Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

JULIO 2014 - DICIEMBRE 2014

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Banco en tu hogar a traves del Televisor

Número de proyecto: CH-M1051 - Nro. Operación: ATN/ME-13307-CH

Resultado: Poner a disposición de microempresarios chilenos un nuevo medio para realizar transacciones, capacitarse, asociarse y acceder a información a través de Banco Hogar.

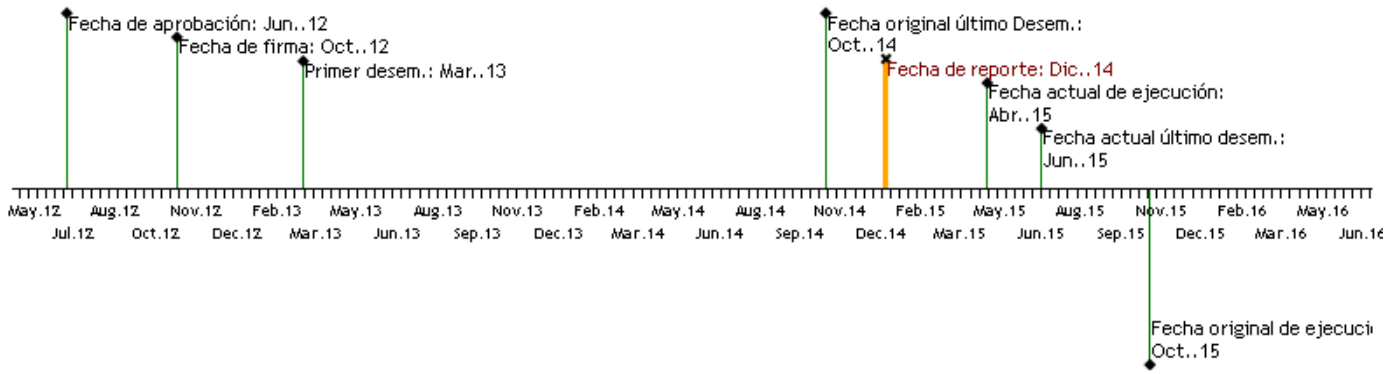
País Administrador	País Beneficiario
CHILE	CHILE

Agencia ejecutora: BANESTADO MICROEMPRESAS S.A. ASESORÍAS FINANCIERAS

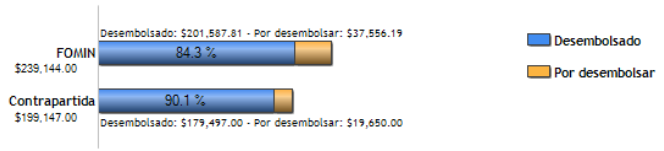
Líder equipo de diseño:

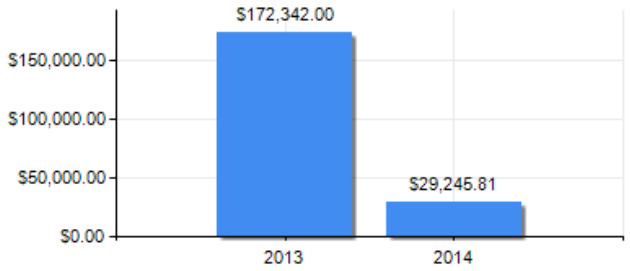
Líder equipo de supervisión: Carrasco, Carolina

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

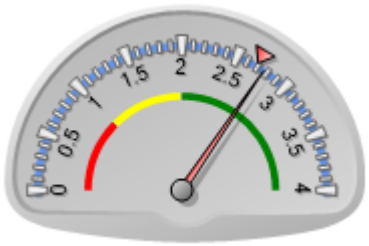


RECURSOS

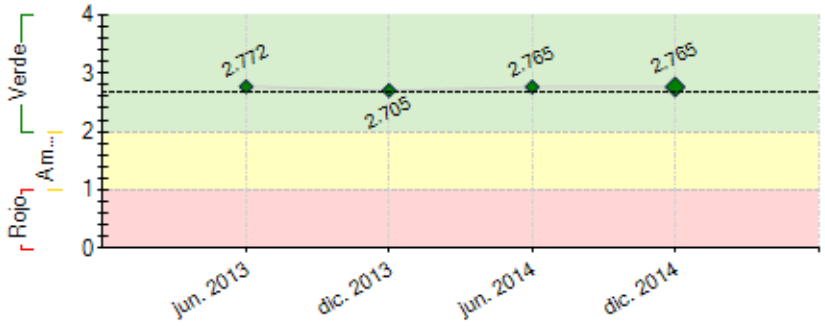




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 2.765
Promedio FOMIN: 2.69

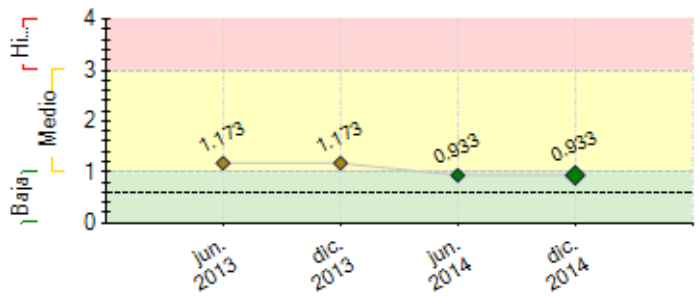


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

	Riesgo
Administración Financiera:	Medio
Adquisiciones:	Baja
Capacidad Técnica:	Baja



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.598

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

El proyecto parte con una experiencia de análisis cualitativo que no arroja significancia estadística pero entrega las principales orientaciones para la hipótesis de valor a validar durante la etapa de piloto (300 clientes). Para ello se generan KPI para dar cuenta del avance y cumplimiento, no de metas o logros cuantitativos sino más bien de medición de aprendizaje y logro de los estándares definidos teniendo como base la experiencia de “pre-piloto” con 30 usuarios.

Durante 2014 se consolida un método que aborda el estudio, la forma de ejecutar el proyecto, la población objetivo y el marco de acción que da lugar al experimento. Punto angular de esto fue el plan de implementación, cumplido a cabalidad, que definía incorporar a 300 clientes.

No hubo retrasos en la implementación, sin embargo, las principales alertas han tenido que ver con el ámbito logístico al coordinar recursos externos y manejar expectativas ligadas al deseo de los clientes de proyectar su experiencia más allá del tiempo definido y, por lo demás, informado.

El proyecto se ha ido cumpliendo según diseño y se espera concluir satisfactoriamente la experiencia con la entrega del informe de análisis final. A su vez, se han cumplido los tiempos de instalación y los riesgos y alertas se manejaron de manera satisfactoria en pos del cumplimiento de los hitos definidos.

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

Durante el segundo semestre se consolida la pertinencia de contener un equipo dedicado al proyecto y estructurado en ejes de expertise, lo que da lugar a un trabajo ordenado y orientado a monitorear y analizar constantemente los resultados.En términos generales el plan de implementación tuvo obstáculos de logro en épocas estivales en donde se presenta una considerable baja en el proceso de agendamiento e instalación, sobre todo en mes de Septiembre, situación que se vió mitigada por un plan de acción que incluyó agendamientos e instalaciones extrahorarias y considerar mayor cantidad en algunos dias. Así, se logró saldar la cuota remanente que quedaba producto de los días festivos; con todo, el factor estacionalidad estaba considerado al inicio del proyecto como un elemento a mitigar y tener en alerta.

En diciembre de 2014 se concluyó la instalación de los 300 clientes meta objetivo; de esta forma sólo queda una porción de clientes que comenzaron su experiencia en este mes por lo cual ellos serán desinstalados el mes de febrero, concluyendo su experiencia con BancoHogar y, con ello, comenzar los análisis finales.Se generó para ello un modelo logístico que permite desinstalaciones satisfactorias y la recopilación de data y análisis de esta para dar explicación a los componentes del propósito del proyecto.

En paralelo, se consolidaron análisis de representatividad, encuestas de percepción y seguimiento transaccional, todo ello detallado en el Informe de Muestra.

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
Resultado: Poner a disposición de microempresarios chilenos un nuevo medio para realizar transacciones, capacitarse, asociarse y acceder a información a través de Banco Hogar.	**R.1**	Numero de usuarios activos de Banco Hogal	0				80	92	
			Oct. 2012				Oct. 2015	Oct. 2014	
	R.2	Numero de clientes que generan algún tipo intercambio de tipo comercial y de información con otros miembros del ecosistema.	0				240	56	
			Oct. 2012				Oct. 2015	Oct. 2014	
	R.3	Numero de clientes que generaron contactos a través de la plataforma3.	0				240	42	
			Oct. 2012				Oct. 2015	Oct. 2014	
	R.4	Numero de clientes que se capacitan a través de Banco Hogar, mensualmente	0				240	58	
			Oct. 2012				Oct. 2015	Oct. 2014	

Componente 1: Diseño e implementación de la segunda prueba de validación **Peso:** 33% **Clasificación:** Satisfactorio	**C1.I1**	Servicio de transacción bancaria "on line", entre los servidores de BEME y plataforma de servicios de emisión de contenidos desarrollada						Si Abr. 2013	Abr. 2013	Finalizado
Componente 2: Diseño del modelo de negocio y modelo tecnológico **Peso:** 33% **Clasificación:** Insatisfactorio	**C2.I1**	Modelo de negocio y modelo tecnológico diseñado.	0				100 Oct. 2013	50 Dic. 2014		Atrasado
Componente 3: Diseño e implementación de una prueba piloto **Peso:** 34% **Clasificación:** Insatisfactorio	**C3.I1**	Prueba piloto implementada	0				100 Abr. 2014	100 Dic. 2014		En curso

	Hitos	Planeado	Fecha de cumplimiento	Logrado	Fecha alcanzada	Estado
H1	Condiciones previas	1	Abr. 2013	5	Ene. 2013	Logrado
H2	Se cuenta con el Manual de usuarios para el software de trasacciones entre la plataforma BEME y de servicios	20	Abr. 2013	20	Abr. 2013	Logrado
H3	BEME y Merlin han acordado un plan detallado para la ejecución del piloto incluyendo un cronograma de actividades.	20	Abr. 2013	20	Abr. 2013	Logrado
H4	[*] Modelo tecnológico y de negocios diseñado y aprobado	1	Oct. 2013	1	Oct. 2013	Logrado
H5	[*] Definida la muestra de implementación del modelo	1	Ene. 2014	1	Ene. 2014	Logrado
H6	Plataforma de servicios y trasaccional on line disponible para 300 usuarios	20	Abr. 2014	20	Abr. 2014	Logrado

[*] 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. Los clientes tienen confianza en Banco Hogar y les es funcional transaccionar a través de su televisor.	Medio	Educacion financiera	Project Guest
2. El marco regulatorio y las condiciones de mercado continúan siendo favorables para la operación de banco Hogar.	Medio	n/a	Project Guest
3. Existen consultores especializados que puedan realizar los diferentes estudios con la calidad requerida, en el tiempo programado.	Baja	n/a	Project Guest

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Medio **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 3 **RIESGOS VIGENTES:** 3 **RIESGOS NO VIGENTES:** 0 **RIESGOS MITIGADOS:** 0

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] Ausencia de un **plan de sostenibilidad** o inadecuada implementación del mismo	la institucion aun no ha definido el modelo de operación futura de la herramienta. el plan de sostenibilidad debiera estar desarrollado durante el primer trimestre de 2015

Acciones realizadas o a ser implementadas relativas a la sostenibilidad:

Dados los aprendizajes recabados en tiempo real del experimento, visualizamos ciertas palancas a mover con el objetivo de generar sostenibilidad del proyecto, sobre todo en materias de modelo tecnológico y logístico.En tal sentido, está programado generar análisis y estudios al cabo del término de la experiencia piloto (desde Febrero de 2015) con el objeto de modelar el caso desde:
1. Proyección Tecnológica del modelo. Robustez, medio, tecnología a utilizar, variables de integración con otros requerimientos técnicos, etc
2. Diseño y consolidación de un modelo de negocios derivado de la validación de la experiencia
3. Visualización e investigación sobre probables alianzas o vinculación con entes externos.
4. Expansión territorial del modelo: configurar un adecuado modelo logístico que permita llegar con BancoHogar a todos los puntos donde se ubican los clientes. BEME Hogar es un hub en el ecosistema emprendedor donde se necesitan varios pilares para crecer y desarrollarse, no solo financiamiento ni soluciones para su negocio. En ese contexto, BEME Hogar aglutina información necesaria para el emprendedor que proviene desde el propio banco hasta el impacto en su calidad de vida.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. El modelo tecnológico deberá, necesariamente, destinar una parte importante del esfuerzo intelectual y operativo al proceso de desinstalación ya que este se transforma en un punto crítico en caso de contar con tecnología física que se deba retirar de la casa de los clientes (decodificador). La merma es alta ya que para el cliente no existe ningún tipo de estímulo a dejar la experiencia que valora y adquiere como suya siendo un beneficio del banco.	Design	Aguilera, Pablo
2. Se debe generar una parrilla de contenidos amplia y actualizada constantemente con el fin de mantener la atención de los usuarios con la experiencia. Es evidente que se logran mejores resultados teniendo una parrilla programática en constante evolución y cambio que permita ver nuevos contenidos, proyectar y seguir una serie de capítulos, etc. Es vital contar con una orquestación fuera del banco que permita dar cumplimiento a este precepto, toda vez que se requiere dinamismo y especificidad para los contenidos presentados a los clientes.	Sustainability	Aguilera, Pablo
3. El método de no intervención metodológica no permite mayor aprendizaje que el derivado de los supuestos que dan origen al experimento. En tal sentido, los KPI fueron definidos luego de una experiencia con una población muy acotada y sin significación estadística, por lo cual redunda en que, al ampliar el diseño muestral nos encontremos con evidentes brechas en el cumplimiento de los indicadores y, por otro lado, la imposibilidad de ecualizar el experimento e intervenir con acciones mitigadoras o de vuelco de los resultados.	Design	Aguilera, Pablo
4. Conceptualizar originalmente la existencia de un grupo de control que permitiera contrastar aprendizaje del experimento con un grupo acotado de usuarios que tuvieran ciertos estímulos a utilizar la herramienta. Esto con el fin de verificar la pertinencia de estudiar el uso de BancoHogar con difusión y ciertos elementos que "premiaran por el uso". Desde un principio se definió que BancoHogar sería un experimento donde no existirían incentivos ni estímulos comunicacionales para utilizar la experiencia.	Implementation	Aguilera, Pablo