

CASO DE ÉXITO



CAJA HIPÓDROMO Unidos en el ahorro

Sector: Microfinanciero
Fundación 1973
Sede: Durango, Dgo., México
Presencia en México: Durango y Zacatecas
Cobertura: Oficina matriz, corporativo y 14 sucursales
Implementación: Cobranza
Kata Mobile



Caja Hipódromo: Unidos en el Ahorro

Fundada en la ciudad de Durango en el año de 1973, Caja Hipódromo es una Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo de Responsabilidad Limitada de Capital Variable o SOCAP, cuyo objetivo es realizar operaciones de ahorro y préstamo con sus socios a una tasa de interés baja contribuyendo a la inclusión financiera de la población en las comunidades donde opera. Su visión de negocio es ser una Sociedad Cooperativa innovadora en la oferta de productos y servicios financieros mediante el uso de la tecnología, que genere un crecimiento y expansión sostenida.

El modelo de negocios de Caja Hipódromo consiste en ofrecer productos y servicios de préstamo y ahorro a sus socios a tasas bajas de interés. Algunos de los productos financieros que ofrece son: crédito automático, crediplus, plazo fijo, preautorizado, promocional, credi-auto, credimediatos, ordinario, agropecuario refaccionario y avío, credi-hipoteca, credi-construye, credi-terreno y credi-mejora, entre otros más.

El acercamiento entre Caja Hipódromo y Formiik surge de la necesidad de la primera por mejorar su indicador de morosidad a partir de la optimización de sus procesos de cobranza administrativa de créditos por medio de una solución de tecnología móvil.

Problemática

Estrategia: Mejora del indicador de morosidad

Anteriormente, el método de gestión de cobranza de Caja Hipódromo se realizaba de la manera tradicional, es decir, se programaban e imprimían en papel los formatos seleccionados

con la información necesaria, se registraban y se le daban al personal de campo que acudía a los domicilios registrados por los socios cuyas rutas no se asignaban de la manera más óptima. Así, el área de cobranza no tenía forma de medir y monitorear el desempeño de los gestores ni de saber al cien por ciento si la información proporcionada por los gestores era correcta. Este método manual significaba que el indicador de morosidad de Caja Hipódromo no era el esperado.

Como parte de su estrategia para mejorar dicho indicador, Caja Hipódromo buscaba una solución que le proporcionara un mejor control, supervisión y monitoreo de las gestiones de cobranza para tener certeza de las actividades efectivamente realizadas por sus gestores de campo y obtener una fuente de información confiable con la cual construir una base de datos para tomar mejores decisiones estratégicas.

Con ello en mente, Caja Hipódromo encontró en Kata Software un partner estratégico para implementar una herramienta tecnológica, incorporando así la solución **Kata Mobile** a partir de agosto del 2018.

Implementación

La primera etapa de implementación de la solución **Kata Mobile** consideró el proceso de cobranza con la habilitación de las siguientes funciones:

- Captura completa desde el móvil para verificar los datos del socio.
- Consulta de la cartera vigente completa de cada analista con el detalle necesario para entender de forma integral la situación de cada crédito.
 - Clasificada en categorías relevantes como prioridad alta, mediana, baja y/o nula.
- Registro simple de actividades de atención a los clientes existentes.

La funcionalidad ofrecida a Caja Hipódromo consistió en los servicios de Software e informáticos siguientes:

EN MÓVIL		EN WEB	
Rastreo de Usuario	Cada 10 minutos	Rastreo de Usuario	Cada 10 minutos
Toma de fotografía	✓	Supervisión en tiempo real	✓
Captura de textos, fechas, opción múltiple, listas	✓	Editor de formularios	✓
Validaciones Regex	✓	Reporte de cobertura	✓
Captura de firma en pantalla	✓	Reporte de acceso	✓
Captura de geoposición	✓	Gestor de ordenes	✓
Mensaje de texto	✓	Asignación de orden	✓
Lógica condicional de captura	✓	Asignación con excel	✓
Funcionamiento Offline	✓	Mensajes de texto	✓
Secciones colapsables	✓	API Web Services Integration	✓
Consulta de tablas	✓	Distribución asistida de trabajo	✓
Archivos adjuntos	✓	Reporte de mensajes	✓
Registro de nivel de batería	✓		

Los servicios de implementación de **Kata Mobile** consistieron en las siguientes etapas:

- 1. Diagnóstico en campo:**

Se realiza un análisis a fondo de la operación existente y se define junto con el cliente los procesos de negocio, alcance del proyecto y la estrategia de implementación de la tecnología móvil. Esto incluye una visita en campo para observar directamente los retos de cada proceso. Con ello, se elabora un diagrama de flujo del antes y el después de la implementación móvil. Se identifican los riesgos y estrategias de mitigación, y se define de forma conjunta las métricas e indicadores de éxito del proyecto. Por último, se prepara la definición para la configuración de formularios y se identifican los retos de integración de sistemas si los hubiere.
- 2. Configuración de formularios a los procesos específicos del cliente**

Se configuran los formularios acorde a lo pactado en los documentos de diagnóstico y el diseño del mismo para cumplir con la necesidad de la operación.

3. Soporte a la integración de sistemas

Servicio de apoyo, solución de dudas y problemas con respecto a la integración entre sistemas. Incluye solución de dudas presencial o remota y ejemplos de código. Sin límite de incidencias.

4. Capacitación presencial en integración y diseño de formularios

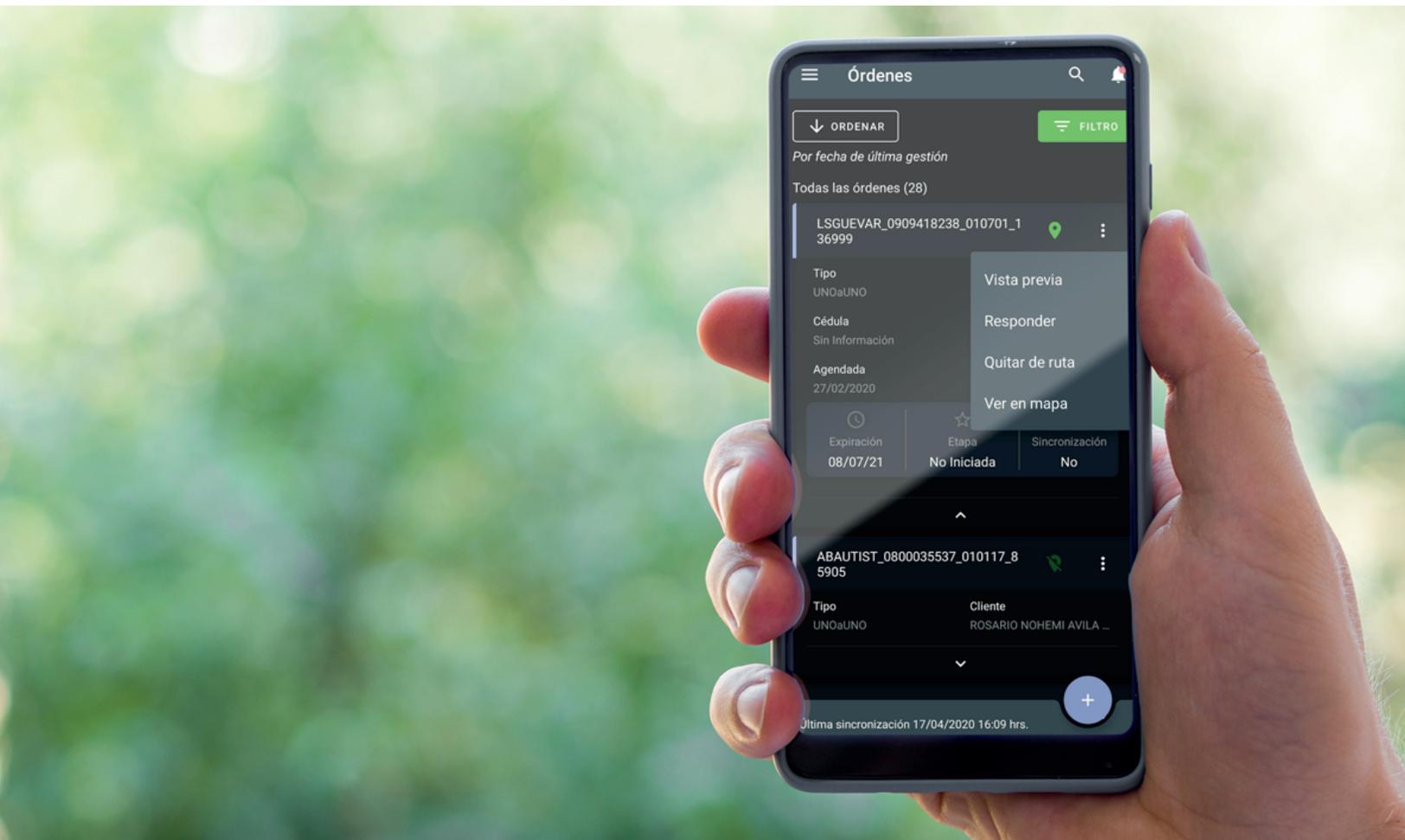
Curso personalizado de 12 horas para responsables de la integración de sistemas. Diseño y configuración de formularios. Se divide en tres segmentos de 4 horas. Se entrega de forma presencial en las oficinas del cliente o en las de **Kata Software** según lo decida el usuario final.

5. Capacitación presencial a operadores

Curso personalizado de 4 horas para operadores de campo. Se entrega de forma presencial en las oficinas del cliente o en las de **Kata Software** según lo decida el usuario final.

6. Capacitación presencial a supervisores

Curso personalizado de 4 horas para supervisores de campo. Se entrega de forma presencial en las oficinas del cliente o en las de **Kata Software** según lo decida el usuario final.



Resultados

La primera etapa del proyecto dio como resultado una mayor agilidad y rapidez en la asignación de órdenes, así como en la gestión de cobranza en campo, ya que se tiene un mejor control, supervisión y monitoreo de los gestores en tiempo real, aunado a una óptima administración de carga de trabajo, permitiendo conocer la ubicación exacta de los mismos gracias a la funcionalidad de geolocalización y dejando evidencia fotográfica y firma digital del socio. A su vez, la herramienta ha permitido a los gestores ser más eficientes y efectivos en su trabajo diario así como visitar a más socios en menor tiempo, ya que estos cuentan con mayor información. Además, el área de supervisión recaba y analiza los reportes de gestión efectuada para retroalimentar las estrategias a ejecutar.

Esta implementación también se ha traducido en beneficios para los socios de Caja Hipódromo ya que los gestores de cobranza pueden mostrarles en tiempo real el monto de su crédito, su historial de pagos, sus intereses y sus datos completos lo que les genera mayor confianza en la institución.

A continuación, se muestra una comparación de algunos de los indicadores significativos relacionados con la cobranza antes y después del despliegue de **Kata Mobile** donde se puede constatar el impacto positivo que ha tenido la herramienta en la institución.

Indicador	Año	Antes de Kata Mobile	Año	Después de Kata Mobile
Morosidad	2017	Promedio 11.14	2019	Promedio 8.70
Total de Gestiones	2017	Promedio 14,543	2019	Promedio 17,998
Negociación o promesas totales	2017	Promedio 6.95%	2019	Promedio 22.49%
Cumplimiento de promesas	2017	Promedio 65.87%	2019	Promedio 76.34%
Traspaso a extrajudicial	2017	Promedio 0.85%	2019	Promedio 0.76%
Traspaso a vencido	2017	Promedio 0.25%	2019	Promedio 0.17%
Recuperación cantidad vencida	2017	Promedio \$10,520,050.86	2019	Promedio \$11,653,308.38
Recuperación saldo total	2017	Promedio \$56,590,495.00	2019	Promedio \$78,968,683.00

Kata Software, líder en tecnología financiera, facilita y acelera procesos con soluciones que generan más clientes en menor tiempo.