

Proyecto de FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL para la adecuada INCLUSIÓN FINANCIERA de los productores rurales

Antecedentes y Resultados



1. ANTECEDENTES

❑ Encuesta Nacional de Inclusión Financiera en Paraguay (2013)

- El **42%** de los adultos **no utilizaba ningún tipo de producto financiero formal**, la mayoría de ellos eran pobladores de zonas rurales.
- El **29%** de los adultos **tenían una cuenta de ahorro en una institución financiera formal**.
- Para el **71%** de quienes no tenían una cuenta formal, las principales barreras era:
 - ✓ Falta de dinero y documentación.
 - ✓ Altos saldos mínimos requeridos por las entidades de ahorro.
 - ✓ Altas tarifas por los servicios.
- El **34%** de los adultos reportaron haber **realizado algún tipo de préstamo en el último año**, generalmente en cooperativas, y aproximadamente el **30%** de las PYMES habían tomado un préstamo para financiar sus operaciones.
- Sólo el **26%** de los adultos **tenían algún tipo de seguro**, generalmente, seguro médico.
- Solamente **1 de cada 10** adultos reportó **haber recibido** (ellos mismos o un miembro de su familia) **lecciones de finanzas personales o administración de dinero**.

1. ANTECEDENTES

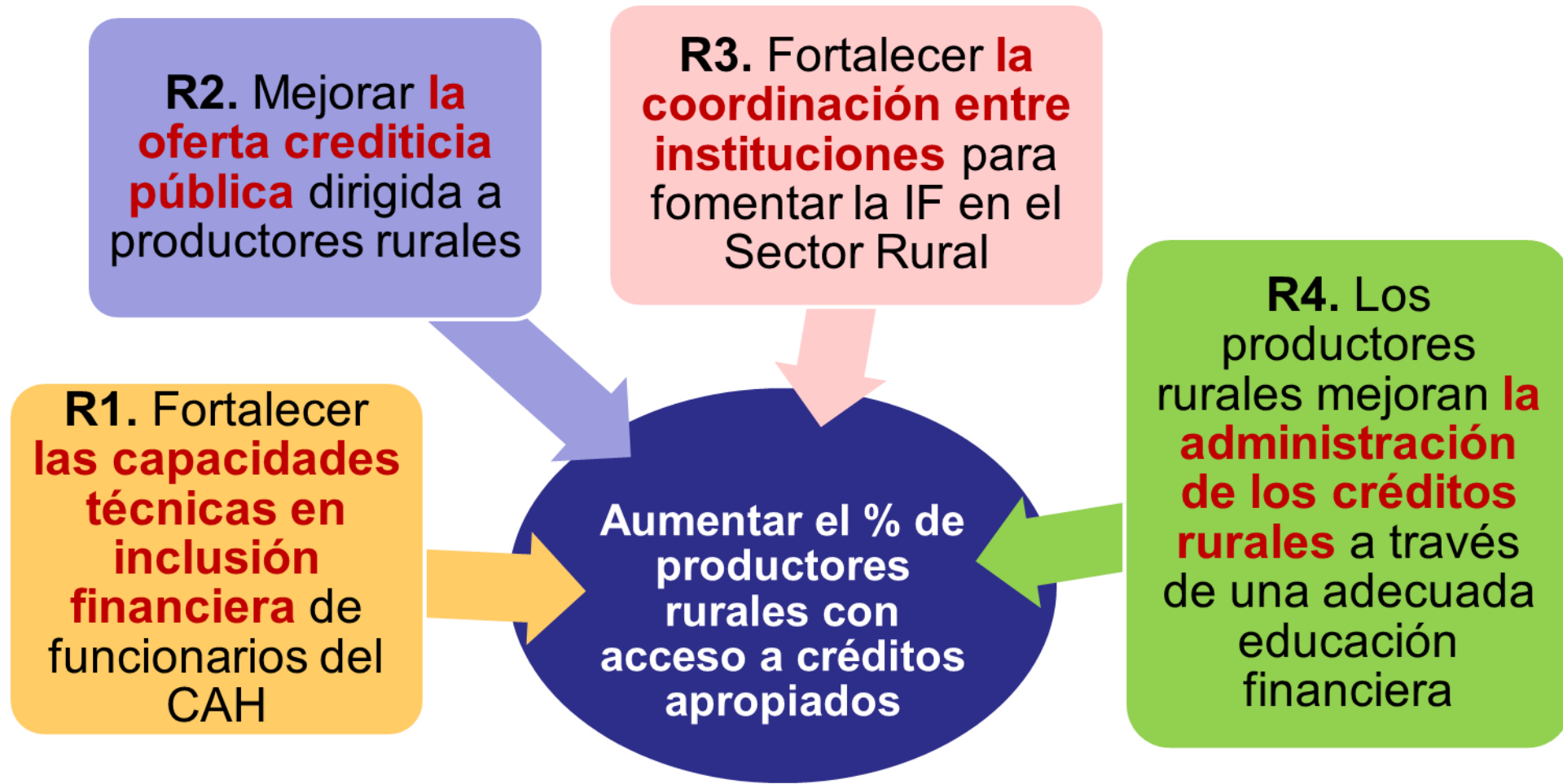
- ❑ Ejecución del Proyecto de Seguimiento del Préstamo Japonés PGP-14 por parte del MAG y CAH (Marzo 2011 a Marzo 2013)
 - Fortalecimiento de la Extensión Agraria → **Mejora en el Sistema de Gestión de Fincas Escuelas**
 - Fortalecimiento del sistema del crédito rural → **Mejora en el acceso y la utilización del financiamiento rural**
- ❑ PROBLEMÁTICA: Administración inadecuada de los préstamos por parte de los productores rurales
- ❑ Presentación de la Solicitud de Proyecto por parte del CAH a la JICA (Agosto 2013)
- ❑ Aprobación de la Solicitud de Proyecto por Japón (Abril 2015)



PROPUESTA DE PROYECTO

“Fortalecimiento institucional para la adecuada inclusión financiera de los productores rurales en el Paraguay”

OBJECTIVO: Mejorar el servicio financiero del CAH para productores rurales en el Paraguay

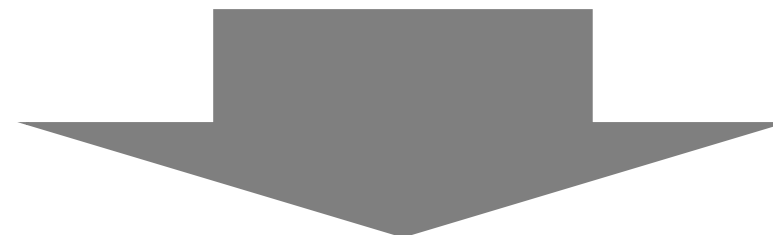




EXPERTOS



**Mejorar el servicio financiero
del CAH para productores
rurales**

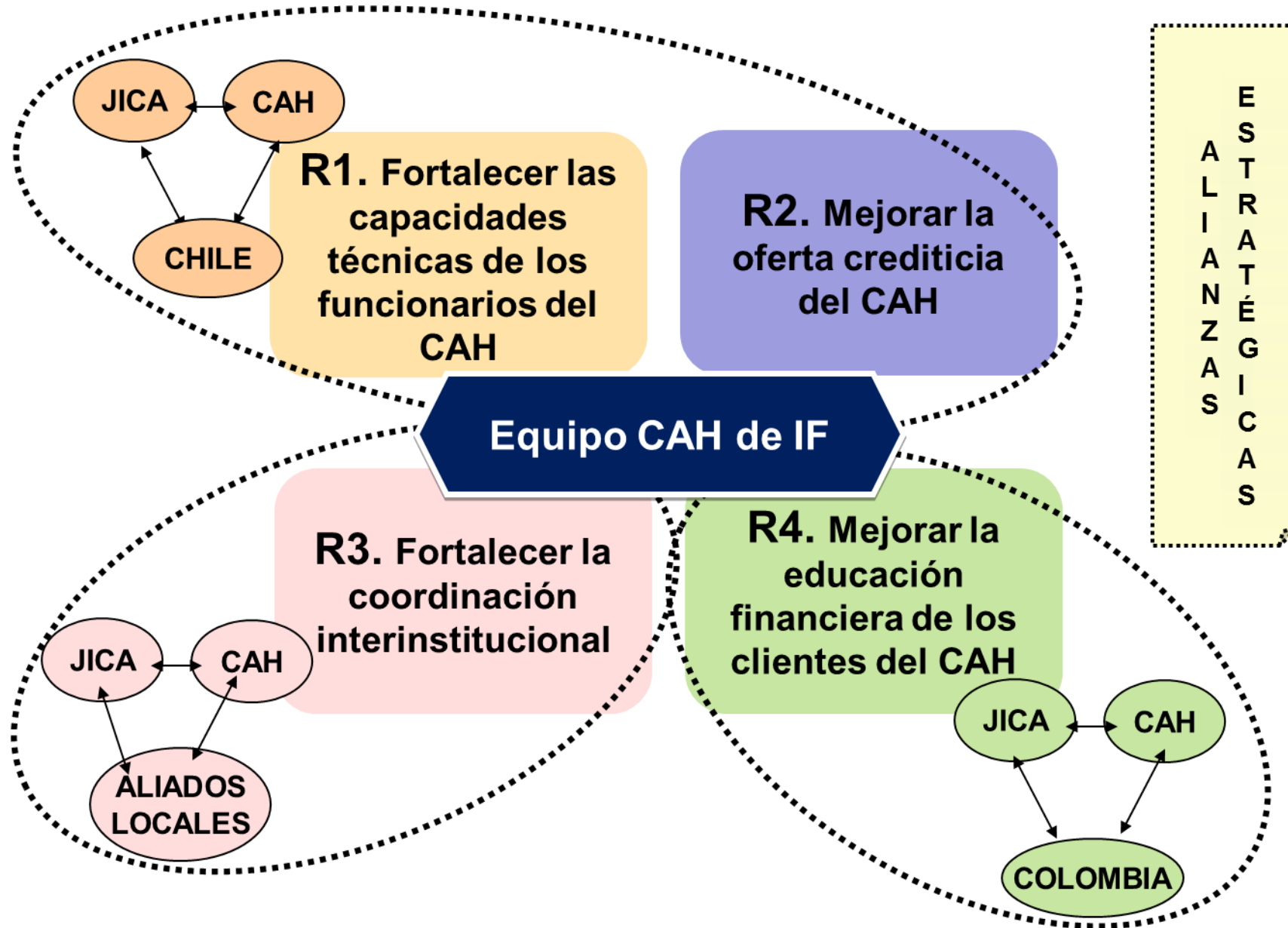


**Aumentar el número de productores
rurales con créditos apropiados
y una baja tasa de morosidad**

- ✓ Institución Pública (creada en 1943 – autárquica desde 1951)
- ✓ 72 Centros de Atención
- ✓ 463 personal (66% de campo)
- ✓ 45.000 familias aprox. (18,6% del total de pequeños productores en Paraguay)



Paraguay
de la gente



2. ACCIONES REALIZADAS

- ❑ Conformación de un Equipo de Trabajo compuesto por 14 personas responsables de las actividades del Proyecto.
- ❑ Identificación conjunta del área de intervención del Proyecto:
 - **4 Gerencias Zonales:** Norte, Centro, Centro-Sur, Sur-Este
 - **12 Centros de Atención al Cliente:** Cnel. Oviedo, Villarrica, Caazapá, San Estanislao, Guayaivi, Gral. Aquino, Maria Auxiliadora, Santa Rita del Monday, Capitán Miranda, Paraguari, Ybycui, Acahay.
- ❑ Análisis y ajuste de los Convenios Interinstitucionales del CAH, buscando incluir componentes que promuevan la inclusión financiera.



2. ACCIONES REALIZADAS

- ☐ Trabajo articulado entre el CAH y el INDAP de Chile para ajuste del Manual de Crédito del CAH.
- ☐ Evaluación de los productos financieros y creación de nuevos productos financieros inclusivos.
- ☐ Capacitación de funcionarios del CAH en terceros países: Chile, Argentina y Colombia.
- ☐ Selección de 37 funcionarios del CAH como Capacitadores en Educación Financiera.
- ☐ Elaboración de materiales didácticos (analógicos y digitales) para la promoción de la Educación Financiera.



2. ACCIONES REALIZADAS

- ❑ Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica del CAH para mejora en la gestión del crédito, a través de los siguientes insumos:
 - Sistema de Control de Gestión de Crédito (Software).
 - Motor de regla de negocio para mitigación de riesgo en la concepción del crédito (SAAS – Software/Servicios)
 - Sistema de Alta Disponibilidad y Recuperación de Desastre.
 - Sistemas de TV Conferencia para la Casa Central del CAH y las 4 Gerencias Zonales.
 - Equipos informáticos varios (computadoras, impresoras, proyectores, routers, etc.)

3. RESULTADOS OBTENIDOS

- ❑ **OBJETIVO DEL PROYECTO:** Mejorar el servicio financiero del CAH para productores rurales en el Paraguay.

Situación Inicial (Diciembre 2015)	Situación Actual (Diciembre 2018)	Variación (%)
12.472 clientes vigentes en los CAC vinculados al Proyecto	15.052 clientes vigentes en los CAC vinculados al Proyecto	+ 20,69%
32% de los clientes vigentes son mujeres	34% de los clientes vigentes son mujeres	+ 2%
48,7% de los nuevos clientes son mujeres	56,9% de los nuevos clientes son mujeres	+ 8,2%

3. RESULTADOS OBTENIDOS (R1)

- ❑ **RESULTADO 1:** Se fortalecen las capacidades técnicas en inclusión financiera de los funcionarios del CAH.



3. RESULTADOS OBTENIDOS (R1)

- ❑ **RESULTADO 1:** Se fortalecen las capacidades técnicas en inclusión financiera de los funcionarios del CAH.

Situación Inicial (Diciembre 2015)	Situación Actual (Diciembre 2018)
La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas no cuenta con un Plan de Acción.	Plan de Acción de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas aprobado.
Se cuenta con un Plan Básico de Capacitación.	Manual de Procedimiento de Capacitación y Plan de Capacitación aprobado.
Se cuenta con un formato de evaluación de desempeño sin indicadores de rendimiento vinculados a la gestión institucional.	<ul style="list-style-type: none">• Dos tipos de Encuestas para medir el nivel de conocimiento de los funcionarios elaboradas.• Indicadores de medición del desempeño incorporados al Plan de Incentivos Monetarios.

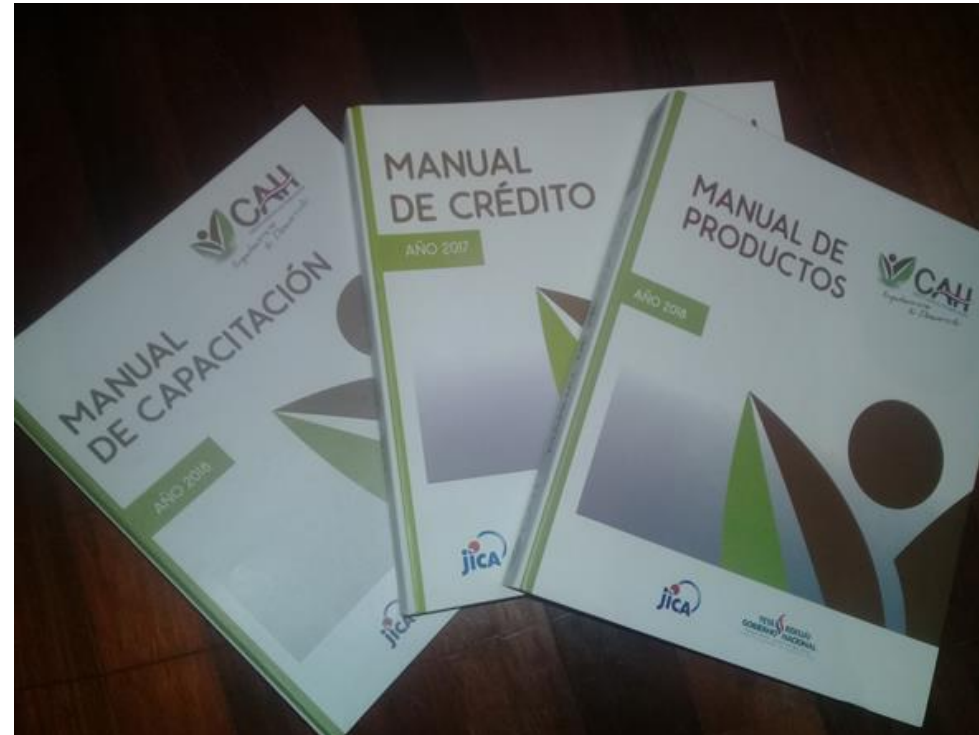
3. RESULTADOS OBTENIDOS (R1)

- ❑ **RESULTADO 1:** Se fortalecen las capacidades técnicas en inclusión financiera de los funcionarios del CAH.

Situación Inicial (Diciembre 2015)	Situación Actual (Diciembre 2018)
Las capacitaciones se realizan presencialmente.	Plataforma de Capacitación Virtual instalada y en funcionamiento.
Los materiales informativos utilizados en las capacitaciones eran por lo general volantes y dípticos.	Manuales, Materiales de Consulta y Módulos de Capacitación elaborados.
Propuesta de política de inducción y re-inducción de funcionarios.	Manual de Procedimiento de Inducción y Re-inducción aprobado.

3. RESULTADOS OBTENIDOS (R2)

❑ **RESULTADO 2:** Se mejora la oferta crediticia pública dirigida a productores rurales.



3. RESULTADOS OBTENIDOS (R2)

❑ **RESULTADO 2:** Se mejora la oferta crediticia pública dirigida a productores rurales.

Situación Inicial (Diciembre 2015)	Situación Actual (Diciembre 2018)
No se cuenta con metodologías ni herramientas de medición de la satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none">• 98% de clientes encuestados (2.814) a través de los asesores manifiestan estar satisfechos con el servicio.• 85% de clientes encuestados (286) telefónicamente manifiestan estar satisfechos con el servicio.
No se cuenta con criterios objetivos de gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Crédito actualizado, con criterios de manejo de riesgo establecidos.• Metodología de categorización de clientes, aprobado.

3. RESULTADOS OBTENIDOS (R2)

❑ **RESULTADO 2:** Se mejora la oferta crediticia pública dirigida a productores rurales.

Situación Inicial (Diciembre 2015)	Situación Actual (Diciembre 2018)	Variación
Tiempo de respuesta a la solicitud de crédito: <ul style="list-style-type: none">• CAC: 3,03 días• GZ: 20,18 días• Casa Central: 55,24 días	Tiempo de respuesta a la solicitud de crédito: <ul style="list-style-type: none">• CAC: 3,09 días• GZ: 14,45 días• Casa Central: 45,72 días	<ul style="list-style-type: none">• CAC: +2 %• GZ: -28,4 %• Casa Central: -17,2 %
9 Productos Financieros vigentes	17 Productos Financieros vigentes	8 Nuevos Productos elaborados

3. RESULTADOS OBTENIDOS (R3)

- ❑ **RESULTADO 3:** Se fortalece la coordinación entre instituciones para fomentar la inclusión financiera en el sector rural.



3. RESULTADOS OBTENIDOS (R3)

- ❑ **RESULTADO 3:** Se fortalece la coordinación entre instituciones para fomentar la inclusión financiera en el sector rural.

Situación Inicial (Diciembre 2015)	Situación Actual (Diciembre 2018)	Variación
16 Convenios Firmados: <ul style="list-style-type: none">• 10 Público – Privado• 6 Público – Público	22 Convenios Firmados vigentes: <ul style="list-style-type: none">• 11 Público – Privado• 11 Público – Público 14 Nuevos Convenios Firmados desde Febrero 2016	<ul style="list-style-type: none">• Convenios Vigentes: +37,5 %• Nuevos Convenios (de los 22 vigentes): 36,4 %
Ningún Convenio cuenta con componente de Inclusión Financiera	13 Convenios cuentan con componentes explícitos de Inclusión Financiera	Convenios con components de Inclusión Financiera (de los 22 vigentes): 41%

3. RESULTADOS OBTENIDOS (R3)

- ❑ **RESULTADO 3:** Se fortalece la coordinación entre instituciones para fomentar la inclusión financiera en el sector rural.

Situación Inicial (Diciembre 2015)	Situación Actual (Diciembre 2018)	Variación
Ningún Convenio cuenta con componente de Educación Financiera	7 Convenios vigentes cuentan con componentes de Educación Financiera	Convenios con componente de Educación Financiera (de los 22 vigentes): 31,8%
2 Convenios focalizados en mujeres	5 Convenios vigentes focalizados en mujeres	Convenios con componente de Educación Financiera (de los 22 vigentes): 22,7%
Ninguna Capacitación realizada a los aliados estratégicos	19 Capacitaciones realizadas a un total de 2.484 personas (8 Instituciones Aliadas)	19 Capacitaciones (2.484 personas)

3. RESULTADOS OBTENIDOS (R4)

- ❑ **RESULTADO 4:** Se mejora la administración de los créditos por parte de los clientes de los CAC involucrados al Proyecto.



3. RESULTADOS OBTENIDOS (R4)

- ❑ **RESULTADO 4:** Se mejora la administración de los créditos por parte de los clientes de los CAC involucrados al Proyecto.
 - Inicio del Programa de Educación Financiera del CAH (Octubre 2017).
 - 37 Funcionarios del CAH como Capacitadores en Educación Financiera. 17 de ellos realizaron visitas técnicas de capacitación en el Banco Agrario de Colombia.
 - Materiales didácticos analógicos (volantes, afiches, anotadores) y digitales (contenidos animados y videos testimoniales) sobre los conceptos financieros.
 - 3.696 Clientes Vigentes del CAH de los CAC vinculados al Proyecto capacitados,
 - 238 talleres de Educación Financiera realizadas a nivel nacional capacitando a más de 23.000 personas.



4. LECCIONES APRENDIDAS

- ❑ Mantener un estrecho relacionamiento con la parte ejecutora de la política nacional, contribuye a que las actividades estén alineadas con las prioridades del Gobierno.
- ❑ La designación de funcionarios contrapartes como responsables puntuales de cada resultado, contribuye con el empoderamiento por parte de la institución receptora.
- ❑ La seleccionar de Capacitadores en Educación Financiera considerando la capacidad técnica y el interés en realizar estas funciones, contribuye a la sostenibilidad de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.
- ❑ Establecer la categorización de clientes fue fundamental para trabajar los conceptos de disciplina financiera y disminuir los porcentajes de mora.
- ❑ La mejora de la infraestructura tecnológica y las redes de comunicación a través de la inversión en compra de equipamientos, permitió acortar la brecha entre la oficina central y las oficinas locales y mejorar el modo de transferencia de información.



Muchas gracias por su atención!