



Fondo Multilateral de Inversiones  
Miembro del Grupo BID

# REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

## ENERO 2015 - JUNIO 2015

### SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Tecnología para la Inclusión Financiera en el Sureste Mexicano

Nro. Proyecto: ME-M1073 - Proyecto No.: ATN/ME-13532-ME

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

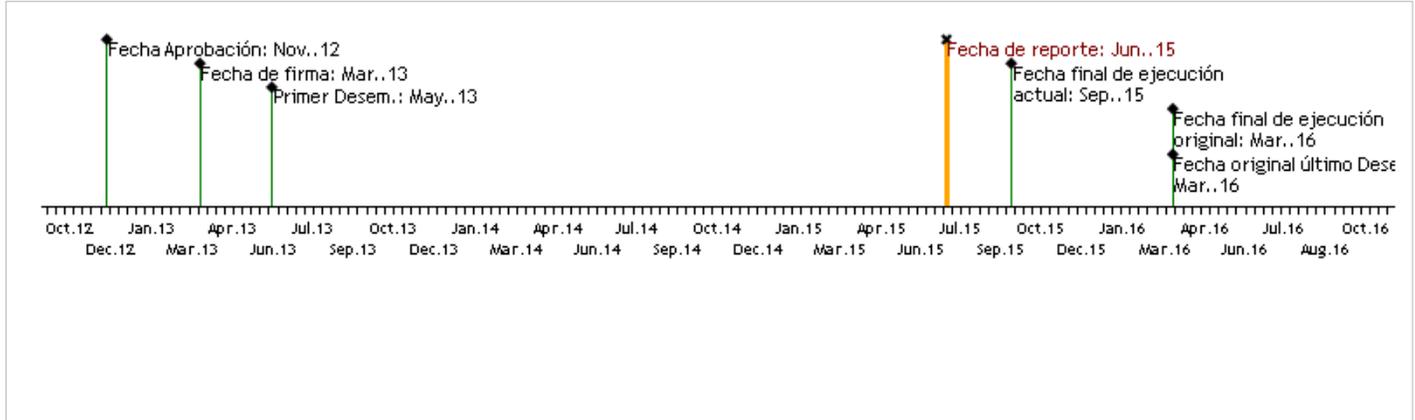
**País Administrador:**  
MÉXICO

**País Beneficiario:**  
MÉXICO

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

**Líder equipo de diseño:** MARIA LUISA HAYEM  
**Líder equipo de supervisión:** GUILLERMO AGUILAR

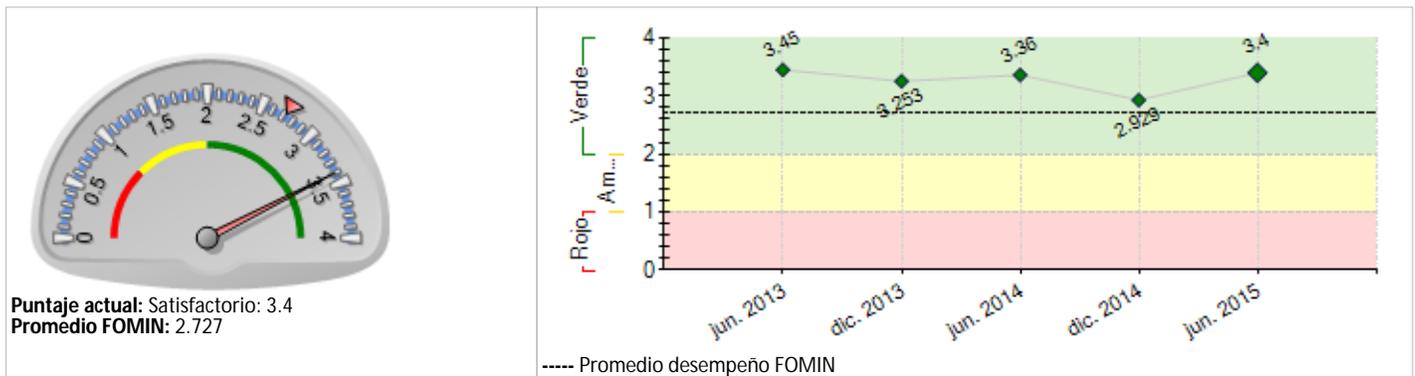
### CICLO DEL PROYECTO



### RECURSOS



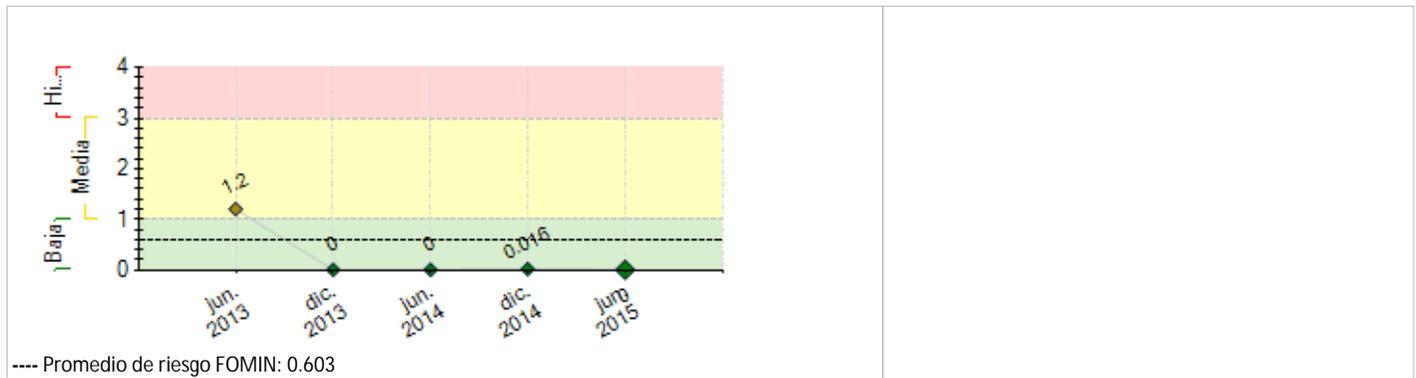
### PUNTAJE DE DESEMPEÑO



### RIESGOS EXTERNOS

### CAPACIDAD INSTITUCIONAL

**Riesgo**  
**Administración Financiera:** Media  
**Adquisiciones:** Media  
**Capacidad Técnica:** Media



## SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

### Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

Al cierre del mes de Junio, se ha logrado realizar 214 empleados y 135 operadores capacitados lo que nos da seguridad de incrementar las instalaciones de las minisucursales y brindar el mejor servicio al cliente o usuario final. El 12 de Enero del 2015 se emitieron las reformas a las Disposiciones de carácter general donde se establecen los lineamientos que tendrán que seguir para las operaciones realizadas con terceros

.Actualmente se cuenta con 76 minisucursales y para la instalación se analiza la localidad si cuenta con señal de telefonía celular o internet para realizar la prospección y ubicarlas donde nuestros clientes no tengan problemas de conexión.

Se están realizando las Brigadas de promoción en todas las minisucursales para dar a conocer el posicionamiento y servicios que ofrecen a la comunidad.

Se agregaron nuevos servicios a la terminal punto de venta con la finalidad de brindar mejores servicios a los clientes y usuarios finales.

### 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

Al cierre del mes de Junio, se ha logrado realizar 214 empleados y 135 operadores capacitados lo que nos da seguridad de incrementar las instalaciones de las minisucursales y brindar el mejor servicio al cliente o usuario final. El 12 de Enero del 2015 se emitieron las reformas a las Disposiciones de carácter general donde se establecen los lineamientos que tendrán que seguir para las operaciones realizadas con terceros.

Actualmente se cuenta con 76 minisucursales y para la instalación se analiza la localidad si cuenta con señal de telefonía celular o internet para realizar la prospección y ubicarlas donde nuestros clientes no tengan problemas de conexión.

Se están realizando las Brigadas de promoción en todas las minisucursales para dar a conocer el posicionamiento y servicios que ofrecen a la comunidad.

Se agregaron nuevos servicios a la terminal punto de venta, con la finalidad de brindar mejores servicios a los clientes y usuarios finales.

### 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	Planificado	Logrado	Estado
R.1 Número clientes acceden a productos y servicios financieros a través del modelo de Mini-Sucursales.	0	5000	20000		30000	6957	
		Sep. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	Jun. 2015	
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	Jun. 2015	
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		

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

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	2048	
			Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	Jun. 2015	
R.7	Número de clientes realizan pagos de servicios	0	500	2000		3000	2975	
			Mar. 2014	Mar. 2015		Mar. 2016	Jun. 2015	
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:**

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	135	En curso
						Dic. 2013	Jun. 2015	

**Componente 2:** Componente II: Diseño del modelo de expansión

**Peso:** 20%

**Clasificación:**

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:**

C3.11	Número de empleados de Solución ASEA capacitados	0	65	50	75	100	153	En curso
			Dic. 2013	Sep. 2014	Mar. 2015	Sep. 2015	Jun. 2015	
C3.12	Número de operadores de Mini-Sucursales capacitados.	0				35	135	En curso
						Dic. 2013	Jun. 2015	

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

**Peso:** 20%

**Clasificación:**

C4.11	Número de brigadas de promoción implementadas	0	35	50	75	100	69	Atrasado
			Dic. 2013	Sep. 2014	Mar. 2015	Sep. 2015	Jun. 2015	
C4.12	Número de clientes que reciben educación financiera	0	5000	15000		30000	14782	Atrasado
			Sep. 2014	Mar. 2015		Sep. 2015	Jun. 2015	
C4.13	Número de personas se benefician de la campaña de mercadotecnia.	0	10000	30000		60000	17937	Atrasado
			Sep. 2014	Mar. 2015		Sep. 2015	Jun. 2015	

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

**Peso:** 20%

**Clasificación:**

C5.11	Número de Mini-Sucursales en operación.	0	35	50	75	100	76	En curso
			Dic. 2013	Sep. 2014	Mar. 2015	Sep. 2015	Jun. 2015	

Hitos	Planificado	Fecha Vencimiento	Logrado	Fecha en que se logró	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	2	Sep. 2013	2	Sep. 2013	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
H4 [*] Modelo de Administración de Liquidez por tipo de Operador diseñado	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] 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

**Factor**

[X] Existe **oposición o falta de interés** de actores relevantes para continuar con los servicios y/o actividades del proyecto

**Comentarios**

Las nuevas regulaciones en los intermediarios financieros, por parte de la autoridad competente CNBV, pueden incrementar las barreras para ofrecer este tipo de servicios financieros tercerizados.

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

En este periodo se ha logrado incluir otros servicios a las terminales financieras, lo que permite incrementar el volumen de operaciones así como de ingresos para el operador como para la misma institución, beneficiando al mismo a los usuarios del servicio.

## SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	<b>Relativo a</b>	<b>Autor</b>
1. Los otros servicios que están en producción en las terminales punto de venta ha contribuido a incrementar las operaciones y atraer nuevos clientes a la minisucursal.	Implementation	asea, solución