



# Comunidad de práctica sobre digitalización para instituciones microfinancieras

Generación de valor para los clientes y los negocios mediante canales y productos digitales

[www.cgap.org/microfinance](http://www.cgap.org/microfinance)

Comunidad de práctica sobre digitalización en microfinanzas: Generación de valor para los clientes y los negocios mediante canales y productos digitales

## Preguntas frecuentes

*Nota: El texto siguiente se basa en preguntas recibidas en procesos similares. Es posible que actualicemos esta lista a medida que recibamos preguntas que puedan ser de interés para otros solicitantes.*

### ▪ **¿Qué beneficios conlleva la participación?**

Este proyecto tiene como objetivo definir las claves que permitan generar valor con la implementación de tecnologías digitales, a partir del examen de la práctica actual basado en pruebas. Los participantes extraerán información del análisis de casos reales de clientes que han adoptado canales y productos digitales, y comprenderán mejor lo que deben hacer a fin de crear valor para sus clientes y su propia organización. Y, al elaborar los tableros de información, adquirirán conocimientos y habilidades sobre la forma de establecer una práctica de análisis de datos centrada en el comportamiento de los clientes.

### ▪ **¿Qué tipo de respaldo proporcionará CGAP?**

CGAP asesorará a los participantes acerca de la manera de utilizar sus datos para entender mejor el impacto de sus iniciativas digitales en las empresas y sus clientes. Con este propósito se proporcionarán especificaciones para los cuadros y el diccionario de datos, instrucciones sobre la herramienta de visualización de datos y asesoramiento orientado a aumentar la creación de valor. El equipo de CGAP también brindará apoyo técnico dinámico sobre cuestiones relativas a la plataforma para la comunidad de práctica.

El alcance y la escala del apoyo se adaptará a las necesidades de la cohorte de instituciones microfinancieras (IMF) seleccionadas. CGAP no otorgará financiamiento ni ninguna otra ayuda monetaria directa (por ejemplo, para inversiones en tecnología).

### ▪ **¿Qué tipo de proyectos ha apoyado CGAP en ocasiones anteriores?**

La colaboración de CGAP en este ámbito ha consistido en ayudar a organizaciones asociadas a alcanzar diversos objetivos estratégicos, como la elaboración de interfaces de programación de aplicaciones para facilitar la interconexión con asociados, el diseño de algoritmos crediticios, el diseño de productos dirigidos a llegar a nuevos segmentos, el lanzamiento o la aplicación experimental de nuevos productos, la medición del impacto de los servicios y el diseño de productos que tengan en cuenta la perspectiva de género. Se ha prestado asistencia técnica, asesoramiento estratégico, apoyo especializado o apoyo para la gestión de proyectos, en todos



# Comunidad de práctica sobre digitalización para instituciones microfinancieras

Generación de valor para los clientes y los negocios mediante canales y productos digitales

[www.cgap.org/microfinance](http://www.cgap.org/microfinance)

los casos brindados por personal de CGAP o por especialistas externos contratados directamente por CGAP y seleccionados en forma conjunta con la organización asociada. CGAP ha ayudado a la primera cohorte de la comunidad de práctica a [poner a prueba nuevas formas de digitalización](#) (i) centradas en la creación de valor. El proyecto en curso ampliará esta labor.

**¿Pueden varias partes presentar una expresión de interés en forma conjunta? (por ejemplo, una IMF junto con un proveedor de servicios técnicos o diversas IMF que operen con la misma red).**

Sí, sírvase suministrar información sobre los asociados en la implementación (si los hubiera) y sus funciones en la ejecución del proyecto. En las solicitudes no presentadas directamente por la IMF se debe demostrar el compromiso con la asociación y la voluntad de compartir datos, repetir su experiencia e invertir recursos propios, y se debe señalar por qué motivo el éxito de la asociación o de los productos específicos es prioritario para la IMF.

- **¿Qué países o contextos son más adecuados para este trabajo, proyecto, etc.?**  
Estamos dispuestos a trabajar en economías en desarrollo y mercados emergentes apropiados donde: 1) haya un entorno propicio para la digitalización en las microfinanzas y 2) se puedan extraer enseñanzas de utilidad para el sector en su conjunto.
- **¿Se tomarán en cuenta los proyectos existentes?**  
Para ser elegibles, los proveedores de microfinanciamiento deben tener, como mínimo, 12 meses de experiencia en la implementación de un canal o un producto digital, y estar en condiciones de almacenar los datos sobre el comportamiento de los clientes que se necesitan para los tableros.
- **¿Cuántas IMF tiene previsto respaldar CGAP?**  
CGAP planea seleccionar hasta 20 IMF en esta convocatoria a la presentación de expresiones de interés.
- **¿Qué ocurre cuando CGAP recibe una solicitud?**  
Un panel de expertos analiza las presentaciones de los solicitantes basándose en los criterios de elegibilidad descritos en los términos de referencia que figuran más adelante. La selección definitiva está prevista para **finis de octubre de 2022**.
- **¿Cuáles son los criterios de selección de CGAP?**  
Como se señala en los términos de referencia, los principales factores que CGAP va a tener en cuenta son los siguientes:

  - **Grado de desarrollo de la implementación de tecnologías digitales**
    - Al menos 12 meses de experiencia en la implementación de un canal o un producto digital.



# Comunidad de práctica sobre digitalización para instituciones microfinancieras

Generación de valor para los clientes y los negocios mediante canales y productos digitales

[www.cgap.org/microfinance](http://www.cgap.org/microfinance)

- Capacidad de almacenar los datos sobre el comportamiento de los clientes que se necesitan para los tableros.

### **Mediciones de la creación de valor**

- Objetivos claramente definidos para la creación de valor para el negocio y los clientes con la implementación de tecnologías digitales.
- Indicadores básicos para la medición de los avances.

### **Grado de preparación en relación con los datos, la tecnología y las operaciones**

- Práctica de análisis de datos utilizada, con personal capaz de extraer, almacenar, validar, analizar y visualizar datos.

### **Compromiso de la organización**

- Utilizar la información extraída de los datos para mejorar el atractivo para el negocio y los clientes.
- Consentir en que CGAP publique, en forma anonimizada, la información y las enseñanzas adquiridas durante la ejecución del proyecto (salvo que se acuerde otra cosa).
- Participar intensamente en actividades de aprendizaje entre pares y en intercambios de información.

### ■ **¿Cuál es la duración prevista del respaldo de CGAP a los proyectos?**

CGAP estima que, entre la selección de los proyectos y la conclusión, transcurrirán aproximadamente cuatro meses, desde noviembre de 2022 hasta marzo de 2023 inclusive.

### ■ **¿Qué tipo de recursos se espera que los asociados contribuyan al proyecto?**

Los solicitantes elegidos no están obligados a proporcionar contribuciones financieras a los servicios técnicos contratados externamente para el proyecto, aunque se espera que aporten los recursos y el tiempo del personal de su organización necesarios para una implementación satisfactoria. A este fin, se creará una oficina de gestión del proyecto y se dedicará al menos el 50 % del tiempo de preparación a la ejecución del proyecto; se debe contar con el apoyo y la adhesión suficientes del personal superior para lograr que la organización solicitante sea la principal conductora del proyecto.

La participación en la comunidad de práctica implicará tomar parte en sesiones en línea, aproximadamente cada dos semanas, con el resto de la cohorte hasta marzo de 2023, y elaborar los tableros entre las sesiones.

**Plazo extendido hasta 28 de octubre de 2022.**

En el sitio [www.cgap.org](http://www.cgap.org) se puede encontrar el juego completo de documentos para este proyecto. Sírvase enviar sus preguntas y/o la expresión de interés completa a [microfinance@cgap.org](mailto:microfinance@cgap.org).