Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

# REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

JULIO 2011 - DICIEMBRE 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

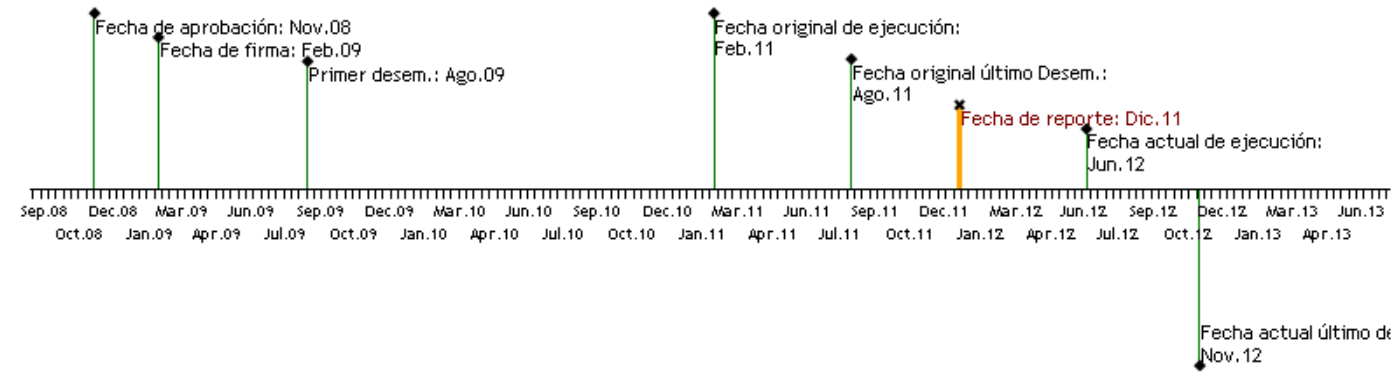
**Propósito:** Que la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador (SBS) implemente mecanismos de desarrollo y supervisión de la protección de derechos del consumidor microfinanciero y la difusión de cultura financiera entre los clientes de microfinanzas.

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

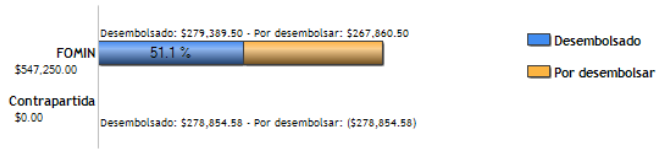
**Agencia Ejecutora:** SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

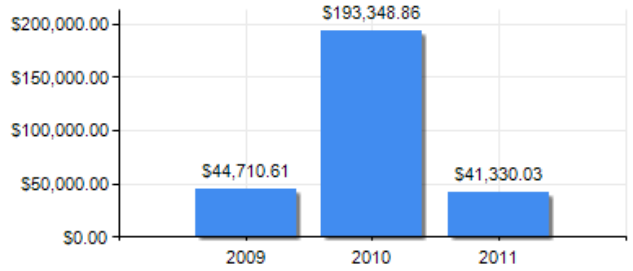
**Líder equipo de diseño:** Vivanco, Fermín
**Líder equipo de supervisión:** Guerrero, Rosa Matilde

### CRONOLOGÍA DE EVENTOS

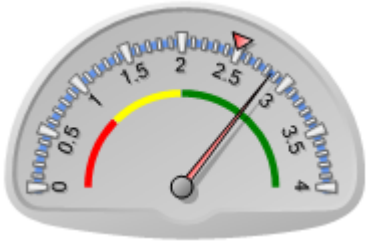



### RECURSOS

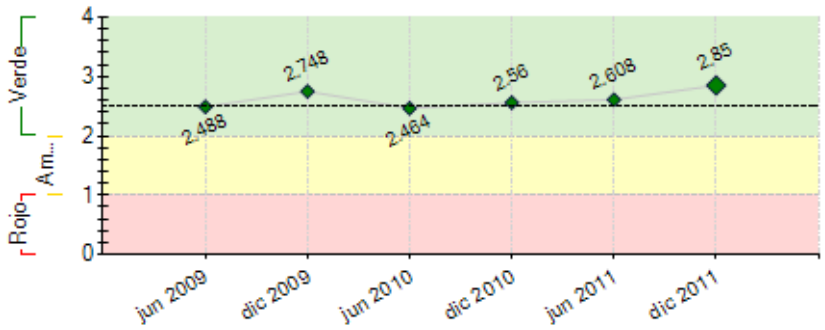



### PUNTAJE DE DESEMPEÑO




**Puntaje actual:** Satisfactorio: 2.85
**Promedio FOMIN:** 2.49

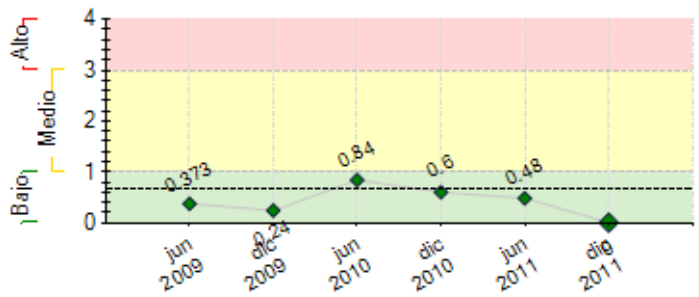



----- Promedio desempeño FOMIN

### RIESGOS EXTERNOS

### CAPACIDAD INSTITUCIONAL

| | Riesgo |
|---|---|
| **Administración Financiera:** | Bajo |
| **Adquisiciones:** | Bajo |
| **Capacidad Técnica:** | Bajo |




---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.668

## SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

**Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio**

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 semestre 2011 se contrató a la Imprenta Artes Gráficas Senefelder C.A. para la impresión de todos los materiales de la Campaña y que fueron recibidos a satisfacción de la SBS los productos entregados por la referida imprenta. Se tiene previsto contratar a una agencia de medios para que efectúe la difusión de la campaña hasta mayo 2012.

**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**

Componente I: Durante el II semestre del 2011, se logró cumplir con las actividades en su totalidad.
Componente II: La SBS inició la capacitación en Universidades, Colegios (últimos grados) y Gremios el 5 octubre y los resultados al 17 de Diciembre son: 323 personas en 17 talleres como parte de la actividad de Implementación Campaña de Educación Financiera

Con respecto a la contratación Agencia de Medios con recursos BID por USD.247.000 Se empezó el proceso de contratación bajo el Régimen de Especial de Comunicación y resultó ganadora la oferta de la empresa CARIBA, ante lo cual el BID se pronunció en Oficio CEC 2637 2011 del 14 de Noviembre como imposibilitados de emitir pronunciamiento sobre la no objeción solicitada, debido a que el proceso fue llevado en base a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y no de acuerdo a las Políticas de Adquisiciones del Banco. Por consiguiente, el proceso fue declarado desierto.

**Comentarios del líder de Equipo de Supervisión**

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

## 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 | 1.05 | |
| | | | | | | | Ago 2011 | Dic 2011 | |
| **P.I2** | 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 | 1.05 | |
| | | | | | | | Ago 2011 | Dic 2011 | |
| **P.I3** | Los procesos de atención de reclamos, consultas y certificaciones requeridos por los usuarios del sistema financiero, son pertinentes y ágiles; | 0 | | | | | 1 | 1.05 | |
| | | | | | | | Ago 2011 | Dic 2011 | |
| **P.I4** | 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 | 1 | |
| | | | | | | | Ago 2011 | Oct 2011 | |
| **P.I5** | 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 | 1.05 | |
| | | | | | | | Ago 2011 | Dic 2011 | |

**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 | 1 | Finalizado |
| | | | | | | | Ago 2011 | May 2010 | |
| **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 | 50 | Finalizado |
| | | | | | | | Ago 2011 | Jul 2010 | |
| **C1.I3** | Cinco entidades del sistema financiero son usan un Plan Piloto de Supervisión. | 0 | | | | | 5 | 5 | Finalizado |
| | | | | | | | Ago 2011 | Ago 2010 | |

**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 | 1.05 | En curso |
| | | | | | | | Ago 2011 | Jul 2011 | |
| **C2.I2** | Rediseñado el Portal web de información para el consumidor financiero. | 0 | | | | | 1 | 1 | Finalizado |
| | | | | | | | Ago 2011 | Dic 2011 | |
| **C2.I3** | Diseño e implementación de Aula Virtual | 0 | | | | | 1 | 1.05 | En curso |
| | | | | | | | Ago 2011 | Dic 2011 | |
| **C2.I4** | Implementados mecanismos de capacitación a nivel nacional, en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo. | 0 | | | | | 1 | 1 | Finalizado |
| | | | | | | | Ago 2011 | Jun 2010 | |
| **C2.I5** | Número de materiales educativos de programa de capacitación difundidos y entregados | 0 | | | | | 700 | 337 | En curso |
| | | | | | | | Oct 2012 | Dic 2011 | |
| **C2.I6** | Número de cuñas radiales transmitidas. | 0 | | | | | 70 | 1 | En curso |
| | | | | | | | Oct 2012 | Dic 2011 | |
| **C2.I7** | Número de spots publicitarios en espacios televisivos transmitidos. | 0 | | | | | 70 | 1 | En curso |
| | | | | | | | Oct 2012 | Dic 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 | 1 | Sep 2010 | Logrado tarde |
| **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 | 1 | Feb 2009 | 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 | Sep 2012 | | | |

*[*] Indica que el hito ha sido reformulado*

**FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO**

[X] Dificultades en adquisiciones

## SECCIÓN 4: RIESGOS

**RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO**

**NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO:** Bajo **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 2 **RIESGOS VIGENTES:** 0 **RIESGOS NO VIGENTES:** 0 **RIESGOS MITIGADOS:** 2

## SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD

**Probabilidad de que exista sostenibilidad después de terminado el proyecto:** P - 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 acatando la disposición de SENPLADES, el proyecto se ha remitido como prioritario para la asignación de los recursos para el periodo 2012. Es importante estar en contacto permanente con SENPLADES para las fechas de presentación y modificación de los proyectos de inversion en la herramienta SIPe-ip

## SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

| | Relativa a | Autor |
|---|---|---|
| 1. El proyecto ha sido de total interés por funcionarios, autoridades de la SBS y sociedad en general. En este sentido, con el ánimo de mantener el apoyo al usuario del Sistema Financiero, este organismo de control debe mantener y desarrollar mayores técnicas de mejoramiento al proceso de atención al cliente y la difusión a las entidades financieras del Ecuador. | Sustainability | Rodriguez, Katia |
| 2. 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 |
| 3. Al momento de contratar una agencia de medios para la difusión de la campaña, resulta adecuado tener todos los soportes técnicos para definir la modalidad de contratación, de tal manera que el Banco otorgue la no objeción sin complicaciones. | Implementation | Rodriguez, Katia |