

Diego Suárez Solares

Un cambio de mentalidad

GERENTE GENERAL DE BANCO DE
DESARROLLO PRODUCTIVO SAM, BOLIVIA

> 1 <

El proceso de digitalización inició con la prestación de servicios financieros de primer piso a finales de 2015, debido a que el banco no posee cajas y efectúa desembolsos y recaudación a través del sistema financiero.

En 2017 se incursionó en la tecnología financiera digital y se aprobó la estrategia de Servicios No Financieros con el propósito de cumplir, además de la ley de creación del banco, nuestra misión y visión institucional. La estrategia incluyó el desarrollo de plataformas tecnológicas que permiten llegar a nuestros clientes y a los diferentes productores con servicios no financieros. Apoyan en capacitación, inclusión financiera, acceso a mercados y la toma de mejores decisiones.



El proceso implicó un cambio de mentalidad interna en los trabajadores del banco, ejecutivos y personal operativo. En ese marco, se decidió iniciar el proceso de diseño y desarrollo de estas herramientas tecnológicas. De manera interna, también hemos evolucionado con una plataforma de información denominada **PI-BDP**, que nos permite hacer seguimiento diario de nuestros servicios financieros de primer piso, como saldo, operaciones, estado de cartera, ubicación de unidades económicas georreferenciadas y los asesores que los atienden, entre otros.

Esta herramienta es de gran utilidad para el plantel directivo y ejecutivo del banco porque brinda información oportuna para la toma de decisiones. Además, en el transcurso del tiempo evolucionó con la incorporación de otros módulos útiles para el logro de nuestros objetivos.



El proceso implicó un cambio de mentalidad interna en los trabajadores del banco, ejecutivos y personal operativo. En ese marco, se decidió iniciar el proceso de diseño y desarrollo de estas herramientas tecnológicas.

> 2 <

Institucionalmente se tuvieron dificultades al no contar con una normativa para la otorgación de servicios no financieros, que es un elemento diferencial de la Banca de Desarrollo. No se sabía cómo sería la gestión y proceso de aprobación por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), lo cual retrasó el lanzamiento de estas aplicaciones.

Algo similar sucedió con la plataforma de información **Mapa de Complejidades Económico Productivo**, que fue resultado de un trabajo arduo de análisis, recolección y validación de información para concluir con la adecuación metodológica matemática/estadística de los indicadores que arroja.

Uno de los principales retos con las app y plataformas de información fue alcanzar el mayor número de nuestros clientes y productores, para luego posicionarlas. Por otra parte, aproximadamente el 65% de nuestra cartera se encuentra en la actividad agropecuaria, donde nuestros micros y pequeños productores no necesariamente cuentan con teléfonos de última generación o no están

familiarizados con las aplicaciones. Bajo esa lógica creamos material informativo y módulos de capacitación para ellos.

Aún falta mucho para concientizar a autoridades y población sobre el rol que juega el BDP-SAM en el país como Banca de Desarrollo. Tenemos muchas cosas en mente, que ojalá se dé la oportunidad de plasmarlas y servir a nuestros productores.

> 3 <

Hemos desarrollado tres aplicaciones en un corto tiempo. Estas están orientadas, sobre todo, a atender a nuestros clientes a través de los servicios financieros y no financieros.

Aula BDP es una plataforma web y móvil que permite a nuestros clientes y asesores capacitarse en línea en diferentes temáticas, a través de cursos disponibles las 24 horas, los siete días de la semana. Hasta diciembre de 2019 se tuvo más de 5000 alumnos en 32 cursos. <https://aula.bdp.com.bo/>

Encuentro BDP es la segunda plataforma web y móvil que permite la interacción entre actores productivos, es decir, facilita el encuentro entre productores, clientes del banco con proveedores de insumos y maquinaria, con el propósito de mejorar su acceso al mercado. A través de esta plataforma el productor puede encontrar insumos, maquinaria y equipos. También puede hacer seguimiento a ofertas disponibles de otros productores. Los requerimientos están disponibles de forma gratuita con un mercado amplio a nivel nacional. <https://encuentro.bdp.com.bo/>

Ventana BDP es una plataforma web y móvil que permite al cliente del banco promocionar sus productos con el propósito de ampliar sus mercados. A través de esta plataforma el cliente productor puede diferenciarse de

la competencia, y está disponible como las otras dos aplicaciones 24/7. Sus ofertas están a disposición sin costo alguno en un amplio mercado a nivel nacional. Actualmente se cuenta con más de 100 clientes productores registrados. <https://ventana.bdp.com.bo/>

Otra plataforma de información es el **Mapa de Complejidades Económico Productivo**, creada como una herramienta de diagnóstico que permite a productores, inversionistas, empresarios, funcionarios públicos, analistas económicos y autoridades tomar decisiones que ayuden al desarrollo productivo local, además de contener información por departamento, subregión y municipio sobre la actividad productiva, rendimiento y comercialización de los productos.

Es una plataforma diseñada para brindar información de forma gráfica e impresa, así como interactiva, que permita visualizar qué produce Bolivia, dar seguimiento a la dinámica económica y explorar oportunidades de crecimiento y sofisticación del aparato productivo. El mapa identifica qué sectores tienen mayores posibilidades de volverse competitivos en las distintas regiones del país. Hasta diciembre de 2019 se tienen registradas más de 15 000 consultas. <https://complejidades.bdp.com.bo/>

Otra herramienta que hemos desarrollado es el **Sistema de Registro de Garantías No Convencionales** (SRGNC), con el fin de brindar el servicio de inscripción y valoración de garantías no convencionales a todas las entidades supervisadas y en proceso de adecuación del sistema financiero nacional para la estandarización de datos e información que permita la obtención de certificados de registro de garantías y consultas.

El SRGNC otorga beneficios a las entidades de intermediación financiera coadyuvando en la gestión de colocación de créditos productivos, y la colocación de cartera debidamente garantizada. Actualmente presta servicios de inscripción, modificación, rectificación y cancelación de registros, como también la valoración de garantías no convencionales, con la finalidad de incentivar la atención al sector productivo. Esta herramienta ganó el Premio ALIDE 2019 en la categoría Gestión y Modernización Tecnológicas.

> 4 <

Actualmente, con los cambios tecnológicos digitales se vive un período de transformación acelerado. Estas transformaciones afectan el sistema financiero y al BDP-SAM; por eso, las contribuciones que hemos realizado en

digitalización, primeramente, permiten a nuestros clientes capacitarse en temas de asistencia genérica y especializada de manera asincrónica a través de nuestra app «Aula BDP», como expliqué.

En segundo lugar, y con una amplia base de datos con más de 350 000 empresas, la app «Encuentro BDP» permite a los productores conocer nuevos proveedores de materia prima e insumos o maquinaria relacionada con la actividad productiva que nuestro cliente no conocía, mediante el buscador inteligente de la aplicación y desde el celular. Ello sirve para mejorar las relaciones de intercambio y desarrollo de proveedores.

Asimismo, nuestra app «Ventana BDP» permite generar un nuevo canal de ventas a través de medios digitales que, seguramente, traspasa las fronteras locales y permite expandir sus ventas a otras ciudades y esperamos en un futuro a otros países. La herramienta «Mapa de Complejidades» asegura una diversificación productiva e inteligente para el posicionamiento de nuevas inversiones y de créditos bancarios hacia una especialización productiva a través de ventajas comparativas reveladas de cada región o municipio de nuestro país.

Por último, SRGNC facilita el acceso al crédito productivo de pequeñas unidades productivas a través del reconocimiento y aceptación de las garantías no convencionales que antes eran rechazadas como garantía. Apoya la gestión de colocación de mayor y mejor cartera productiva a través de la otorgación de créditos debidamente garantizados.

A través de sus procesos de digitalización visualizados en sus tres aplicaciones y sus plataformas digitales, el BDP está logrando encarar los desafíos de la era digital, además de aprovechar la tecnología como una herramienta eficaz para mejorar las condiciones productivas, el trabajo y el nivel de vida de los bolivianos.

