



PALM PILOT PARA GESTIONAR PRÉSTAMOS



CASO DE INNOVACIÓN

ADOPEM ALZA SU EFICACIA UTILIZANDO AGENDAS ELECTRÓNICAS

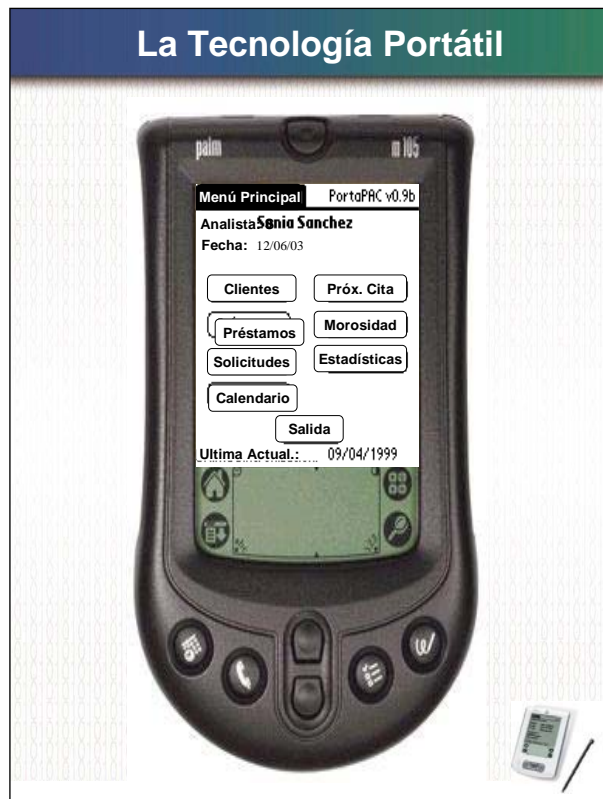
SOBRE ADOPEM

Una institución microfinanciera (IMF) con aproximadamente 50.000 clientes activos y una tasa de reembolso de préstamos de cerca de 98%, ADOPEM es una entre apenas doce instituciones microfinancieras en el mundo, que ya ha comenzado a usar la tecnología portátil (Palm Pilot) para incrementar la eficacia en el procesamiento de préstamos. La institución, cuyo nombre completo es *Asociación Dominicana para el Desarrollo de la Mujer*, fue fundada en 1982 por un grupo, de hombres y mujeres dominicanos, presidido por la Dra. Mercedes Canalda. Su cometido es incrementar el acceso de las mujeres y los hombres dominicanos a los servicios financieros.

SOBRE LAS IMF QUE UTILIZAN PALM PILOT

Diez instituciones microfinancieras en América Latina, una en la India y otra en las Filipinas utilizan la tecnología portátil para aumentar la productividad de sus agentes de crédito y la calidad de la información que éstos recogen. FinComún y Compartamos, en México, fueron las pioneras en América Latina, en el uso de esta tecnología.

A mediados de 1999, cada agente de crédito de ADOPEM tenía en su cartera de crédito un número promedio de apenas 150 a 200 clientes, cifra muy por debajo del nivel de las prácticas óptimas de la región, que era de alrededor de 300 clientes. Women's World Banking (WWB) contrató a Chuck Waterfield de la firma MFI Solutions LLC, para que desarrollara programas de Palm Pilot para ADOPEM. Así se creó una herramienta que, entre otras cosas, redujo el tiempo que les tomaba a los agentes de crédito recoger los datos de los clientes, aceleró y facilitó la transferencia de dicha información a la base de datos central de la institución y ayudó a estandarizar los datos así obtenidos. Los agentes de crédito pudieron de este modo incrementar sus carteras de clientes, en forma gradual; para 2003 el promedio había ascendido a 344.



INNOVACIÓN EN LOS PALM PILOT

En estrecha colaboración, ADOPEM y MFI Solutions diseñaron el programa para Palm Pilot de manera que reflejara, expresamente, el proceso de evaluación tradicional de “papel y lápiz” usado anteriormente por los agentes de crédito. Esto fue crucial en la implementación de la nueva tecnología ya que permitió facilitar la capacitación de dichos agentes, y porque requirió tan solo ajustes mínimos del sistema informático, que ADOPEM ya utilizaba.

ADOPEM asignó para este proyecto a un equipo de funcionalidad cruzada, añadiendo con esto otro factor que contribuyó a la solidez del producto final. El trabajo en equipo de los departamentos de tecnología y operaciones de la IMF, con un sólido apoyo por parte de la gerencia superior, produjo un programa que se integró muy bien, no sólo con los sistemas de datos existentes, sino también con la actividad diaria y las necesidades del personal de crédito.

DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES

A pesar de que el programa Palm fue diseñado para que coincidiera con el sistema de “de papel y lápiz”, que se empleaba anteriormente para las evaluaciones — y si bien esto evitó que los agentes de créditos tuvieran que modificar la manera en que siempre habían interactuado con sus clientes — hubo algunas áreas en las que se produjo redundancia. En algunos casos esto se debió a cierta resistencia por parte de los agentes a usar algunas de las funcionalidades del programa; en otros casos el sistema simplemente no satisfizo las necesidades del personal.

Un ejemplo de esta resistencia fue la función de Calendario. El Palm Pilot permitía, en teoría, que los agentes de crédito ingresaran sus citas diarias, y de esta manera se facilitaba la supervisión, por parte de la oficina principal, de la gestión de tiempo de los agentes de crédito. Pero como se les seguía exigiendo que completaran un formulario de papel en donde se indicaba su agenda semanal, para poder calcular la asignación para gastos de transporte, los agentes consideraron que la función era redundante. Si fuera posible hacer que el calendario Palm substituyera el calendario en el papel, los agentes de crédito estarían más dispuestos a aprovechar la solución tecnológica.

Un ejemplo de oportunidades para usos adicionales de esta tecnología sería el que los agentes de crédito registraran sus recibos de pago directamente en el Palm Pilot. Esto podría reducir aún más el tiempo requerido para el ingreso de datos y los controles de pago. Aún otra innovación planeada por ADOPEM es el uso del Palm Pilot para calificar el crédito, práctica ésta ampliamente en uso por las compañías de tarjetas de crédito y que WWB está tratando de introducir al mundo de las microfinanzas.



Ver Calificación Automatizada del Crédito

en las Microfinanzas: www.swwb.org/Spanish/4000/wwb_publications/focus_notes_sp.htm.

Tecnología Portátil para la Gestión de Crédito

PORTA P.A.C.

- ❑ **Programa para Gestión de Créditos Portátil.**
- ❑ **Fase inicial desarrollada por MFI Solutions. Mantenido por ADOPEM.**
- ❑ **Sistema de información portátil para analistas de crédito.**



Eventualmente un agente de crédito podrá usar la tecnología Palm para obtener una calificación de crédito inmediata, antes de terminar su entrevista con el cliente, basada en la información recopilada durante la entrevista.

IMPLICACIONES PARA LAS INSTITUCIONES QUE OFRECEN SERVICIOS MICROFINANCIEROS

De acuerdo a los hallazgos resultantes de la investigación de clientes realizada por WWB a través del mundo, que indican la gran apreciación que dan los clientes de las IMF al servicio rápido y eficiente, la utilización de la tecnología portátil para agilizar los procesos de préstamos (tales como la evaluación de las solicitudes de crédito), podría resultar crítica. En la medida en que las IMF confronten una mayor competencia en sus mercados, representará una ventaja crucial la capacidad de responder a las nuevas solicitudes con rapidez, pero sin sacrificar la prudencia en el análisis del crédito.

La tecnología portátil puede también tener un impacto positivo en la precisión de los datos recogidos por las IMF. Una evaluación exacta del riesgo requiere precisión en los datos sobre los negocios y hogares de los clientes. La posibilidad de minimizar el ingreso de datos al sistema de cartera reducirá las posibilidades de error humano y ayudará a asegurar un aumento en la exactitud de los cálculos matemáticos subsiguientes.

PLANES PARA EL FUTURO

Los planes de ADOPEM para el futuro incluyen:

- Mejorar el uso de la función de calendario en la tecnología Pal, para ayudar a fortalecer la supervisión de la gestión del tiempo de los agentes de crédito.
- Introducir la calificación del crédito en las computadoras Palm, para obtener la aprobación automática de los créditos sucesivos y la de los nuevos préstamos de pequeños montos.
- Añadir tecnología de conectividad portátil a los computadores Palm, para así permitir la transferencia inmediata de las solicitudes de préstamos, de montos mayores, a los comités de crédito de las sucursales, para su inmediata aprobación. Esta mejora tecnológica también será útil para el registro inmediato de recibos de pago en el sistema central de la institución, reduciendo así las posibilidades de fraude.

IMPACTO DE LA INNOVACIÓN EN LOS NEGOCIOS

El uso de la tecnología Palm ha tenido repercusiones positivas en el desempeño general de ADOPEM. El impacto operacional incluye: incremento en el número de préstamos otorgados y en el monto promedio de los mismos, disminución del tiempo requerido para evaluar los préstamos y, finalmente, una organización más eficaz de las actividades diarias de los agentes de crédito. El impacto financiero puede verse en la disminución de los costos de operación de ADOPEM, el aumento de los niveles de productividad de cada uno de los agentes de crédito y una reducción de los costos de personal.

INFORMACIÓN DE CONTACTO EN ADOPEM

Sr. Juan Francisco Terrero Silva
Gerente de Informática
Asociación Dominicana para el
Desarrollo de la Mujer
Heriberto Peiter
No. 12 Ensanche Naco
Santo Domingo
República Dominicana
Tel. 809-563-3939

RECONOCIMIENTOS

Women's World Banking desea agradecer a Juan Francisco Terrero Silva, Gerente de Informática de ADOPEM, por su ayuda en la preparación de este nuevo informe sobre innovaciones.

Este informe fue redactado por Hans Dellien, Yana Watson y Elizabeth Lynch. Donald Creedon fue el encargado de la Edición Electrónica.



Para más información sobre el trabajo de WWB en tecnología, sírvase ponerse en contacto con:
Hans Dellien, Gerente de Operaciones Microfinancieras de
Women's World Banking, 8 West 40th Street, New York, NY 10018, USA
Tel: (212) 768-8513 • Fax: (212) 768-8519 • Correo E.: hdellien@swwb.org • Sitio Web: www.swwb.org