República Argentina, con presencia en todas las capitales de las provincias y otras ciudades. Cuenta con 82.000 afiliados, los cuales se benefician de servicios de salud, biblioteca, becas de estudio, subsidios, ayudas económicas, ahorros a término, proveeduría y asesoría legal, entre otros. Desde hace 2 años ofrecen el servicio de Seguro Mutual como un

¹ Informalidad laboral en Argentina: segmentos críticos y políticas para la formalización. 2da ed., 2014, Oficina de País de la OIT para la Argentina.

² Las delegaciones son las oficinas de la mutual en los territorios, desde donde se atiende a los afiliados.

producto voluntario para sus afiliados.³ El servicio alcanza actualmente una penetración del 15% de la mutual (alrededor de 12.000 clientes) pero solo el 0,5% de los asegurados ha denunciado un siniestro o reclamación, y la tasa de siniestralidad solo alcanza el 10.8% (porcentaje de las pólizas pagado en reclamaciones) . Este punto es muy importante dado que una de las principales métricas para determinar si un seguro representa valor al cliente, es justamente, el porcentaje de reclamaciones o siniestros (en otras palabras, que tanto servicio se recibe a cambio del pago de una prima). Internacionalmente este índice se coloca entre el 35% y el 50% de la prima. La baja penetración y siniestralidad reflejan un problema de **falta de capacidades para manejo de riesgos entre la población de bajos ingresos afiliada a AMPF**. Las principales causas de este problema son:

- (1) la falta de cultura en manejo de riesgos de la población en general, y de los afiliados de la AMPF en particular;
- (2) la falta de conocimientos, tanto entre los afiliados como entre los empleados de AMPF, sobre las características y usos de los productos de seguro que ofrece la mutual y el procedimiento de reclamo;⁴
- (3) falta de productos adecuados a las necesidades de la población de bajos ingresos.

En la población de bajos ingresos, una baja capacidad para manejo de riesgos aumenta la probabilidad de fluctuaciones en el nivel de vida, dado que estas personas normalmente no cuentan con ahorros o redes de capital social que les permitan afrontar los gastos extraordinarios asociados a la ocurrencia de una contingencia.

En resumen, el mercado de microseguros en Argentina está poco desarrollado, por lo que las personas de bajos ingresos no pueden acceder a productos adecuados a sus necesidades. Es necesario encontrar canales de distribución alternativos a las instituciones microfinancieras y las asociaciones mutuales tienen gran potencial en este sentido. La asociación mutual más grande de Argentina, la AMPF, actualmente ofrece productos de microseguro, pero su alcance y tasa de siniestralidad permanecen bajos en comparación con estándares internacionales, debido a: (i) falta de cultura en manejo de riesgos; (ii) falta de conocimientos sobre microseguros; y, (iii) falta de productos adecuados a las necesidades de la población de bajos ingresos. En consecuencia, nos encontramos frente a un problema tanto en la demanda (debido a la escasa cultura de manejo de riesgos) como en la oferta (debido a productos inadecuados y poco conocimiento para la gestión de los productos existentes) de los microseguros.

A partir de este diagnóstico se propone un modelo de intervención con dos aristas: educación financiera para afiliados y fortalecimiento institucional de la AMPF. Se desarrollará un programa de educación financiera para

³ AMPF opera como un canal de distribución de varias compañías de seguro, ofreciendo los siguientes productos: (i) seguro de salud complementario a los servicios públicos (pago compensatorio para cirugías de alta, media y baja complejidad, internación hospitalaria, trasplantes de órganos, drogas oncológicas y prótesis) por una prima mensual de entre US\$5 y US\$10; (ii) seguro exequial por una prima mensual promedio de US\$5; (iii) seguro de accidentes personales, cubriendo la muerte accidental hasta la suma de US\$ 8500, y cuidados prolongados por hasta US\$ 1400 anuales, por una prima mensual de US\$3; (iv) coberturas de hogar, cubriendo entre otros el riesgo de incendio, robo o daño de contenido y responsabilidad civil linderos hasta la suma de entre US\$ 45.000 y 97.000, por una prima mensual de entre US\$8 y US\$15; y, (v) seguro de cajeros, cubriendo robo de dinero y efectos personales hasta US\$ 470, por una prima mensual de US\$ 1.6.

⁴ La AMPF ha hecho algunos esfuerzos por comunicar a sus afiliados los productos de seguro ofrecidos, imprimiendo folletos explicativos sobre estos. Sin embargo, el impacto de estos esfuerzos ha sido muy limitado dado que el producto de comunicación no estuvo acompañado de un esfuerzo de capacitación integral (que incluya aspectos de manejo de riesgos, entre otros) por falta de recursos.

incrementar la cultura sobre manejo de riesgos y el conocimiento sobre seguros de los afiliados de AMPF⁵. Asimismo, se fortalecerá a la AMPF tanto en sus capacidades de gestión de seguros, como en su conocimiento sobre el perfil y las necesidades de sus afiliados. En relación a esto último, el proyecto contempla efectuar una encuesta profesional sobre el perfil y las necesidades de cobertura de riesgos de los afiliados y presentar los resultados ante compañías de seguros. Se espera que esta importante información le ayude a AMPF a solicitar a las compañías aseguradoras productos más específicos, proveyéndoles conocimiento para el (re)diseño de sus productos de microseguro, ajustándolos a las necesidades de la población de bajos ingresos afiliada a asociaciones mutuales en Argentina.

Este modelo de intervención está en línea con las recomendaciones que se efectúan para el mercado argentino en *El panorama de los microseguros en América Latina y el Caribe* (2012): “Las metas son crear una cultura de seguro entre los pobres y adquirir un mejor conocimiento de los aspectos socioculturales de la base de clientes potenciales.”

Este proyecto basará su abordaje en la definición de educación financiera de la OECD: “el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico”.⁶ Más allá de que se trata de información preliminar, es importante resaltar que en el año 2013 la OECD encontró una correlación positiva entre la educación financiera y el manejo de recursos financieros. Este estudio, junto con otros del Banco Mundial, parecen indicar que un aumento en los conocimientos financieros contribuye a un mejor manejo de los instrumentos financieros a disposición y por ende, una mayor inclusión financiera.⁷

II. Agencia Ejecutora

La Asociación Mutual de Protección Familiar es un organismo mutual creado en 1994 a fin de ayudar a satisfacer las necesidades básicas y aumentar la calidad de vida de las personas de bajos ingresos en Argentina. A dicho efecto, la AMPF ofrece una amplia gama de servicios, como son el servicio de salud⁸, biblioteca, becas de estudio y subsidios, ayudas económicas, ahorros a término, proveeduría y asesoría legal, entre otros. Recientemente, AMPF introdujo el servicio de seguros, entendiendo que un adecuado manejo de riesgos puede contribuir a reducir la volatilidad de ingresos de sus afiliados y así mejorar su calidad de vida. De esta forma, este proyecto, orientado a ampliar las capacidades sus afiliados para manejar riegos, está alineado con el modelo de negocios de la institución.

⁵ La AMPF ha recibido documentación importante con relación a metodologías, materiales de capacitación/sensibilización y lecciones aprendidas de otros proyectos de educación financiera financiados por el FOMIN, lo cual es sumamente importante para que la implementación sea exitosa dadas las limitaciones presupuestarias de este proyecto. AMPF ya recibió material de Fasecolda (Colombia), AMIS (México), y CNSeg (Brasil), correspondientes al proyecto ejecutado por FIDES, y en breve también tendrá a su disposición materiales que están siendo desarrollados por la Aseguradora Rural de Guatemala.

⁶ Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies, OECD, 2005.

⁷ OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions. No. 34: Promoting Financial Inclusion through Financial Education. OECD/INFE. Evidence, Policies and Practice, 2013

⁸ Atención primaria de la salud, farmacia, odontología, oftalmología, ortopedia, programas de prevención en diabetes e hipertensión y asistencia para desempeño funcional (adultos mayores y discapacidad).

La AMPF posee diversas fortalezas para la implementación del proyecto, como contar con una estructura técnica y de personal importante, presencia territorial en todas las provincias argentinas, gran cantidad de asociados, diversos mecanismos de cobranzas y contacto fluido con los afiliados, entre otras. La principal debilidad de AMPF para la implementación del proyecto es su escaso conocimiento en materia de microseguros, razón por la cual se prevé un fortalecimiento institucional de la mutual en este aspecto.

La AMPF es miembro de ODEMA (Organización de Entidades Mutuales de las Américas), organización que agrupa a más de 1.000 entidades mutuales de Latinoamérica, que a su vez afilian a 6 millones de familias, es decir, cerca de 24 millones de beneficiarios de los servicios mutualistas. ODEMA ha manifestado interés en compartir la metodología, lecciones y resultados de esta operación con las otras asociaciones mutuales que la componen. A dicho efecto, se realizará una presentación en el marco del VII Foro Intercontinental de Mutualismo para difusión de la evaluación final del Proyecto.

En mayo de 2002 la AMPF creó el Instituto de Capacitación Mutual Carlos Castillo con el propósito de materializar el principio mutualista sobre educación, capacitación social y mutual. A partir del año 2009, el Instituto es el órgano de capacitación internacional de ODEMA, en virtud del convenio de colaboración firmado por ambas entidades. El Instituto estará encargado tanto de la capacitación a los referentes de las delegaciones de AMPF como del desarrollo de los materiales de capacitación sobre manejo de riesgos que se pondrán a disposición de la comunidad en general a través de su plataforma educativa. El Instituto cuenta con recursos (humanos, tecnológicos, institucionales) para el desarrollo de materiales formativos y capacitaciones, pero no cuenta con conocimientos específicos sobre riesgos y seguros (los cuales serán contratados por el proyecto).

III. Beneficiarios

La **población objetivo** son los afiliados a la AMPF y los empleados de las delegaciones de la mutual, los primeros como destinatarios de un programa de educación financiera y los segundos como destinatarios de fortalecimiento institucional. En menor medida, también se verá beneficiada la población en general, en virtud de la capacitación en manejo de riesgos que estará abierta al público mediante la página web del Instituto de Capacitación Carlos Castillo. Debido a la capilaridad del sistema mutual, los beneficios de la educación financiera en microseguros pueden llegar a tener un alcance no sólo en Argentina, sino también regional. En efecto, la AMPF es miembro de ODEMA (Organización de Entidades Mutuales de las Américas) y de la mano de esta entidad se pueden llevar la metodología, lecciones y resultados a las asociaciones mutuales del continente.

Los **beneficiarios directos** del proyecto son los afiliados de la AMPF. Concretamente, se espera que al menos 5.000 personas de bajos ingresos afiliadas a AMPF sean capacitados en manejo de riesgos y utilización de seguros, y al menos 60.000 afiliados sean informados sobre las ventajas de contar con un seguro.⁹ Los **beneficiarios indirectos** son 60.000 familias de los afiliados que serán beneficiados directamente.

⁹ Todos los afiliados a la mutual serán invitados a participar de las capacitaciones (mediante el periódico, newsletter y folletería), sin embargo se espera que al menos 5.000 manifiesten interés y efectivamente participen de las capacitaciones.

La mutual cuenta con 82.000 afiliados, de los cuales el 67% son mujeres. El 68% de la masa de afiliados son jubilados o personas que reciben una pensión por muerte de su cónyuge jubilado a través del sistema de previsión nacional; con cerca del 55% de los afiliados entre 61 y 80 años.

La mayoría de los afiliados jubilados de la mutual tiene como único ingreso la jubilación mínima del Estado, que actualmente asciende a AR\$ 3.232. Estimaciones privadas del costo de vida en Argentina calculan que la línea de la pobreza para una familia tipo se localiza entre \$ 3.964 y \$ 4.142.¹⁰ Por tanto, la mayoría de los afiliados de AMPF es población pobre.¹¹ Un factor adicional de vulnerabilidad, es el hecho de que la gran mayoría de los afiliados presentan riesgos propios del adulto mayor.

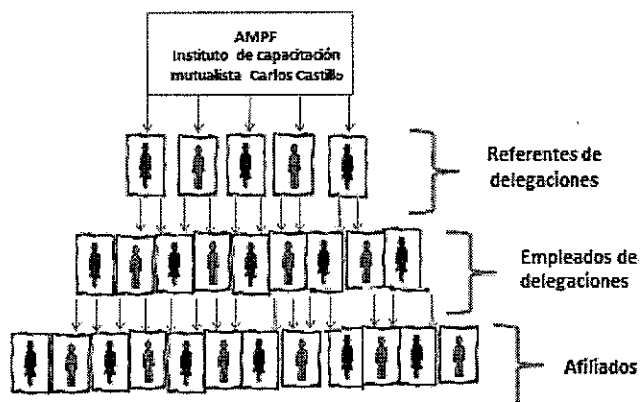
IV. Descripción y objetivos del proyecto

El **resultado** esperado del proyecto consiste en aumentar las capacidades que los afiliados de la AMPF y sus familias tienen para el manejo de riesgos y uso efectivo de seguros, para así contribuir a reducir la probabilidad de fluctuaciones en el nivel de vida de la población de bajos ingresos afiliada a asociaciones mutuales en Argentina (**impacto**). Para ello, se propone un modelo de intervención con dos aristas: educación financiera para afiliados y fortalecimiento institucional de la AMPF. Se desarrollará un programa de educación financiera para incrementar la cultura sobre manejo de riesgos y el conocimiento sobre seguros de los afiliados de AMPF. Asimismo, se fortalecerá a la AMPF tanto en sus capacidades de gestión de seguros, como en su conocimiento sobre el perfil y las necesidades de sus afiliados. En relación a esto último, el proyecto contempla efectuar una encuesta profesional sobre el perfil y las necesidades de cobertura de riesgos de los afiliados y presentar los resultados ante compañías de seguros. Se espera que esta importante información le ayude a AMPF a solicitar a las compañías aseguradoras productos más específicos, proveyéndoles conocimiento para el (re)diseño de sus productos de microseguro, ajustándolos a las necesidades de la población de bajos ingresos afiliada a asociaciones mutuales en Argentina.

El Instituto de Capacitación Mutual Carlos Castillo de la AMPF trabajará en la capacitación entrenamiento de los “referentes” de cada delegación. Los referentes son aquellos empleados que funcionan como vínculo entre la sede central de AMPF y las delegaciones. Los referentes se encargarán de capacitar al resto de los empleados de cada delegación, quienes tienen a su cargo las relaciones personales con los afiliados y desarrollarán programas específicos de educación financiera en microseguros para los afiliados.

¹⁰ Valor de la Canasta Básica Total (CBT) para una familia tipo de 4 personas (3,09 adultos equivalentes) a diciembre de 2003, último dato disponible. Encuesta de la Deuda Social Argentina, Pontificia Universidad Católica Argentina.

¹¹ La Canasta Básica Total (CBT) es un indicador elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos que mide el costo de un conjunto de necesidades alimentarias y no alimentarias consideradas esenciales. El valor de la CBT define la línea de la pobreza, de manera tal que las familias cuyos ingresos no superan esta línea son consideradas pobres.



La viabilidad del modelo está dada por la estrecha relación que los empleados de la AMPF tienen con los afiliados y la confianza intrínseca que estos depositan en los servicios ofrecidos por la mutual. Por otro lado, se espera que una mayor conciencia sobre riesgos y la necesidad de mitigarlos, se traduzca en un aumento de la penetración de los seguros entre los afiliados, así como un aumento en el nivel de afiliación, contribuyendo de esta manera a la sostenibilidad financiera de la operación.

Componente 1. Fortalecimiento institucional de la AMPF. El objetivo de este componente es dotar a la entidad ejecutora con las herramientas necesarias para que pueda efectiva y eficientemente ayudar a solucionar el problema de la falta de capacidades de sus afiliados para manejo de riesgos. Las actividades requeridas para esto son: i) capacitación y entrenamiento de empleados de las delegaciones (incluyendo referentes) de AMPF, en materia de manejo de riesgos y microseguros¹²; ii) establecimiento de una “mesa de ayuda” (gente especializada dentro del Call Center) en microseguros; y, iii) relevamiento de perfil y necesidades de los afiliados.

Componente 2. Educación financiera y protección al consumidor. El objetivo de este componente es entregar a los afiliados de AMPF y a la comunidad de bajos ingresos en general, herramientas e instrumentos para que puedan tomar decisiones informadas sobre manejo de riesgos. Las actividades requeridas para esto son: i) desarrollo y/o adaptación de materiales de sensibilización y educación financiera¹³ (en base a materiales y metodologías existentes de otros programas de educación financiera); ii) implementación de una campaña de sensibilización en la comunidad atendida por AMPF, por medio de la cual al menos 60.000 afiliados recibirán conocimiento básico sobre manejo de riesgos y seguros (periódico, newsletter, cartelería, folletería y SMS); iii) capacitación de al menos 5.000 afiliados en manejo de riesgos y seguros (reuniones en delegaciones y talleres en eventos por el Día del Mutualista); y, iv) dictado de curso online sobre manejo de riesgos para el público en general. El curso online será puesto a disposición de la comunidad de manera abierta y gratuita mediante la plataforma educativa del Instituto de Capacitación Mutual Carlos Castillo.

¹² La capacitación a los referentes (que estos luego transferirán al resto de los empleados de las delegaciones) incluirá los siguientes temas: i) manejo de riesgos; ii) conceptos sobre seguros y microseguros; iii) características específicas de los seguros ofrecidos por AMPF; iv) habilidades pedagógicas. Los dos primeros puntos serán dictados por un consultor externo experto en la materia, el tercer punto será presentado por representantes de las compañías de seguro y el cuarto punto será dictado por personal del Instituto de Capacitación Mutual Carlos Castillo.

¹³ Durante el diseño de los materiales de educación financiera se analizarán e incorporarán posibles diferencias en las necesidades de hombres y mujeres.

Componente 3. Gestión de conocimiento y comunicación estratégica. El *objetivo* de este componente es generar conocimiento y lecciones aprendidas para sensibilizar sobre las necesidades de la población meta y dar a conocer el modelo de educación financiera desarrollado para su réplica en otras asociaciones mutuales. Este proyecto contribuirá a reducir las siguientes *brechas de conocimiento* de la Agenda: ¿Qué tipos de capacitación son más efectivos para canales de distribución interesados en ofrecer microseguros y que recursos son necesarios para llevarlos adelante? ¿Qué modelos de educación del consumidor son adecuados, sostenibles y suficientes? Mientras otros proyectos FOMIN en microseguros también se han enfocado en la educación financiera en microseguros, lo han hecho desde la perspectiva de las asociaciones de compañías de seguros o desde una aseguradora o microfinanciera. Por primera vez este proyecto lleva a cabo la educación financiera a través de una mutual, lo cual puede confirmar las lecciones de los proyectos anteriores para esta nueva audiencia, y brindar nuevos aprendizajes.

Las *audiencias* estratégicas son las compañías aseguradoras y otras asociaciones mutuales de Argentina y el continente. Las *actividades* previstas son: i) realización de un evento con las compañías de seguros para sensibilizarlas sobre las necesidades de cobertura, manejo de riesgos y capacidad de pago de la población de bajos ingresos (presentación de resultados del relevamiento de perfil y necesidades); ii) difundir las lecciones aprendidas entre otras asociaciones mutuales, a través de una presentación en el marco del VII Foro Intercontinental del Mutualismo (evento internacional) y en dos eventos de alcance nacional. Los *productos de conocimiento* que se desarrollarán serán una hoja de proyecto, una infografía y tres eventos (uno internacional y dos nacionales) a través del cual se diseminarán los principales resultados. Igualmente, y como todos los proyectos de la agenda de microseguros, también se le ayudará a la AMPF a diligenciar un Diario de Aprendizaje, siguiendo los lineamientos del convenio firmado entre la OIT y el FOMIN a este respecto.

Indicadores de resultados:

- 5.200 personas entrenadas para implementar mecanismos de manejo de riesgos (al menos un 67% serán mujeres).
- Indicador del CRF N° 110200: 5.500 personas acceden a productos de conocimiento o actividades de transferencia de conocimiento del FOMIN (al menos un 67% serán mujeres).

Indicadores de impacto:

- Indicador del CRF N° 310401: Al menos 1000 personas con condiciones de vida mejoradas (al menos un 67% serán mujeres).

Impacto sistémico:

- Indicador del CRF N° 450300: Una institución clave cambia o aplica nuevas prácticas debido a un proyecto o conocimiento desarrollado por el FOMIN.

El proyecto contribuye al cambio sistémico a través de: (1) la adopción o replica por parte de otras asociaciones mutuales en Argentina y a través de ODEMA, por otras asociaciones mutuales en LAC.

Este proyecto se alinea con la misión del FOMIN, pues enfoca sus resultados a la reducción de la pobreza, a través de herramientas de manejo y prevención de riesgos que afectan la vida cotidiana de población mayor. Contribuye también al desarrollo del sector privado, pues fortalece el desarrollo de la mutual como un canal de distribución importante para el sector de los microseguros. Al fortalecer la oferta de AMPF, el proyecto está en consonancia con la agenda de microseguros del FOMIN, cuyo objetivo es aumentar el número de proveedores que ofrecen, de manera sostenible, servicios de microseguros para cubrir las necesidades de las poblaciones de bajos ingresos en la región de LAC.

V. Presupuesto resumido

Actividad	FOMIN	AMPF	Total	% de Financiación
Componente 1. Fortalecimiento institucional de la AMPF	56,100	61,750	117,850	34.9%
Componente 2. Educación financiera y protección al consumidor	63,400	83,500	146,900	43.5%
Componente 3. Gestión de conocimiento y comunicación estratégica	11,000	5,000	16,000	4.7%
Administración y equipos		36,000	36,000	10.7%
Evaluación y auditoría	12,000	1,500	13,500	4.0%
Contingencias	7,500		7,500	2.2%
TOTAL	147,000	187,750	334,750	100%
% de Financiación	44.4%	55.6%		

Todas las figuras se expresan en dólares estadounidenses (US\$).

Fuentes de financiamiento.

FOMIN aportará un total de US\$ 150.000. Por su parte la Agencia ejecutora del proyecto contribuirá con un total de US\$ 187.750.

Desembolso por resultados: Los desembolsos se realizarán siguiendo un esquema de cumplimiento de hitos.

Hito	Mes	Descripción	Verificación
1	5	Sistema de seguimiento y monitoreo adaptado para medir variables del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Reportes del sistema de monitoreo
2	8	Materiales de capacitación disponibles adaptados a las necesidades del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Materiales de capacitación Validación de expertos en comunicación de la AMPF
3	8	Relevamiento de perfil y necesidades de la población de bajos ingresos afiliada a AMPF realizado	<ul style="list-style-type: none"> Informe del relevamiento

4	10	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a referentes desarrollada • Evento de sensibilización con compañías aseguradoras realizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistentes a capacitación/evento • Presentación utilizada • Registro visual de capacitación/evento
5	12	132 empleados de las delegaciones capacitados en riesgos y seguros	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistentes a capacitación de referentes • Informe de capacitaciones en delegaciones
6	14	Primera reunión de capacitación para afiliados realizada	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistentes a capacitación
7	18	2.500 afiliados capacitados en manejo de riesgos y seguros	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistentes a capacitación
8	28	Dos eventos de difusión con otras asociaciones mutuales realizado	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistentes a los eventos • Presentaciones utilizadas • Registro visual de los eventos

VI. Mecanismo para la ejecución del proyecto

Períodos de ejecución y desembolso. El período de ejecución es de 24 meses, y el de desembolso de 30 meses.

Preparación para la implementación del proyecto.

El informe de Calidad para Efectividad en el Desarrollo otorgó una puntuación de 8.9 puntos sobre un total de 10. El resultado puede verse en: <http://mif.iadb.org/projects/QED/Default?proj=AR-M1068>

Desembolsos y adquisiciones. De acuerdo al diagnóstico de Necesidades Institucionales (DNA), los desembolsos y los procesos de adquisiciones serán revisados bajo modalidad ex-post con frecuencia semestral.

VII. Monitoreo y evaluación

El monitoreo será permanente, se reportará al FOMIN semestralmente, mediante el sistema “PSR”. Con recursos del proyecto se adaptará el actual sistema de control y monitoreo de AMPF, para que contemple todos los aspectos que se desean monitorear en el proyecto. Este sistema está ubicado en la sede central de AMPF pero las delegaciones tienen acceso al mismo.

El proyecto tendrá una evaluación final. A través de esta evaluación se evaluará la pertinencia del proyecto (¿respondió el diseño a las necesidades del sector mutual, de los afiliados y la AMPF?); la efectividad (¿fue un diseño apropiado para alcanzar los objetivos? ¿Cuál ha sido la relación costo-beneficio del proyecto, medida como la relación entre el total de la inversión y los resultados obtenidos?); la eficiencia (¿fue la unidad ejecutora una buena administradora de recursos? ¿Fueron suficientes las actividades previstas y presupuestadas?); y la sostenibilidad (¿qué factores han influido en el logro de objetivos del proyecto? ¿Existe una estrategia de sostenibilidad? ¿Se logró demostrar un caso de negocio?).

El Organismo Ejecutor deberá preparar oportunamente y mantener a disposición del Banco un estado financiero intermedio y un estado financiero final sobre los gastos del Proyecto. Los estados financieros deberán incluir la información referente a (i) los recursos de la Contribución y el Aporte, (ii) los contratos ejecutados por el Organismo Ejecutor dentro del Proyecto; y (iii) cualquier gasto incurrido dentro del Proyecto, incluyendo los comprobantes correspondientes a los gastos.

VIII. Unidad Ejecutora y administración financiera

AMPF designará a la Unidad Ejecutora del Programa, que deberá contar con el visto bueno del FOMIN. La Unidad Ejecutora estará conformada por un Coordinador y un Responsable Administrativo Contable. La Unidad Ejecutora será responsable del desarrollo de los componentes del Proyecto así como de todas las actividades de gerencia, administración, seguimiento y manejo contable del Proyecto, realizando en particular las siguientes:

- (a) Conducir la ejecución de todas las actividades del Proyecto y supervisar las que realicen los consultores que a tal efecto se contraten;
- (b) Monitorear el cumplimiento de los objetivos del Proyecto y de los indicadores de desempeño establecidos en el Marco Lógico del mismo;
- (c) Elaborar los informes semestrales de ejecución y todos los demás informes requeridos por el Banco;
- (d) Realizar los procesos de adquisición de los bienes financiados por el Proyecto y la contratación de consultorías, de acuerdo a las normas y procedimientos del Banco;
- (e) Realizar el registro contable del Proyecto conforme a un Plan de Cuentas aprobado por el Banco, así como de la organización de sus archivos de manera que faciliten su supervisión;
- (f) Preparar y presentar las solicitudes de desembolso al Banco y asegurar la oportuna asignación de los recursos de contrapartida;
- (g) Diseminar los resultados obtenidos por el Proyecto.

IX. Riesgos del proyecto

Los principales riesgos identificados son los siguientes: (i) riesgo externo: alta inflación, que podría generar distorsión de los precios relativos alterando el valor percibido por los clientes y al mismo tiempo podría

implicar un riesgo de sostenibilidad al incrementarse los costos administrativos y de capacitación de la AMPF; y, (ii) riesgo de implementación: uso de materiales desarrollados con financiamiento del FOMIN u otros Donantes para proyectos implementados en contextos diferentes, que podrían no adecuarse a la idiosincrasia local.

El proyecto no puede influir directamente sobre el nivel de inflación en Argentina. La inflación implica un aumento general en el nivel de precios que impacta tanto sobre las primas y los montos asegurados como sobre los salarios y pensiones. Estos aumentos no son necesariamente proporcionales, por lo que se genera una distorsión en los precios relativos y en las sumas aseguradas.

Las acciones de mitigación previstas para el mencionado riesgo de implementación incluyen las siguientes : (i) los materiales de sensibilización y capacitación que compartieron otros programas de educación financiera serán evaluados y adaptados a la idiosincrasia local con el apoyo del Instituto de Capacitación Carlos Castillo; y, (ii) la AMPF está compartiendo información con otros programas de educación financiera sobre lecciones aprendidas.

El proyecto no presenta aspectos secundarios negativos en términos ambientales y sociales. En términos sociales presenta efectos positivos, al brindarle a los afiliados a la mutual un mejor conocimiento sobre los riesgos que enfrentan y la manera de manejarlos.

X. Lecciones aprendidas

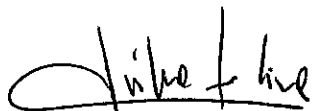
La mayoría de los proyectos de la agenda de microseguros se refieren al desarrollo de pilotos relacionados con temas agrícolas o de salud. Todos cuentan con un componente de educación financiera, cuyo efecto es aún muy temprano para medir. Sin embargo, a través del proyecto “Cooperación técnica no reembolsable para el desarrollo del sector privado micro-asegurador en Latinoamérica y el Caribe”, MIF/AT-1003, ejecutado por FIDES (Federación Interamericana de Empresas de Seguros) se financiaron programas de educación financiera en seguros a ser implementados por las asociaciones nacionales de empresas de seguros, en particular la Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização CNSEG (Brasil), Federación de Aseguradores Colombianos Fasecolda (Colombia) y Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros AMIS (México). Las principales lecciones referidas a la educación financiera que el FOMIN y la OIT han obtenido de este proyecto, se resumen así: (i) la investigación sobre las características de los clientes y sus necesidades, permite a los interesados la creación de contenidos para diferentes audiencias y para utilizar luego como base para la evaluación y seguimiento; (ii) la designación de un equipo interno como responsable del programa de educación financiera puede garantizar la continuidad del programa y una mejor interacción con actores clave; (iii) la definición de una estrategia de financiamiento sostenible es importante para garantizar la viabilidad a largo plazo del programa; (iv) cuando los fondos son limitados es importante centrarse en contenidos de seguros y gestión del riesgo en lugar de incluir conceptos generales financieros; (v) vincular la iniciativa de educación financiera a un producto es crucial, ya que la educación financiera tiende a generar expectativas y es importante que las personas encuentren productos que satisfagan esas expectativas; (vi) el monitoreo y la evaluación de actividades, aunque complicadas y costosas, son fundamentales para el desarrollo del programa de educación financiera; y, finalmente, (vii) aprender de otras experiencias es fundamental.

Otras lecciones provienen de la ejecución de los proyectos de microseguros por parte de la Microinsurance Innovation Facility, (<http://www.microinsurancefacility.org/topic/clients/subtopic/consumer-education>) y se pueden resumir así: (i) las campañas interactivas que incluyen juegos y que parecen divertidas, rara vez encuentran eco en la población adulta; (ii) la atención personalizada es clave para construir confianza y estimular la demanda, lo cual es fundamental para aumentar las ventas; (iii) la educación financiera puede influir el comportamiento de los consumidores a través de mayor conocimiento de lo que se ofrece y por tanto, incrementar la demanda y la voluntad de pago; (iv) finalmente, la educación financiera “ad-hoc”, sin un objetivo claramente vinculado a un producto específico a través del cual se pueda obtener valor, es una pérdida de dinero.

XI. Aprobación

Se recomienda y aprueba este proyecto para la financiación conforme al Programa del FOMIN de Delegación de Autoridad (FOMIN/GN-62-7).

Recomendado por:



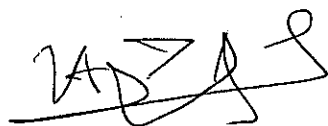
Erika Molina

(Líder del equipo)

Fecha:

20/1/2015

Aprobado por:



Hugo Flórez Timorán

Representante del BID Oficina del país Argentina

Fecha:

20/01/2015