

SH<sup>⇄</sup>RT  
CUTS

número 6

# BILLETERA ELECTRÓNICA EN TRANSFERENCIAS MONETARIAS CON CORRESPONSABILIDAD – PARAGUAY



## CONTENIDO

1. Contexto demográfico y económico del Paraguay
2. Dinero móvil en Paraguay
3. Dinero electrónico como medio de pago en TMC
4. Etapas para la implementación de la “billetera electrónica”
5. Evolución del servicio dentro del Programa
6. Ventajas y desventajas del pago a través de “billetera electrónica”
7. Rol de Fundak en los pagos a través de “billetera electrónica”
8. Recomendaciones
9. Bibliografía
10. Anexos

## TABLA DE ABREVIATURAS

ATM	Cajero automático (Automated Teller Machine)
BCP	Banco Central del Paraguay
BNF	Banco Nacional de Fomento
EIF	Encuesta de Inclusión Financiera
EMPE	Entidad de Medio de Pago Electrónico
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
ID	Instituto de Investigación para el Desarrollo
IEP	Instituto de Estudios Peruanos
SAS	Secretaría de Acción Social
SMS	Mensaje de texto (Short Message Service)
TMC	Transferencia Monetaria Condicionada

# 1. CONTEXTO DEMOGRÁFICO Y ECONÓMICO DE PARAGUAY

## Datos demográficos generales

Paraguay cuenta con una población de 6,7 millones de habitantes, distribuida regularmente entre hombres (50,5 %) y mujeres (49,5 %). En el país predomina la población urbana, que supone un 60,5 % del total, y que se espera que alcance el 64,4 % en 2025. El Departamento Central es el más poblado y, sumado a la población de Asunción, reúne más del 37 % de la población total, lo que equivale a 2 511 791 habitantes.

La distribución por edad muestra que el 31 % de la población es menor de 15 años, el 63 % tiene entre 15 y 64 años, y cerca del 6 % tiene 65 o más años de edad.

## Economía

Durante la última década del siglo XXI, la economía paraguaya creció en un promedio del 5 % anual, un crecimiento más alto que el de sus países vecinos. Esto se debió, principalmente, a la abundancia de recursos naturales. La producción de energía eléctrica a través de las centrales hidroeléctricas binacionales de Itaipú y Yacyretá-, junto con una producción agrícola y ganadera altamente productiva y moderna, están liderando las actividades económicas. Juntas representan más del 60 % de todas las exportaciones paraguayas de 2015.

Paraguay es uno de los países de América Latina que registra un crecimiento del producto interno bruto (PIB) más sostenido, con crecimientos del 3% o más desde 2015 en adelante. Se proyectan crecimientos similares para 2017 y 2018.

## Pobreza

Entre 2007 y 2013 la pobreza total a nivel nacional mostró una tendencia a la baja, pasando del 41,2 % al 23,8 %. Esta caída fue más pronunciada en el área rural, donde descendió 11 puntos porcentuales entre 2011 y 2013.

## 2. DINERO MÓVIL EN PARAGUAY

En Paraguay existen 7 millones de líneas de telefonía celular, lo que en promedio representa más de una línea por persona.

Con casi un tercio de los adultos utilizando algún producto de dinero móvil, los pagos digitales se están integrando rápidamente en el panorama de servicios financieros de Paraguay. El 28 % de los adultos reporta haber usado un servicio de dinero móvil, tales como Giros Tigo, Tigo Money, Envíos Personal o Billetera Personal.

Además, el 29 % de los adultos declaran haber enviado o recibido dinero de familiares o amigos residentes de zonas diferentes a la suya en 2014. De estos, según la EIF realizada en el 2013, aproximadamente el 80 % de los remitentes y el 70 % de los receptores indican haber utilizado un servicio de dinero móvil.

Tigo y Personal son los dos operadores de redes móviles más grandes de Paraguay y representan el 87 % del mercado de telefonía celular. Tigo ofrece servicios de dinero electrónico desde 2008, enfocándose principalmente en transferencias nacionales entre clientes tramitadas en ventanilla. En 2012, Tigo cambió el nombre de sus servicios de dinero electrónico por Tigo Money e introdujo la “billetera electrónica” (valor almacenado).

Personal también ofrece servicios de dinero electrónico desde el año 2008. En 2012 la empresa lanzó un servicio específico de transferencia de persona a persona en ventanilla denominado Envíos Personal, su producto de dinero electrónico más popular hasta la fecha.

Tigo realiza aproximadamente 2 millones de transacciones de Tigo Money al mes. Aproximadamente 150 000 clientes pagan sus facturas con Tigo Money, según datos de 2014. Según un informe presentado en noviembre de 2016 por la Superintendencia de Bancos del BCP, la empresa Tigo realiza el 91 % de las transacciones de dinero móvil en Paraguay. Esta misma empresa maneja también el 52 % del mercado de las empresas telefónicas del país.

### **Regulación sobre Entidades de Medio de Pago Electrónicos (EMPE)**

Un aspecto muy importante que determinó el gran avance del dinero electrónico fue la Resolución N° 6 del Banco Central del Paraguay (BCP) de Reglamento de Medios de Pagos Electrónicos, promulgada en marzo de 2014.

Esta resolución regula la provisión de dinero electrónico, las transferencias electrónicas no bancarias y los requisitos a los que deben adecuarse las entidades que prestan servicios específicos a través de redes de telecomunicaciones en el territorio nacional.

Asimismo, el documento también determina las condiciones que deben cumplir las cuentas de dinero electrónico (billetera electrónica).

## 3. DINERO ELECTRÓNICO COMO MEDIO DE PAGO EN TMC

Los programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC) se definen como aportes del Estado otorgados con carácter de subsidios directos y consistentes en la entrega periódica de sumas de dinero a hogares en situación de pobreza.

El Programa Tekoporá es un programa de Transferencia Monetarias Condicionadas implementado por la Secretaría de Acción Social (SAS) desde el año 2005 y dirigido a familias en situación de pobreza en el país.

Debido a la amplia cobertura del programa, tanto por la cantidad de familias beneficiarias como por la extensión de territorio abarcado, la SAS, a través del Banco Nacional de Fomento (BNF), articula junto a instituciones públicas y privadas la entrega de TMC a los participantes, buscando mejorar los tiempos de entrega y los costos derivados.

El pago de las TMC se ha venido realizando a través de “cajero móvil”, una fórmula consistente en funcionarios del BNF y de la SAS que se trasladan con dinero en efectivo hasta las localidades donde viven los participantes del programa para realizar el pago. En menor medida también se realizan pagos a través de algunas sucursales del BNF en la modalidad “ventanilla”, donde los participantes del programa reciben el dinero en efectivo.

Desde el año 2014 la SAS ha ido incorporando nuevas modalidades de pago: inicialmente se optó por la utilización de la “tarjeta monedero”, una tarjeta de débito con la cual los participantes del programa pueden hacer efectivo el pago de la TMC en ATM. Esta tarjeta no se encuentra asociada a una cuenta de ahorro y su distribución está limitada a participantes de localidades con acceso a ATM. Además, se incorporó la utilización de Cuentas Básicas de Ahorro del BBF asociadas a tarjetas de débito, brindando a los participantes la oportunidad de bancarizarse y poder contar con una cuenta donde poder ahorrar, recibir transferencias y acceder a otros servicios.

Aún con la utilización directa de sucursales bancarias y ATM, persisten los altos costos de traslado para los participantes del programa y es constante la aglomeración de personas en los lugares de cobro. Asimismo, sigue existiendo la necesidad de recorrer largas distancias para personas de localidades alejadas o con difícil acceso a estos servicios.

A finales del 2014, en el último periodo de pago de ese año, se iniciaron los pagos a través de “billetera electrónica”, que utiliza las líneas telefónicas de los participantes (previamente habilitadas) para realizar la transferencia de dinero. Esto permite que localidades que no cuentan con servicios bancarios puedan recibir y realizar giros de dinero, así como realizar pagos de diferentes tipos de servicios a través de las redes de pagos y puntos de ventas de empresas telefónicas.

Esta solución para realizar los pagos de TMC fue posible gracias a la Resolución N°6 del Banco Central del Paraguay (13 de marzo de 2014), que considera los medios de pago electrónicos como una valiosa herramienta de inclusión financiera.

En el marco del Convenio con la SAS, Fundación Capital propone la utilización de este servicio como modalidad de pago de TMC, tal y como lo había hecho con las cuentas de ahorro vinculadas a tarjetas de débito, para favorecer la disminución de costos para los participantes y el acceso a estos recursos en el menor tiempo posible.

Para poder incorporar la nueva modalidad fue necesario presentar a la SAS un informe con datos sobre los costos que asume esta secretaría para realizar los pagos a través de la modalidad “Cajero Móvil”, comparándolos con los costos que podría tener la realización de los pagos a través de “billetera electrónica”.

En este informe, presentado por Fundación Capital en febrero de 2014, se analizan los costos relacionados con el pago realizado a más de 22 000 participantes en 43 *bocas de pago* (lugares de cobro) por una suma aproximada de USD 1 410 000, que dan como resultado un costo del 4,24 % respecto al monto desembolsado.

Cajero móvil	USD	% / TMC
Costos financieros	41 162	2,91 %
Costos operativos	14 976	1,06 %
Otros gastos	3 784	0,27 %
Total	59 922	4,24 %
Total TMC en USD	1 413 532	

Fuente: realizado según datos del informe de Fundación Capital para la SAS, 2014.

Los datos para la realización del informe fueron proveídos por la Dirección de Programas y Proyectos y Dirección de Administración y Finanzas de la SAS.

## 4. ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA “BILLETERA ELECTRÓNICA”

Para utilizar la “billetera electrónica” como modalidad de pago del Programa Tekoporá en cualquiera de sus localidades de implementación, sean estas nuevas o no, es necesario realizar un proceso de que demuestre la idoneidad de la modalidad y su posterior ejecución:

### A. Proceso de selección de modalidad

Se inicia el proceso con una evaluación de criterios para determinar qué modalidad facilita mejor el acceso al cobro de TMC en cada una de las localidades. Los criterios van por orden de selección, en caso que no se cumpla el primer criterio se pasa al siguiente hasta determinar la modalidad definitiva de pago.

Criterio	Cuenta de ahorro y/o tarjeta monedero	Billetera electrónica	Ventanilla	Cajero móvil
1. Punto de ATM o red móvil del BNF en la localidad y/o distrito, o a una distancia máxima de 20 km.	n			
2. Cobertura de al menos una telefonía contratada para el programa y puntos de pago en la localidad y/o distrito		n		
3. Dispone de sucursal bancaria pero por causas externas el titular no tiene tarjeta de débito. Para nuevas inclusiones: máximo dos periodos de pago			n	
4. La localidad y/o distrito (incluyendo el más cercano de 20 km.) no dispone de sucursal bancaria, punto ATM ni cobertura de EMPE				n

Fuente: Manual de Pagos Tekopora. Secretaría de Acción Social, 2015.

Cabe resaltar que las modalidades “Tarjeta monedero” y “Cajero Móvil” son transitorias (máximo 2 pagos) hasta que el programa determine una modalidad definitiva.

## **B. Selección de la EMPE de acuerdo al distrito**

Para determinar la cobertura de al menos un operador en una localidad determinada, la SAS realiza dos consultas: la primera a la EMPE y la segunda a los coordinadores de campo del Programa Tekoporá. Las consultas solicitan información a la EMPE relativa a la cobertura y estabilidad de la señal, así como la disponibilidad de agentes de pago y de fondos para desembolsos masivos. Por su parte, los coordinadores de campo del Programa Tekoporá reciben consultas sobre los EMPE presentes en la zona, la cobertura de las empresas, la estabilidad de la señal, la cantidad de agentes de pago y la cantidad de beneficiarios abonados a cada empresa.

La SAS analiza y contrasta las informaciones para seleccionar a la EMPE que brindará el servicio en el distrito específico.

## **C. Catastro y capacitación**

Después de la asignación de la EMPE en una localidad, se realizan la capacitación y el catastro en una misma jornada. Estos pasos son previos al primer desembolso y las jornadas, a las que asisten entre 300 y 400 participantes titulares del programa, son organizadas por los funcionarios del Programa Tekoporá.

En la capacitación se forman grupos de 30 personas para sesiones de 20 minutos. La capacitación consiste en familiarizar a los participantes con la “billetera electrónica”, activar la opción desde su teléfono celular, hacer efectivo el desembolso de la TMC y aprender a utilizar las demás opciones que presta este servicio. Además, terminada la capacitación, a aquellos que no cuentan con líneas de la EMPE asignada para el pago en esa localidad, se les asiste en la habilitación de nuevas líneas. A partir de ese momento la “billetera electrónica” queda activada y el nuevo usuario recibe una clave que le permitirá administrar las opciones de recepción, envío de dinero y realización de pagos. La línea telefónica queda habilitada a nombre del titular del programa a recibir los pagos de TMC.

Fundación Capital entregó el esquema de jornadas de capacitación a la SAS y a las EMPE para la organización de los eventos y produjo todos los materiales de capacitación.

*“Fundación Capital nos guió mucho porque ellos tienen el know-how. Supimos cómo llegar a la gente gracias a los inputs de la fundación”*



## **D. Proceso de validación**

El proceso de catastro y validación se realiza una única vez antes del primer desembolso. Para los siguientes pagos en esta modalidad se realiza un proceso de validación entre el Departamento de Pago de la SAS y la EMPE, que implica una verificación exhaustiva del listado de participantes habilitados para cada pago, para que todos los incluidos en la modalidad de “billetera”, puedan acceder correctamente a los pagos.

Una vez concluidos los procesos internos de la SAS para la confirmación del listado de participantes y la elaboración del calendario de pagos para cada modalidad, la información es remitida al BNF para su procesamiento.

## **E. Cobro de la TMC**

Independientemente de la modalidad utilizada, todo el procesamiento de pago se realiza a través del BNF, y en el caso de los pagos a través de “billetera”, esta misma entidad procesa con las EMPE los montos y la identidad de las personas según las instrucciones recibidas desde la SAS.

Para el usuario final el resultado es muy sencillo: una vez realizado el proceso entre el BNF y la EMPE, ésta última facilita el dinero electrónico en las “billeteras” de los participantes de acuerdo al monto de su TMC.

Los pasos a realizar por parte de los participantes son los siguientes:

- 1.** Recepción de un mensaje de texto (SMS) en la línea habilitada con la información del “giro” de dinero recibido. Este mensaje es la confirmación de que el participante puede acercarse a un punto habilitado y, mostrando su documento de identidad, realizar el retiro de dinero. Los depósitos realizados a través de “billetera electrónica” tienen una duración de 60 días para poder ser cobrados, transcurrido ese tiempo los fondos son devueltos al emisor. Fundación Capital sugirió eliminar la restricción de tiempo para que la cuenta pudiera servir a las familias como una herramienta de ahorro, sin embargo la SAS considera la imposición de este tiempo límite un mecanismo de control del cobro efectivo de la TMC.
- 2.** Verificación de identidad y autorización del pago. El agente en el punto de venta solicita al participante la firma de un formulario, verifica su identidad y realiza la solicitud de autorización desde su teléfono celular para poder realizar el pago.
- 3.** Envío de clave secreta. En este instante el participante recibe un nuevo SMS al que debe responder con la clave secreta, esto autoriza al punto de venta la entrega del monto en efectivo solicitado.

A partir de ese momento el participante del Programa Tekoporá puede utilizar todos los servicios que ofrece la “billetera electrónica”.

## **F. Reportes de EMPE a la SAS**

Cada EMPE envía reportes a la SAS que brindan información sobre el uso de los fondos a través de la “billetera”. Esto incluye estadísticas de pagos de servicios y extracciones, o la ausencia de movimiento del dinero en la cuenta electrónica, entre otros. Estas informaciones sirven al Programa para realizar un seguimiento a los participantes por parte de los técnicos de campo.

## **5. ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA “BILLETERA ELECTRÓNICA”**

La cantidad de titulares del programa que acceden a la TMC a través de esta modalidad de pago pasó del 5 % en 2014 al 14 % del total de participantes en 2016.

Si bien el pago a través de “billetera electrónica” es relativamente bajo en relación a otras modalidades, la SAS considera que su evolución puede ser importante en los próximos años y podría ampliarse a zonas con mejor posibilidad de acceso a sucursales bancarias y ATM debido a la facilidad de uso a través de los celulares de los participantes y los horarios extendidos de los puntos de pago.

## **6. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL PAGO A TRAVÉS DE “BILLETERA ELECTRÓNICA”**

En el año 2015, con el objetivo de sistematizar la experiencia de la utilización de la “billetera electrónica” en el Programa Tekoporá, se realizó una serie de entrevistas a diferentes actores que participan en el proceso de utilización de la “billetera electrónica” para las TMC del Programa Tekoporá.

### **EMPE**

Las operadoras telefónicas destacaron una gran disminución del esfuerzo logístico, principalmente en comparación con los pagos a través de “Cajero Móvil”, y la reducción del riesgo. Subrayaron también los beneficios de la realización de jornadas de capacitación donde los nuevos usuarios conocen las funcionalidades de la “billetera”. Por último, recalcaron la agilidad a la hora de realizar la fiscalización de las transferencias ejecutadas, pudiendo realizarse un seguimiento en línea a medida que se realizan los pagos.

*“Hay una gran ventaja, porque se está incluyendo a gente que antes no podía llegar a cobrar sin hacer un esfuerzo e inversión en logística”*

Personal

*“A través del proyecto estamos tratando de bancarizar, que la persona que reciba el dinero sepa que tiene opciones en el teléfono, que puede realizar gestiones desde este”*

Tigo Money

## **BNF**

BNF subrayó la transparencia de los desembolsos, evitando así posibles actos de corrupción, ya que se venían registrando casos de cobros indebidos en la utilización de tarjetas de débito o sustracción de las mismas.

*“La tecnología evita la corrupción, es necesario ir eliminando los procesos manuales”*

BNF

## **SAS**

El Director del Departamento de Pagos de la SAS señaló que el pago con “billetera” es el más práctico y ágil de realizar. Incluso a pesar de no ser la modalidad de menor costo para la SAS, los diferentes actores han manifestado su interés en ampliar el servicio a más comunidades. El Sr. Héctor Cárdenas, Ministro de la SAS, manifestó su interés en ampliar los servicios en esta modalidad, sobre todo en lo que respecta a la ampliación del programa con la inclusión de población indígena.

## **Participantes del Programa**

El estudio realizado por IEP-IP “Evaluación del Componente Kakuaa del PTMC Tekoporá en Paraguay” recopiló comentarios de participantes del programa acerca de la “billetera electrónica”. Ante la consulta sobre si tienen inconvenientes con el servicio comentaron:

*“No, después de cobrar por giros Tigo nunca tuve inconvenientes, siempre cobré correctamente”*

Grupos focales realizados en los departamentos de Alto Paraná y San Pedro

Sobre si notaron diferencias al realizar el cambio de modalidad y si encontraron alguna mejoría con el servicio de “billetera”, apuntaron:

*“Sí notamos, pues anteriormente era más complicada la manera de cobrar, andábamos mucho para acceder al cobro”*

*“Sí, es mucho mejor, a cualquier hora podemos ir a cobrar, aunque sea de noche”*

Grupos focales realizados en los departamentos de Alto Paraná y San Pedro

### **Punto de pago de la EMPE**

El estudio de IEP-ID incluyó entrevistas en los puntos de pago de las EMPE para conocer la opinión de las personas que tratan directamente con los participantes. Destacan las referencias a la practicidad y agilidad de uso:

*“Anteriormente venían todos juntos en un día, y esto es más conveniente para ellos, es más rápido a través de Tigo Money, es más conveniente para la gente que cobra”*

Punto de pago, Itakyry

*“Para mí esta es la mejor forma de pago para la gente porque le llega en su teléfono y después él fácilmente va a las bocas de cobro cuando quiera”*

Punto de pago, Distrito General Isidoro Resquín

Cabe resaltar que los puntos de pagos se ven beneficiados al poder realizar las transacciones en sus tiendas y ofrecer otros productos y servicios.

Actores	Ventajas	Desventajas
SAS	Menor costo. Mayor transparencia. Mayor control del pago. Optimización de tiempo.	Algunos problemas de cobertura. Actualización de datos con mayor frecuencia.
EMPE	Ofrece otros servicios de la billetera. Agrega mayor circulación a los puntos de pago.	Requiere mayor logística para disponibilidad de efectivo.
BNF	Tercerización de los servicios. Menor riesgo de corrupción. No realiza trabajos logísticos.	Pierde el contacto directo con potenciales clientes.
Participantes	Agilidad en el pago. Conveniencia, 60 días para cobrar y en cualquier horario. Mayor seguridad. Más cercano. Empoderamiento y autonomía.	Mantener una nueva línea de ser necesario. Podría no contar con todo el efectivo. Señal intermitente en lugares de baja cobertura.
Comunidad	El dinero circula en la comunidad.	

Fuente: elaboración propia con datos de entrevistas e informes realizados por Fundación Capital, 2015.

## Desafíos permanentes en la implementación

Al iniciar la implementación de las nuevas modalidades en el Programa Tekoporá, Fundación Capital resaltó los desafíos a los que se enfrenta la SAS para realizar el paso de “cajero móvil” a “billetera electrónica”. Estos retos siguen vigentes al incluir nuevas comunidades de participantes:

- ☹ Las personas no deben asumir en costos de transacción importantes. Se debe tener en cuenta la accesibilidad y distancia para llegar a los puntos de venta.
- ☹ Es necesario contar con una cobertura estable por parte de los operadores y una cantidad suficiente de puntos de ventas con capacidad para hacer efectiva la TMC.
- ☹ Para la inclusión de comunidades indígenas se debe adoptar un enfoque diferente, tanto en la capacitación como en la atención en el punto de venta, la comunicación y la llegada al territorio. Por ley es necesaria hacer una consulta previa con las comunidades.

## 7. ROL DE FUNDACIÓN CAPITAL EN LOS PAGOS A TRAVÉS DE “BILLETERA ELECTRÓNICA”

Fundación Capital incidió directamente en la implementación de todas las nuevas modalidades de pago incorporadas por el Programa Tekoporá, así como en la estrategia de capacitación de funcionarios y participantes, incluyendo los funcionarios del BNF.

Específicamente, para el caso de la “billetera electrónica”, se trabajó directamente con los tomadores de decisión de la SAS para iniciar un nuevo proceso de adopción de modalidad de pago. Igualmente se contactó con las principales EMPE para generar interés en brindar este servicio. Asimismo, Fundación Capital hizo de mediador entre ambas instituciones (la SAS y el BNF) para lograr los acuerdos y colaborar en el aspecto técnico de los TDR para la contratación.

En lo que respecta a la implementación, Fundación Capital colaboró para realizar mejoras en la operativa de las EMPE en terreno, para que pudieran ajustarse a las necesidades de los participantes del programa y de la SAS.

Por último, Fundación Capital participó en el desarrollo y diseño de materiales de capacitación que fueron utilizados para realizar los talleres con guías familiares y en las jornadas con los participantes de cada localidad.

### **Capacidad instalada en la SAS**

En el año 2016 la SAS creó la Dirección de Asistencia Técnica, dentro de la cual se encuentra la Unidad de Inclusión Financiera, que tiene a su cargo dar continuidad a todas las iniciativas del Programa Tekoporá generadas en los últimos años, para que estas puedan influir en los demás programas sociales de la Secretaría.

El rol de FundaK en este sentido es el de asesorar acerca de las opciones de ampliación de la utilización de medios de pagos electrónicos por parte de los participantes del Programa Tekoporá.

El apoyo de Fundación Capital podrá realizarse de aquí en adelante a través de los diferentes grupos de trabajo en el marco de la ENIF.

## 8. RECOMENDACIONES

### *Recomendaciones sobre actores clave*

#### **BNF**

Del proceso de ejecución de pagos se puede observar la necesidad de eliminar los procesos manuales que aún persisten. Uno de los requerimientos del BNF es recibir de las SAS notas firmadas para la ejecución de los pagos con listados impresos de los participantes a ser acreditados y los mismos datos en versión digital en un medio digital. Incluso las EMPE ya han recomendado la utilización de sistemas más ágiles para la transmisión de datos.

#### **EMPE**

Se recomienda realizar mejores controles sobre los puntos de pago, principalmente para evitar cualquier tipo de cobro indebido a los usuarios. En este sentido se podría generar una campaña de protección de los consumidores para realizar denuncias de abusos.

De igual manera se podrían generar incentivos para los puntos de ventas y potenciar la transaccionalidad.

Otro aspecto aún por mejorar es la conectividad en zonas alejadas. Existen todavía muchos distritos de Paraguay que si bien cuentan con la cobertura de las EMPE, ésta es limitada e intermitente, generando brechas en la comunicación.

#### **SAS**

Actualmente esta institución cuenta con una certificación ISO 9001 por la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Sin embargo, es igualmente necesaria, como en el caso del BNF, la utilización de sistemas informáticos modernos para realizar el proceso de actualización de participantes del Programa Tekoporá, que colaboren con la planificación, ejecución y rendición de los pagos de TMC. Esto evitaría procesos manuales entre las dependencias que autorizan cada procedimiento interno.

Los sistemas de gestión de información deberían estar finalmente enlazados con el BNF y las EMPE, restando tiempo en los procedimientos y automatizando de manera efectiva los controles sobre la nómina de participantes.

A todo esto se sumará la posibilidad, existente hoy día en las EMPE, de poder reportar en línea a la SAS y al BNF las transacciones de pagos que se realizan, respetando siempre la información privada de los usuarios.