



Cómo las APIs están Revolucionando los Servicios Financieros y Fortaleciendo la Economía Popular en México

En el corazón de la revolución digital en los servicios financieros, podemos encontrar diferentes historias sobre cómo una simple idea puede ayudar a innovar, adaptar y mejorar los procesos dentro de una industria que a veces se cree que ya no puede seguir transformándose.

En el marco del evento APIX 2024, organizado por Sensedia, Cristian Gutiérrez, Head of IT de Provident, compartió su visión e historia sobre cómo un cambio en el pensamiento de los procesos está ayudando a transformar a su empresa, con el objetivo de mejorar la velocidad a la que atienden a sus usuarios.

Mejorar el tiempo de respuesta, mejorar las finanzas populares

Provident provee opciones financieras que apoyen la inclusión financiera de la población históricamente excluida del sistema bancario de México. Brindan créditos sin interés, sino cobrando una cuota fija, a personas de bajos ingresos, sin historial crediticio o que no tienen acceso a otros productos y servicios financieros.

Este segmento usualmente necesita de estos créditos para atender emergencias para las que no poseen recursos, como pueden ser urgencias médicas, mejoras o reparaciones del hogar, compra de materias primas para un negocio o surtir de materiales escolares para la escuela. El tiempo es uno de los factores clave que Provident detectó dentro de este segmento, y cuyo tiempo de respuesta debe ser muy rápido si desean ser una solución útil para su comunidad de usuarios.

“Nuestro proceso era 100% manual, desde ofrecer los créditos de puerta en puerta, procesar la información, regresar con el usuario para confirmarle el crédito (time to yes), regresar para tramitar el cheque con el banco, firmar el contrato, regresar con el usuario (time to cash) y entregar el cheque. Para una emergencia este tiempo no era viable, y esto nos planteó que debíamos cambiar nuestro modelo”, señala el experto.

La digitalización fue el inicio para transformar el proceso. Su primera tarea fue concentrar sus operaciones en una app que a través de OCR los ayudará a leer identificaciones y realizar la verificación biométrica de usuarios. Esta app ayudó a reducir el *time to yes* de 24 horas a 50 minutos, y el *time to cash* de 92 a 36 horas.

“Este fue un paso muy importante, pero nos puso adelante otro reto: seguir optimizando los tiempos”, agrega. *“El tiempo es tu recurso más valioso: ya no puedes recuperarlo de ninguna manera, por lo que debes saber muy bien en dónde invertirlo. Lo mismo hacia el usuario: el tiempo es lo más valioso para ellos, por lo que teníamos que seguir mejorando los tiempos de respuesta”.*

De ‘monolitos’ a APIs

El siguiente paso para Provident hacia la transformación digital requería un cambio fundamental en su arquitectura tecnológica: pasar de un enfoque de “monolito”, es decir, todas sus operaciones concentradas en una app, a un ecosistema basado en APIs.

“Siempre lo comento con los trabajadores, las APIs son como los meseros en un restaurante: se encargan de conectar a los clientes con la cocina. Ellos piden, los meseros toman el mensaje, lo transmiten, regresan con la solicitud y se encargan de verificar que todo está en orden”, agrega Gutiérrez.

Al adoptar un enfoque de «API First», Provident pudo optimizar sus procesos internos y ofrecer una experiencia más fluida tanto para sus clientes como para sus comisionistas. Una capa unificada de APIs no sólo ayuda a la optimización operativa de la empresa, sino a trabajar de forma más fluida y segura con sus socios y aliados, como Walmart y Chedraui. *“En una capa de APIs puedes tener visibilidad de cómo se gestiona cada operación e integrar nuevos servicios o servicios de terceros de forma más simple y segura”,* menciona.

Este enfoque ha ayudado a nutrir sus operaciones y oferta de servicios, lo que a su vez permite que Provident pueda mejorar la velocidad con que atiende a sus usuarios, ofreciendo también una mejora en aspectos como la seguridad del proceso y facilidad de acceso a las personas. *“El tiempo es nuestro activo más precioso, y aún así tendemos siempre a desperdiciarlo y a mal gastarlo, en lugar de invertirlo. Esto es lo que me gustaría que se llevaran: inviertan bien el tiempo, en qué es lo que más les va a reeditar al final un beneficio mayor, ahí es donde está la verdadera ganancia de cada una de las empresas”,* añadió Gutiérrez.

