



Fondo Multilateral de Inversiones  
Miembro del Grupo BID

# 

## 

### 

#### 

##### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

###### 

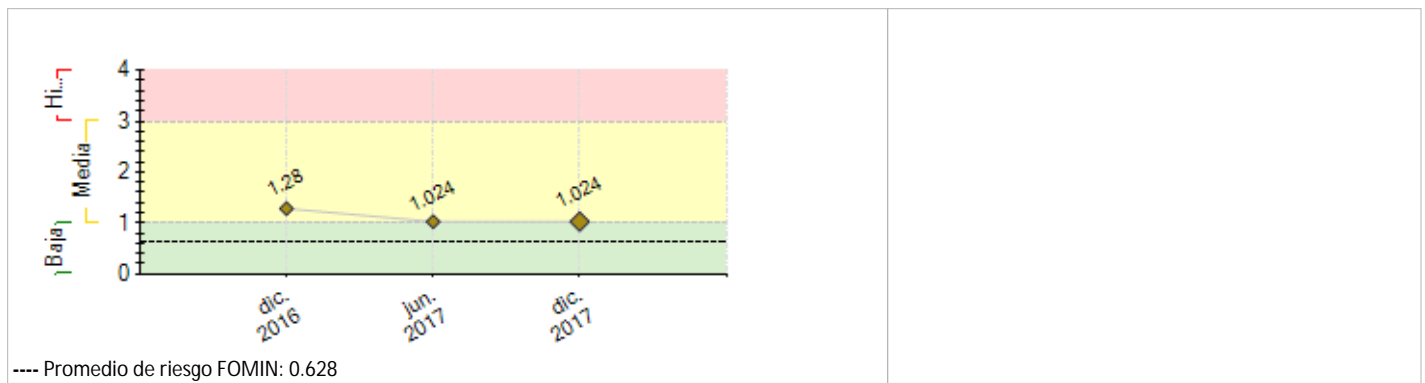
###### 

###### 

###### 

###### 

######



## SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

### Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

Hemos cumplido los hitos e indicadores correspondientes. Estamos en la recta final.

La cartera de este segmento se encuentra en 50,768,385 con 2,274 clientes.

#### Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

En el año 2017, el proyecto logró completar el estudio de mercado. También se desarrolló la propuesta de valor emocional utilizando design thinking. Se logró capacitar a 100 clientes MyPEs. BanDelta ha presentado una actualización del cronograma del proyecto y una propuesta para agilizar la ejecución del proyecto para el año 2018.

### Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

El trabajar con 2 consultores para La Creación y Diseño de la Propuesta de Valor, fue de gran valor ya que nos ayudó a comprender, profundamente, al segmento objetivo de este proyecto.

La primera se enfocó en el conocimiento de las necesidades del cliente. Los tres pilares sobre el cual se debe cimentar la propuesta de valor son:

1. Acompañamiento Estratégico: Definido como facilitar información para la toma acertada de decisiones relacionadas al negocio.
2. Ordenar las Finanzas: Reflejado en el conocimiento para la separación, administración y manejo de la información contable y financiera, con el fin de analizar la salud del negocio.
3. Conectar la Empresa: Los clientes pidieron relacionarse con otros clientes o que el Banco facilite el acercamiento con Grandes Empresas.

La segunda consultoría, tomó en cuenta los requerimientos de la propuesta de Valor y desarrolló una gama de productos financieros y servicios no financieros a saber:

1. Nuevo Segmento "Micro Top"
2. Enfoque Multiproducto
3. Portal de Relacionamiento para clientes

Algunas acciones críticas pendientes: Capacitación al personal del banco junto con la implementación de la Propuesta de Valor (Plan Piloto) acompañado de una herramienta tecnológica.

Las mayores dificultades se centraron en la coordinación de estas consultorías, así como la falta de información para avanzar en los temas de género y la

comunicación, que no se podían avanzar hasta no completar la propuestas de valor.

### Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

Se acordó que la ruta crítica del proyecto para el primer semestre de 2018 es la siguiente: (i) diseño e implementación de la propuesta de valor; (ii) 200 personas de Banco Delta sensibilizadas en temas de género; y (iii) estrategia de comunicación y posicionamiento diseñada.

## SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

	Indicadores	Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planificado	Logrado	Estado
<b>Fin:</b> Aumento de las ventas y la generación de empleos netos en pequeñas empresas en su etapa de crecimiento, particularmente las que están dirigidas por mujeres, en Panamá	I.1	Crecimiento promedio anual de saldos de depósitos de los mypes dentro del segmento establecido (310300)	713479	750000		790000	0	
			May. 2016	May. 2018		May. 2019		
	I.2	Número de trabajos netos creados anualmente por las empresas (330301)	4924	5022		5123	0	
			May. 2016	May. 2018		May. 2019		
<b>Propósito:</b> Mayor acceso a los productos financieros y de desarrollo empresarial por parte de MyPE, al brindar apoyo a Banco Delta en sus procesos de "upscaling"	R.1	Número de empresari@s con productos de crédito activo (230500)	2120	2330	2560	2820	2724	
			May. 2016	Oct. 2017	May. 2018	Oct. 2018	Oct. 2017	
	R.2	Saldo total de cartera de los productos de crédito ofrecidos por Banco Delta al segmento establecido (230700)	20220000	22370000	25090000	28200000	50768385.33	
			May. 2016	Oct. 2017	May. 2018	Oct. 2018	Oct. 2017	
<b>Componente 1:</b> Desarrollo de una propuesta de valor corporativa para el segmento de clientes que se busca atender  <b>Peso:</b> 48% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	C1.I1	Minería de datos realizada y reporte entregado	0	1		1	1	Finalizado
			May. 2016	May. 2017		May. 2018	Dic. 2016	
	C1.I2	Estudio de mercado finalizado y reporte entregado	0			1	3	Finalizado
			May. 2016			May. 2018	Ago. 2017	
	C1.I3	Creación de propuesta de valor	0			1	2	En curso
			May. 2016			May. 2018	Jul. 2017	
<b>Componente 2:</b> Implementación de la propuesta de valor en el mercado y su escalamiento  <b>Peso:</b> 48% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	C1.I4	Adecuaciones al sistema tecnológico para la propuesta de valor y análisis de base de datos y generación de reportes (crear los campos para el análisis del segmento objetivo)	0	1		1		
			May. 2016	May. 2018		May. 2018		
	C1.I5	Personal de Banco Delta sensibilizado en temas de género y capacitado sobre propuesta de valor (acumulado)	0	100		200	1	En curso
			May. 2016	Abr. 2018		May. 2018	Jul. 2017	
	C2.I1	Diseño de propuesta de posicionamiento y estrategia comunicacional	0			1		En curso
			May. 2016			Jun. 2018		
<b>Componente 3:</b> Gestión de conocimiento y estrategia de comunicación  <b>Peso:</b> 4% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	C2.I2	Clientes MyPE capacitados a través de seminarios presenciales (acumulado)	0	100		250	100	En curso
			May. 2016	Oct. 2017		May. 2018	Oct. 2017	
	C2.I3	Clientes MyPE beneficiados por programa de asesorías (acumulado)	0			50		
			May. 2016			Oct. 2018		
<b>Componente 3:</b> Gestión de conocimiento y estrategia de comunicación  <b>Peso:</b> 4% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	C3.I1	Un video elaborado con historias de cambio	0			1		
						Oct. 2018		

Hitos	Planificado	Fecha Vencimiento	Logrado	Fecha en que se logró	Estado	
H0	Condiciones previas	1	Oct. 2016	8	Jul. 2016	Logrado
H1	Reporte de Minería de Datos Internos Finalizado	1	Dic. 2016	1	Dic. 2016	Logrado
H2	Informe del Estudio Cualitativo y Cuantitativo	1	Ago. 2017	100	Ago. 2017	Logrado
H3	Creación de la Propuesta de Valor Emocional con Design Thinking	1	Nov. 2017	1	Oct. 2017	Logrado
H4	Diseño e Implementación de la Propuesta de Valor Finalizado y Entregado	1	Abr. 2018			

### 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. Muchas veces el grupo objetivo es reacio a dejar sus negocios para participar en	Media	Se usarán mecanismos y medios masivos para lograr convocatoria mínima requerida para el logro de las metas. Se hará uso también de	Project Guest

actividades de capacitación, lo que podría dificultar logro de meta.		las relaciones de los oficiales y asesores de crédito para lograr la asistencia a los eventos.	
2. Que los empresarios/as seleccionados/as inicien programa de asesoría pero no mantengan el compromiso para terminarla.	Media	Trabajar en campañas que mantengan a los clientes comprometidos y enfocados en los beneficios que traerá este proyecto para sus vidas y economías	Project Guest
3. Dado que puede requerirse apoyo de proveedores externos, existe riesgo en retraso de adecuación al sistema tecnológico.	Media	Se tratará de trabajar con un plan establecido que permita el logro de los tiempos.	Project Guest
4. Las metas serán profundamente afectadas por las condiciones macroeconómicas del país y por regulaciones bancarias cambiantes.	Media	N.A.	Project Guest
5. La alta tasa de rotación del personal puede obstaculizar el cumplimiento de metas de capacitación.	Baja	Se asegurará de contar con capacitadores internos que puedan trabajar con grupos pequeños desde la inducción.	Project Guest
<b>NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO:</b> Media <b>NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:</b> 7 <b>RIESGOS VIGENTES:</b> 5 <b>RIESGOS NO VIGENTES:</b> 0 <b>RIESGOS MITIGADOS:</b> 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

*[No se reportaron factores para este periodo]*

### Acciones realizadas o a ser implementadas relativas a la sostenibilidad:

Involucrar desde el inicio a los gerentes de producto, quienes garantizan la transmisión del conocimiento a las demás áreas de la organización y los equipos de ventas.  
Que los tomadores de decisión participen en el proceso de evaluación de las decisiones, mediante reuniones semanales, para que tengan conocimiento de las etapas de las consultorías.  
Dar a conocer a la fuerza de ventas de los cambios que se están realizando en el proceso de cambio, de tal forma que se sensibilice de las mejoras realizadas.

## SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

1. La salida de personal afecta al cumplimiento del proyecto. El crear un equipo conformado de las diferentes áreas de la empresa para participar en un taller de innovación, genera un gran potencial en el desarrollo de ideas. "No hay idea loca que no termine en una idea racional." Tanto el hombre como la mujer tienen pensamientos distintos. El objetivo del hombre se conforma de crecer, aperturar otras sucursales. La mujer busca mayor seguridad con su familia, por lo general no toman las decisiones solas. Desde el punto de vista de depósitos, el producto esté diseñado al segmento Microtop con ajustes en la características del producto. Intermante aprendimos que necesitamos comunicarnos más con los coordinadores del BID para evitar retrasos.	<b>Relativo a</b> Sustainability	<b>Autor</b> Ortega, Jorge
---	-------------------------------------	-------------------------------