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: 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.

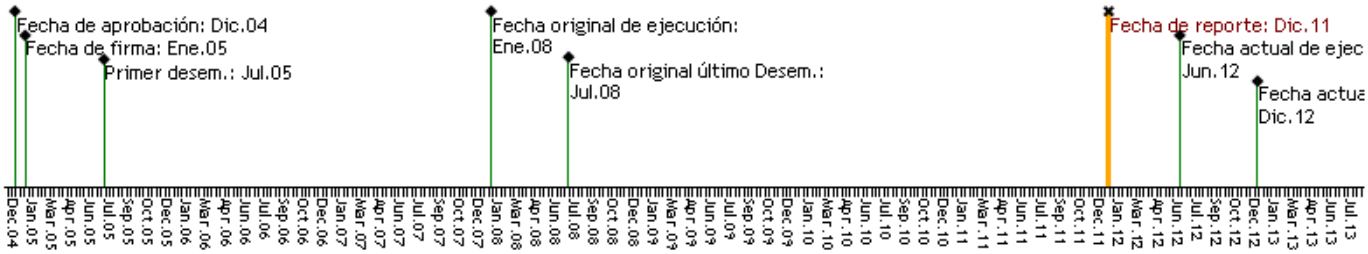
País Administrador	País Beneficiario	Grupo	Subgrupo
GUATEMALA	GUATEMALA	SME - Desarrollo de la pequeña y mediana empresa	TECH - Tecnología para el desarrollo empresarial

Agencia Ejecutora: CAMARA DE COMERCIO DE GUATEMALA

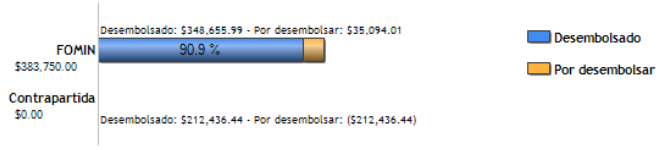
Líder equipo de diseño:

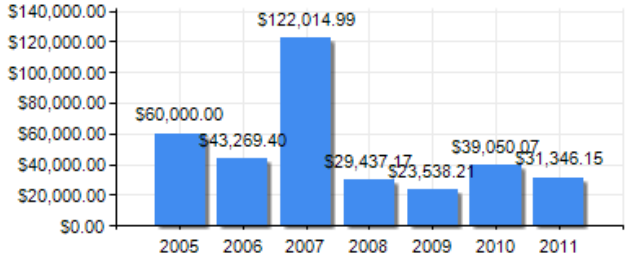
Líder equipo de supervisión: Correa, Floridalma

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

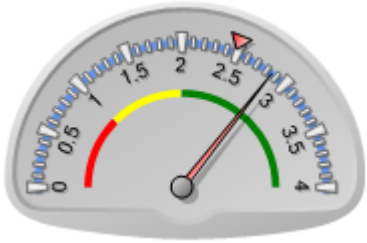


RECURSOS

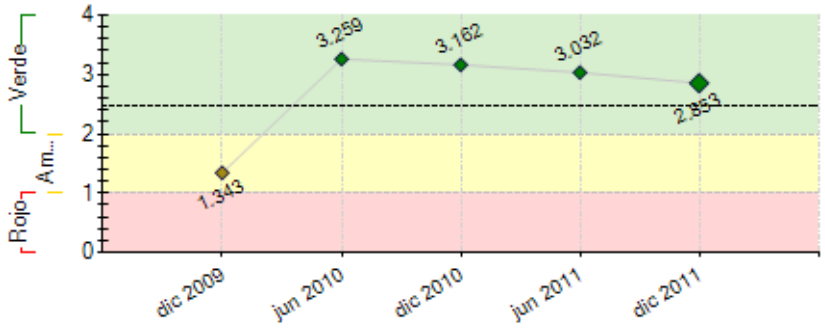




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 2.853
Promedio FOMIN: 2.483

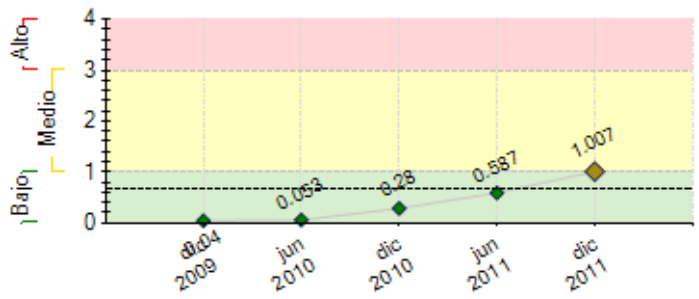


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.681

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

Tras el estudio detectar las necesidades de certeza jurídica en las transacciones electrónicas, superar el diseño de producto y construcción de plataformas informáticas, adecuación de infraestructura física, adquisición de equipos informáticos y seguridad física. La región centroamericana cuenta con un modelo replicable de Autoridad de Registro para proveer de una poderosa herramienta para la implementación de políticas de Gobierno Electrónico y aplicaciones para realizar cualquier actividad mercantil a través de internet con certeza jurídica y valor probatorio a nivel mundial. Los retos han sido muchos, pero ninguno como superar los paradigmas dónde la tradición de realizar procesos administrativos centrados en papel es una verdadera barrera para la adopción de nuevas tecnologías. El ente ejecutor ha alcanzado acreditarse bajo estándares ISO 9001:2008. La Cámara de Comercio de Guatemala cómo ente ejecutor se está transformando en una entidad que promueve acorde con el mundo actual, la productividad de Guatemala. Pero aún hay muchos retos, en especial la formación y retención de talento humano para replicar y difundir el uso de estas tecnologías a nivel nacional y garantizar la sostenibilidad del Proyecto. Así como para invertir en la tecnología necesaria para eficientizar procesos y garantizar su seguridad.

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

Se construyó la herramienta PKI para la generación de certificados digitales en Guatemala. Constituyendo con ello la primera autoridad de Registro en la región centroamericana que cumple con estándares mundiales. Se diseñó e implemento el portal www.firma-e.com.gt. Se creó el sistema de Solicitud de Productos y Servicios (SSPS) y su Modulo de Administración, el cuál posee un interfaz habilitado al público en el portal. Se instaló un nuevo CRM para la administración del proyecto. Se concluyó el diseño y producción de 6 nuevos productos en Certificación Digital para la Cámara de Comercio de Guatemala. Se empoderó a personal de Cámara de Comercio con nuevas funciones administrativas para la sostenibilidad del proyecto. Tras el proceso de Realización de Auditoría de Otorgamiento del 21 al 23 de Noviembre 2011 se alcanzó el Otorgamiento del Certificado ISO 9001:2008 el 28/12/2011.

Tras el cumplir con los estándares exigidos por la Ley 47-2008, el Reglamento 135-2009 y la Guía de Prestadores de Servicios de Certificación del Ministerio de Economía se alcanzó la Autorización para la Emisión de Firmas Electrónicas mediante la Resolución No PSC-01-2012. Se realizó el Seminario *Firma Electrónica una Realidad en Guatemala* para sensibilizar a líderes del sector financiero y productivo del país sobre el potencial de las aplicaciones de esta herramienta. Se han constituido alianzas estratégicas con sectores Públicos y Privados para fortalecer el uso de firmas electrónicas,

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
Despues de un gran esfuerzo realizado por la Unidad Ejecutora, finalmente se ha logrado que el Ministerio de Economía autorice a la CCG para la emisión de firmar electrónicas.

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				80	0	
			Ene 2005				Ene 2008		
	P.I2	El porcentaje de las empresas aumentan su participaci'on en los mercados en términos de ventas nacionales e internacionales.	0				50	0	
			Ene 2005				Ene 2008		
	P.I3	Porcentaje de aumento del nivel de confianza en el uso de internet.	0				75	0	
			Ene 2005				Ene 2008		
	P.I4	Centros de servicios de la CCG , se autofinancian con los ingresos que generan.	0				1	0	
							Ene 2008		

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			1	1	Finalizado
				Nov 2008			Jul 2005	Nov 2008	
	C1.I2	Representantes del sector público y privado sensibilizados en el tema reglamentario	0	100			100	105	Finalizado
				Jul 2007			Sep 2005	Oct 2005	
	C1.I3	Servicio de Autoridad de Registro implementado.	0	1			1	1	Finalizado
				Nov 2008			Jul 2006	Dic 2009	
	C1.I4	Empresas adquieren un certificado digital.	0	6	16		30	17	Atrasado
				Nov 2008	Dic 2009		Ene 2008	Dic 2009	
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
[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. Sostenibilidad del Proyecto en su Comienzo de Operaciones. La dirección de la entidad ejecutora debe enfrentar el desarrollar y retener al talento humano dentro de la organización desde su capacidad técnica y administrativa para proveer los servicios que demanda el país. Es prioritario que la inversión en Recurso Humano capacitado no se detenga en esta etapa crítica del proyecto.	Alto	Proveer del recurso humano necesario para fortalecer los componentes técnicos del proyecto, el cuál en su volumen actual era adecuado para las fases de desarrollo e implementación pero insuficiente para mantener los estándares de calidad en su actual fase de expansión y atención de servicio al público.	Junta Directiva y Coordinador del Proyecto
2. 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
3. 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
4. Dada la experiencia en la construcción de relaciones contractuales con operadores de PKI, como lo fue el caso de E-Certchille.	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

Cámara de Comercio llevó a cabo una completa negociación junto con la empresa Certicámara, S.A. propiedad de las Cámaras de Comercio de Colombia.			
5. 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

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Medio **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 7 **RIESGOS VIGENTES:** 6 **RIESGOS NO VIGENTES:** 1 **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:

El principal reto del proyecto en su fase actual es su sostenibilidad. Dado el cuidadoso trabajo anterior, las soluciones que otorga el proyecto son una poderosa herramienta para superar los problemas que comprometen la seguridad y certeza jurídica de las transacciones electrónicas en el país. Además de constituirse como la mejor aliada en la implementación de soluciones de Gobierno Electrónico. Estas soluciones han generado gran expectativa en la región centroamericana. Es el momento de crecer y para cumplir con la promesa de valor del proyecto y para ello es necesario realizar inversiones en equipo y talento humano que permita capitalizar las oportunidades del sector. Para ello es necesario que la Junta Directiva de Cámara de Comercio y su Presidencia sean parte estratégica del crecimiento del proyecto.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. La Selección de nuestros proveedores ha constituido un verdadero cambio de dirección en el éxito del proyecto. Es una buena práctica el escoger proveedores con marcos legales regulatorios similares a los implementados en el país que requiera de la nueva tecnología. Este camino permite apalancarse de la experiencia y hacer mucho más eficiente la absorción de conocimiento.	Implementación	Ortiz Rímola, Rodrigo