Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

ENERO 2012 - JUNIO 2012

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

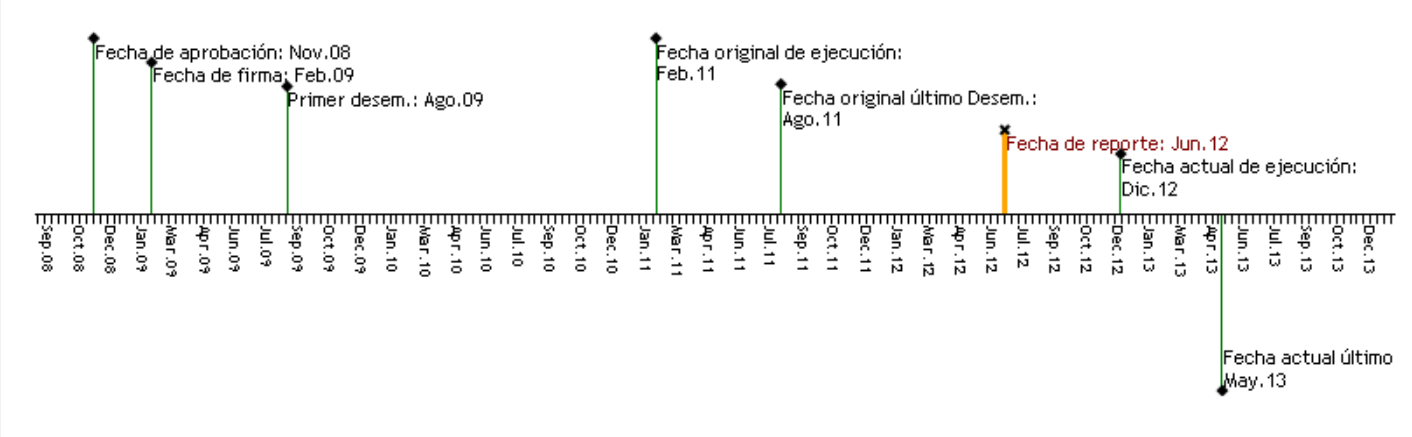
Propósito: Que la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador (SBS) implemente mecanismos de desarrollo y supervisión de la protección de derechos del consumidor microfinanciero y la difusión de cultura financiera entre los clientes de microfinanzas.

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

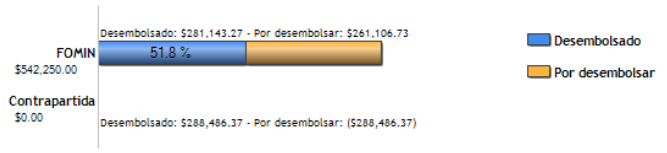
Agencia Ejecutora: SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

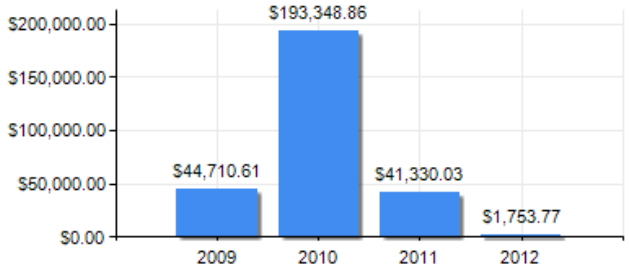
Líder equipo de diseño: Vivanco, Fermín
Líder equipo de supervisión: Demichelis, Jose

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

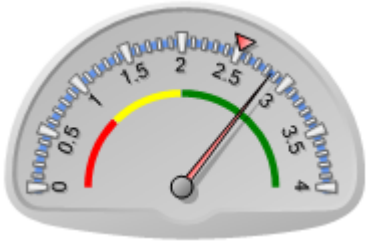


RECURSOS

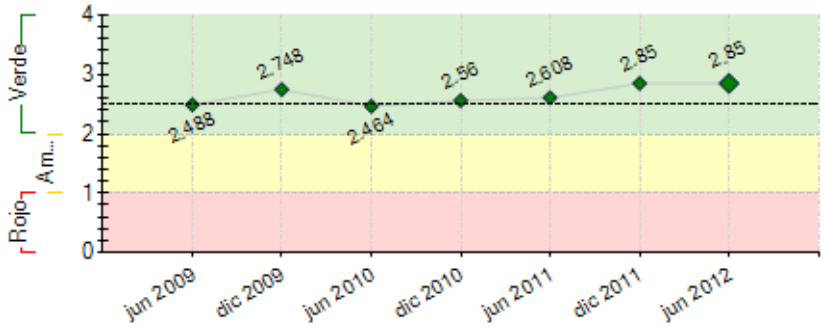




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 2.85
Promedio FOMIN: 2.514

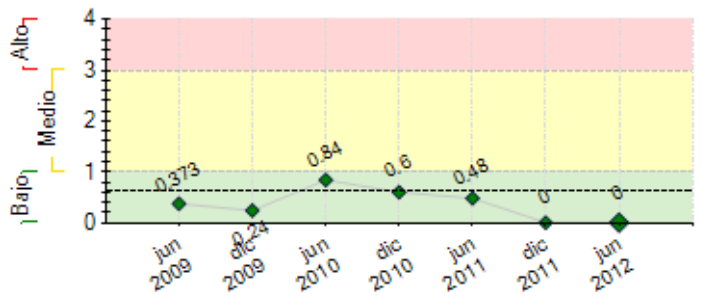


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.636

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

De acuerdo a la estructura inicial del proyecto, segmentado en dos componentes, se han desarollado algunos productos que se enuentran debidamente verificados en base a: actas de entrega recepción, informes tecnicos/validaciones operativas, actas finales, e informes de finalizacion de contratos con cada una de las empresas adjudicadas para el cumplimiento de los componentes y productos del proyecto.

En los dos componentes, se han desarollado algunos productos los mismos que basicamente ayudan a un mejoramiento del 100% sobre la importancia de la atención que se de al usuario;

a traves de una compilación de disposiciones contenidas en la Constitución del Ecuador y en leyes secundarias que crean derechos para el usuario financiero; derechos que se adicionaron como un capítulo de la codificación de resoluciones de la SBS y Junta Bancaria en las normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Tienen un caracter altamente optimista ya que **adquirieron carácter obligatorio para las IFIs;** tambien se encuentra la adecuación del aula virtual, herramienta muy inportante para llegar directamente a las personas que buscan una guia por parte de la Institución.

Si bien es cierto, han existido algunos retrasos a traves de la realización del proyecto debido a diferents cambios administrativos que se han dado y algunas caracteristicas propias del proyecto que han hecho que se amplien los plazos de cumplimiento.

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

Como parte del componente 2, del proyecto se ha venido realizando la campaña de **Educacion Presencial**; EPISE elaboró cuatro módulos de educación presencial, dos para adultos y dos para jóvenes, sobre el rol de la SBS y las IFIs, derechos y obligaciones en torno a los servicios financieros y sobre cultura y planificación financiera, y productos y servicios financieros. Cada módulo consta del material para el instructor y el participante y consta de un set para actividades en clase, material de referencia y presentación en *power point*.

se dio por terminado el contrato establecido a finales del segundo semestre del año 2012 con la empresa SENEFELDER, encargada de la impresion del material determinado por la consultora EPISE para la realizacion del componente 2.

Tambien se dio cumplimeinto de acuerdo a lo establecido en las bases del proyecto para la contratación los servicios de una empresa de comunicacion, para que se encarge del manejo de la campaña de medios en Radio, Prensa y Television.

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 Ago 2011	1.05 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 Ago 2011	1.05 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 Ago 2011	1.05 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 Ago 2011	1 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 Ago 2011	1.05 Dic 2011	
Componente 1: Esquema de atención al cliente y protección al consumidor deservicios microfinancieros y fortalecimiento de los procesos de supervisión.	**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	0				20	50	Finalizado

Peso: 40% **Clasificación:** Satisfactorio		utilización los nuevos esquemas y mecanismos de atención al cliente y protección de los derechos de los consumidores financieros.					Ago 2011	Jul 2010	
	C1.I3	Cinco entidades del sistema financiero son usan un Plan Piloto de Supervisión.	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	1.05 Jul 2011	Finalizado
	C2.I2	Rediseñado el Portal web de información para el consumidor financiero.	0				1 Ago 2011	1 Dic 2011	Finalizado
	C2.I3	Diseño e implementación de Aula Virtual	0				1 Ago 2011	1.05 Dic 2011	Finalizado
	C2.I4	Implementados mecanismos de capacitación a nivel nacional, en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo.	0				1 Ago 2011	1 Jun 2010	Finalizado
	C2.I5	Número de materiales educativos de programa de capacitación difundidos y entregados	0				700 Oct 2012	337 Ene 2012	Finalizado
	C2.I6	Número de cuñas radiales transmitidas.	0				70 Oct 2012	1 Dic 2011	En curso
	C2.I7	Número de spots publicitarios en espacios televisivos transmitidos.	0				70 Oct 2012	1 Dic 2011	En curso

	Hitos	Planeado	Fecha de cumplimiento	Logrado	Fecha alcanzada	Estado
H1	Linea de Base - Encuesta a Nivel Nacional	1	Mar 2009	1	Jul 2009	Logrado tarde
H2	[*] 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
H3	[*] Consultoría para desarrollar e implementar la campaña de educadión en derechos, productos y servicios financieros. Componente 2	1	Ago 2009	1	Ago 2009	Logrado
H0	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	0	May 2012	

[*] 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 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

Factor	Comentarios
[X] Falta de capacidad organizacional, gerencial y de gestión financiera para **continuar** y sustentar el programa una vez terminada la fase de ejecución	Por falta de recursos para realizar las campañas de educación financiera, será imposible continar con este producto.

Acciones realizadas o a ser implementadas relativas a la sostenibilidad:

La educación financiera se ha convertido en una Política de Estado en Ecuador. El Gobierno ha percibido las ventajas de utilizarla como un medio de inclusión, a la vez que trata de educar al usuario de servicios financieros para prevenir el agiotismo, combatir el sobre endeudamiento, promover la formación de ahorro, favorecer el buen manejo de los instrumentos financieros y aumentar la seguridad en las transacciones financieras y de pagos que realiza la población. Este desarrollo positivo asegura la sostenibilidad del proyecto y el mantenimiento de los supuestos que sustentan el Marco Lógico.
algunos de los mcanismos son: el programa de educación financiera en el sitio web; un trifolio promocional impreso del Portal del Usuario Financiero, para distribuir en las ferias y foros públicos donde participa, a través de la Sub-dirección de Educación Financiera; También se está considerando la creación de un fondo para devoluciones por reclamos pagados anticipadamente por las IFIs a usuarios, que después de la conclusión del proceso administrativo o judicial, finalmente se resuelvan en forma desfavorable a los mismos. Estas medidas tienden a mejorar el marco de protección de derechos del usuario financiero.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

[No se han agregado lecciones aprendidas todavia.]