



La Tecnología: Herramienta Indispensable para el apoyo eficiente de las IMFs a sus clientes.

Programa Especializado en Microfinanzas de BancoEstado

Cumbre Regional de Microcrédito para América Latina y el Caribe.

Abril de 2005



PROGRAMA ESPECIALIZADO EN MICROFINANZAS



BancoEstado[®]
CHILE

BANCO DEL ESTADO DE CHILE



BancoEstado[®]
CHILE



INDICADOR

RESULTADO 2004

Patrimonio Efectivo	MM US\$ 784
Colocaciones totales	MM US\$ 8.398
Activo Total	MM US\$ 14.380
N° de Sucursales	311
Presencia en comunas más pobres	83%

Programa de Microfinanzas



Filial Especializada

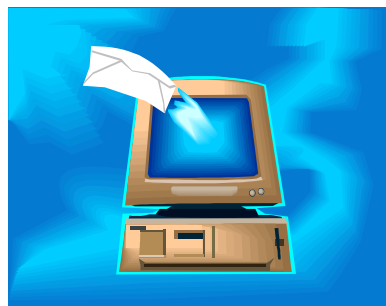
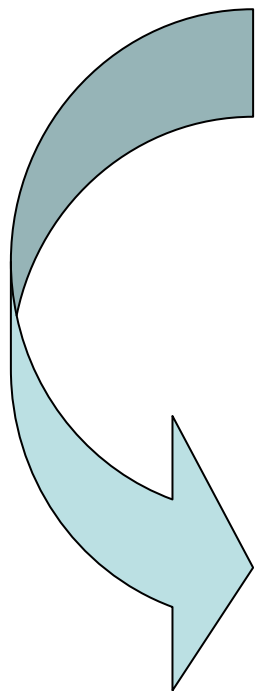


Principales Resultados del Programa.

• N° de sucursales especializadas	114
• Cartera de clientes vigentes	143.000
• Stock colocaciones	US\$ 135.000.000
• Total operaciones	356.000
• Monto total colocaciones	US\$ 435.000.000
• Clientes /Ejecutivo	600
• Clientes que acceden por 1° vez a Financiamiento	70%
• Cumplimiento	99%



Tecnología : tiene que estar alineada con la estrategia comercial



La Tecnología se debe hacer cargo de las particularidades de este Segmento

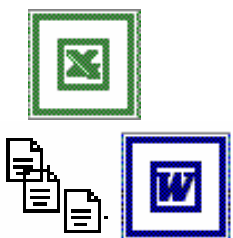
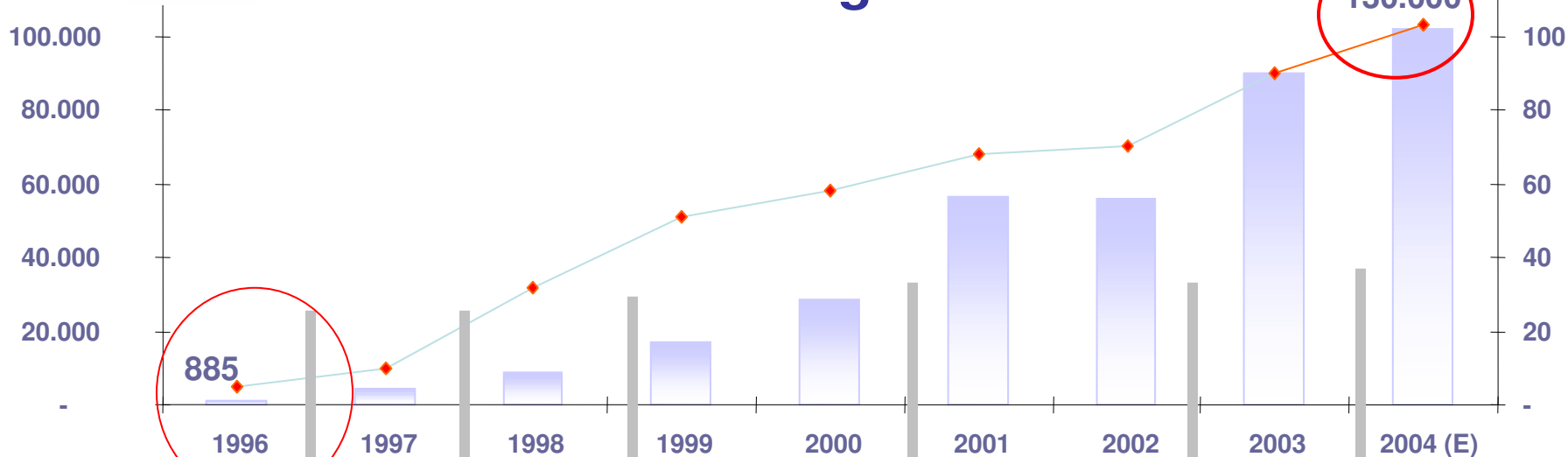


Numero de Sucursales

Numero de Clientes

Tecnológica Acompañando Evolución del Negocio.

120.000



Excel y Word
Digitación

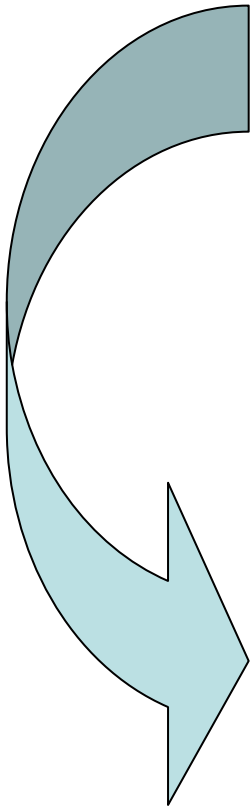


Inteligencia
Procesos
Negocios





Tecnología especializada en Micro Finanzas



1. Cultura de Mejoramiento Continuo (Calidad)

2. Plataforma Tecnológica Integral

3. Centrada en Cliente.

4. Evaluación en Terreno



Cultura de mejoramiento continuo.

Como estrategia corporativa hemos adoptado Modelo de Excelencia: Malcom Baldrige.





La metodología adoptada: Six - Sigma.



3,4 defectos por millón

- **Define - DEFINIR**
– ¿Qué es lo importante?
- **Measure - MEDIR**
– ¿Cómo lo estamos haciendo?
- **Analyze - ANALIZAR**
– ¿Qué problemas existen?
- **Improve - MEJORAR**
– Mejorar los errores
- **Control - CONTROLAR**
– Asegurar que las mejoras se mantienen



Programa de Mejoramiento Continuo: Comités de Excelencia

- Propuestas de mejoramiento
- Generación y consenso de plan de acción



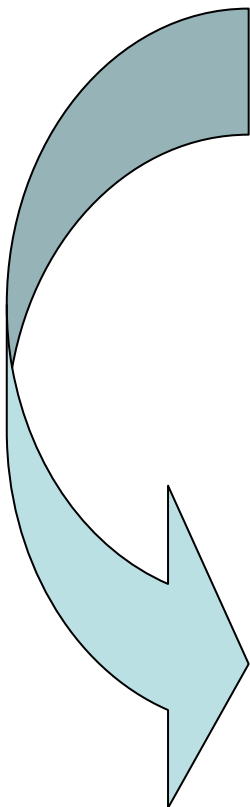
- Sesión de Plataformas
- Revisión de resultados y prácticas de trabajo
- Principios de trabajo: 6 – sigma



- Implantación de solución
- Evaluación de Impacto



Tecnología especializada en Micro Finanzas



1. Cultura de Mejoramiento Continuo (Calidad)

2. Plataforma Tecnológica Integral

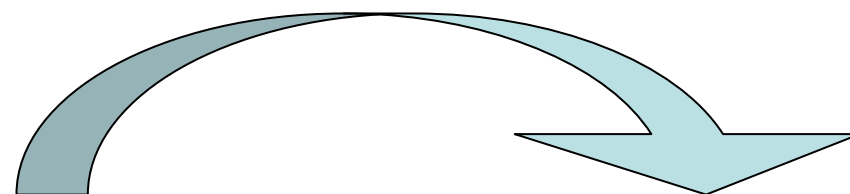
3. Centrada en Cliente.

4. Evaluación en Terreno



PROCESO DE CREDITO

El diseño del proceso de crédito esta orientado al Cliente este el centro de la operación.

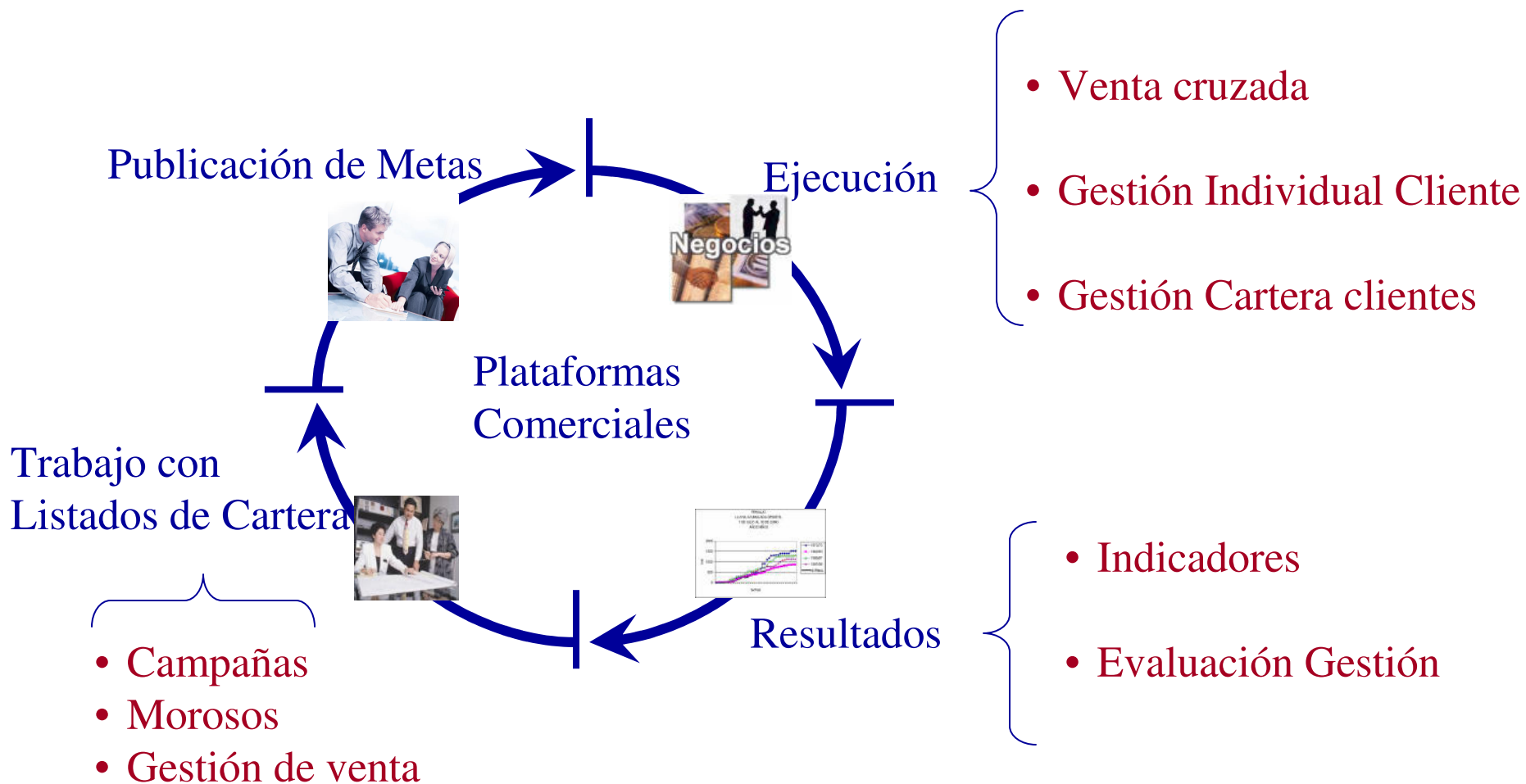


**Plataforma
Tecnológica**





MODELO OPERACIÓN DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA





Sist. Normalización

Perfil del Cliente

Antecedentes Personales del Cliente

Rut: [input] Nombre: [input] Juan Andres Perez Martinez

Forma: [input] Email: [input] JUFER@HOTMAIL.COM

Enter eMail Ficha de Cliente

Informe Comercial

Banco del Estado de Chile

Medidas Restrictivas

Operaciones Canceladas SIBF

Op. Vencidas Canceladas Sistema

Op. Morosas Canceladas Sistema Financiero

Op. Castigadas Canceladas Sistema

Comerciales

Interc. laborales y Previsionales

Quiebras

Protestos

Sociedad

Estructura de Propiedad

Deudas

BANCA

BECH

Vigente

Indirecta

Morosa

Vencida

Directa

Indirecta

Castigada

Directa

Indirecta

Línea de Crédito

Disponible

Productos

Producto 1 [input]

Producto 2 [input]

Cuadro productos potenciales

Relacionados

Cobranza

Tene Acciones Pendientes

Tiene

CLIENTE: Ingreso de Acciones de Cobranza

Morosos

Nº	Rut	Nombre Del Cliente	Dias De Mora
1	2.235.365-9	Pedro Urdemales	31
2	5.235.474-9	Peito los Palotes	31
3	8.657.259-7	Rodrigo Huerta	31
4	5.213.478-8	Juan Perales	30
5	13.047.448-9	Cristian Gonzalez	30
6	5.235.474-9	Humberto Contreras	30
7	5.213.478-8	Peito los Palotes	29
8	2.235.365-9	Juan Perales	29
9	12.512.735-5	Humberto Contreras	29
10	8.657.259-7	Carlos Contreras	28

Resultado 1-15 de 515
Anterior 1 2 3 4 Siguiente 515

CARTERA: Acceso a listados de Clientes Priorizados por Mayor Aporte Cartera

Riesgo

Nº	Estac	afici
1	[icon]	[icon]
2	[icon]	[icon]
3	[icon]	[icon]

GESTIÓN: Acceso a los indicadores y reportes

EJEMPLO PLATAFORMA MYPE 3.0



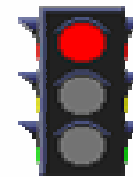
Ventas

Campañas

Proceso de venta

MOROSOS DEL DIA			
Nº	Rut	Nombre Del Cliente	Días De Mora
1	2.235.365-9	Pedro Udemales	31
2	5.235.474-9	Peñito los Patotes	31
3	8.657.259-7	Rodrigo Huerta	31
4	5.213.478-8	Juan Perales	30
5	13.047.448-8	Cristian Gonzalez	30
6	5.235.474-9	Humberto Contreras	30
7	5.213.478-8	Peñito los Patotes	29
8	2.235.365-9	Juan Perales	29
9	12.512.735-5	Humberto Contreras	29
10	8.657.259-7	Carlos Contreras	28

Resultado 1 -16 de 515
Anterior 1 2 3 4 Siguiente 515



Perfil del Cliente

Antecedentes Personales del Cliente

Rut: [TC.123.456] - [7] **JUAN ANDRES PEREZ MARTINEZ**

Foro: [6706401] Fax: [0] Email: [JUFER@HOTMAIL.COY] [Enviar eMail](#) [Ficha de Cliente](#)

Informe Comercial

Banco del Estado de Chile

Medidas Restrictivas

Operaciones Canceladas SBIF

Op. Vencidas Canceladas Sistema

Op. Morosas Canceladas Sistema Financiero

Op. Castigadas Canceladas Sistema

Comerciales

Infrec. Laborales y Fraccionados

Quiebras

Protestos

Sociedad

Estructura de Propiedad

Deudas

BANCA	BECH
<input type="checkbox"/> Vigente	<input type="checkbox"/> Vigente
<input type="checkbox"/> Directa	<input type="checkbox"/> Indirecta
<input type="checkbox"/> Morosa	<input type="checkbox"/> Morosa
<input type="checkbox"/> Vencida	<input type="checkbox"/> Vencida
<input type="checkbox"/> Directa	<input type="checkbox"/> Indirecta
<input type="checkbox"/> Castigada	<input type="checkbox"/> Castigada
<input type="checkbox"/> Directa	<input type="checkbox"/> Indirecta

Control Proceso de Venta

Proceso Activo

Días Transcurridos : 7

Postulaciones Históricas [Iniciar >>](#)

Garantías

N° Garantía	Clasificación	Fac. Tercero	Voto Reg.
9263-91	Subarriba	0,11298	0,11298

Línea de Crédito

Disponible [Detalle](#)

Productos

Producto 1 []

Producto 2 []

Cuadro productos potenciales

Cobranza

Tiene Acciones Pendientes

Tiene

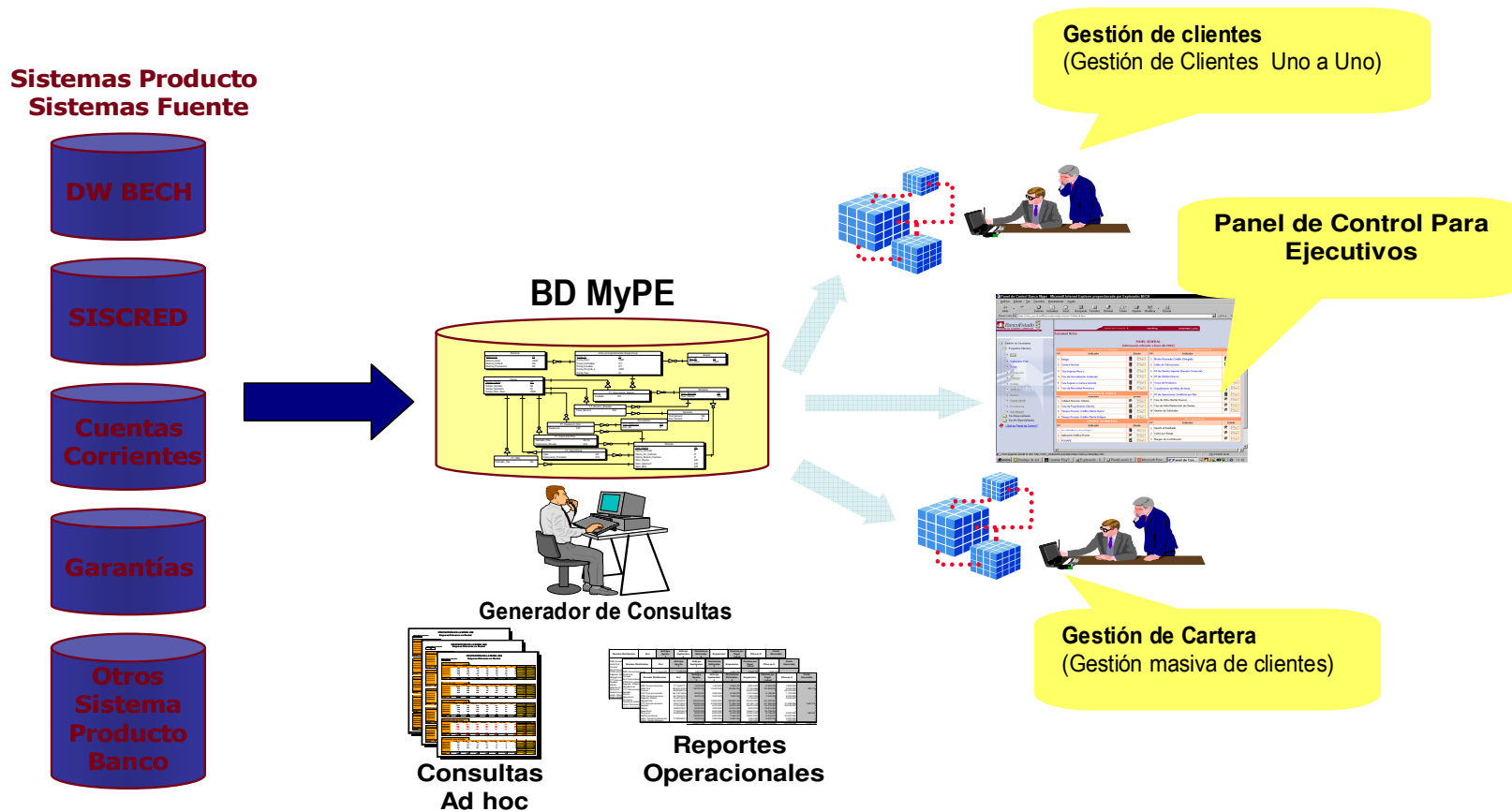
Relacionados

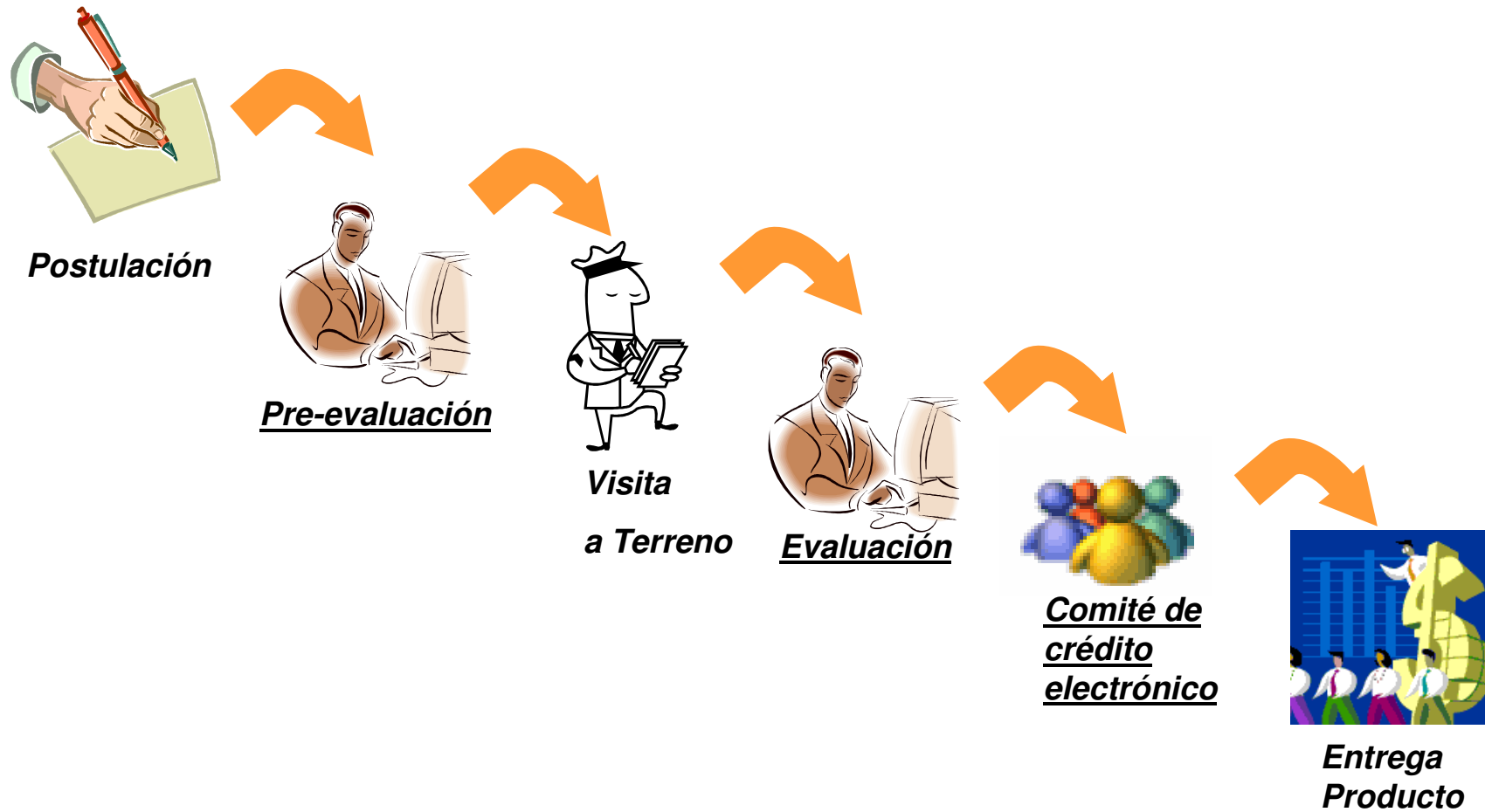
1 a 1

Masivo



Plataforma Tecnológica





**Inicio
Venta**



**Entrega
producto**



CLIENTES CARTERA GESTION UTILITARIOS

ANTECEDENTES DEL CLIENTE

R.U.T.: 4.879.619-2 Nombre: MATURANA ARRIAGADA IGNACIO DEL CARM Ult. Clasif.: 0% al 28-Feb-2005

Dirección: BOMBERO GARRIDO PJE SANTA MARTA 965 Contacto: [056] [000] [0091223018]

Ejecutivo: [6251] HERRERA SANDOVAL ROD Of. Cliente: [425] CURICO

Act. Económica: [0001] AGRICULTOR Sector: [026] OTRAS PERSONAS NATURALES

Segmento: [MMIC] MICROEMPRESA NO AGRICOLA Categoría: [03] PERSONA NATURAL



Procesos Históricos MYPE

Antecedentes	Deudas		Productos
	Banco Estado en M\$	SBIF a Enero 2005 en M\$	Resumen de Productos
<input type="checkbox"/> Medidas Restrictivas	Vigente		
	Directa	1.151	1.149
Comerciales	Indirecta	0	0
<input type="checkbox"/> Infrac. Laborales y Previs.	Complementaria	0	
<input type="checkbox"/> Quiebras	Morosa(+ 29 D.)		0
Morosidad y Protestos	Vencida		
	Directa	0	0
Sociedad	Indirecta	0	0
<input type="checkbox"/> Estructura de Propiedad	Complementaria	0	
	Castigada		
Deudas	Directa	0	0
<input checked="" type="checkbox"/> Banco Estado	Indirecta	0	0
<input checked="" type="checkbox"/> Deudas SBIF	Complementaria	0	
	Línea Dis.	0	0

Resumen de Productos

Simulaciones



CLIENTES

CARTERA

GESTION

Proceso de Venta Microempresa

Derivar

Grabar

Volver



Alertas : SIN ALERTAS.

Rut : 4.879.619-2	Nombre : MATURANA ARRIAGADA IGNACIO DEL CARMEN	Segmento: [MMICA] MICROEMPRESA AGRICOLA
Ejecutivo BCC:	MUNOZ ARAYA JOSE LUIS [6098]	Estado/Resolución: En Proceso
Sucursal BCC:	CURICO	
Ejecutivo Venta :	MUNOZ ARAYA JOSE LUIS [6098]	
Origen Demanda :	Agricola Cordillera Ltda	Tiempo de Proceso : 3 días
Descrip. Ori. Dda. :		
Observación :	POSTULACION MYPE	

ETAPAS DEL PROCESO

- 1. [Acta de Comité](#) --- Sin Selección --- [Ver Perfil Cliente](#)
- 2. [Visita \(Asignación y Consulta\)](#) [Solicitud de Productos](#)
- 3. [Evaluación](#) --- Sin Selección ---





Solicitud de Productos



Productos elegidos para el cliente

Datos del Cliente
Rut: 10.275.610-K Nombre: GOMEZDYARZUN LORENA Postulación: 7

Producto Potencial

- Línea de Crédito en Cta.Cte.
- Crédito Reajutable más 1 año
- Ptmo. c/Págare Reajutable
- Línea de Crédito corto plazo

Agregar ->

<-Quitar

Producto a Evaluar

- Línea de Crédito en Cta.Cte.

Ficha
Condicion
Formularios
Otorgamiento

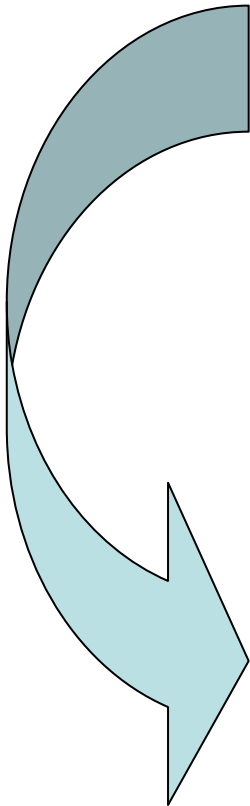
Lista de productos disponibles para el cliente, según su perfil.

Formularios asociados

Condiciones del producto, plazo, máximo cuotas, etc.



Tecnología especializada en Micro Finanzas



1. Cultura de Mejoramiento Continuo (Calidad)

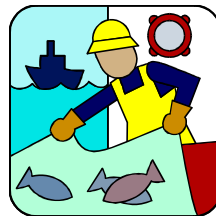
2. Plataforma Tecnológica Integral

3. Centrada en Cliente.

4. Evaluación en Terreno



Comercio



Pesca



Agrícola



Transporte

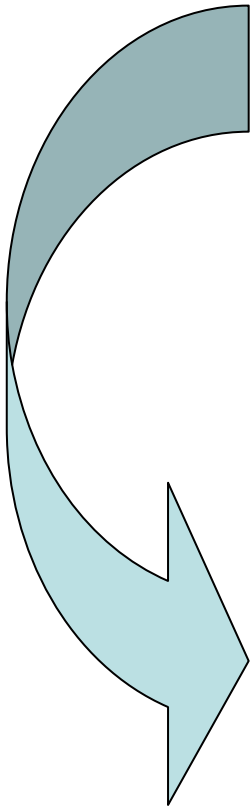


Servicios

<i>Pauta Especializada</i> <i>Plataforma Tecnológica</i>	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Dispositivo Móvil</i>		✓	✓		
<i>Recaudación Móvil</i>	✓				
<i>Portal de Pagos</i> <i>Remuneraciones y proveedores</i>	✓		✓		✓
<i>Procesos de Productos</i> <i>Especializados</i>	✓	✓	✓	✓	✓



Tecnología especializada en Micro Finanzas



1. Cultura de Mejoramiento Continuo (Calidad)

2. Plataforma Tecnológica Integral

3. Centrada en Cliente.

4. Evaluación en Terreno



Optimización Trabajo en Terreno

- **Sistema de Georeferenciación**
Optimiza asignación de visitas y la capacidad de trabajo en terreno del ejecutivo.
- **Dispositivos Móviles:**
Permite a los ejecutivos comerciales realizar la evaluación en terreno de los clientes agrícolas.





Asignación visita



Estado de la Postulación
Rut : 7.568.265-4 Nombre : MARTINEZ VARGAS JUAN CARLOS
Fecha de Inicio : 22/03/2005 Nº Postulaciones : 4 Tiempo de Proceso : 3 días
Origen Demanda : Descripción Ori. Dda. :
--- Seleccione Origen Demanda ---
Estado/Resolución : **En Proceso** Motivo :
--- Sin Motivo ---
Observación :
POSTULACION MYPE Fecha de Resolución: --/------

Etapas del Proceso
[Ver Perfil Cliente](#) [Solicitud de Productos](#)
 1. [Acta de Comité](#) --- Sin Selección --- 3. [Evaluación](#) --- Sin Selección ---
 2. [Visita \(Asignación y Consulta\)](#)

El Ejecutivo Asigna una Visita a un cliente

1. [Acta de Comité](#) --- Sin Selección --- 3. [Evaluación](#) --- Sin Selección ---
 2. [Visita \(Asignación y Consulta\)](#)



Datos del cliente
RUT: 10.162.414-5 **Nombre:** CAVIERES CANCINO JOHNNY ENRIQUE

Datos de la Visita

Fecha	Hora	Responsable
<input type="text"/>	<input type="text"/>	[Sin Responsable]
Tipo	Resultado	Costo
Cliente Nuevo	Efectiva	<input type="text" value="0"/>
Observación		
<input type="text"/>		

Ejecutivo Registra los parámetros de la visita: fecha, hora, dirección

Lista de Visitas

Nro.	Fecha	Hora	Resultado	Responsable	Tipo Visita	Costo	Obser	Mapa
1	14/12/2004	10:00	Efectiva	TEJOS TRONCOSO ODISEA BEATRIZ	Cliente Nuevo	700		



Aplicación georeferenciación

Permite Seleccionar Puntos de Referencia y posible fuente de nuevos clientes en el Mapa

Permite Seleccionar el tipo de clientes a visitar: Clientes en Campaña o Morosos

INGRESO RUT CLIENTE

▶ RUT: (Sin Dígito Verificador) ▶ NOMBRE: GUZMAN FIGUEROA ANDRES AVELINO

Seleccione servicios sobre el plano

Colegios Farmacias Malls Ferias
 Restaurantes Supermercados Persas

FILTRO AVANZADO

▶ SUCURSAL: ▶ EJECUTIVO:

Estado
 Moroso
 Campaña

Permite Seleccionar la Cartera de Clientes perteneciente a una Sucursal en Particular

Permite Seleccionar la cartera de clientes de un ejecutivo en particular



Haga click con el mouse sobre la ventana gráfica para:

Moverse Acercarse Alejarse Consultar Punto Consultar Calle

Tabla Simbología

☺ = Cliente Campaña
 ☹ = Cliente Moroso

Simb	RUT	DV	NOMBRE	CALLE	NUMERO	COMUNA	N.OP.	MDR.	FONDO 1	FONDO 2	ORIGEN	COMP. PAGO	EJECUTIVO	SUCURSAL
☹	14467015		GUZMAN FIGUEROA ANDRES AVELINO	STA INES	1381	EL BOSQUE	0				CAM	E	TEJOS TRONCOSO ODISEA BEATRIZ	1
☺	5528972	7	BERTA DEL CARMEN SEGURA ZOMOSA	LOS RUBIES	11196	EL BOSQUE	0	5288942			Renovable	B	PESCE MIRANDA CESAR ANTONIO	367
☹	8024490	8	RENATO NESTOR SANTIBAQUEZ BASTIAS	LAS VIZCACHAS	809	EL BOSQUE	0	5296258			Refinanciable	B	BORQUEZ SILVA LUISA DEL CARMEN	357

Muestra los clientes que se ubican cerca de la dirección consultada en el mapa

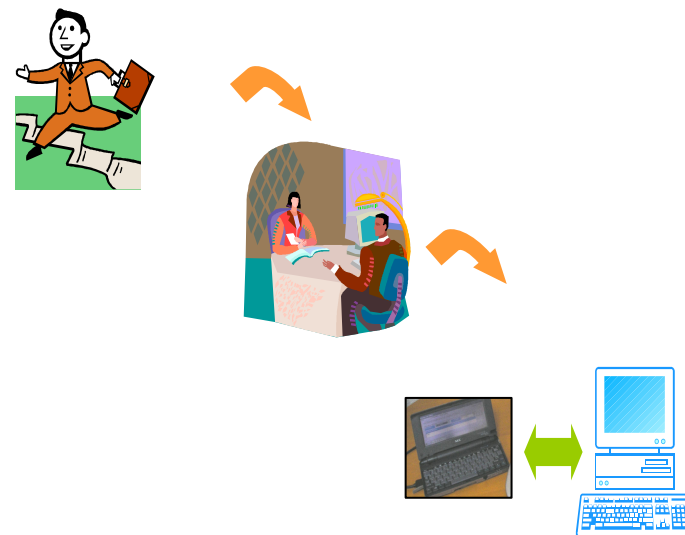
Muestra el detalle de los registros que se muestran en el mapa



El **Dispositivo Móvil**, es un equipo similar a una Laptop o Notebook, pero más pequeño lo cual lo hace que sea fácil de transportar. Además permite la transmisión de datos hacia un computador.

Utilización del Dispositivo Móvil en Nuestro Proceso de Ventas

El Dispositivo Móvil permite que el ejecutivo realice gestiones administrativas al momento de hacer visitas a clientes en terreno, aprovechando así los tiempos de viaje o bien ingresando la información al mismo momento de la entrevista con el cliente.





ALGUNOS APRENDIZAJES.

- **El crecimiento de negocio determina el desarrollo Tecnológico.**
- **El desarrollo tecnológico siempre es producto del rediseño de los procesos.**
- **Este tipo de proyectos siempre deben ser liderados por las Areas Comerciales y no por los de Tecnología.**

***Lo que hemos descrito
no es un proyecto Tecnológico,
sino un proceso de Cambio Organizacional
en el estamos embarcados...***



PROGRAMA ESPECIALIZADO EN MICROFINANZAS



BancoEstado[®]
CHILE

FIN