

CREDICHAPÍN

Sector: Microfinanciero

Implementación: Gestión de cobranza

Cobertura: 22 departamentos, más de 80 sucursales

Clientes activos: 80,000 (al cierre de abril 2025)

Cartera Digital

Con 18 años de trayectoria, CrediChapín se ha consolidado como una institución financiera clave en Guatemala, especializada en ofrecer productos como crédito personal, crédito productivo, crédito de consumo, seguros de vida y servicios de asistencia a través de IGS.

Actualmente, cuenta con operaciones en todo el país y una cartera activa de más de 80,000 clientes. Su principal objetivo es ampliar el acceso al crédito en diversas comunidades, contribuyendo así a mejorar las condiciones de vida de la población guatemalteca.

El reto: escalar sin perder control operativo

A medida que CrediChapín expandía su base de clientes, surgió un nuevo desafío operativo: mantener la eficiencia y trazabilidad en la cobranza de campo mientras su cartera seguía creciendo de forma acelerada.

La falta de un sistema móvil para gestionar la cobranza implicaba que muchos de los procesos se realizaran de forma manual, con limitaciones para capturar la información en tiempo real, especialmente en zonas con baja o nula conectividad. Esto dificultaba tanto la supervisión del personal en campo como la actualización oportuna de la información operativa, afectando la capacidad de respuesta de la institución ante eventualidades.

Con procesos manuales y sin tecnología móvil, se presentaban dificultades como:

- Limitado acceso a datos en tiempo real
- Escasa trazabilidad de rutas y gestiones
- Supervisión ineficiente en zonas sin conectividad



“MUCHOS DE LOS PROCESOS SE REALIZABAN DE FORMA MANUAL, CON LIMITACIONES PARA CAPTURAR LA INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL, ESPECIALMENTE EN ZONAS CON BAJA O NULA CONECTIVIDAD”.
— WALTER CASTILLO, GERENTE DE COBROS EN CREDICHAPÍN

Solución: Cartera Digital como catalizador operativo

Durante su participación en el Congreso de Innovación Digital organizado por Fundamicro, CrediChapín conoció Cartera Digital, una solución de Kata Software, diseñada específicamente para facilitar la gestión de colocación y cobranza de microcréditos individuales y grupales en campo.

La decisión de adoptarla fue estratégica: la institución buscaba una herramienta robusta, con capacidad de operación offline, y que pudiera integrarse de forma fluida a su ecosistema de gestión de créditos, sin fricciones ni interrupciones en sus procesos críticos.

La implementación de Cartera Digital marcó un punto de inflexión en la estrategia operativa de CrediChapín, entre los cambios clave logrados tras la implementación se encuentran:

Digitalización y optimización de rutas y visitas de cobradores, eliminando la dispersión de gestiones.

Monitoreo en tiempo real, facilitando la supervisión remota y mejorando la trazabilidad.

Operación offline completa para zonas con baja conectividad, asegurando la labor continua de los cobradores.

Registro directo de evidencias en campo, como pagos, notas o estados de cuenta.

Además, la integración fluida de Cartera Digital con los sistemas existentes ha permitido consolidar la información de clientes, cobranzas y gestiones en un solo entorno, brindando un mayor control institucional sobre los procesos y evitando reprocesos.

Desde la perspectiva del usuario final, la herramienta también ha representado un cambio significativo: los colaboradores ahora cuentan con información al instante sobre cada cliente, lo que facilita el seguimiento de casos y la personalización de las gestiones.

En conjunto, estas mejoras han fortalecido el modelo operativo de CrediChapín, dotándolo de mayor control, visibilidad y capacidad de respuesta, elementos fundamentales para seguir escalando su impacto en las comunidades a las que sirve.

Resultados: control, visibilidad y eficiencia mejorada

El impacto de Cartera Digital en la gestión de las operaciones de cobranza en campo de CrediChapín ha sido tangible en diferentes niveles:

Fortalecimiento del control operativo, con seguimiento remoto eficiente.

Mejor planificación de rutas de cobro, optimizando la eficiencia del personal en campo.

Reducción de tiempos de respuesta al poder consultar históricos y registrar pagos en sitio.

Transparencia y rendición de cuentas gracias a dashboards de desempeño.



En abril de 2025, CrediChapín gestionó más de 63,000 interacciones a través de Cartera Digital. De estas, el 97% fueron operaciones de cobro, demostrando cómo la herramienta ha pasado a ser el eje central de la cobranza móvil en campo.

Uno de los beneficios más relevantes de implementar Cartera Digital ha sido la captura estructurada y centralizada de datos operativos en campo. A diferencia de los registros manuales o desorganizados, contar con información estandarizada permite a CrediChapín analizar patrones de comportamiento de pago, desempeño por zona, efectividad de rutas y tiempos de visita, entre otros indicadores clave. Esto ha abierto la puerta a una toma de decisiones mucho más informada y ágil en la planificación de estrategias de cobranza, recuperación y seguimiento.

Además, al contar con módulos de inteligencia de negocios integrados, la institución puede visualizar y anticipar riesgos operativos, detectar ineficiencias y reasignar recursos de forma proactiva, maximizando el rendimiento del personal y reduciendo costos operativos en la gestión territorial.

La colaboración entre CrediChapín y Kata Software es un claro ejemplo de cómo la tecnología adecuada puede ser un habilitador clave para transformar y escalar modelos operativos en instituciones financieras con amplio alcance territorial.

La implementación de Cartera Digital no solo ha permitido optimizar procesos internos y modernizar la gestión de cobranza, sino que también ha fortalecido la cercanía con las comunidades atendidas, sentando las bases para una operación más ágil, eficiente y centrada en el cliente.



Mejoramos la productividad del personal en campo del sector financiero al mismo tiempo que aceleramos los procesos de atención a los clientes finales.

Conozca más en:
www.kata-software.com