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: Apoyo al Desarrollo del Comercio Electrónico

Nro. Proyecto: GU-M1002 - Nro. Operación: ATN/ME-9031-GU

Propósito: Intensificar el uso de comercio electrónico y tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de las PYMES para mejorar su eficiencia y penetración de mercados.

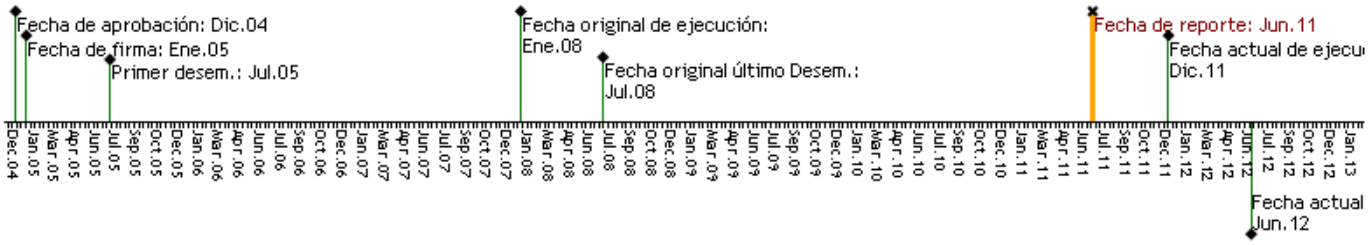
País Administrador	País Beneficiario	Grupo	Subgrupo
GUATEMALA	GUATEMALA	SME - Desarrollo de la pequeña y mediana empresa	TECH - Tecnología para el desarrollo empresarial

Agencia Ejecutora: CAMARA DE COMERCIO DE GUATEMALA

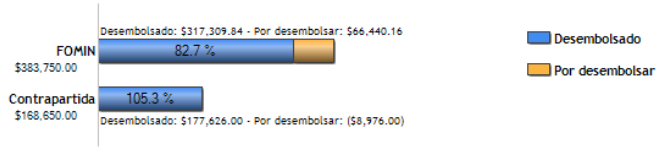
Líder equipo de diseño:

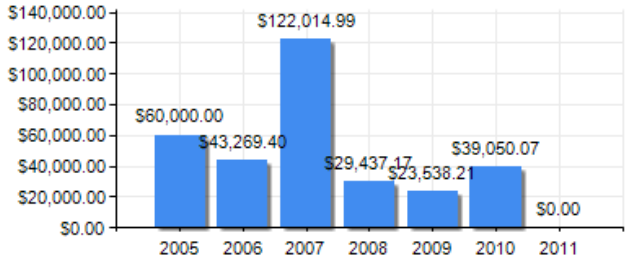
Líder equipo de supervisión: Correa, Floridalma

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

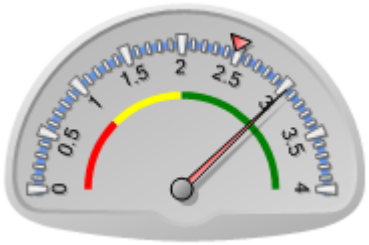


RECURSOS

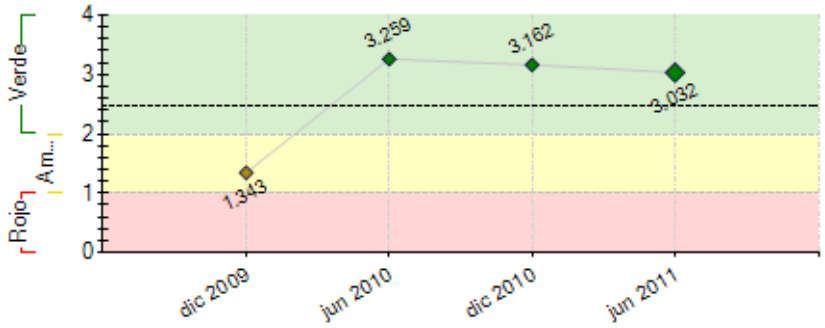




PUNTAJE DE DESEMPEÑO

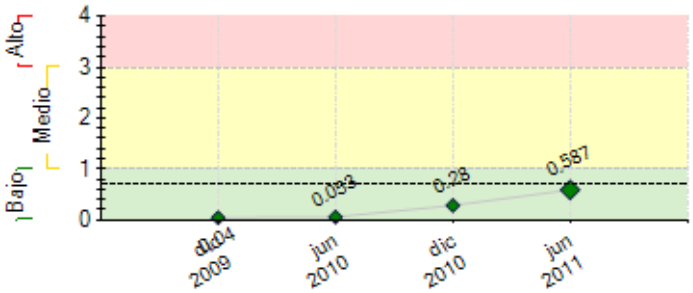


Puntaje actual: Satisfactorio: 3.032
Promedio FOMIN: 2.478



----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.695

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

	Riesgo
Administración Financiera:	0
Adquisiciones:	0
Capacidad Técnica:	0

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

La contribución más importante del proyecto representa la creación de la primer Autoridad de Registro destinada a la emisión de certificados digitales, ello hace una realidad lo regulado en la Ley 147-2008 y El Reglamento 135-2009. Implica un gran avance para el país en aplicaciones de Gobierno Electrónico. Un % significativo de los indicadores depende la autorización de la Autoridad de Registro y el cumplimiento de los Estándares Internacionales requeridos.

El proyecto tuvo un fuerte retraso ante la necesidad de renovar a su administración, e integrar un equipo con las competencias requeridas.

El principal riesgo es el rechazo cómo Autoridad de Registro por parte del Ministerio de Economía. Por esa razón el ente ejecutor se ha concentrado en superar los requerimientos mínimos y poseer un riguroso control sobre ellos. Reunir a personal calificado, crear competencias requeridas dentro de la organización y ampliar la inversión en contrapartida.

Las perspectivas futuras del proyecto sobre sus objetivos finales son altamente optimistas dadas las oportunidades de implementación de esta tecnología.

Las acciones que recibirán especial énfasis serán todas aquellas requeridas para la autorización de la Autoridad de Registro y su correcto funcionamiento.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
Si bien el proyecto ha enfrentado una serie de situaciones no previstas que han obligado a ampliar el plazo de ejecución varias veces, es importante destacar los esfuerzos tanto de la UE como de la Gerencia de la Cámara para alcanzar los objetivos del proyecto.

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

El pasado semestre se firmó el contrato con la entidad CERTICÁMARA para la creación de la Autoridad de Registro, hito importante del cual dependen varios indicadores. Por lo que se procedió al diseño de nuevos productos, se creó la plataforma Sistema de Solicitud de Productos y Servicios (SSPS) que consiste en una robusta y segura herramienta con la que interactúa el usuario. Al igual que la creación de la plataforma de administración, así como un sistema adicional de ERP. Reclutar y capacitar al personal. Mejora en procesos ya existentes e implementación de nuevos procedimientos para la certificación ISO 9001-2008 dado los cambios de tecnología que ha implementado el proyecto.

Las áreas que han presentado mayor retraso durante el pasado semestre han sido, el cierre y constitución del contrato. Dado lo complejo de las adaptaciones por diferencias en el marco Jurídico entre Colombia y el Guatemalteco, fue necesario realizar sensibles modificación a la propuesta inicial sin afectar la calidad de la entrega ni el cumplimiento de los objetivos importantes del proyecto.

Las acciones críticas más importantes a realizar el próximo semestres obedecen a las tareas de certificación ISO 9001-2008 así como la acreditación ante el Ministerio de Economía de la República de Guatemala.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
Para asegurar el logro de los objetivos se tienen reuniones quincenales con el equipo de la UE y la Gerencia de la CCG, lo que permite tener control sobre el plan de accion diseñado para poder alcanzar los objetivos y apoyar en la solución de los imponderables que se han presentado. Se espera que durante el presente semestre se alcancen los objetivos del proyecto.

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

		Indicadores	Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planeado	Logrado	Estado
Propósito: Intensificar el uso de comercio electrónico y tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de las PYMES para mejorar su eficiencia y penetración de mercados.	**P.I1**	El porcentaje de las Pymes beneficiarias hacen mayor y/o mas efectivo uso de TIC	0 Ene 2005				80 Ene 2008	0	
	P.I2	El porcentaje de las empresas aumentan su participaci'on en los mercados en términos de ventas nacionales e internacionales.	0 Ene 2005				50 Ene 2008	0	
	P.I3	Porcentaje de aumento del nivel de confianza en el uso de internet.	0 Ene 2005				75 Ene 2008	0	
	P.I4	Centros de servicios de la CCG , se autofinancian con los ingresos que generan.	0 				1 Ene 2008	0	
Componente 1: Confianza en las transacciones enlínea fortalecida, creando condicionesreglamentarias y operacionalesfavorables para los operadores yusuarios. **Peso:** 50% **Clasificación:** Muy Satisfactorio	**C1.I1**	Se publicará un informe sobre el marco legal del comercio electrónico con recomendaciones.	0 	1 Nov 2008			1 Jul 2005	1 Nov 2008	Finalizado
	C1.I2	Representantes del sector público y privado sensibilizados en el tema reglamentario	0 	100 Jul 2007			100 Sep 2005	105 Oct 2005	Finalizado
	C1.I3	Servicio de Autoridad de Registro implementado.	0 	1 Nov 2008			1 Jul 2006	1 Dic 2009	En curso
	C1.I4	Empresas adquieren un certificado digital.	0 	6 Nov 2008	16 Dic 2009		30 Ene 2008	17 Dic 2009	Atrasado

Componente 2: Personal de la CCG y Pymesconcientizado y capacitado en el usode TIC y e-comercio. **Peso:** 25% **Clasificación:** Muy Satisfactorio	**C2.I1**	Asesores senior y (5) y (15) asesores junior respectivamente capacitados para ofrecer servicios y-o cursos a las empresas en la capital y en el interior del país.	0	20			20	20	Finalizado
				Ago 2009			Oct 2005	Ago 2009	
	C2.I2	Participantes sensibilizados en uso de TICs y comercio electrónico en la capital .	0	500			500	1526	Finalizado
				Jul 2007			Ene 2006	Nov 2007	
	C2.I3	Participantes en las filiales.	0	1500			1500	1132	Atrasado
				Jul 2007			Ene 2006	Dic 2009	
	C2.I4	Módulos de orientación elaborados en 1 guía de usuario.	0	4			4	4	Finalizado
				Jul 2008			Ene 2006	Jul 2008	
	C2.I5	Personas capacitadas en la capital .	0	792			100	922	Finalizado
				Ago 2009			Oct 2008	Jul 2008	
	C2.I6	Personas capacitadas en el interior.	0	231			150	0	Finalizado
				Ago 2009			Oct 2008	Dic 2009	
Componente 3: Asistencia técnica y servicios en el uso de TIC y de e-comercio **Peso:** 25% **Clasificación:** Satisfactorio	**C3.I1**	Diagnósticos y planes de incorporación de TIC para pymes desarrollados en la capital .	0	20			20	59	Finalizado
				Ago 2009			Ene 2008	Sep 2010	
	C3.I2	Diagnósticos y planes de incorporación de TIC para pymes desarrollados en el interior.	0	30			30	197	Finalizado
				Ago 2009			Ene 2008	Dic 2009	
	C3.I3	Servicios de Internet y de Intermediación armados.	0	1			1	1	Finalizado
				Ago 2009			Ene 2006	Ago 2009	
	C3.I4	Total de empresas por filial utilizando los servicios	0	150			300		Atrasado
				Ene 2007			Ene 2008		
	C3.I5	Empresas en la capital utilizando los servicios.	0	100			250		Atrasado
				Ene 2007			Ene 2008		
	C3.I6	Sectores económicos identificados.	0	3			3	3	Finalizado
				Jul 2007			Jul 2006	Jul 2007	
	C3.I7	Servicios de valor agregado para los sectores armados.	0				3	3	En curso
							Jul 2006	Dic 2009	
	C3.I8	Empresas por sector haciendo transacciones en línea.	0				50		Atrasado
							Ene 2008		

Hitos		**Planeado**	**Fecha de cumplimiento**	**Logrado**	**Fecha alcanzada**	**Estado**
H0	Condiciones previas	1	Jul 2005	1	Feb 2005	Logrado

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

[X] Demoras en la aprobación legislativa

[X] Desempeño inadecuado de proveedores de servicios/contratistas

[X] Cambios en la política nacional

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO

	Nivel	**Acción de mitigación**	**Responsable**
1. Dada la cancelación del contrato de E-certchile, los recursos asignados para la construcción de la PKI estuvieron comprometidos ante la no dispocisión de la empresa por la devolución del total de recursos asignados. De forma que los recursos no reembolsados representarían una pérdida al proyecto y a la Cánara de Comercio, haciendo aún más difícil completar la creación de una Autoridad de Registro.	Medio	La oportuna negociación y la decisión por parte de la Empresa E-Certchile facilitarón el reembolso de la totalidad de los recursos. Permitiendo de esta forma a Cámara de Comercio escoger a otro proveedor.	Junta Directiva y Coordinador del Proyecto
2. Dentro de las instituciones que poseen cambios de Junta Directiva cómo la Cámara de Comercio de Guatemala (que posee cambio de Liderazgo cada 2 años) es el Riesgo de apropiación de los proyectos ante el cambio de directivos. El proyecto puede ser considerado cómo una acción de la gestión anterior y por lo tanto no incluida dentro de los nuevos planes de acción.	Medio	Trasladar a todos los posibles candidatos políticos de la Cámara de Comercio de Guatemala la prioridad de la continuidad y apoyo a la gestión como un compromiso institucional ante el Banco y como una fuente de desarrollo para la institución en el largo plazo.	Junta Directiva y Coordinador del Proyecto
3. Dada la experiencia en la construcción de relaciones contractuales con operadores de PKI, como lo fue el caso de E-Certchille. Cámara de Comercio llevó a cabo una completa negociación junto con la empresa Certicámara, S.A. propiedad de las Cámaras de Comercio de Colombia.	Bajo	Se adquirierón claras obligaciones contractuales para la prestación del servicio de certificación digital y opciones de cobertura como cruce de cartas de crédito.	Gerente de la Cámara y Coordinador del proyecto
4. Aprobación del Acuerdo Gubernativo No-109-2010, Arancel del Registro de Prestadores de Servicios de Certificación. Estos aranceles no fueron previstos en el diseño del proyecto, ni durante la fase de ejecución para el cumplimiento de los requisitos contenidos en dicha regulación. Se hacen públicos cuando Cámara de Comercio se encuentra en su fase final de cumplimiento de requisitos para presentar su solicitud ante el Registro de Prestadores de Servicios de Certificación	Bajo	Se solicitó al BID una transferencia entre categorías de inversión al Componente I, dada la disponibilidad de recursos en los fondos del proyecto y con el objetivo de cancelar el aporte total de Q385, 000.00 por concepto de este arancel.	Gerente de la Cámara

5. Capacidad de la Cámara de Comercio para cumplir los estándares definidos por el Ministerio de Economía de Guatemala para autorizarla como Autoridad de Registro.	Bajo	Se diseñó el Plan de Gestión de Ventas. Se completó un estudio de mercado segmentado en sector Gobierno, Bancario y Sector Productivo. Definiendo estrategias para atacar cada segmento. Además se diseñarón cuatro nuevos productos basados en firmas electrónicas por atributos, según los resultados del estudio de mercado y validar la necesidad en el mercado. Se consolidó la relación entre E-Certchile y la Cámara de Comercio de Guatemala, así como su certificación en ISO 9001-2008.	Gerente de la Cámara

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Bajo **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 6 **RIESGOS VIGENTES:** 6 **RIESGOS NO VIGENTES:** 0 **RIESGOS MITIGADOS:** 0

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:

La creación de sistemas se ha transformado en una prioridad para la gestión del proyecto. La sostenibilidad es la principal preocupación en el largo plazo dada la trascendencia que implica para Guatemala y para la región centroamericana el contar con un modelo de replicación que adapta el potencial del desarrollo técnológico sobre aplicaciones PKI al marco legal de Guatemala. De forma que la implementación de sistemas ISO aseguran claramente que la entidad ejecutora interioriza su nuevo rol para integrarlo a sus funciones cotidianas. Es una inversión fuerte en esfuerzo y tiempo que bien vale la pena.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. Para cumplir con el Indicador de PYMES utilizando los servicios, la anterior administración del proyecto introdujo un producto denominado "Canasta Digital" el cuál ofrecía Creación de Páginas Web y Hosting. El producto fue ampliamente promocionado y su precio muy bajo en relación al mercado. La demanda ocasionó retraso en las entregas y muy baja satisfacción de los clientes. Fue necesario tramitar la devolución de los recursos cancelados a todos los clientes. Para cualquier iniciativa de carácter empresarial para lograr la sostenibilidad de los servicios es necesario realizar el plan de negocios que incluya la factibilidad técnica. Definir los procesos e implmentarlos con la debida planificación operativa, legal, técnica y financiera.	Implementation	Ortiz Rímola, Rodrigo
2. Para asegurar la sostenibilidad del proyecto, se han llevado a cabo negociaciones a largo plazo con el proveedor. Para asegurar el cumplimiento de los procedimientos y la retención del conocimiento dentro de la organización se ha implementado un proceso ISO 9001, de forma que la sistematización de procedimientos incorpora a la organización ejecutora dentro de sus nuevas funciones.	Sustainability	Ortiz Rímola, Rodrigo
3. Los proyectos dónde requieran la implementación ó transferencia de soluciones tecnológicas que requieren de regulación legal y ésta aún no existe en el país cooperante al momento de diseño del proyecto poseen un factor de variabilidad en los resultados en extremo alto. El marco regulatorio puede aprobarse e implementarse durante la ejecución o cierre del proyecto alterando sensiblemente los escenarios previstos. El ente ejecutor puede enfrentar cuantiosas inversiones más allá de su contrapartida, los indicadores pueden quedar por encima o muy por debajo de la realidad. Es por ello que el diseño de un proyecto debe prestar valiosa atención al marco regulatorio del país cooperante dónde se llevará a cabo determinado proyecto, de forma que los indicadores seleccionados no dependan de regulaciones y requerimientos que puedan retrasar una ejecución. Sí estos indicadores son necesarios, entonces es preciso identificarlos y reducir su ponderación de forma que su variabilidad no incida en el desempeño. Para el caso del ATN9031-GU, la creación del Indicador Crear una Autoridad de Registro sobrepasó por mucho los recursos designados en el proyecto. A nivel mundial, posee una regulación específica con exigentes estándares y cuantiosas inversiones en infraestructura, de forma que aunque el indicador se alcanzará en un plazo muy corto, es imperativo reflexionar sobre cómo la ausencia de regulación se puede convertir en una desventaja para el correcto desarrollo del proyecto.	Design	Ortiz Rímola, Rodrigo
4. La primera inversión más importante que puede realizar el ente ejecutor es la selección del coordinador de proyecto. De la selección del recurso humano se desprende el éxito de una implementación. No se debe escatimar en someter a evaluar a los candidatos con rigurosas pruebas psicológicas, comprobación de poseer una clara orientación a la obtención de resultados cuantificables y compromiso con los objetivos.	Implementation	Ortiz Rímola, Rodrigo
5. Siempre que se realice cualquier transferencia de tecnología, más aún sí esta ocurre entre países. Lla cobertura clara de las obligaciones contractuales, así cómo los mecanismos de protección para cada parte debe realizarse con dedicación y cuidado. Debe recibir la misma prioridad con la que se abordan los temas técnicos.	Implementation	Ortiz Rímola, Rodrigo