



## Términos de Referencia

### Convocatoria a la presentación de solicitudes de participación en la comunidad de práctica de CGAP sobre digitalización para instituciones microfinancieras Generación de valor para los clientes y los negocios mediante canales y productos digitales

#### Acerca del proyecto

CGAP está invitando a postularse a proveedores de servicios de microfinanzas que deseen incorporarse a un grupo cerrado y moderado para intercambiar conocimientos sobre la forma en que las empresas están creando valor para los clientes y los negocios mediante canales y productos digitales. 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.

CGAP lleva ocho meses implementando un proyecto con la primera cohorte de seis proveedores de microfinanciamiento que están automatizando las aprobaciones de la renovación de sus préstamos y elaborando tableros para seguir los cambios en el comportamiento de los clientes.

Con esta nueva convocatoria a presentar expresiones de interés, CGAP añadirá hasta 20 proveedores de microfinanciamiento en una segunda cohorte dedicada especialmente a medir las formas en que los clientes modifican sus comportamientos a medida que adoptan canales y productos digitales. La segunda cohorte se sumará a la primera en la plataforma para la comunidad de práctica de CGAP, donde los integrantes intercambiarán experiencias y participarán en la solución colaborativa de problemas. Tendrá acceso a todos los documentos y las directrices generados por la primera cohorte, entre ellos un conjunto de *tableros* que ofrecen una visión completa del comportamiento de los clientes (véanse sus especificaciones técnicas en el anexo) y proporcionan información de utilidad para los debates estratégicos que se desarrollen en la comunidad de práctica. Durante su intervención en esta, cada institución financiera participante creará sus tableros. CGAP llevará a cabo una sesión de entrenamiento para guiar a las instituciones en las tareas de extracción, almacenamiento, análisis y visualización de datos.

CGAP documentará la información sobre el impacto, los resultados, las principales dificultades, los factores clave para obtener buenos resultados y las enseñanzas recogidas, y la publicará a través de sus canales (que llegan a 500 000 usuarios todos los años) a fin de estimular la demanda y ayudar a orientar actividades de innovación en el futuro. No divulgará información sin el consentimiento de los participantes ni tampoco publicará o difundirá información confidencial de la competencia.

#### Beneficios de la participación

La comunidad de práctica ofrecerá dos tipos de beneficios a los proveedores de microfinanciamiento. 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 en materia de digitalización 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.



La comunidad de práctica proporcionará recursos para orientar, en el proceso de extracción, almacenamiento, análisis y visualización de datos, a todos los proveedores de microfinanciamiento participantes para que puedan producir tableros que midan los cambios suscitados en el comportamiento de los clientes al adoptar canales y servicios digitales.

Los miembros de la cohorte tomarán parte en las siguientes actividades:

- **Elaboración de tableros sobre el comportamiento de los clientes**
- Las deliberaciones y los análisis grupales de la comunidad de práctica se basarán en cinco tableros que miden los cambios en el comportamiento de los clientes a lo largo del tiempo (véase la descripción de los tableros en el anexo). En las primeras semanas de la comunidad de práctica, CGAP llevará a cabo una sesión de entrenamiento para guiar a cada participante en el proceso de generación de los cinco tableros.
- **Intercambio de tableros en forma anónima**
- Cada participante compartirá sus cinco tableros en forma anónima. Posteriormente, CGAP los reunirá para utilizarlos en las deliberaciones temáticas básicas que tendrán lugar en la plataforma. De este modo, se protegerá la información comercial sensible y se proporcionarán a la comunidad de práctica abundantes datos para el intercambio de ideas.
- **Participación en las deliberaciones de la comunidad de práctica**
- CGAP moderará deliberaciones organizadas en torno a tipos específicos de implementación de tecnologías digitales (como la adopción de decisiones automatizadas sobre los préstamos, las redes de agentes y la incorporación remota) y comportamientos de clientes. Los participantes se agruparán de acuerdo con sus intereses y necesidades de desarrollo comercial.
- **Participación en las salas de chat de la comunidad de práctica**
- Los participantes también podrán intercambiar opiniones espontáneamente en las salas de chat de la comunidad de práctica.

En esta convocatoria se explican a los proveedores de microfinanciamiento interesados los fundamentos y el proceso de solicitud. Invitamos a quienes tengan interés y reúnan los requisitos que se detallan a continuación a presentar su solicitud (se adjuntan el formulario pertinente y el anexo). **El plazo para la presentación de solicitudes vence el 21 de octubre de 2022.**

#### **Criterios de selección y requisitos de elegibilidad**

Los proveedores de microfinanciamiento de la segunda cohorte se seleccionarán conforme a los siguientes criterios:

- **Grado de desarrollo de la implementación de tecnologías digitales.** Los participantes 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.
- **Mediciones de la creación de valor.** Los participantes tendrán objetivos claramente definidos para la creación de valor para el negocio y los clientes con la implementación de sus tecnologías digitales y dispondrán de indicadores básicos para medir los avances.
- **Grado de preparación en relación con los datos, la tecnología y las operaciones.** Los participantes ya deben contar con una práctica de análisis de datos y tener personal capaz de extraer, almacenar, validar, analizar y visualizar datos. La primera actividad en la comunidad de práctica consistirá en generar los tableros (según las especificaciones que figuran en el anexo). El equipo de CGAP impartirá entrenamiento en la plataforma de la comunidad de

práctica que guiará a los participantes para extraer datos de su sistema bancario central, almacenarlos en un centro de datos y utilizar herramientas de visualización de datos para generar los tableros. Los solicitantes describirán la infraestructura de almacenamiento de datos que estén usando y su práctica de presentación de información. Incluirán el alcance de los datos almacenados, las herramientas de análisis y visualización de datos empleadas para generar los gráficos de desempeño, y los indicadores más importantes que utilizan para medir los cambios en el comportamiento de los clientes que guardan relación con la implementación de sus tecnologías digitales.

- **Compromiso de la organización.** Los participantes otorgarán a CGAP su consentimiento para publicar, en forma anonimizada, la información y las enseñanzas adquiridas durante la ejecución del proyecto (salvo que se acuerde otra cosa). Se comprometerán a participar intensamente en actividades de aprendizaje entre pares y en intercambios de información. La participación en la comunidad de práctica implicará tomar parte en sesiones en línea con el resto de la cohorte, aproximadamente cada dos semanas, hasta marzo de 2023, y elaborar los tableros o analizar los datos entre las sesiones.

Los solicitantes deben incluir la información complementaria indicada en el formulario de solicitud:

- Ejemplo de los informes de desempeño que utilizan para medir los cambios en el comportamiento de los clientes y en el valor para el negocio relacionados con la implementación de sus tecnologías digitales.
- Muestra de los datos extraídos del sistema bancario central.

#### Proceso de solicitud

- **Fase I:** Presentar la solicitud antes del 21 de octubre de 2022.
- **Fase II:** Un panel de expertos compuesto por miembros del equipo del proyecto de CGAP para las microempresas y las pymes financieras (*LiFi MSE project*) examinará las solicitudes, elegirá los candidatos finales y podrá pedir información adicional para completar el proceso de selección. La selección definitiva está prevista para el 28 de octubre de 2022. Se espera que la segunda cohorte de la comunidad de práctica inicie sus actividades en noviembre de 2022.

#### Acerca de CGAP

El Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP) es una asociación mundial conformada por más de 30 entidades de financiamiento, inversionistas y organizaciones líderes en materia de desarrollo que trabajan para mejorar la vida de la población pobre a través de la inclusión financiera. Mediante la investigación orientada a la acción, sometemos a prueba, adquirimos y compartimos conocimientos para contribuir a forjar sistemas financieros inclusivos y responsables que permitan a las personas salir de la pobreza, proteger sus beneficios económicos y avanzar hacia el logro de objetivos de desarrollo más amplios. Investigamos y experimentamos para llegar a una demostración conceptual y extraer enseñanzas que nuestros asociados, quienes trasladan nuestros conocimientos a los mercados, puedan aplicar a escala.

Posibilitar que los pobres, en especial las mujeres, aprovechen las oportunidades y desarrollen resiliencia es fundamental para nuestra labor. Detectamos barreras y descubrimos nuevas soluciones que tengan el máximo potencial de ofrecer servicios financieros responsables para atender las necesidades de los pobres en mayor escala. Consideramos que las tecnologías digitales son uno de los medios que permiten llegar a gran cantidad de personas pobres de manera eficaz en función de los costos y prestamos particular atención a las dificultades que enfrentan las mujeres para alcanzar la inclusión financiera. Al cumplir nuestra misión de empoderar a los pobres para que puedan utilizar



servicios financieros acordes con sus necesidades, nos centramos en tres ámbitos: la generación de ingresos, los servicios esenciales y la protección de los niveles de vida básicos.

Si desea obtener más información sobre CGAP, visite [www.cgap.org](http://www.cgap.org).