

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2018

### ANTECEDENTES

El Banco de Desarrollo Productivo – Sociedad Anónima Mixta, BDP- SAM, se crea con el mandato de “orientar y apoyar la transformación, diversificación y crecimiento de la matriz productiva a partir de la otorgación de financiamiento y servicios no financieros, que respondan a las necesidades y características de los micro, pequeños y medianos productores”, de sectores y regiones excluidas, reconociendo la diversidad económica, productiva y cultural del país.

En inicio se realizaron actividades de segundo piso, ejecutando desde el año 2007 el Fideicomiso de Desarrollo Productivo, orientado a promover el acceso de los productores urbanos - rurales y sus organizaciones a financiamiento en condiciones favorables, a través de entidades financieras reguladas, en los nueve departamentos del país.

A la fecha las experiencias de segundo piso en la colocación de créditos han sido diversas, identificándose que la falta de información y conocimiento sobre lo que implica contratar un crédito es uno de los aspectos fundamentales para el cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas; por ello el BDP SAM ha creado el Programa de Educación Financiera, con el objetivo de fortalecer la comprensión de los pequeños productores y productoras, sobre los instrumentos financieros, principalmente en lo que al crédito y el manejo de sus unidades productivas se refiere.

La Ley 393, de Servicios Financieros, del 21 de agosto de 2013, establece la obligación y responsabilidad de diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de Educación Financiera, mismos que el BDP SAM ha iniciado en la gestión 2011, con mayor énfasis en el área crediticia. Los pequeños productores y productoras realizan sus actividades generadoras de ingresos a partir de la utilización empírica de diferentes instrumentos que se constituyen importantes para la toma de decisiones al momento de acceder y administrar un crédito, por tal motivo la Educación Financiera busca como resultado fortalecer la comprensión de los pequeños productores y productoras, sobre los instrumentos financieros como el crédito y el manejo de sus unidades productivas.

Por otro lado, la misma Ley 393, en sus artículos 179 y 180, establece las funciones y operaciones permitidas para el BDP SAM, entre las que se asientan la función de “mejorar el desempeño de las unidades productivas a partir del fortalecimiento de habilidades de los productores, acompañando el financiamiento con otorgación directa o a través de terceros de servicios no financieros...” y la operación de “prestar, directa o indirectamente, servicios no financieros tales como la implementación de módulos de educación financiera, asistencia técnica...”.

El BDP SAM ha iniciado la implementación de su Programa de Educación Financiera a partir de la gestión 2011, teniendo, a la gestión 2017, registrados a más de 90.000 participantes, mismos que aprovecharon los servicios en diferentes temáticas dirigidos principalmente a pequeños productores de área rural y periurbana, dichas actividades fueron realizadas a nivel nacional.

## SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

### 1. OBJETIVO SUBPROGRAMA

#### Objetivo General

Orientar a pequeños productores y productoras sobre los beneficios, costos, responsabilidades y riesgos de los servicios financieros; la importancia del ahorro; la planificación del crédito; el manejo administrativo de sus unidades productivas, entre otros, para tomar decisiones informadas que permitan mejorar su bienestar y calidad de vida.

#### Objetivos Específicos

- Orientar sobre las ventajas económicas del crédito y los aspectos legales involucrados, las responsabilidades que se adquieren y los riesgos a los que se exponen.
- Orientar y concientizar sobre la importancia del manejo responsable y todo lo que involucra el asumir un crédito.
- Orientar y concientizar sobre la importancia de la planificación de los créditos.
- Orientar y concientizar sobre la importancia de la administración de una unidad productiva.

### 2. OBJETIVO GESTIÓN 2018

Se tiene como objetivo alcanzar a una meta de 9.600 productores clientes y no clientes del BDP SAM, beneficiados con talleres de orientación en Educación Financiera, otorgando orientación sobre: Responsabilidad Crediticia; Presupuesto de la Unidad Productiva Familiar; Administración Básica de Unidades Productivas.

### 3. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES USUARIOS

Para la implementación del Subprograma se tomará en cuenta a pequeños productores y productoras tanto del área urbana como del área rural, el personal de entidades financieras, públicas y ONG`s que trabajan con productos financieros y proyectos productivos.

### 4. ACTIVIDADES

Para alcanzar el objetivo se realizarán las siguientes actividades:

- Talleres de inducción a nuevos facilitadores, que pueden ser técnicos de instituciones (Programas de desarrollo, Municipios, Gobernaciones, otros); consultores de proyectos productivos en ejecución; técnicos de programas, gubernamentales nacionales, departamentales y municipales.
- Talleres de orientación en los centros de trabajo, en comunidades y/o organizaciones productivas.
- Talleres de orientación para los beneficiarios de los Programas Sociales y Proyectos Productivos gubernamentales y no gubernamentales.
- Talleres de orientación para organizaciones productivas y sociales.

## 5. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la realización de talleres es participativa, cuyo método se fundamenta en un modo determinado de comprender cómo se constituyen el conocer y el hacer, tomando en cuenta que el conocimiento se construye; para ello se han validado instrumentos y se han definido las técnicas de trabajo que se aplicarán en los diferentes talleres de orientación y los materiales que se van a utilizar. Las técnicas utilizadas para los diferentes talleres de orientación son:

- Dinámicas participativas.- Se aplican dinámicas y juegos donde los participantes reflexionan sobre los diferentes temas mediante la simulación de actividades reales, llegando a concientizarse y sugerir soluciones a las problemáticas encontradas, mismas que son parte de las temáticas desarrolladas.
- Preguntas y respuestas.- En el transcurso del taller de orientación pueden existir preguntas o dudas, las cuales son respondidas en el momento para absolver las mismas.
- Intervención participativa.- A medida que el facilitador explica conceptos financieros consulta a los participantes si tienen conocimiento sobre el tema y permite la participación de los productores con experiencias vividas, de esa manera la explicación es más clara puesto que se toma en cuenta la realidad del grupo beneficiado con los talleres.

En coordinación con los beneficiarios, los talleres pueden realizarse en:

- Puntos de Atención Financiero del BDP SAM.
- Sedes de instituciones, organizaciones sociales, productivas, otras.
- Comunidades de área rural, en ambientes cerrados y/o a campo abierto.
- Instalaciones de Programas de Gobierno, ONG´s, u otras instituciones.
- Instalaciones de Alcaldías, Gobernaciones u otros.

Para el buen desarrollo de los talleres de orientación se tiene el apoyo los siguientes medios de capacitación:

- Utilización de Cartillas.- Se tienen cartillas didácticas impresas sobre los diferentes temas, las cuales son entregadas a los participantes para el desarrollo de los talleres.
- Utilización de Rotafolios.- Se desarrollan los talleres con el apoyo de rotafolios impresos en tela y en lona, los cuales son didácticos ya que muestran ilustraciones que explican de mejor manera los temas, mismos que pueden ser utilizados en todo tipo de ambiente, incluyendo talleres a campo abierto.
- Utilización de Series Radiales.- Se tiene desarrollada la serie radial “Lo que debemos saber del Crédito”, de la cual algunos capítulos son utilizados para reflexionar en los talleres de Responsabilidad Crediticia.

## 6. TEMÁTICA

El Subprograma de Educación tiene desarrolladas temáticas basadas en las siguientes líneas de información:

- a. Triunfando con Responsabilidad (Orientación sobre Responsabilidad Crediticia)
  - ✓ El Crédito y sus requisitos
  - ✓ Requisitos y condiciones del Crédito Productivo
  - ✓ Lo que debemos saber del crédito
  - ✓ Preparando nuestra solicitud de crédito
- b. Administrando para el éxito (Orientación sobre administración básica de unidades productivas)
  - ✓ Ordenando la información de nuestra unidad productiva
  - ✓ Elaborando nuestro presupuesto
  - ✓ Planificación del crédito
  - ✓ Preparando nuestro plan de emprendimiento
- c. Triunfando organizados (Orientación y fortalecimiento asociativo)
  - ✓ Conociendo y fortaleciendo nuestra organización.
  - ✓ Preparando nuestra Rendición de Cuentas.

### a. **TRIUNFANDO CON RESPONSABILIDAD**

Cursos de orientación dirigido a pequeños productores, con el objetivo de fortalecer la comprensión sobre los beneficios, costos, responsabilidades y riesgos de los servicios crediticios, de manera que se tomen decisiones informadas en el momento de acceder a servicios financieros de cualquier Entidad Financiera, conteniendo la siguiente información:

**EL CRÉDITO Y SUS REQUISITOS:** Orientación acerca de la información que necesita una Entidad Financiera para otorgar un Crédito, para lo cual es importante la Experiencia, Destino del Crédito, Capacidad de Pago, Patrimonio e Historial Crediticio. Además se realiza una explicación acerca de la ASFI, la Central de Información Crediticia y el funcionamiento de los mismos.

**REQUISITOS Y CONDICIONES DEL CRÉDITO PRODUCTIVO:** Orientación sobre requisitos para el acceso al crédito productivo, donde se realiza la explicación de Capacidad de Pago, Patrimonio, Historial Crediticio, Tasa de interés, Tipos de Tasa de Interés, Plazo del crédito, Monto de la cuota del crédito, Plan de Pagos, Garantías Convencionales, **Garantías No Convencionales**, Cargos adicionales, Periodos de Gracia, la importancia de revisar el Contrato de Crédito y por último la consecuencias por incumplimientos al pago de las cuotas del crédito.

**LO QUE DEBEMOS SABER DEL CRÉDITO:** Se orienta sobre los principales requisitos para acceder al crédito productivo, las consecuencias que pueden traer los incumplimientos, cómo obtener un buen historial crediticio, las Obligaciones al contraer un crédito, las Consecuencias sobre incumplimientos, también se informa y orienta acerca de los **Derechos de los clientes, Derechos de los Prestatarios del Crédito**, resaltando la función de la ASFI e informando los medios o **mecanismos por los cuales realizar cualquier reclamo sobre abusos o malos tratos de las entidades financieras.**

PREPARANDO NUESTRA SOLICITUD CRÉDITO: Orientación a pequeños productores para la preparación de los documentos necesarios para acceder a los créditos productivos, principalmente a productores del área rural, resaltando las garantías no convencionales como tipos de garantía que pueden presentar para acceder a un crédito, y sensibilizando en la importancia de elaborar su plan de inversión.

Estos Talleres de Orientación de Educación Financiera dan cumplimiento a los objetivos planteados en el Artículo 79 de la Ley 393 de Servicios Financieros, además de artículos 1, 2 y 3, Sección 6, Capítulo I, Título I, del Libro 4º Recopilación de Normas para Servicios Financieros, adjuntamos al presente subprograma el CD con los productos elaborados tanto escritos como audiovisuales, cuyo contenido muestra dicho cumplimiento.

**b. ADMINISTRANDO PARA EL ÉXITO**

ORDENANDO NUESTRA UNIDAD PRODUCTIVA: Curso de orientación dirigido a pequeños productores, con el objetivo de fortalecer la comprensión sobre los beneficios de mantener un orden y registrar todo lo referente a los gastos e ingresos y el cálculo de las ganancias, manteniendo una información real de su funcionamiento, de manera que se tomen decisiones informadas en el momento de decidir nuevas acciones para el crecimiento de la unidad productiva.

ELABORANDO NUESTRO PRESUPUESTO: Taller de orientación dirigido a pequeños productores, con el propósito de analizar los ingresos y gastos familiares, la necesidad de administrarlos de mejor manera, realizando una planificación del presupuesto que determine un objetivo que incentive la compra de un bien a ser obtenido mediante sus ahorros.

PLANIFICACIÓN DEL CRÉDITO: Curso de orientación dirigido a pequeños productores, con el objetivo de informar sobre la necesidad de realizar una planificación para el uso del crédito, mismo que debe realizarse antes de solicitar el mismo reduciendo al mínimo las posibilidades de riesgo para asegurar el éxito de la utilización del crédito.

PREPARANDO NUESTRO PLAN DE EMPRENDIMIENTO: Dirigido a emprendedores, con el objetivo de orientar sobre la información que debe contener un plan de emprendimiento y apoyar en la organización de las ideas de emprendimiento para que pueda ser plasmado en un documento, mismo que le servirá para llegar a realizar una buena inversión y la búsqueda de financiamiento.

RENDICIÓN DE CUENTAS: Dirigido a pequeños productores orientándolos en la elaboración de sus estados financieros y la lectura de los mismos para analizar el funcionamiento general de su unidad productiva.

**c. TRIUNFANDO ORGANIZADOS**

CONOCIENDO Y FORTALECIENDO NUESTRA ORGANIZACIÓN: Taller participativo de orientación dirigido a pequeños productores asociados, cuyo objetivo es fortalecer la fidelidad del socio o afiliado a su organización haciendo que conozca aspectos internos

de su organización como su funcionamiento social, de comercialización y de generación de beneficios.

**PREPARANDO NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS:** Taller participativo de orientación dirigido a pequeños productores asociados, que busca ayudar a los miembros actuales y futuros de la directiva a organizar la información generada en el desarrollo de sus actividades, a presentar una rendición de cuentas clara, que refleje una administración transparente, que no solo muestre el manejo de recursos económicos sino también niveles de crecimiento de la organización, mostrando el crecimiento o deterioro del patrimonio común y los beneficios generados para los socios o afiliados.

**ANALIZANDO EL FUNCIONAMIENTO DE NUESTRA ORGANIZACIÓN:** Taller participativo, donde se presentan los resultados de indicadores de la organización extraídos mediante las anteriores intervenciones, mediante el cual los socios analizan y toman decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos.

## 7. CRONOGRAMA

El Subprograma de Educación será ejecutado de acuerdo al siguiente cronograma:

TEMAS A EJECUTAR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Triunfando con Responsabilidad												
Administrando para el Éxito												
Triunfando Organizados												

## 8. INDICADORES DE RESULTADOS

Los indicadores de resultados se ven reflejados en los porcentajes de avance de acuerdo a la meta planificada tomando en cuenta los siguientes datos:

- Número de participantes beneficiados con Talleres de Orientación.
- Número de participantes beneficiados con Talleres por Departamento.
- Número de participantes por tipo de taller.
- Porcentaje de participantes por género.

## 9. RESPONSABLES

El Subprograma de Educación está a cargo de la Gerencia de Asistencia Técnica e Innovación Productiva del Banco de Desarrollo Productivo SAM, a través de la Unidad de Educación Financiera.

Las ejecuciones de talleres de Educación Financiera están a cargo de:

- Facilitadores de Educación Financiera del BDP SAM.
- Técnicos de instituciones con los cuales se tienen alianzas o convenios, con quienes se realiza la formación de Facilitadores de Educación Financiera.

## SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN GESTIÓN 2018

### 1. ANTECEDENTES

El Banco de Desarrollo Productivo S.A.M., en el marco de ampliar el servicio de educación financiera a la población boliviana, inició, en 2011, el **Programa de Educación Financiera** con el objetivo de fortalecer la comprensión en la ciudadanía sobre los instrumentos financieros, principalmente, en lo que se refiere al servicio crediticio y el manejo de sus unidades productivas.

En ese contexto, el Subprograma de Difusión de Información, a través de herramientas comunicacionales, se constituye en un apoyo para que se cumplan los objetivos del Programa de Educación Financiera al que se dio el nombre de Asistencia Financiera enmarcada en los servicios no financieros que brinda el BDP SAM a sus clientes y población boliviana en general.

### 2. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO

Población boliviana en general que forma parte de la cadena productiva del país y que cuenta con acceso a medios masivos de comunicación, redes sociales, u otros alternos como talleres, ferias, entre otros.

### 3. OBJETIVOS

Ampliar, a través de las cuentas oficiales en las diferentes redes sociales del Banco de Desarrollo Productivo, la información sobre Educación Financiera con la que cuenta la población boliviana.

Los objetivos tendrán el siguiente alcance medible, en el marco del Programa de Asistencia Financiera:

- 7.000 participantes de eventos masivos: ferias, jornadas, otros
- 50.000 usuarios en las cuentas oficiales de redes sociales del BDP SAM.

### 4. ACTIVIDADES

Para alcanzar el objetivo se realizarán las siguientes actividades:

- Participación permanente en eventos masivos: Ferias, Jornadas de Educación Financiera, Asambleas, Ampliados, etc.
- Desarrollo e implementación de campañas en Redes Sociales y plataformas digitales sobre Asistencia Financiera.
- Cobertura permanente en redes sociales de las ferias de Asistencia Financiera.
- Presencia constante en la página web de la Plataforma Virtual de “Responsabilidad Crediticia”.
- Difusión interna y externa de cápsulas audiovisuales informativas sobre productos y servicios del BDP- SAM.
- Difusión de capsulas informativas sobre Lavado de dinero, UIF, en Circuito Cerrado de las agencias.
- Producción de Material impreso con información financiera vinculada: Los Derechos del consumidor, Punto de Reclamo y otros solicitados por el ente regulador.

## 5. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Se definirán medios y contenido para su difusión de acuerdo al tema y público, tales como:

- Participación en ferias: En las que personeros del Banco informarán a la ciudadanía sobre los derechos y obligaciones que tienen al ser usuarios de los servicios financieros.
- Redes sociales: Se informará a la población sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de servicios financieros asociados a los diferentes productos y servicios del Banco.
- Página Web: A través de la nueva plataforma virtual de Educación Financiera se brindará información sobre uso del punto de reclamo y se socializará información sobre los Derechos del Consumidor.
- Material Impreso: Derechos del consumidor, Punto de Reclamo, entre otros
- Circuito cerrado de TV: A través del cual se difundirán las capsulas informativas del BDP, el spot sobre Lavado de dinero (UIF), entre otros.

## 6. CRONOGRAMA

El Subprograma de Difusión de la Información será ejecutado de acuerdo al siguiente cronograma:

ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Participación permanente en Ferias												
Difusión en Redes Sociales de campañas con información asociada a temáticas como: Lo que debemos saber del Crédito, derechos del consumidor financiero, punto de reclamo												
Publicación en la página web de la Plataforma Virtual de "Responsabilidad Crediticia"												
Difusión permanente en Redes Sociales sobre las ferias en la que participa el BDP SAM – Educación Financiera												
Difusión de capsulas audiovisuales informativas sobre productos y servicios del BDP- SAM												
Difusión del Spot sobre Lavado de dinero, UIF, en el Circuito Cerrado en las agencias												
Producción de Material impreso con información financiera vinculada: Los Derechos del consumidor, Punto de Reclamo y otros solicitados por el ente regulador												

## 7. INDICADORES DE RESULTADOS

El impacto se medirá a través del número de participantes en eventos masivos, engagement de los usuarios en redes sociales y plataformas digitales con nuestra institución, visitas a la página web, datos demográficos de los visitantes, duración de visitas, edades, intereses, afinidades y sondeos de opinión que se realizará a la clientela del BDP- S.A.M. en las diferentes agencias a nivel nacional.

## 8. RESPONSABLES

El Subprograma de Difusión de la Información estará cargo de la Unidad de Comunicación y Mercadeo del Banco de Desarrollo Productivo SAM en coordinación con la Unidad de Educación Financiera de la Gerencia de Asistencia Técnica e Innovación Productiva.