



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: Tecnología para la Inclusión Financiera en el Sureste Mexicano

Número de proyecto: ME-M1073 - Nro. Operación: ATN/ME-13532-ME

Resultado: Implementar una red de Mini-Sucursales para ofrecer productos y servicios financieros en los estados de Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán.

País Administrador:
MÉXICO

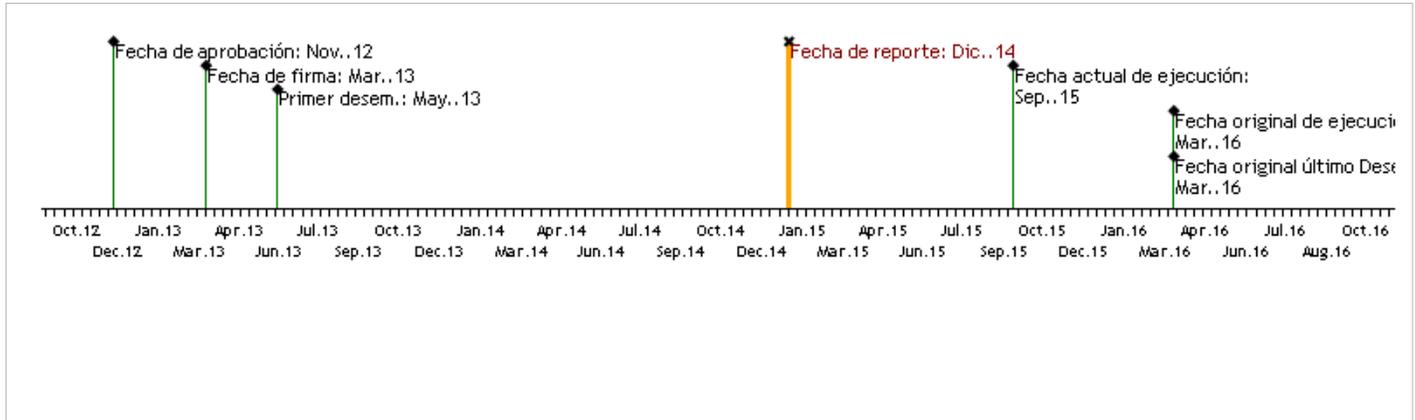
País Beneficiario:
MÉXICO

Agencia ejecutora: SOLUCION ASEA S.A. DE C.V. SFP

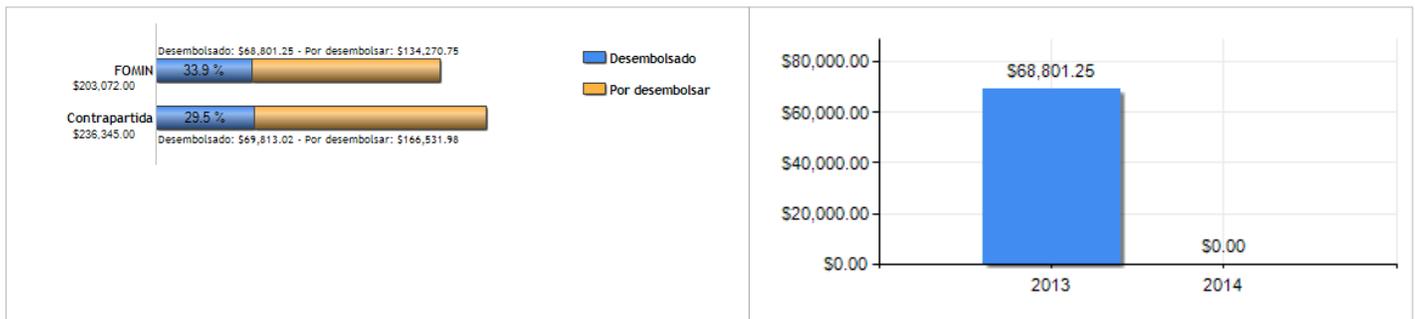
Líder equipo de diseño: Hayem, Maria Luisa

Líder equipo de supervisión: Aguilar, Guillermo

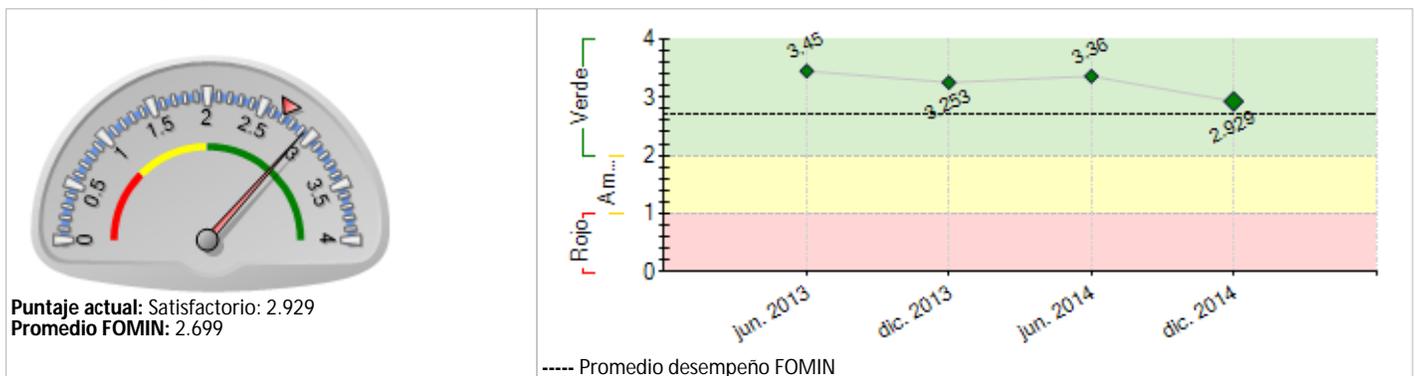
CRONOLOGÍA DE EVENTOS



RECURSOS



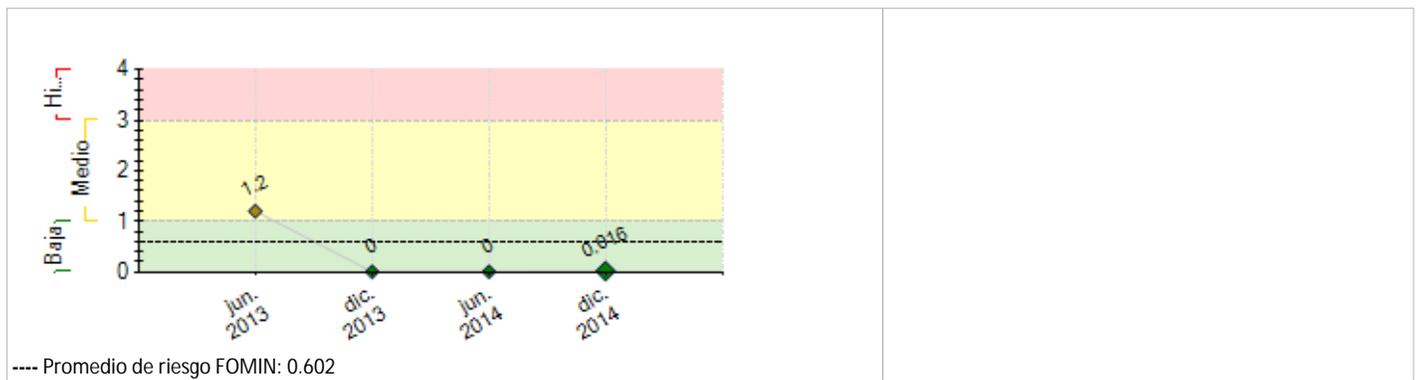
PUNTAJE DE DESEMPEÑO



RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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



SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

Actualmente se cuenta con 110 operadores y 94 empleados capacitados.

Las consultorías del desarrollo de la campaña de mercadotecnia y educación financiera, así como el plan de capacitación para operadores y empleados fueron entregadas, lo que se logrará una mayor difusión y promoción de los productos y servicios con que cuenta una minisucursal, para lo cual se han iniciado con la instalación de la publicidad entre otros, con la finalidad de brindarle el mejor servicio a la comunidad a través de nuestras minisucursales.

Se realizará con la capacitación de los operadores y empleados, para que puedan llevar a cabo todas las operaciones en las terminales y sobretodo brindarles un mejor servicio a los clientes.

En algunas localidades aun se tiene las dificultades en la instalación de las minisucursales por la cobertura de la señal de telefonía celular o internet.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

El proyecto versa sobre la instalación de Terminales Punto de Venta (TPV) en las Mini-sucursales adheridas, las cuales desde la perspectiva de la agencia ejecutora, se estarán quedando obsoletas frente a otras tecnologías (teléfono celular, tabletas).

Por otro lado, la entidad ha estado logrando hitos y realizando las actividades del proyecto pero las consultorías han estado por debajo de los costos inicialmente planteados por lo que el desembolso de recursos de la contribución ha sido lento.

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

Actualmente se cuenta con 110 operadores y 94 empleados capacitados,

Las consultorías del desarrollo de la campaña de mercadotecnia y educación financiera, así como el plan de capacitación para operadores y empleados fueron entregadas, lo que se logrará una mayor difusión y promoción de los productos y servicios con que cuenta una minisucursal, para lo cual se han iniciado con la instalación de la publicidad entre otros, con la finalidad de brindarle el mejor servicio a la comunidad a través de nuestras minisucursales.

Se realizará con la capacitación de los operadores y empleados, para que puedan llevar a cabo todas las operaciones en las terminales y sobretodo brindarles un mejor servicio a los clientes.

Guardar

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

Indicadores	Linea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planeado	Logrado	Estado	
Resultado: Implementar una red de Mini-Sucursales para ofrecer productos y servicios financieros en los estados de Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán.	R.1	Número clientes acceden a productos y servicios financieros a través del modelo de Mini-Sucursales.	0	5000	20000		30000	5240
			Sep. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	Dic. 2014	
	R.2	Porcentaje de los costos de acceso a servicios financieros formales para los beneficiarios, comparado con el costo actual.	50				30	40
			Mar. 2013			Mar. 2016	Dic. 2014	
	R.3	Número de clientes abren una cuenta de ahorro	0	5000	10000		15000	0
				Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	
	R.4	Número de clientes abren una cuenta de ahorro por primera vez	0	1000	3000		5000	0
				Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	
	R.5	Número de clientes acceden a un crédito	0	1000	3000		5000	0
				Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	

R.6	Número de clientes realizan transferencias de depósitos y retiros.	0	2000	4000		6000	2035	
			Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	Dic. 2014	
R.7	Número de clientes realizan pagos de servicios	0	500	2000		3000	2859	
			Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	Dic. 2014	
R.8	Número de clientes que renuevan la póliza	0	100	200		500	0	
			Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016		

Componente 1: Componente I: Evaluación de los resultados de la prueba piloto de Mini-Sucursales

Peso: 20%

Clasificación: Satisfactorio

C1.11	Evaluación de los resultados obtenidos en la prueba piloto de Mini-Sucursales desarrollada.	0				1	1	En curso
						Jun. 2013	Jun. 2013	
C1.12	Número de operadores de Mini-Sucursales capacitados.	0				35	110	En curso
						Dic. 2013	Dic. 2014	

Componente 2: Componente II: Diseño del modelo de expansión

Peso: 20%

Clasificación: Satisfactorio

C2.11	Modelo de expansión de Mini-Sucursales diseñado	0				1	1	Finalizado
						Sep. 2013	Jun. 2014	

Componente 3: Componente III: Desarrollo del plan de capacitación para operadores y personal de Solución ASEA

Peso: 20%

Clasificación: Satisfactorio

C3.11	Número de empleados de Solución ASEA capacitados	0	65	50	75	100	96	En curso
			Dic. 2013	Sep. 2014	Mar. 2015	Sep. 2015	Dic. 2014	
C3.12	Número de operadores de Mini-Sucursales capacitados.	0				35	110	En curso
						Dic. 2013	Dic. 2014	

Componente 4: Componente IV: Desarrollo de la campaña de mercadotecnia y educación financiera

Peso: 20%

Clasificación: Satisfactorio

C4.11	Número de brigadas de promoción implementadas	0	35	50	75	100	55	En curso
			Dic. 2013	Sep. 2014	Mar. 2015	Sep. 2015	Dic. 2014	
C4.12	Número de clientes que reciben educación financiera	0	5000	15000		30000	3351	Atrasado
			Sep. 2014	Mar. 2015		Sep. 2015	Dic. 2014	
C4.13	Número de personas se benefician de la campaña de mercadotecnia.	0	10000	30000		60000	2855	Atrasado
			Sep. 2014	Mar. 2015		Sep. 2015	Dic. 2014	

Componente 5: Componente V: Implementación del plan de masificación del modelo de Mini-Sucursales

Peso: 20%

Clasificación: Satisfactorio

C5.11	Número de Mini-Sucursales en operación.	0	35	50	75	100	65	En curso
			Dic. 2013	Sep. 2014	Mar. 2015	Sep. 2015	Dic. 2014	

Hitos	Planeado	Fecha de cumplimiento	Logrado	Fecha alcanzada	Estado
H2 Encuesta de Satisfacción a Clientes, de Mini-Sucursales de Prueba Piloto aplicada.	1	Jun. 2013	208	Jun. 2013	Logrado
H3 Sesión de Grupo Focal con Operadores, de Mini-Sucursales de Prueba Piloto finalizada.	1	Jun. 2013	23	Jun. 2013	Logrado
H1 Condiciones previas	1	Sep. 2013	1	Abr. 2013	Logrado
H4 [*] Modelo de Administración de Liquidez por tipo de Operador diseñado	1	Jun. 2014	1	Jun. 2014	Logrado
H5 [*] Manual de Políticas y Procedimientos de Mini-Sucursales, Manual de Operadores de Mini-Sucursales, y Manual de Usuarios de Mini-Sucursales diseñados.	1	Jun. 2014	1	Jun. 2014	Logrado
H6 [*] Diseño instruccional y el material para capacitación de los Operadores y Personal de ASEA finalizado.	1	Sep. 2014	1	Sep. 2014	Logrado tarde
H7 [*] Campaña de Mercadotecnia y educación financiera diseñada	1	Sep. 2014	1	Sep. 2014	Logrado tarde
H8 Capacitación de los Operadores y Personal de ASEA finalizada	1	Sep. 2015			
H9 Campaña de Mercadotecnia y educación financiera realizada	1	Sep. 2015			
H10 Instalación y equipamiento de Mini-Sucursales finalizado.	1	Sep. 2015			

[*] Indica que el hito ha sido reformulado

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

- [X] Capacidad institucional de la Agencia Ejecutora
[X] Dificultades en adquisiciones

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO

	Nivel	Acción de mitigación	Responsable
1. La instalación de Minisucursales se ha dificultado en algunas localidades por falta de Señal de Telefonía Celular e internet	Baja	Una adecuada selección de la ubicación de la Minisucursal	Coordinador del proyecto

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Baja **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 10 **RIESGOS VIGENTES:** 1 **RIESGOS NO VIGENTES:** 3 **RIESGOS MITIGADOS:** 6

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:

El proyecto de minisucursales es una opción a bajo costo, no solo resultara rentable sino que además permite lograr la inclusión financiera de un segmento de la población con alta marginación y escaso o nulo acceso al sistema financiero.

Se es conocedor que este proyecto implica una labor muy fuerte y un entorno sumamente favorable, por el margen que representa con respecto al total de los ingresos, por lo cual se viene desarrollando la implementación de otros servicios a la minisucursal para lograr obtener mayores ingresos.

Una Minisucursal, genera beneficios para diferentes actores, en primer lugar para el cliente, evidentemente para la institución, pero además serán beneficiados los establecimientos comerciales, las localidades o municipios e incluso los diferentes niveles de gobierno involucrados en los planes de expansión de los servicios financieros.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. En proyectos con una base tecnológica fuerte, estar atentos a la rápida evolución de la misma desde el diseño de la operación, con el fin de dejar opciones y alternativas en el tiempo para migrar parte de las operaciones a las nuevas versiones tecnológicas que el mercado pueda estar ofreciendo. Ejemplo TPVs a tabletas.	Design	Aguilar, Guillermo [FOMIN]
2. Cuando la localidad elegida para la instalación de la minisucursal de acuerdo a su ubicación geográfica presenta fallas en los sistemas de comunicación, es decir, la pérdida de conexión a internet o la ausencia de señal celular para transmitir la información, esto se presenta comúnmente, tratándose de poblaciones con alto grado de marginación. Por ello, se ha establecido que la selección del lugar donde se instalará la Minisucursal se vuelve un tema prioritario dentro de la planeación estratégica del negocio, no sólo se considera el potencial de clientes por atender, sino las condiciones tecnológicas de la localidad.	Implementation	asea, solucion