Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

ENERO 2014 - JUNIO 2014

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

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

Nro. 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.

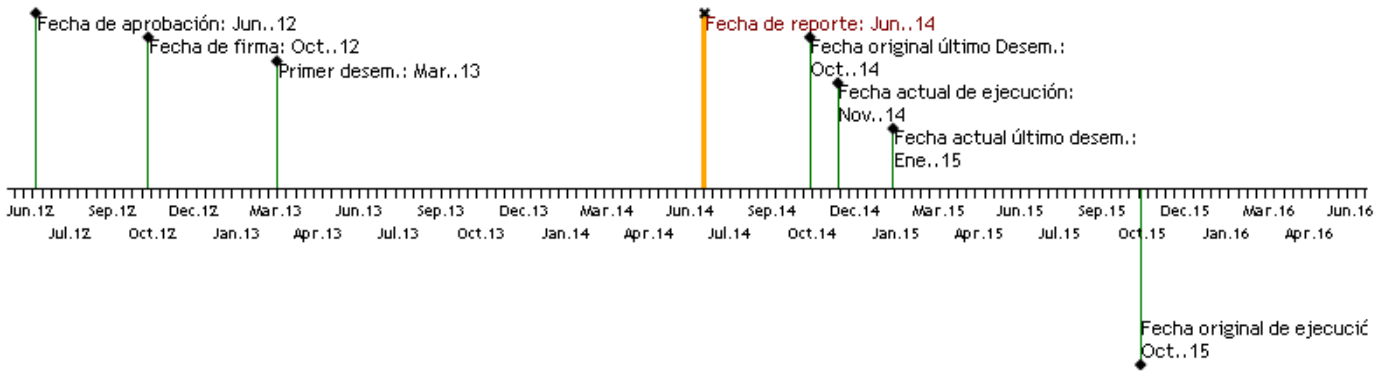
País Administrador	País Beneficiario
CHILE	CHILE

Agencia Ejecutora: BANESTADO MICROEMPRESAS S.A. ASESORÍAS FINANCIERAS

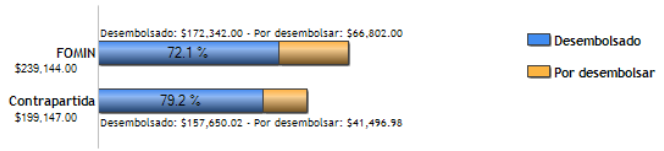
Líder equipo de diseño:

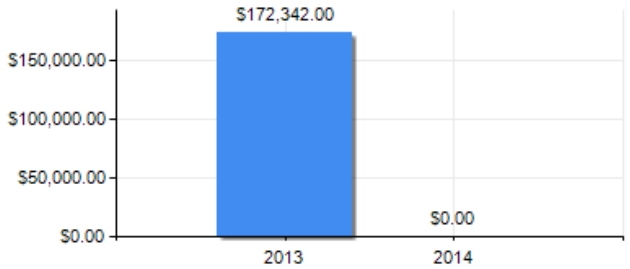
Líder equipo de supervisión: Carrasco, Carolina

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

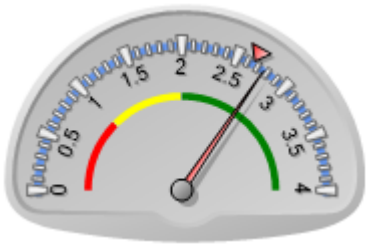


RECURSOS

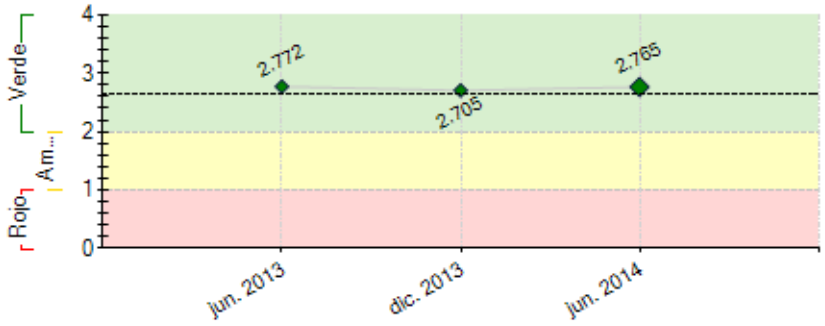




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 2.765
Promedio FOMIN: 2.656

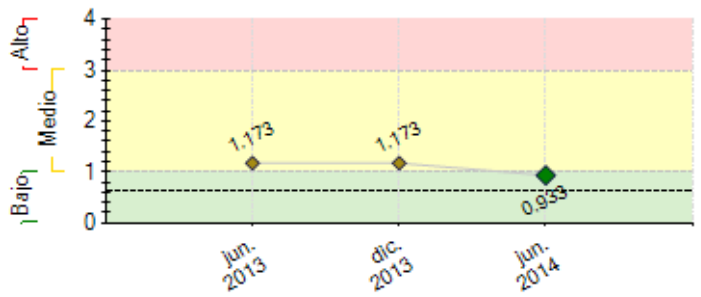


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.614

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

Al cierre del semestre, el proyecto se encuentra con 57 clientes utilizando Banco Hogar. Cuentan con monitoreo constante y soporte para medir el propósito del proyecto. En paralelo, se consolidó el método de representatividad, análisis y encuestas, todo ello detallado en el Informe de Muestra.

No hubo retrasos en la implementación, sin embargo, las principales alertas del proyecto han tenido que ver con el desarrollo tecnológico, pruebas y validaciones tanto de contenidos como también de las conexiones con el banco. En cuanto al proceso de instalación, vislumbramos riesgos en la logística en regiones al coordinar recursos externos y agendar con mayor confirmación.

Se ha ido cumpliendo según diseño y se espera concluir satisfactoriamente la experiencia. Se han cumplido los tiempos de instalación y adopción de la tecnología y los riesgos y alertas se están manejando de manera satisfactoria y adelantándose a que ocurran.

En términos del propósito del proyecto tenemos luces del cumplimiento de solo algunos de ellos, ya que fueron altamente optimistas sobre experiencia e interacción de los usuarios. Esta proyección se basa sólo en el comportamiento de 18 clientes analizados profundamente hasta el momento.

Los principales aspectos a tomar en cuenta para el logro del cometido durante el segundo semestre están focalizados en el plan de desinstalación y análisis final por cada cliente y el robustecimiento del modelo logístico que permita instalaciones satisfactorias en regiones.

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 primer semestre y luego de realizar diagnóstico, se definió un camino de trabajo que integró 3 elementos relevantes para dar cumplimiento al propósito del proyecto: definición de un equipo de proyecto dedicado, ámbitos de acción del proyecto y el alcance operativo de éstos y el diseño de un plan de que converge el trabajo.

Este Plan de Implementación tiene cumplimiento de 57 clientes con su correspondiente encuesta línea base. Algunos de ellos la 1a semana de agosto cumplirán los 2 meses de experimento.

No hay retrasos en la implementación de acuerdo al Plan, con todo, se han evidenciado alertas derivadas de: 1. estacionalidad en el agendamiento de clientes (vacaciones, festividades) que da cuenta de un deterioro en las tasas de instalación. Este factor estaba considerado al inicio pero sólo dependiente de la variable del cliente, es decir, que éste haya querido arrepentirse a última hora; 2. Pese a considerar el tema logístico para desinstalar los dispositivos de las casas de los clientes, se hace necesario revisar este aspecto dado los procesos paralelos que puedan ocurrir mermando los tiempos.

Los principales aspectos a tomar en cuenta durante el segundo semestre están focalizados en la desinstalación, toma de encuesta de percepción y análisis final por cada cliente; el modelo logístico que permita instalaciones satisfactorias en regiones y la recopilación de data y análisis de esta para dar explicación a los componentes del propósito del proyecto.

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
R.1	Numero de usuarios activos de Banco Hogal	0				80	18	

Resultado:

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

		Oct. 2012				Oct. 2015	Jun. 2014	
R.2	Numero de clientes que generan algún tipo intercambio de tipo comercial y de información con otros miembros del ecosistema.	0				240	9	
		Oct. 2012				Oct. 2015	Jun. 2014	
R.3	Numero de clientes que generaron contactos a través de la plataforma3.	0				240	8	
		Oct. 2012				Oct. 2015	Jun. 2014	
R.4	Numero de clientes que se capacitan a través de Banco Hogar, mensualmente	0				240	5	
		Oct. 2012				Oct. 2015	Jun. 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	Finalizado
						Abr. 2013	Abr. 2013	

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	50	Atrasado
						Oct. 2013	Abr. 2014	

Componente 3: Diseño e implementación de una prueba piloto

Peso: 34%

Clasificación: Insatisfactorio

C3.I1	Prueba piloto implementada	0				100	1	En curso
						Abr. 2014	Ene. 2014	

	Hitos	**Planeado**	**Fecha de cumplimiento**	**Logrado**	**Fecha alcanzada**	**Estado**
H1	Condiciones previas	7	Abr. 2013	7	Feb. 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.	Bajo	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

[No se reportaron factores para este período]

Acciones realizadas o a ser implementadas relativas a la sostenibilidad:

Se contempla generar análisis y estudios de sostenibilidad de BEME Hogar al cabo del término de la experiencia piloto. En cuanto a 3 factores claves para la proyección de esta plataforma como canal válido de interacción con los clientes de BEME:
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.
Creemos en BEME Hogar como un hub en el ecosistema emprendedor donde se desenvuelven los microempresarios. Éstos 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 información relacionada con mejoramiento de calidad de vida, competitividad, etc.
Visualizamos esta plataforma como un enlace en donde el proveedor de información se interesa en estar en la plataforma probando que para ellos también es un medio para llegar a su público.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. Debimos incorporar el factor novedad en las proyecciones y mediciones. Si bien la bibliografía considera 40 días como mínimo para la adopción de tecnología, es necesario incorporar este factor a la hora de definir el periodo de prueba. Si bien es cierto fue aplicado al plan de implementación, consideramos que hubiese sido mucho más positivo extender la experiencia por usuario más allá de los 2 meses. La explicación para este periodo estuvo íntimamente ligada al cumplimiento logístico y de estudio del propósito frente al BID.	Implementation	Aguilera, Pablo
2. Sobrevaloramos la conducta de los usuarios experimentada en el prepiloto en cuanto a la construcción de los KPI para la experiencia piloto. Así, el análisis proyectivo de las definiciones de objetivos debió estar ligado a un análisis de mayor población objetivo que centrarse en el análisis del pre-piloto con 30 usuarios. Es por ello que es necesario siempre, estimar a la baja la conducta de usuarios sobre todo frente a un componente tecnológico nuevo y nunca antes visto.	Implementation	Aguilera, Pablo
3. Durante el inicio del proyecto debimos incorporar más actores en mesas técnicas y de definición de contenidos para la parrilla BEME Hogar, esto para socializar aún más el proyecto, integrar actores al ecosistema propuesto y obtener mayor rapidez y asesoría experta en el desarrollo por ejemplo de conexiones al core financiero, BackOffice de curse de créditos, etc. Esto se mitigó construyendo un modo de trabajo liderado por mesas expertas llevando a cabo reuniones bilaterales conducentes a concientizar de la importancia del experimento pero quedando siempre definiciones en la interna del equipo de trabajo.	Implementation	Aguilera, Pablo