



Programa Crissol Café

Jorge Rodríguez Tijerino
Banco de Fomento a la Producción (BFP)

Agosto 16, 2017

Programa Crissol Café

Antecedentes

Caficultura en Nicaragua:

- El café es el principal producto de exportación del país, y es un rubro que emplea a unas 300,000 personas (10.3% de la PEA).
- Existen alrededor 45,000 productores (97% productores con menos de 20 manzanas).
- Un sector con bajos niveles de productividad (10-12 qq oro por mz), y susceptible a los cambios climáticos.

Programa Crissol Café:

- Programa de crédito administrado por el Banco y el Ministerio de Economía Familiar Comunitaria, Cooperativa y Solidaria (MEFCCA).
- El Programa fue establecido a través de un Fideicomiso.
- Los beneficiarios son pequeños con plantaciones de menos de 2 mz. Estos, reciben asistencia técnica para la renovación y mantenimiento.
- La meta del programa es atender a unos 30,000 pequeños productores.

Programa Crissol Café

Principales problemas operativos

- El core bancario del BFP no estaba diseñado para administrar un programa de crédito bajo el esquema de grupos solidarios.
- La limitada red de sucursales del Banco era un desafío logístico y operativo.
- Los procesos operativos del Banco eran intensivos en recursos humanos (escasa automatización para un programa “*masivo*” de microcrédito).
- Escaso conocimiento interno de la figura de un Fideicomiso.
 - La documentación solicitada era un símil a las requeridas para las operaciones propias del Banco.

Programa Crissol Café

Modificaciones en procesos

Procedimientos:

- Rediseño de procesos & reducción de documentación requerida.
- Sustitución del cheque como mecanismo de desembolso, por servicios ofrecidos por la banca comercial (“remesas”).
- Formalización de los créditos a través de líneas de crédito.
- Sustitución de contratos públicos por privados.

Programa Crissol Café

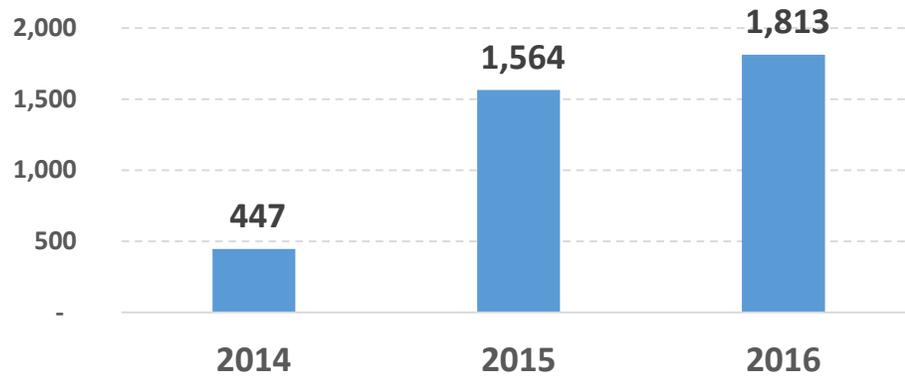
Modificaciones al core bancario

- Generación de plantillas para automatizar los contratos de crédito
- Carga automática y masiva de la información de los clientes y fiadores; así como la programación de los desembolsos.
- Emisión de documentos de desembolsos en las sucursales del Banco, o instalaciones del MEFCCA; inclusive de manera futura.
- Herramienta de consulta de cuotas y saldos a través de mensajes de texto por celular.
- Pago de créditos a través de la banca comercial (en línea).

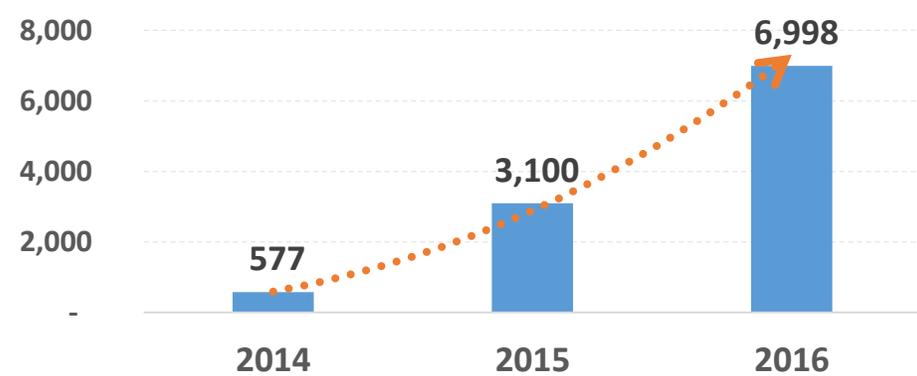
Programa Crissol Café

La mayor eficiencia ha permitido incrementar los niveles de atención

Número de desembolsos



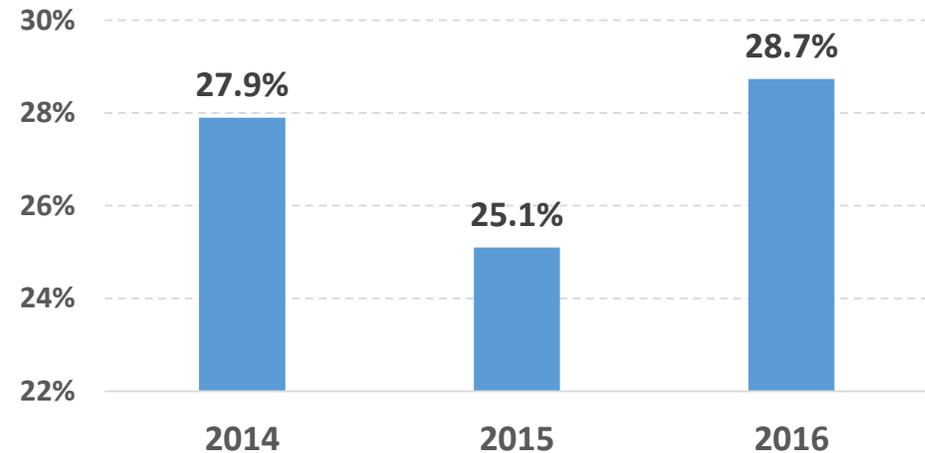
Cantidad de beneficiarios



Plantaciones atendidas



Inclusión de género



Programa Crissol Café

Áreas de mejora hacia futuro y lecciones aprendidas

Áreas de mejora:

- Implementación de una plataforma que permitirá el registro de los beneficiarios, en línea, desde las delegaciones departamentales del MEFCCA.
 - Plataforma similar a la utilizada por la banca comercial para atender créditos de consumo.
 - El objetivo es disminuir la carga operativa y agilizar el proceso de desembolso
 - Algunos beneficios: menos utilización de papel, gastos en logística, expedientes digitalizados, entre otros.

Lecciones aprendidas:

- Los cambios en procedimientos e implementación de innovaciones tecnológicas en instituciones con una débil cultura de adaptación, requiere de un fuerte liderazgo y de un equipo de trabajo con una visión común.
- La Banca de Desarrollo debe apostar por equiparar a la banca comercial en términos de eficiencia, rentabilidad e innovación.
- Deben existir un espacio para la retroalimentación, y no hay que olvidar que *“de vez en cuando, hay que pensar en el cliente”*.



bfp

BANCO DE FOMENTO
A LA PRODUCCIÓN