Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

ENERO 2011 - JUNIO 2011

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Protección al Consumidor y Cultura Financiera en Microfinanzas

Nro. Proyecto: EC-M1049 - Nro. Operación: ATN/ME-11343-EC

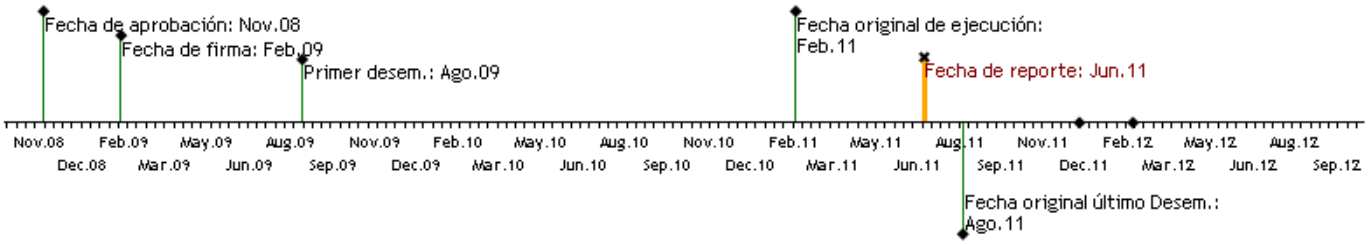
Propósito: Que la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador (SBS) implemente mecanismos de desarrollo y supervisión de la protección de derechos del consumidor microfinanciero y la difusión de cultura financiera entre los clientes de microfinanzas.

País Administrador	País Beneficiario	Grupo	Subgrupo
ECUADOR	ECUADOR	FCD - Sector financiero y mercado de capitales	RGRF - Regulación y supervisión financiera

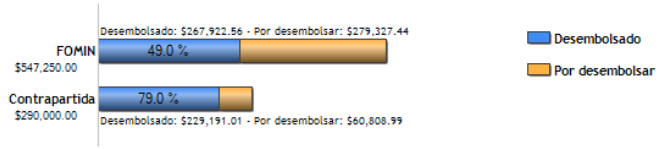
Agencia Ejecutora: SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

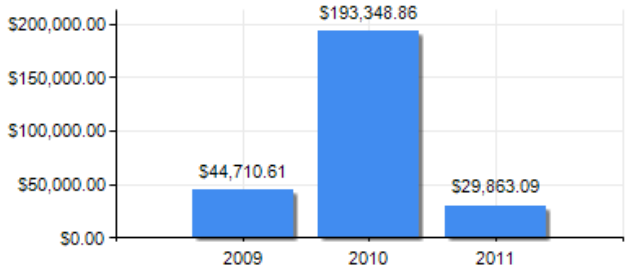
Líder equipo de diseño: Vivanco, Fermín
Líder equipo de supervisión: Guerrero, Rosa Matilde

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

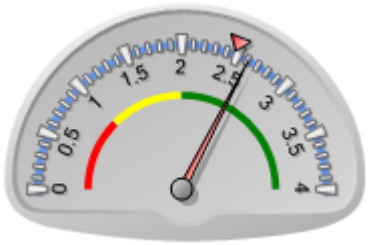


RECURSOS

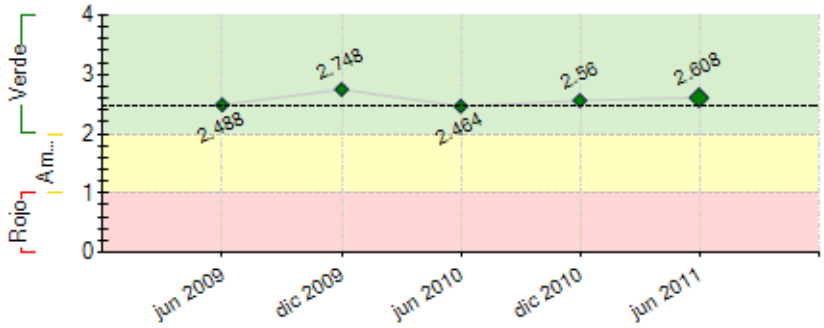




PUNTAJE DE DESEMPEÑO

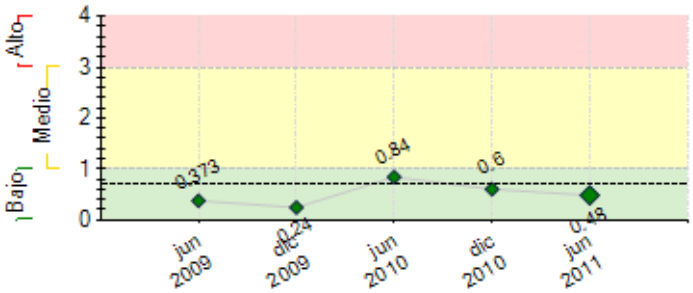


Puntaje actual: Satisfactorio: 2.608
Promedio FOMIN: 2.477



----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.691

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

	Riesgo
Administración Financiera:	Bajo
Adquisiciones:	Bajo
Capacidad Técnica:	Bajo

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

Con fecha 04 de enero de 2011, el señor abogado Pedro Solines Chacón asumió la Superintendencia de Bancos y Seguros con los objetivos de mantener la solidez de los sistemas controlados, emprender en una reforma institucional del organismo de control, entre otros.

Con fecha 02 de marzo de 2011, la señora economista Katia Rodríguez Morales, fue designada como Subdirectora de Proyectos Especiales, quien cumple con el perfil estipulado en el Artículo Nº 2 de la Resolución Nº ADM-2008-8450 de 19 de mayo de 2008.

El convenio BID ATN/ME-11343-EC por US$ 550,000.00 destinado a mejorar los procesos de protección al cliente de servicios microfinancieros por parte de las instituciones financieras supervisadas, y difundir la cultura financiera entre los usuarios de servicios microfinancieros de Ecuador, fue suscrito el 11 de febrero de 2009 entre la Superintendencia de Bancos y Seguros y el Banco Interamericano de Desarrollo.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

La SBS cuenta con las herramientas, mecanismos y sistemas para mejorar la atención y protección al consumidor de servicios financieros y fortalecer los procesos de supervisión de la atención al cliente por parte de las instituciones financieras, de acuerdo a las mejores prácticas.

Capacitados 60 técnicos de la SBS en la utilización de los nuevos esquemas y mecanismos de atención al cliente y protección de los derechos de los consumidores financieros.

Prueba Plan Piloto de supervisión de atención al cliente en al menos cinco instituciones financieras.

Campaña diseñada para la educación sobre derechos, productos y servicios financieros, promoción y fomento de la cultura financiera, que contiene: Propuesta de concepto, materiales promocionales, diseño gráfico y contenidos para la aplicación de mensajes conceptuales, mediante cuñas de radio, spots TV, avisos prensa, posters, afiches, folletos, etc.

Diseño de los contenidos y materiales educativos mediante 4 kits de educación para formadores y el aula virtual que contiene seis módulos educativos.

Durante el segundo semenstre 2011 se culmirá con la contratación de la agencia de medios de una imprenta para difundir la Campaña de Educación Financiera.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
El hito no está incumplido; la fecha de cumplimiento se amplió al 15 de diciembre de 2011 a solicitud de la Unidad Ejecutora conforme CEC/1440/2011

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

		Indicadores	Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planeado	Logrado	Estado
Propósito: Que la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador (SBS) implemente mecanismos de desarrollo y supervisión de la protección de derechos del consumidor microfinanciero y la difusión de cultura financiera entre los clientes de microfinanzas.	**P.I1**	(i)Normativa de protección al consumidor de servicios financieros de acuerdo a las mejores prácticas internacionales, actualizada.	0				1 Ago 2011	1 Jun 2010	
	P.I2	(ii)La SBS cuenta con manuales y procesos para la supervisión de los mecanismos de atención al cliente por parte de las instituciones financieras.	0				1 Ago 2011	1 Ago 2010	
	P.I3	(iii)Los procesos de atención de reclamos, consultas y certificaciones requeridos por los usuarios del sistema financiero, son pertinentes y ágiles;	0				1 Ago 2011	1 Ago 2010	
	P.I4	(iv)Se cuenta con importantes avances (medibles con respecto a la Línea de Base del Proyecto) en el proceso de divulgación y transparencia en la información financiera;	0				1 Ago 2011	0.2 Jul 2011	
	P.I5	(v)La SBS cuenta con un sistema automatizado que genera información estadística y da soporte a los procesos de reclamos, consultas y certificaciones requeridos por los usuarios del sistema financiero.	0				1 Ago 2011	1 Sep 2010	
Componente 1: Esquema de atención al cliente y protección al consumidor deservicios microfinancieros y fortalecimiento de los procesos de supervisión. **Peso:** 40% **Clasificación:** Satisfactorio	**C1.I1**	La SBS cuenta con las herramientas, mecanismos y sistemas para mejorar la atención y protección al consumidor de servicios financieros y fortalecer los procesos de supervisión de la atención al cliente por parte de las instituciones financieras, de acuerdo a las mejores prácticas.	0				1 Ago 2011	1 May 2010	Finalizado
	C1.I2	Al menos 20 técnicos de la SBS habrán sido capacitados en la utilización los nuevos esquemas y mecanismos de atención al cliente y protección de los derechos de los consumidores financieros.	0				20 Ago 2011	50 Jul 2010	Finalizado
	C1.I3	Se habrá efectuado un Plan Piloto de Supervisión a cinco entidades del sistema financiero.	0				5 Ago 2011	5 Ago 2010	Finalizado
Componente 2: Diseño e implementación de una campaña de educación sobrederechos, productos y servicios financieros. **Peso:** 60% **Clasificación:** Satisfactorio	**C2.I1**	Se ha promovido e incrementado la cultura financiera y con ello ha mejorado el relacionamiento de la SBS con la comunidad y la protección del consumidor financiero.	0				1 Ago 2011	1 Nov 2010	En curso
	C2.I2	Rediseñado el Portal web de información para el consumidor financiero.	0				1 Ago 2011	1 Dic 2010	Finalizado
	C2.I3	Diseño e implementación de Aula Virtual	0				1 Ago 2011	1 Dic 2010	En curso
	C2.I4	Implementados mecanismos de capacitación a nivel	0				1	1	Finalizado

	nacional, en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo.					Ago 2011	Jun 2010	
C2.I5	Difundidos y entregados 700 materiales educativos de programa de capacitación	0				700		En curso
						Ago 2011		
C2.I6	Transmitidas 70 cuñas radiales.	0				70		En curso
						Ago 2011		
C2.I7	Transmitidos 70 spots publicitarios en espacios televisivos.	0				70		En curso
						Ago 2011		

Hitos		Planeado	Fecha de cumplimiento	Logrado	Fecha alcanzada	Estado
H0	Linea de Base - Encuesta a Nivel Nacional	1	Mar 2009	1	Jul 2009	Logrado tarde
H1	[*] Consultoría para desarrollar un esquema de atención al cliente y protección al consumidor de servicios financieros y fortalecer los procesos de supervisión de la atención al cliente por parte de las instituciones financieras. (Incorpora sistema de información de apoyo para el fortalecimiento de la Atención al Cliente y la Protección de los Derechos del Consumidor Financiero) Componente 1	1	Jul 2009			No Logrado
H2	[*] Consultoría para desarrollar e implementar la campaña de educadión en derechos, productos y servicios financieros. Componente 2	1	Ago 2009	1	Ago 2009	Logrado
H3	Condiciones previas	1	Ago 2009	0	Feb 2009	No Logrado
H4	[*] Adquisición de material para difusión de campaña de educacion en derechos, productos y servicios financieros	1	Dic 2010	1	Nov 2010	Logrado
H5	[*] Campaña de educacion financiera implementada	1	Dic 2011			

[*] 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. Resistencia de las Instituciones Financieras para la implementación del nuevo esquema de atención al cliente y protección de los derechos de los consumidores de servicios financieros	Bajo	Campaña de difusión del Código de Derechos, aprobado por Junta Bancaria en agosto 2010. Institucionalizada armonización manuales MUS y de Supervisión atención a clientes en IFIS para aplicación en entidades financieras controladas.	SBS

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Bajo **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 2 **RIESGOS VIGENTES:** 1 **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:

Con el fin de continuar con la ejecución del proyecto y en razón de que en primera instancia los recursos del proyecto no fueron asignados a este organismo de control, la SBS (agencia ejecutora) realizó los trámites pertinentes con SENPLADES y el Ministerio de Finanzas de Ecuador para que los recursos establecidos en el convenio, sean asignados en el presupuesto del periodo 2011.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. Cuando el periodo de ejecución anual del proyecto esté por concluir, es necesario realizar las averiguaciones pertinentes con SENPLADES y el Ministerio de Finanzas para que los recursos comprometidos en ese periodo, sean asignados al siguiente año.	Sustainability	Rodriguez, Katia
2. La contratación de medios de comunicación, para el pautaje a través de una agencia de medios, requiere armonización con los procesos estandarizados del BID para la contratación de bienes y servicios; por lo que cabe tomar en consideración la contratación por Régimen Especial contemplado en la normativa nacional.	Implementation	Rodriguez, Katia
3. La planificación de las diversas etapas del proyecto se debe efectuar en base a una secuencia única donde todos los elementos estén interconectados y se alimenten recíprocamente (PEP, POA, Plan de Adquisiciones, Matriz de Resultados, Análisis de Riesgo, etc).	Design	Rodriguez, Katia