

ATN/ME-12158-HO: Transparencia de Servicios, Protección al Consumidor Financiero y Microfinanzas

INFORME DE AVANCE

Período de Reporte: ENERO 2011 - JUNIO 2011

Proyecto	Montos de la operación		Fechas
País Beneficiario:	MIF	Contrapartida	Aprobado: Firmado: Extensiones (meses): 0
Plazo de Ejecución	Monto Orig. Aprobado: \$500,000.00	\$468,000.00	
	Monto Cancelado: \$0.00	\$0.00	
Original: ---	Monto Actual Aprobado: \$500,000.00	\$468,000.00	
Actual: Date1	Monto Total: \$968,000.00		Meses en ejecución
	Monto Desembolsado: \$193,772.00	\$24,473.30	Desde aprobación: 13.66
	Porcentaje Desembolsado: 38.8%	5.2%	Desde Firma: 12.41

Evaluación de riesgo institucional

	Riesgo	Mo	Frecuencia	Auditorí
Administración Financiera:	bajo	ex-	annual	final
Adquisiciones:	bajo	ex-	annual	
Capacidad Técnica:	bajo			

Fechas desembolsos

Primer Desem.:
Ultimo Original:
Ultimo Actual:

Desempeño acumulativo:

Dentro de los logros alcanzados en el marco del proyecto, detallamos actividades mas relevantes:

1. Se Finalizó la Consultoría "Desarrollo del Marco Normativo para la Transparencia del Sistema Financiero Hondureño y para la Atención y Protección al Usuario de Servicios Financieros, de Acuerdo a las Mejores Prácticas"
2. Se suscribió Contrato para Consultoría "Diseño e Implementación de la Oficina de Atención al Cliente y Protección al Usuario de Servicios Financieros de la CNBS y Fortalecer los procesos de supervisión de la atención al cliente por parte de las instituciones financieras supervisadas (IFS)"
3. Se suscribió Contrato para Consultoría "Diseño e Implementación de un Plan Estratégico de Comunicación y Culturización y una Campaña de Educación al Usuario de Servicios Financieros con el Objetivo de Promocionar y Fomentar la Cultura Financiera en la Población Hondureña".

Se está dando cumplimiento a los indicadores del propósito y de los componentes del proyecto.

En lo que respecta a los hitos se reporta un atraso en el cumplimiento de 2 de ellos. Específicamente los relacionados con la normativa secundaria, la cual ha sido elaborada. Se ha recibido observaciones por parte de la CAHDA y de la AHIBA con quienes se ha discutido y han solicitado asimismo prorroga para consensuar con el sistema financiero. La aprobación y difusión se realizara una vez. consensuada entre la CNBS y el SF. El plazo para el cumplimiento de esto hitos se ha extendido hasta el 10 de agosto de 2011.

Desempeño semestral:

Entre las actividades mas relevantes desarrolladas en este semestre tenemos:

1. Jornada de Capacitación para la difusión de las propuestas normativas desarrolladas. Se ha recibido los siguientes productos
2. Manual de Funciones y Descripción de Puestos para la DPUF (en revisión)
3. Procedimiento Interno de Atención de Reclamos en la CNBS, relacionados con las Instituciones Supervisadas (en revisión)
4. Diseño y Estructuración de la Campaña de Educación Financiera - Identificación de grupos objetivos, detalle de contenidos, medios, materiales, herramientas y/o capacitación que se utilizarían en su implementación
5. Manual de Supervisión (en revisión)
6. Capacitación, teórica y práctica, dirigida a 60 funcionarios y empleados de la CNBS para estandarizar los conocimientos del equipo designado por la CNBS en los principales temas relacionados con la Transparencia y Protección del Usuario de Servicios Financieros
7. Material Didáctico y contenidos para la capacitación de jóvenes y adultos con poco acceso al mercado financiero (en revisión)

Se han manifestado algunos atrasos en la ejecución de las consultorías debido a la prolongación por periodos mayores a los programados, para los procesos de revisión y ajustes por parte de la Firma Consultora y del Comité Técnico de Contraparte que ha ocasionado un desfase en las consultorías. Se ha solicitado al BID No Objeción para ampliar el plazo de las mismas hasta el 5 - agosto - 2011.

El inicio del proceso de la Campaña de Educación al Usuario Financiero se tiene programado para el IV trimestre del 2011.

Hitos	Valor		Fecha	
	Planificado	Logrado	Fecha Límite	Logrado
Normativa desarrollada y consensuada	1	0	6/18/2011	6/18/2011
Manuales y Reglamentos aprobados por la CNBS	1	0	12/18/2011	6/30/2011
Diseño de la campaña	1	80	12/18/2011	6/30/2011
Implementación de la campaña	1	0	6/18/2012	6/30/2011

Componentes

Fortalecimiento del marco normativo para la transparencia y protección al usuario de servicios financieros			Peso:	25			
Indicador	Progreso logrado	Estado	Nivel de línea de base	Objetivo intermedio	Meta final		
Cumplido proceso precontractual y contractual de la consultoría encargada de desarrollar la normativa secundaria de transparencia: Desarrollado y consensuado con la CNBS el análisis del grado de transparencia de los servicios de las instituciones supervisadas y protección al usuario de sus servicios y el diagnóstico de la eficacia de los mecanismos existentes (normativa secundaria) para garantizar la implementación.	100	En curso	0	0	1		
Proyectos de normativas secundarias (Resoluciones y	80	En curso	0	0	100		

Circulares) en relación a la transparencia de las instituciones supervisadas y de protección al usuario financiero elaboradas y consensuadas con las autoridades de la CNBS.

Normas de transparencia de las instituciones supervisadas y de protección al usuario financiero aprobadas y difundidas entre las IFS.

40 En curso 0 0 100

Protección al usuario financiero con base en las mejores prácticas internacionales **Peso: 35**

Indicador	Progreso logrado	Estado	Nivel de línea de base	Objetivo intermedio	Meta final
Diseñado e implementado el manual de funciones y descripción de cargos por competencias de la OAC-SF	80	En curso	0	0	1
Elaborado el Manual de políticas y procedimientos de la OAC-SF	90	En curso	0	0	1
Elaborado el Manual integral especializado de supervisión de la atención al cliente por parte de las IFS.	90	En curso	0	0	1
Capacitados al menos 20 técnicos de la CNBS en la utilización los nuevos esquemas y mecanismos de atención al cliente y protección de los derechos de los usuarios financieros.	65	Finalizado	0	0	20
Desarrollado y/o adquirido un sistema de información de apoyo, que permite la tramitación oportuna de consultas y reclamos, por medios escritos, electrónicos, telefónicos y telemáticos y que facilita el procesamiento y generación, de manera automática, estadísticas de los procesos.	80	En curso	0	0	1
Ejecutada la prueba piloto de la implementación en campo de los procesos de supervisión en cinco instituciones supervisadas.	5	Finalizado	0	0	5

Diseño e implementación de una campaña de educación al usuario de servicios Financieros **Peso: 40**

Indicador	Progreso logrado	Estado	Nivel de línea de base	Objetivo intermedio	Meta final
Campaña diseñada con diferenciación por estrato socio económico, beneficiando en mayor medida a los estratos más vulnerables de la sociedad hondureña, que incorpore lo siguiente: (i) concepto, materiales promocionales, diseño gráfico y contenidos; (ii) diseño de los contenidos y materiales educativos de programas de educación; (iii) guiones y cuñas para radio; (iv) diseño de spots publicitarios; y, (v) entrega de un plan estratégico de comunicación para 1 año.	80	En curso	0	0	1
Material didáctico y contenidos para la capacitación de capacitadores y para la educación de jóvenes y adultos con poco acceso al mercado financiero desarrollado (incluyendo guías para docentes, cuadernos de trabajo para estudiantes, videos y material de lectura complementaria).	80	En curso	0	0	100
Rediseñado e implementado el Portal web de información para el usuario financiero.	70	En curso	0	0	1
Programas educativos a través de medios de comunicación masivos implementados a nivel nacional.	2	En curso	0	0	100
Implementado el plan de comunicación.	1	En curso	0	0	1
Incorporada en los presupuestos anuales de la CNBS una asignación presupuestaria para financiar el programa de protección de los usuarios de los servicios financieros y su sostenibilidad.	1	En curso	0	0	1

Convenios interinstitucionales suscritos para implementar los programas de capacitación financiera	1	En curso	0	0	5
--	---	----------	---	---	---

Riesgos

	Area de impacto	Severidad	Probabilidad
Cambios en la situación política y electoral que pueden afectar el desarrollo del proyecto	Objetivo General	Baja	30
Responsable: Coordinador del Proyecto			
Acción de mitigación: Se cuenta con un Gobierno Constitucionalmente establecido, ejecutando con mucho entusiasmo un Plan de Nación y una Visión de País.			
Fecha: 1/31/2011			
Condiciones macroeconómicas inestables para desarrollar el proyecto	Objetivo General	Baja	30
Responsable: Coordinador del Proyecto			
Acción de mitigación: El Gobierno de Honduras ha logrado un Acuerdo Stand By con el Fondo Monetario, el nivel de reservas internacionales es altamente satisfactorio, y hay una adecuada estabilidad en el sistema financiero, de igual manera no se vislumbra movimientos bruscos en el tipo de cambio de la moneda			
Fecha: 1/31/2011			
Condiciones jurídicas inestables para desarrollar el proyecto (Reforma significativa del marco legal del Sistema Financiero)	Propósito	Muy baja	10
Responsable: Coordinador del Proyecto			
Acción de mitigación: Se considera que no existen condiciones para que justifique o se promueva reformas significativas del marco legal del sistema financiero			
Fecha: 1/31/2011			
Falta de aplicación de la norma por parte de las instituciones supervisadas por la CNBS	Componente 1	Baja	10
Responsable: Coordinador del Proyecto			
Acción de mitigación: Por disposiciones legales, una vez consensuada, emitida y aprobada la normativa, es obligación de las Instituciones Supervisadas la implementación y por parte de la CNBS su seguimiento respectivo			
Fecha: 1/31/2011			

Propósito

Indicador	Progreso logrado	Nivel de línea de base	Meta final
Normas de transparencia de la información y de protección al usuario de servicios financieros implementadas	80	0	100
Oficina de Atención al Consumidor de Servicios Financieros ha logrado una disminución del tiempo de respuesta a las denuncias en al menos el 40%	1	0	40
Campaña de educación al usuario financiero diseñada e implementada.	1	0	1

Acciones realizadas o a ser implementadas relativas a la sostenibilidad:

La CNBS ha creado una partida en el presupuesto del año 2012 con los recursos necesarios para apoyar la continuidad del proyecto.

Lecciones aprendidas

[No se encontraron comentarios]