



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:** Tecnología para la Inclusión Financiera en el Sureste Mexicano

Nro. 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

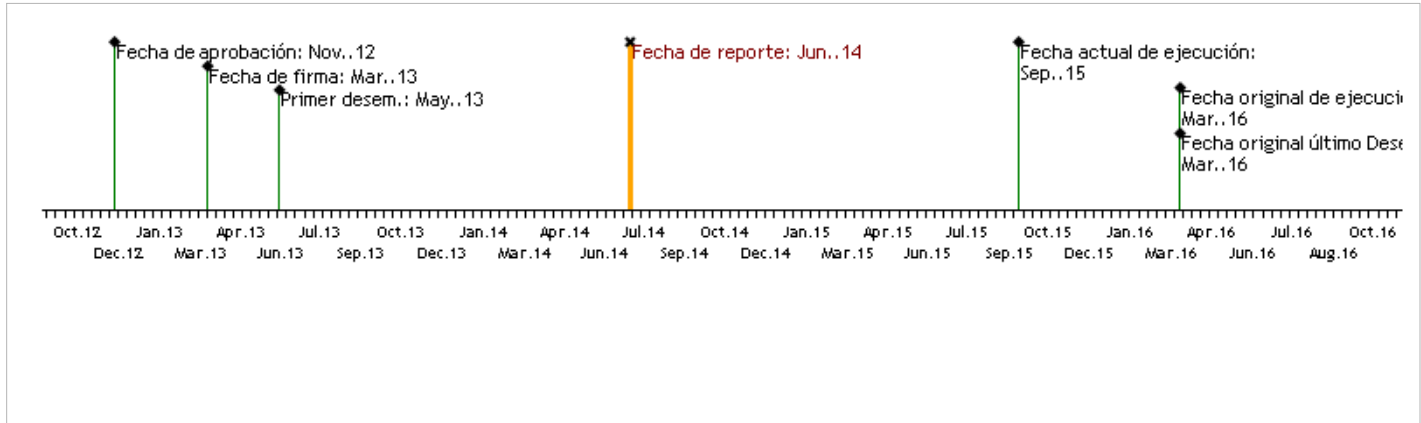
**País Beneficiario:**  
MÉXICO

**Agencia Ejecutora:** SOLUCION ASEA S.A. DE C.V. SFP

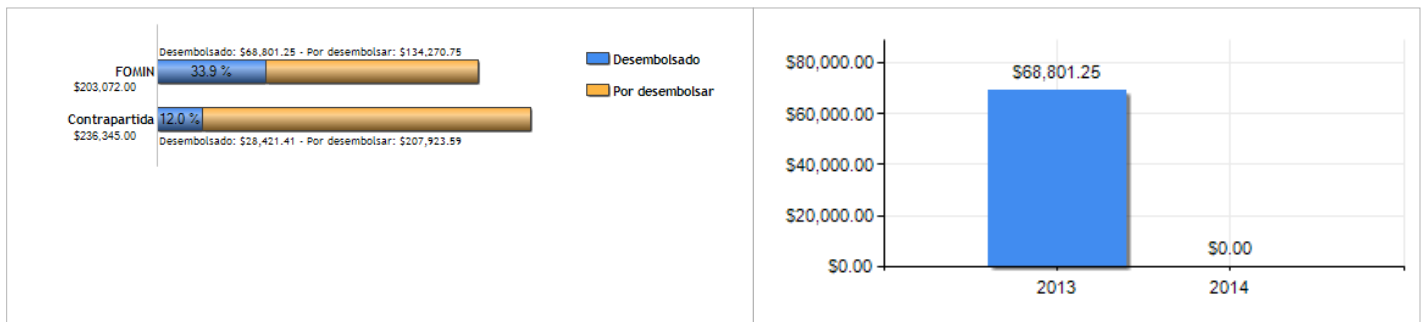
**Líder equipo de diseño:** Hayem, Maria Luisa

**Líder equipo de supervisión:** Aguilar Rios, Guillermo

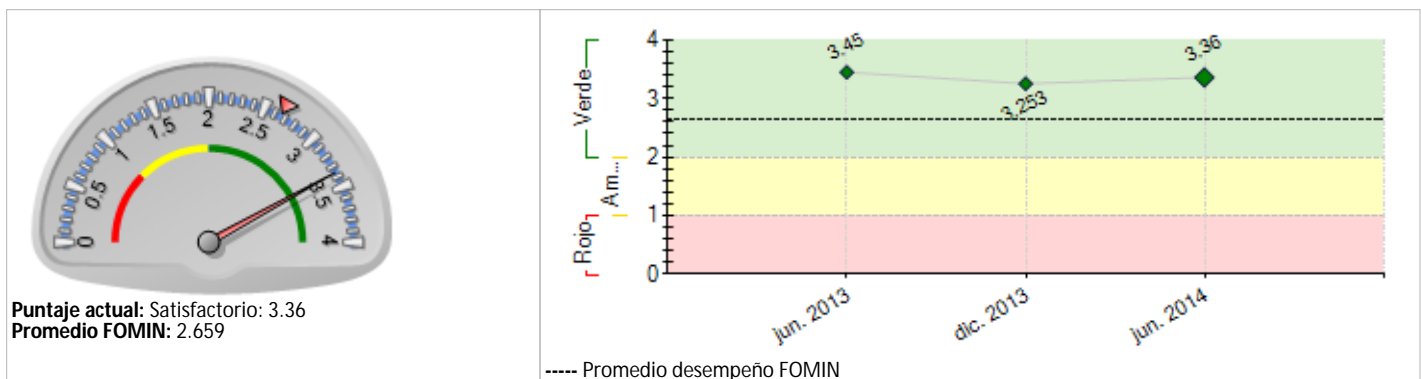
### CRONOLOGÍA DE EVENTOS



### RECURSOS



### PUNTAJE DE DESEMPEÑO



### RIESGOS EXTERNOS

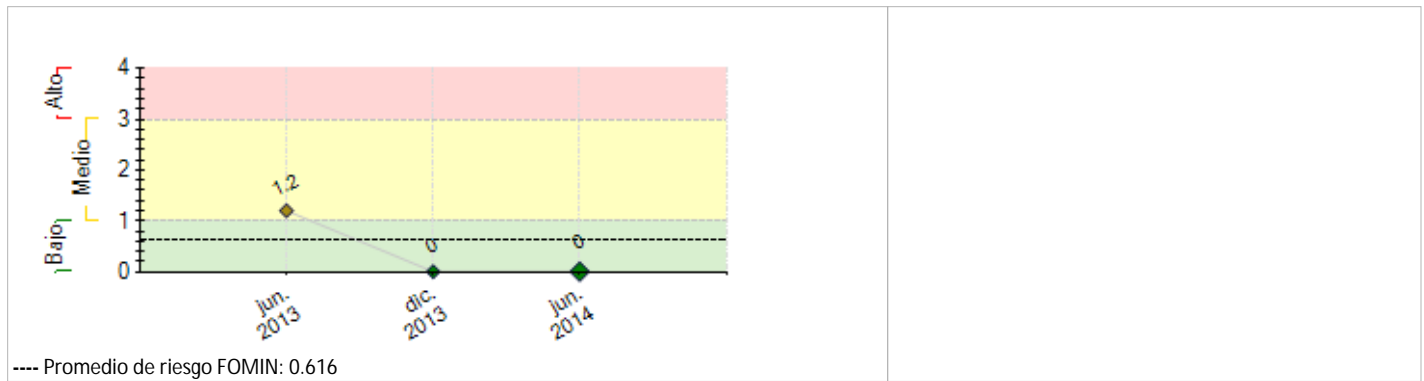
### CAPACIDAD INSTITUCIONAL

**Riesgo**

**Administración Financiera:** Medio

**Adquisiciones:** Medio

**Capacidad Técnica:** Medio



## SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

### Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

En el proyecto de Minisucursales, uno de los principales resultados de la evaluación de la prueba piloto, nos llevo a conocer los puntos que debíamos mejorar para lograr la aceptación de las Minisucursales con los clientes y operadores, lo que hemos avanzado con 52 minisucursales activas que atienden a más de 5,000 clientes que realizan sus operaciones en los diferentes productos y servicios financieros.

Una de las dificultades que se han presentado en el avance de este proyecto, es la señal de telefonía celular o internet debido a la cobertura, así como la búsqueda de consultores que contarán con la experiencia adecuada en la elaboración de Manuales.

Uno de los riesgos de este proyecto era el encontrar a una empresa de mercadotecnia que pudiera realizar el diseño de la campaña en el tiempo acordado, este punto se logro mitigar logrando la contratación del consultor que realizar el diseño de la campaña.

Las acciones que se realizaran para poder abarcar las localidades donde se tiene problemas con la señal de telefonía o internet, se establecerá antenas que permitan realizar la amplificación de señal para que la terminal se realice la conexión y atienda las operaciones de los clientes. Con el plan de capacitación, se lograra contar con operadores y empleados mejor preparados para la atención adecuada de los clientes y brindarles la información necesaria para mayor seguridad en la realización de las operaciones.

### 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

En el proyecto de Minisucursales, uno de los principales resultados de la evaluación de la prueba piloto, nos llevo a conocer los puntos que debíamos mejorar para lograr la aceptación de las Minisucursales con los clientes y operadores, lo que hemos avanzado con 52 minisucursales activas que atienden a más de 5,000 clientes que realizan sus operaciones en los diferentes productos y servicios financieros.

Una de las dificultades que se han presentado en el avance de este proyecto, es la señal de telefonía celular o internet debido a la cobertura, así como la búsqueda de consultores que contarán con la experiencia adecuada en la elaboración de Manuales.

Uno de los riesgos de este proyecto era el encontrar a una empresa de mercadotecnia que pudiera realizar el diseño de la campaña en el tiempo acordado, este punto se logro mitigar logrando la contratación del consultor que realizar el diseño de la campaña.

Las acciones que se realizaran para poder abarcar las localidades donde se tiene problemas con la señal de telefonía o internet, se establecerá antenas que permitan realizar la amplificación de señal para que la terminal se realice la conexión y atienda las operaciones de los clientes. Con el plan de capacitación, se lograra contar con operadores y empleados mejor preparados para la atención adecuada de los clientes y brindarles la información necesaria para mayor seguridad en la realización de las operaciones.

**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			Planeado	Logrado	Estado		
		1	2	3					
<b>Resultado:</b> 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	5167	
				Sep. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	Jun. 2014	
	R.2	Porcentaje de los costos de acceso a servicios financieros formales para los beneficiarios, comparado con el costo actual.	50				30	35	
			Mar. 2013				Mar. 2016	Jun. 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	2018		
			Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	Jun. 2014		
R.7	Número de clientes realizan pagos de servicios	0	500	2000		3000	2916		
			Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	Jun. 2014		
R.8	Número de clientes que renuevan la póliza	0	100	200		500	0		
			Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016			
<b>Componente 1:</b> Componente I: Evaluación de los resultados de la prueba piloto de Mini-Sucursales <b>Peso:</b> 20% <b>Clasificación:</b> 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	52	En curso
							Dic. 2013	Jun. 2014	
<b>Componente 2:</b> Componente II: Diseño del modelo de expansión <b>Peso:</b> 20% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	C2.11	Modelo de expansión de Mini-Sucursales diseñado	0				1	1	En curso
							Sep. 2013	Jun. 2014	
<b>Componente 3:</b> Componente III: Desarrollo del plan de capacitación para operadores y personal de Solución ASEA <b>Peso:</b> 20% <b>Clasificación:</b> Insatisfactorio	C3.11	Número de empleados de Solución ASEA capacitados	0	65	50	75	100	75	En curso
				Dic. 2013	Sep. 2014	Mar. 2015	Sep. 2015	Jun. 2014	
	C3.12	Número de operadores de Mini-Sucursales capacitados.	0				35	93	En curso
							Dic. 2013	Jun. 2014	
<b>Componente 4:</b> Componente IV: Desarrollo de la campaña de mercadotecnia y educación financiera <b>Peso:</b> 20% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	C4.11	Número de brigadas de promoción implementadas	0	35	50	75	100	40	En curso
				Dic. 2013	Sep. 2014	Mar. 2015	Sep. 2015	Jun. 2014	
	C4.12	Número de clientes que reciben educación financiera	0	5000	15000		30000	1350	En curso
				Sep. 2014	Mar. 2015		Sep. 2015	Jun. 2014	
	C4.13	Número de personas se benefician de la campaña de mercadotecnia.	0	10000	30000		60000	1823	En curso
				Sep. 2014	Mar. 2015		Sep. 2015	Jun. 2014	
<b>Componente 5:</b> Componente V: Implementación del plan de masificación del modelo de Mini-Sucursales <b>Peso:</b> 20% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	C5.11	Número de Mini-Sucursales en operación.	0	35	50	75	100	52	En curso
				Dic. 2013	Sep. 2014	Mar. 2015	Sep. 2015	Jun. 2014	

Hitos	Planeado	Fecha de cumplimiento	Logrado	Fecha alcanzada	Estado
H2	1	Jun. 2013	208	Jun. 2013	Logrado
H3	1	Jun. 2013	23	Jun. 2013	Logrado
H1	2	Sep. 2013	2	May. 2013	Logrado
H4	1	Jun. 2014	1	Jun. 2014	Logrado
H5	1	Jun. 2014	1	Jun. 2014	Logrado
H6	1	Sep. 2014			
H7	1	Sep. 2014			
H8	1	Sep. 2015			
H9	1	Sep. 2015			
H10	1	Sep. 2015			

[\*] Indica que el hito ha sido reformulado

**FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO**

[X] Dificultades en adquisiciones

**SECCIÓN 4: RIESGOS**

**RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO**

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Bajo NÚMERO TOTAL DE RIESGOS: 9 RIESGOS VIGENTES: 0 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**

[X] Regulación en entidades populares

La regulación a este tipo de intermediarios financieras es muy cambiante y puede llegar a afectar la oferta de servicios financieros a través de corresponsales/minisucursales.

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

Este proyecto cumple con los requisitos que genera una serie de externalidades positivas para los clientes y las localidades incluidas, además de lograr la inclusión financiera en las poblaciones marginadas, a través de la ubicación adecuada de una minisucursal, evitando que los clientes tengan que desplazarse hacia una sucursal lejana, lo cual implica costos y pérdida de tiempo, lo que nos lleva a lograr la fidelización del cliente. La instalación de las minisucursales han logrado un impacto social en la localidad.

**SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS**

	<b>Relativa a</b>	<b>Autor</b>
1. Existe una gran aceptación del público en general por este tipo de servicios financieros a través de corresponsales y/o minisucursales, tal como lo demuestra el proyecto de Solución ASEA. Mantener la confianza en el cliente a través de una estructura, metodología y procesos profesionales, abonará al crecimiento y permanencia de este canal.	Sustainability	Aguilar Rios, Guillermo [FOMIN]
2. Se dificultó la búsqueda de consultores que contaran con la experiencia para la elaboración de Manuales de políticas y procedimientos para Minisucursales principalmente por la experiencia en Productos y Servicios Financieros.	Implementation	asea, solucion