

Toolkit N°2

Contactar con agricultores y población rural para la transición digital y ecológica



Co-funded by
the European Union

El Proyecto de Fondo Transformémonos Juntos está cofinanciado por la UE. Los puntos de vista y opiniones expresados aquí son los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o la Comisión Europea. Ni la Unión Europea ni la Comisión Europea pueden ser consideradas responsables de ellos.

Innovaciones sociales para una transición ecológica y digital justa, un proyecto del Fondo Transform Together

PROBLEMA

Se observa que los principales grupos destinatarios de la economía social se están quedando atrás en la transición ecológica y digital en Europa. Esto es especialmente cierto en el caso de los más vulnerables: microempresarios, personas con bajos ingresos, migrantes y mujeres. Carecen de los conocimientos y las habilidades necesarios para introducir soluciones digitales y/o ecológicas que podrían ampliar su negocio y/o hacerlos más resistentes al cambio climático y las amenazas ambientales.

SOLUCIÓN

El proyecto del Fondo « Transform Together » ha abordado estas cuestiones apoyando a los actores del financiamiento social en el diseño, la prueba y la aplicación de soluciones que pueden ayudar a los grupos destinatarios a salvar la brecha. En este conjunto de herramientas (« Toolkits ») presentamos diez organizaciones innovadoras (Adie — Francia, Confeserfidi — Italia, Coopfin — Italia, FAER — Rumanía, FDPA — Polonia, Microlab — Italia, Filbo/OMRO — Rumanía, SIS Credit — Bulgaria, 3Bank — Serbia, Patria Credit — Rumanía), que han desarrollado soluciones prácticas para ayudar a los microempresarios y agricultores, especialmente los pertenecientes a grupos vulnerables, a reforzar sus capacidades ecológicas y digitales.

[El proyecto del Fondo « Transform Together »](#), cofinanciado por la Unión Europea, fue llevado a cabo por Microfinance Centre (MFC) y Cerise+SPTF entre agosto de 2023 y julio de 2025. Nueve organizaciones han recibido subvenciones de hasta 50 000 euros para poner a prueba iniciativas piloto en diversos contextos locales y, además, Patria Credit ha compartido con el proyecto su inspiradora historia de creación de alianzas e iniciativas innovadoras. Además del apoyo financiero, MFC y Cerise+SPTF han brindado a los beneficiarios la oportunidad de participar en capacitaciones e intercambios con reuniones presenciales en París, Varsovia y Bruselas, sesiones mensuales de aprendizaje entre pares, sesiones trimestrales de coaching y apoyo periódico.

Importancia de desarrollar habilidades empresariales digitales para los grupos vulnerables

Los emprendedores están navegando por la transformación digital con una mezcla de éxitos y retos. Sin embargo, el progreso sigue siendo lento, especialmente para los microempresarios, los agricultores y las mujeres.

Factores limitantes

Falta de competencias digitales: los microempresarios suelen carecer del tiempo, el dinero o los recursos humanos necesarios para invertir en herramientas digitales o capacitación, y tienen un acceso más limitado al apoyo informático o a consultores digitales. Sus competencias digitales suelen ser autodidactas y se centran en las necesidades inmediatas de su negocio. Les preocupa la seguridad de los datos.

Falta de concienciación: Debido a un importante déficit de conocimientos sobre las ventajas de la digitalización, a la falta de concienciación o de comprensión, muchos microempresarios no tienen previsto invertir en soluciones digitales.

Brecha de género: Las mujeres, en particular, se enfrentan a notables deficiencias en materia de competencias digitales. Las microempresarias suelen tener un nivel de alfabetización digital inferior al de sus homólogos masculinos, lo que puede dificultar su capacidad para competir eficazmente en una economía digital.

Consecuencias

Reducción de la competitividad: Es probable que estos obstáculos y deficiencias contribuyan a reducir la competitividad, con una capacidad limitada para adaptarse al mercado cada vez más digital, una presencia y operaciones en línea limitadas, un acceso reducido a la información (precios de mercado, soluciones de mercado) y a las redes de actores clave (supermercados, proveedores, consultores).

Acceso limitado a la financiación: Muchas instituciones financieras exigen ahora un cierto nivel de capacidad digital a las empresas que solicitan préstamos o subvenciones. Además, en algunos países, el acceso potencial a las subvenciones puede estar vinculado a la capacidad de crear cuentas o conectarse a plataformas en línea.

El valor de la digitalización

La transformación digital ofrece una oportunidad única para mejorar la eficiencia, facilitar el acceso a los mercados y fomentar la innovación.

Las competencias digitales son esenciales para el éxito empresarial: La adquisición de competencias digitales permite a los microempresarios mejorar su capacidad para crear y hacer crecer sus empresas y les proporciona ventajas competitivas para desenvolverse mejor en el panorama digital: marketing digital, uso de plataformas de comercio electrónico, interacción eficaz con los clientes a través de las redes sociales, análisis de datos, etc.

La pandemia de COVID-19 ha puesto de relieve la importancia de las capacidades digitales. Los microempresarios con mejores competencias digitales se mostraron más resilientes durante la crisis, ya que pudieron pasar a la venta en línea y mantener sus operaciones cuando se cerraron los establecimientos físicos. El desarrollo de estas competencias prepara a los empresarios para futuras crisis económicas y mejora su capacidad para crear reservas de liquidez.

La competencia digital está cada vez más vinculada al acceso a la financiación y los recursos: los microempresarios con mejores competencias digitales pueden aprovechar mejor los recursos financieros disponibles y navegar por los complejos marcos normativos y de financiación.

La mejora de las competencias digitales contribuye a reducir la brecha de género: facilitar el acceso de las mujeres emprendedoras a los mercados en línea y a las herramientas digitales les ayuda a tomar decisiones informadas sobre la adopción de nuevas tecnologías, fomenta una mayor participación en la economía y promueve la igualdad de género en el liderazgo empresarial. Además, los programas de formación pueden infundir confianza y mejorar la autoestima en las funciones empresariales.

Importancia de desarrollar competencias ecológicas

Los microempresarios se enfrentan a muchos retos para la sostenibilidad de sus proyectos, y la transición ecológica no suele entrar en el ámbito de su trabajo. Sin embargo, integrar los retos del cambio climático y las amenazas ambientales se convierte en una necesidad para hacer frente a los riesgos reales, apoyar a los clientes finales, y alinearse con los nuevos marcos normativos.

Factores limitantes

Dudas sobre la rentabilidad: Los microempresarios están preocupados por cómo los cambios ecológicos podrían afectar a sus ingresos: aumento de los costes de producción (por ejemplo, el encarecimiento de los materiales de origen biológico), reducción de los rendimientos (por ejemplo, malas cosechas sin el apoyo de productos químicos), restricciones impuestas por la legislación y las limitaciones relacionadas con el clima (por ejemplo, las restricciones a los vehículos con motor de combustión, las restricciones al uso de plaguicidas), cambios en el comportamiento de los consumidores (por ejemplo, el rechazo de productos tóxicos o perjudiciales para el medio ambiente, la preferencia por alternativas orgánicas y sostenibles).

Falta de concienciación: Aunque los microempresarios pueden ser conscientes de los problemas ecológicos, estos no son necesariamente su principal prioridad y no ven su papel potencial en el apoyo a la transición ecológica.

Falta de información: La transición ecológica requiere un conocimiento sólido de los problemas y de la gama de soluciones para hacer frente a los riesgos. La mayoría de los microempresarios desconocen el camino que podrían seguir y el valor que esto podría aportar a sus negocios.

Consecuencias

Reducción del compromiso: La mayoría de los microempresarios del grupo objetivo se muestran reacios a participar en la transición ecológica y no contemplan soluciones alternativas para sus negocios.

Alineación limitada con los marcos ecológicos: Los microempresarios pueden correr el riesgo de no cumplir los requisitos normativos (normativa ESG) o las prácticas responsables que esperan los posibles financiadores o socios técnicos.

Valor de la transición ecológica

Beneficios colaterales: La reducción de costes es fundamental para los clientes que se plantean una transición ecológica. Este es el primer elemento que les convencerá para comprometerse. Los microempresarios se beneficiarán de una mejor gestión de los recursos (agua, papel, productos químicos, etc.), la reducción del consumo energético (mejor aislamiento, dispositivos eléctricos, bicicletas en lugar de coches, etc.) y productos más sostenibles (paneles solares sólidos, asistencia posventa eficiente para reparaciones, reciclaje, etc.).

Responsabilidad y compromiso con la sostenibilidad a largo plazo: El compromiso con la transición ecológica también puede valorarse a través de la comunicación con los socios o clientes sobre su compromiso con las prácticas responsables y la transición ecológica para un futuro mejor.

El Toolkit nº1 se centra en la capacitación innovadora en competencias empresariales digitales y la transición ecológica.

El Toolkit nº2 se centra en llegar a los agricultores y a la población rural para la transición digital y ecológica.

|| Toolkit N°2 - Contactar con agricultores y población rural para la transición digital y ecológica

TEste conjunto de herramientas se centra en enfoques innovadores para ayudar a los clientes rurales y agricultores de toda Europa a desarrollar habilidades ecológicas y digitales. Describe herramientas o enfoques innovadores implementados por cinco organizaciones en Europa: SIS Credit (Bulgaria), 3Bank (Serbia), FDPA (Polonia), FAER (Rumanía) y Patria (Rumanía).

1. Utilizar herramientas digitales para conectar a los agricultores

2.1 Ecosistema de Soporte Digital Servicios holísticos para clientes vulnerables - SIS Credit (Bulgaria).

2.2 Registrando a los Agricultores. Préstamos agro digitales y el nuevo dni electrónico - 3Bank (Serbia).

- 2.3 Fomentar el crecimiento digital. Romper barreras para la innovación digital – Patria (Rumanía).

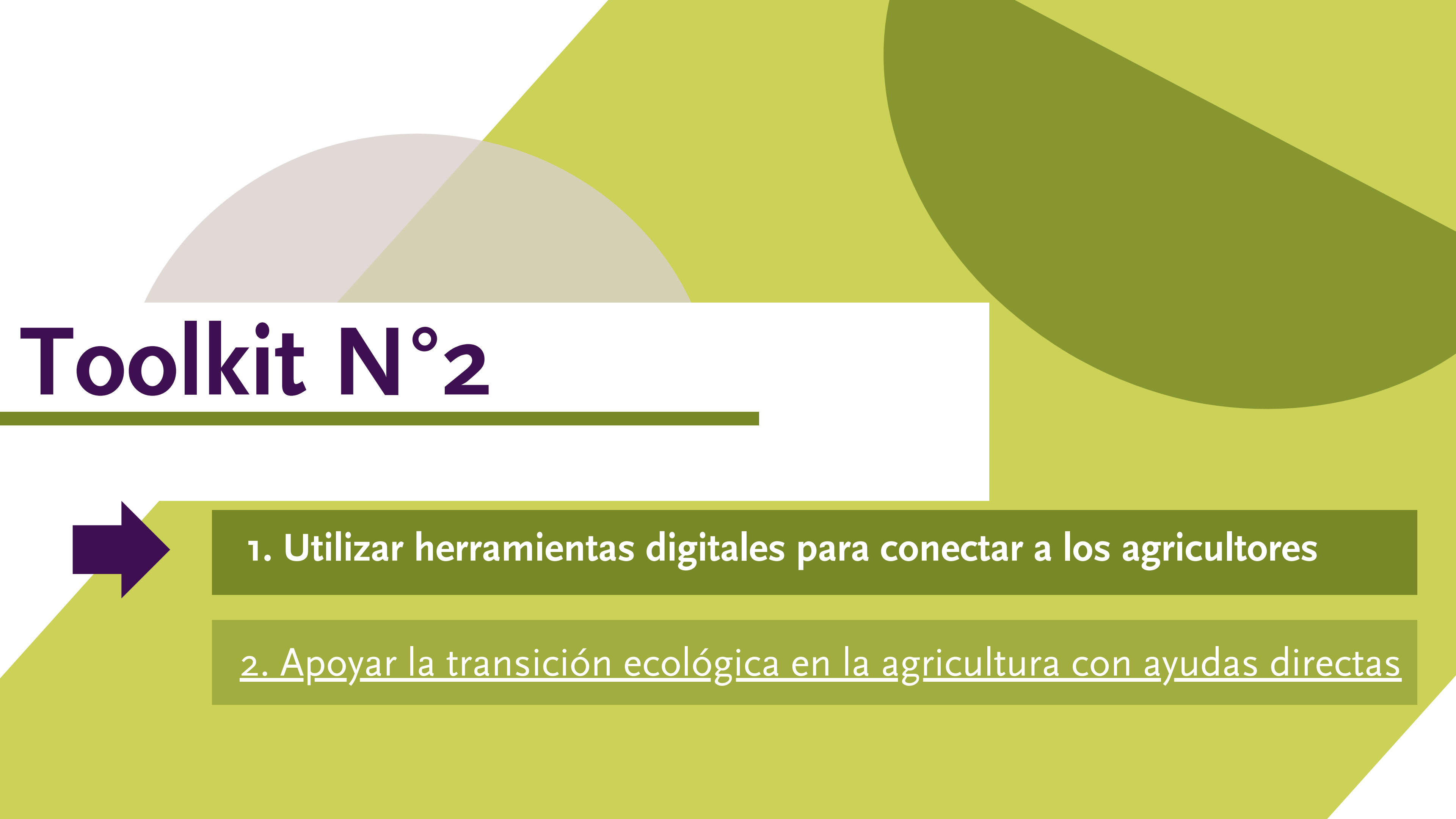
2. Apoyar la transición ecológica en la agricultura con ayudas directas

2.4 Transición Digital y Verde Aumentando la eficiencia de las empresas rurales en Polonia – FDPA (Polonia).

2.5 Vida a Través de Nuestro Suelo. Gestión del suelo para una agricultura sostenible – FAER (Rumanía).

2.6 Aprovechando el Potencial. Apoyando la transición verde con tecnología – Patria (Rumanía).

Lecciones
aprendidas del
proyecto



Toolkit N°2



1. Utilizar herramientas digitales para conectar a los agricultores

2. Apoyar la transición ecológica en la agricultura con ayudas directas



Ecosistema de Soporte Digital

Servicios holísticos para clientes vulnerables

PROBLEMA

Los clientes vulnerables tienen dificultades para acceder a soluciones verdes adaptadas y a información sobre financiación de la UE, mientras que ofrecer asistencia personalizada sigue siendo costosa.

SOLUCIÓN

Plataforma digital fácil de usar con herramientas de IA y soporte humano que permite el acceso a información personalizada.

Plataforma de soporte digital

Los microempresarios vulnerables se enfrentan a obstáculos importantes para acceder a servicios de consultoría y financieros, especialmente en lo que respecta a la planificación empresarial, la eficiencia energética y las soluciones ecológicas. La consultoría para este grupo suele ser costosa y no genera ingresos, lo que deja a muchos sin el apoyo necesario para alcanzar su potencial. La crisis del COVID-19 aceleró el cambio hacia los servicios remotos, especialmente para los clientes rurales que carecen de acceso a sucursales cercanas. En la actualidad, las instituciones microfinancieras deben ofrecer servicios digitales rápidos, personalizados y accesibles para seguir siendo competitivas, al tiempo que promueven la inclusión financiera y la creación de empleo. Aunque existen herramientas de inteligencia artificial y financiación para la eficiencia energética, muchos microempresarios están demasiado abrumados por los retos diarios como para explorarlas o acceder a ellas. Las subvenciones de la UE y nacionales suelen destinarse a empresas más grandes con capacidad para supervisar y solicitar programas, dejando atrás a las empresas más pequeñas.

SIS Credit abordó estas deficiencias desarrollando una solución digital para mejorar el acceso a servicios financieros y no financieros adaptados a las necesidades reales de los clientes.

Resumen



Proceso centrado en el cliente

Al desarrollar su propio producto de préstamo digital para clientes vulnerables, SIS Credit dio prioridad a la creación de una aplicación clara y sencilla. Asimismo, los involucró activamente en la fase de pruebas, en la que recopiló valiosos comentarios que dieron forma y mejoraron la plataforma final.

La solución se diseñó para mejorar las capacidades de los clientes en cuatro áreas clave:

- Adoptar prácticas verdes y digitales tanto en los negocios como en la vida cotidiana
- Gestión de solicitudes de préstamos a través de una plataforma en línea fácil de usar
- Mejorar la educación financiera, incluyendo la elaboración de presupuestos y el reembolso de préstamos
- Explorar herramientas de inteligencia artificial, soluciones sostenibles y oportunidades de financiación de la UE para empresas emergentes.

Desarrollando la solución digital

La piedra angular de la transformación de SIS Credit fue una sólida plataforma digital diseñada pensando tanto en los clientes como en el personal. Sus características claves incluyeron:

- Portal del cliente que ofrece asistencia en línea e información sobre inteligencia artificial, prácticas ecológicas y programas de financiación de la UE
- Poli, el chatbot: un asistente inteligente que ayuda a los clientes con la planificación empresarial y las consultas financieras
- Un sistema optimizado de solicitud de préstamos con orientación paso a paso, integración de datos de terceros y contacto con un agente de préstamos en el tercer paso del proceso
- Un sistema CRM intuitivo que ayuda al personal a gestionar, realizar un seguimiento y automatizar las decisiones sobre préstamos, centrándose en la medición del impacto futuro.



Implementación

|| SIS CREDIT, BULGARIA

Desde el principio, quedó claro que la implementación técnica llevaría bastante tiempo, casi 12 meses. Debido a los típicos retrasos operativos, quedaba poco tiempo para involucrar al público objetivo. Los primeros 28 clientes comenzaron a utilizar la plataforma a finales de Abril, tras lo cual SIS Credit comenzó a desarrollar sus servicios de consultoría sobre soluciones ecológicas y financiación de la UE.

En el futuro, SIS Credit tiene previsto poner a prueba una innovadora función de medición del impacto, diseñada para realizar un seguimiento de indicadores seleccionados y automatizar la recopilación de datos siempre que sea posible. Este enfoque basado en la inteligencia artificial no solo tendrá como objetivo optimizar las funciones de recopilación de datos back-end, sino también proporcionar información significativa y eficiente de recopilar.

Recursos necesarios

El proyecto era ambicioso y requería recursos importantes y una coordinación cuidadosa.

Esta solución innovadora requería:

- La experiencia humana del personal de SIS Credit, especialistas externos y desarrolladores de TI
- Infraestructura técnica, incluyendo Microsoft Dynamics 365 Sales, plataforma SIS DevOps, integraciones con APIS, CKR y sistemas NOI
- Formación exhaustiva del personal sobre las características de la plataforma y la inteligencia artificial (incluidos cursos sobre IA para el facilitador del proyecto en una universidad local)
- Tiempo del personal: Cargas de trabajo pesadas en múltiples fases, incluyendo desarrollo, pruebas y difusión.

A pesar de que el plan inicial era suficiente, la carga de trabajo resultó ser intensa debido a la naturaleza innovadora y al breve plazo del proyecto.



Lecciones aprendidas

Este proyecto proporcionó valiosos conocimientos para SIS Credit:

- La transformación digital requiere mucho tiempo y exige un liderazgo comprometido y una persona dedicada exclusivamente a gestionar el proyecto
- La estrecha colaboración y las revisiones periódicas con socios externos de TI facilitan una implementación más fluida
- Desarrollar una herramienta de préstamo automatizada para clientes vulnerables significa encontrar el equilibrio adecuado entre la automatización y el apoyo humano
- Asegurar que la herramienta utilice un lenguaje claro y sin jerga también es esencial para promover la inclusión de los clientes vulnerables
- Las simulaciones periódicas y los ciclos de retroalimentación de los clientes son esenciales para un diseño fácil de usar
- Los clientes suelen estar más preparados para la incorporación digital de lo que se espera
- Tanto la digitalización como la integración de la inteligencia artificial permiten alcanzar nuevas eficiencias y se están convirtiendo en elementos indispensables para las IMF que buscan crear una ventaja competitiva.

Éxitos

¿Qué pensaron los

El lanzamiento piloto en Abril de 2025 marcó un gran hito: todos los componentes técnicos estaban operativos (incluido el portal del cliente y el CRM de back-office), y un seminario web de difusión atrajo a 33 participantes. Las opiniones tanto de los clientes como de los socios fueron positivas y se centraron en:

- El diseño intuitivo y fácil de navegar de la plataforma
- El enfoque sin jerga para comunicarse con los clientes
- Reducción de la carga para el cliente gracias a la recopilación automatizada de datos
- Procesos de préstamo transparentes y asistencia de consultoría accesible



SIS Credit es el proveedor líder de financiación social en Bulgaria, certificado según el Código Europeo de Buena Conducta y prioriza el apoyo a las microempresas y pequeñas empresas para impulsar el desarrollo económico nacional.

Al adoptar una postura más flexible y tener en cuenta las particularidades de cada negocio, SIS Credit puede ofrecer servicios financieros a clientes que los bancos tradicionales pasan por alto, pero que cuentan con un modelo de negocio sólido y un buen potencial de crecimiento.

Portal del cliente

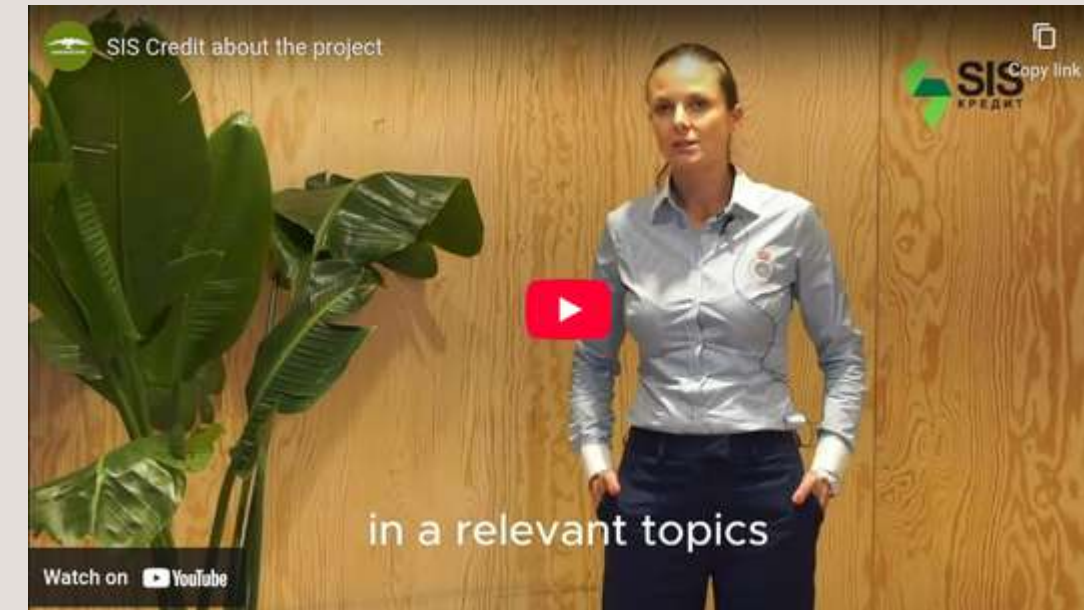
Потребителски, Ипотечни и Бизнес кредити

СИС кредит е небанкова институция която предлага кредитиране и експертни съвети на физически и юридически лица при изгодни условия. Вашият финансов партньор

 СИС Кредит /



Video de estudio de caso



Solución



Registrando a los Agricultores

PRÉSTAMOS AGRO DIGITALES Y EL NUEVO DNI ELECTRÓNICO

PROBLEMA

Los agricultores carecen de la confianza y los conocimientos necesarios para adoptar plenamente las herramientas digitales, incluido la utilización de ConsentID para la firma digital y el acceso a servicios electrónicos.

SOLUCIÓN

Formación personalizada para agricultores acerca de ConsentID y la utilización de firma digital, desbloqueando el acceso no solo a los servicios nacionales, sino también al nuevo préstamo agrícola digital de 3Bank.

Aprovechar la administración electrónica para empoderar a los agricultores

En 2023, un impresionante porcentaje de 1 de cada 7 serbios utilizaba el servicio de identidad digital de su gobierno, puesto en marcha tres años antes. ConsentID permite a los usuarios navegar por los servicios de gobierno electrónico, administrar registros de salud electrónica y liquidar facturas. Para los clientes rurales remotos de 3Bank, esto significa acceder a una variedad de servicios vitales gracias a la aplicación para teléfonos inteligentes ConsentID.

Al reconocer que el 94% de sus clientes son pequeños agricultores con márgenes estrechos, 3Bank se aprovechó de la oportunidad de emplear ConsentID para desarrollar un portal digital que combina de manera óptima su proceso de préstamos digitales con la aplicación ConsentID que respalda los servicios electrónicos del gobierno. Esta plataforma simplifica la presentación de documentos y permite a los clientes firmar digitalmente sus contratos de préstamo,

eliminando la necesidad de realizar largas visitas a una sucursal y reduciendo el tiempo de cobro a solo unas pocas horas. El portal fue diseñado como una solución de TI independiente y se integró con el sistema bancario central de 3Bank, así como con la aplicación de tableta que utiliza el personal para las visitas a los clientes.

Hoy en día, 3Bank caracteriza su proceso de concesión de préstamos como una combinación de lo físico y lo digital, lo que denomina «figital». Al principio, el personal visita las casas de los agricultores para hablar sobre sus necesidades financieras individuales y preparar una solicitud de préstamo personalizada. Una vez acordados los términos del préstamo, el asesor del cliente finaliza el análisis del préstamo y entrega la decisión del préstamo, mientras que la documentación se comparte automáticamente con el cliente para su firma digital. Con un solo clic en la aplicación ConsentID, los clientes pueden firmar su contrato de forma segura. El asesor del cliente los guía a través del proceso paso a paso y les brinda capacitación sobre cómo utilizar la aplicación.

Overview



Para 3Bank, esta solución reduce los costos operativos al reducir la cantidad de administradores necesarios para procesar préstamos y eliminar los gastos generales relacionados con la impresión y el archivo. La eliminación del uso del papel también ayuda a 3Bank a reducir su huella de carbono y mejorar su sostenibilidad ambiental.

Para los agricultores, el uso de la firma electrónica reduce el tiempo de desembolso de los préstamos de 3 días a 2 horas. Para los clientes que no están familiarizados con ConsentID, el personal está a su disposición para guiarlos paso a paso a lo largo del proceso.

Cuando los clientes amplían su capacidad digital de esta manera, se pueden producir varios efectos secundarios importantes. En primer lugar, pueden usar ConsentID con confianza para interactuar con una amplia gama de empresas y otras instituciones financieras.

En segundo lugar, les resulta muy sencillo realizar tareas como renovar el registro anual de tierras, solicitar subvenciones estatales y actualizar los datos de sus pequeñas propiedades. Además, podrán descargar certificados para solicitudes de préstamos o transacciones comerciales, mantenerse informados con las últimas novedades agrícolas e incluso programar exámenes de salud.

Sus nuevas capacidades también suponen un importante impulso para la confianza de los pequeños agricultores, que afirman sentir ahora una nueva sensación de pertenencia a una comunidad: aunque sean «pequeños» en términos de ingresos, están en igualdad de condiciones con todos los demás.



Diseñando el portal

El proceso de elaboración de la solución se inició reconociendo los desafíos típicos en los procesos de préstamos digitales y generando un flujo de trabajo digital enfocado en el cliente para el equipo de desarrollo de TI, incluidas solicitudes de cambio detalladas. Para darle vida a este concepto, se contrató a expertos externos para desarrollar tanto la solución de firma digital como la aplicación para tableta, garantizando altos estándares de precisión y usabilidad.

Una vez recibidas las especificaciones, el desarrollador informático creó un portal y lo integró con el sistema central del banco, lo que dio como resultado un proceso de concesión de préstamos totalmente digital. Las primeras pruebas del sistema fueron realizadas por el equipo de desarrollo antes de recurrir a un pequeño grupo de agentes de crédito (20) y clientes (5) para realizar pruebas adicionales.

Formación del personal

Se llevaron a cabo capacitaciones integrales en sitio para los 90 asesores de clientes, dirigidas por dos desarrolladores de procesos digitales capacitados. Las sesiones prácticas cubrieron cómo emitir una firma digital, cómo firmar documentos digitalmente, cómo acceder a los servicios del gobierno electrónico y cómo acceder, descargar y firmar documentación de préstamos utilizando ConsentID.

A continuación, se llevó a cabo un periodo de prueba de un mes para permitir una práctica adicional antes de interactuar con los clientes en un entorno real. Además, 3Bank elaboró un manual para asesores en el que se explica detalladamente, paso a paso y con imágenes, cómo utilizar las herramientas digitales.



Desarrollo

Puesto que muchos de los clientes de 3Bank no son expertos en tecnología, la clave del éxito del programa fue capacitar a los agentes de crédito para que pudieran ofrecer asistencia directa y personalizada a los agricultores sobre el uso de aplicaciones digitales para firmas electrónicas y servicios electrónicos. El paquete de asistencia al cliente (una parte obligatoria de toda nueva solicitud de préstamo digital) incluye formación presencial, así como folletos informativos para los clientes.

Pilotaje del préstamo digital

3Bank encargó a 20 asesores de clientes que probasen sobre el terreno las nuevas firmas digitales, lo que permitió perfeccionar aún más el proceso durante los dos primeros meses. Al tercer mes, los 70 asesores de clientes restantes pusieron en marcha los préstamos digitales con sus clientes.

eUprava

Pristupite platformi eUprava tako što , ete kliknuti **Prijavi se** i potvrditi prijavu sa ConsentID aplikacijom.

Odabirom opcije **Usluge / Dokumenta i uverenja** možete da:

- Zakažete termin za izradu li "ne karte/pasoša u lokalnom MUP-u
- Zakažete termin za izradu nove voza "ke dozvole u lokalnom MUP-u
- Registrujete vozilo
- Dobijete izvod iz mati "ne knjige ro "enih, ven "anih ili umrljih
- Dobijete uverenje o državljanstvu

Opcija **Usluge / Zdravlje** služi da :

- Podnesete zahtev za izdavanje zdravstvene kartice i zamenu zdravstvene knjižice
- Pristupite portalu **eZdravlje** gde možete da prona "ete vaš zdravstveni karton kao i terapije i recepte ukoliko ih imate prepisane.

eAgrar

Pristupite eAgrar platformi tako što , ete kliknuti **Prijavi se**. Nakon toga Vam se otvara nova stranica koja Vas vodi na prijavu gde treba da izaberete prijavu putem mobilne aplikacije.

Prijavite se preko portala za elektronsku identifikaciju

Nakon što se prijavite sa vašom ConsentID aplikacijom, možete da na eAgraru:

- Pristupite ePodsticajima i prijavite se za dostupne subvencije
- Preuzmete potvrde ili izvode o registrovanom PG
- Preuzmete potvrdu o statusu PG
- Obrišete ili obnovite poljoprivredno gazdinstvo
- Promenite nosioca ili postavite privremenog nosioca PG
- Dobijete rešenje o upisu PG

Ukoliko nemate **ConsentID aplikaciju**, uvek je možete instalirati u poslovnicama/yljalama 3 Banke uz pomo , naših zaposlenih.

3Bank

Uz **ConsentID** mobilnu aplikaciju

Digitalizuj se lako

3 Banka uvo "enjem digitalnog potpisa brine o o "uvanju životne sredine smanjenjem štampe papira. To zna "i da i Vi sa svakim potpisanim dokumentom putem kvalifikovanog potpisa u kladu doprinosite o "uvanju životne sredine.

MICROFINANCE CENTRE
Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Commission. Neither the European Union nor the European Commission can be held responsible for them.

CERISE SPTF

eUPRAVA

Co-funded by the European Union

¿Qué ocurrió?

Durante los primeros siete meses, 3Bank ayudó a nada menos que 3400 clientes a aprender a utilizar ConsentID. De este modo, aumentó hasta el 80% la proporción de préstamos digitales en el total de préstamos agrícolas. Durante la visita del asesor, los clientes también recibieron formación sobre cómo acceder a otros servicios electrónicos. Casi todos los clientes a los que se les aprobó el préstamo digitalmente utilizaron la firma electrónica por primera vez.

¿Qué pensaron los clientes?

Una inmensa mayoría (93%) de los clientes se mostraron satisfechos con el nuevo proceso de préstamo totalmente digital, en particular por su eficiencia y rapidez.

3Bank destaca la importancia fundamental de la formación de los clientes: El 54% de los clientes admitió que habría tenido dificultades para firmar digitalmente sus contratos sin la orientación práctica de los asesores de clientes. Gracias a este apoyo práctico, más de la mitad de los clientes (56%) se sintieron lo suficientemente seguros como para usar ConsentID para completar otras tareas, como descargar extractos electrónicos de los portales estatales para subsidios agrícolas e impuestos.

Cabe destacar que el 100 % de los clientes valoraron positivamente la formación práctica y afirmaron que recomendarían el préstamo digital a otras

Éxitos



Adoptando el cambio

A lo largo del proyecto, se animó a los líderes de innovación digital a observar que la mayoría de los asesores de clientes respondieron positivamente a un cambio tan importante. Si bien algunos se mostraron inicialmente indecisos a la hora de abandonar el enfoque tradicional y adoptar plenamente el nuevo proceso digital, esto fue algo natural en la transición, y sus comentarios desempeñaron un papel valioso en la configuración de las iniciativas de apoyo y formación en curso.

A fin de hacer frente a este desafío y aumentar la motivación, se animó a los asesores de clientes a adoptar el proceso de préstamo digital mediante una iniciativa basada en recompensas de un mes de duración. Esta iniciativa logró que un impresionante 70% de los asesores adoptaran los préstamos digitales. Aprovechando este éxito, el plan de incentivos para 2025 incluye ahora objetivos relacionados con la proporción de préstamos concedidos digitalmente en el segmento agrícola. 3Bank también anunció un concurso denominado «Campeón Digital», con premios en efectivo para los tres asesores de clientes que más préstamos digitales concedieran durante ese año.

Desafíos

Recomendaciones

A otras organizaciones que estén planteándose un proyecto de digitalización similar, 3Bank les recomendaría que, antes de embarcarse en el complejo y largo proceso de desarrollo de la tecnología, establezcan primero un caso de negocio sólido.

Las necesidades y preferencias del cliente deben ser el tema prioritario en el debate sobre la elaboración del caso de negocio. Los cambios de conocimientos y comportamientos necesarios para que los clientes adopten los procesos digitales pueden ser complejos y desalentadores, especialmente cuando se trata de clientes rurales. El apoyo necesario para que logren dar el salto digital requiere un compromiso de inversión en formación y asistencia continua a corto y medio plazo.



Desde su creación en 2002, 3Bank ofrece servicios financieros a todas aquellas personas que generan un impacto positivo en los ámbitos económico, social y medioambiental, especialmente a clientes rurales, microempresarios y personas con bajos ingresos que tienen dificultades para acceder a servicios financieros.

Una entidad clave en la inclusión financiera y líder del mercado en la financiación de pequeños agricultores y empresarios en Serbia, con una participación de mercado del 53% y el 35% respectivamente.

3Bank es la única organización en Serbia dedicada a las microfinanzas y cuenta con un modelo de negocio único en el que casi 200 asesores visitan a los clientes cada día, ofreciéndoles la oportunidad de financiar la continuidad de sus negocios, su crecimiento o la mejora de sus condiciones de vida.

Además de préstamos, 3Bank ofrece cuentas de ahorro que fomentan los depósitos más pequeños mediante atractivos tipos de interés incentivados.

Folleto educativo para clientes



[Descarga el folleto](#)

Video de estudio de caso



Solución



Fomentar el crecimiento digital

Romper barreras para la innovación digital

PROBLEMA

Los agricultores en Rumanía tienen acceso limitado al apoyo para la innovación digital y son reacios a usar tecnología, lo que afecta su crecimiento y competitividad.

SOLUCIÓN

El objetivo es crear conciencia, establecer asociaciones locales y eliminar barreras para la adopción tecnológica.

Desafío de inclusión digital

En Rumanía, aproximadamente el 44% de la población vive en zonas rurales, y el país tiene el mayor número de explotaciones agrícolas de la UE. La mayoría son pequeñas granjas familiares (el 98% de ellas tienen menos de 10 hectáreas), y solo el 40% produce más allá de sus propias necesidades. Esta estructura única plantea desafíos para acceder a servicios financieros estándar, ya que los bancos tradicionales exigen documentación que muchos pequeños agricultores no pueden proporcionar.

Como resultado, las zonas rurales experimentan bajos niveles de inversión y oportunidades limitadas para el crecimiento empresarial. Las habilidades digitales también son limitadas. Por ejemplo, antes del COVID-19, Patria Credit descubrió que solo el 5% de sus clientes tenía una dirección de correo electrónico propia, confiando a menudo en familiares o autoridades locales para la comunicación digital.

Combinado con niveles educativos más bajos y acceso limitado a internet de alta velocidad y oportunidades de formación, los agricultores a menudo carecen tanto de la exposición como de la motivación para desarrollar competencias digitales, lo que amplía aún más la brecha de habilidades. Para abordar esta situación, Patria Credit decidió centrarse en la innovación digital para fomentar el crecimiento empresarial. Reconociendo que la digitalización es un proceso a largo plazo, Patria Credit busca activamente asociaciones y explora continuamente soluciones innovadoras para apoyar a sus clientes.

"En Patria Credit, estamos comprometidos a hacer nuestra parte, pero creemos que la verdadera transformación solo ocurre cuando actuamos juntos."

*Raluca Andreica,
CEO Patria Credit*

Resumen

Banco en el mercado

Con el aumento de los pagos sin efectivo, muchos clientes urbanos consideraban que los mercados locales que solo aceptaban efectivo eran poco prácticos, y preferían los supermercados. Para abordar esta situación, Patria Bank se asoció con Mastercard y la Asociación Rumana de Administradores de Mercados (AAPR) para promover sistemas POS (punto de venta – pago con tarjeta) en los mercados locales donde los agricultores venden sus productos.

El personal de Patria y los representantes de AAPR instalaron puestos informativos en los mercados para interactuar directamente con los productores e incentivar su participación. Los vendedores interesados recibieron un equipo completo (POS + tarjeta de débito), lo que les permitió aceptar pagos directamente en sus puestos y acceder de inmediato a los fondos. Gracias a la colaboración con Mastercard, los agricultores recibieron el equipo POS de forma gratuita durante el primer año. El programa también ofreció formación básica, incluidas demostraciones personalizadas y guías impresas para facilitar su implementación.

La fase piloto del proyecto consistió en la instalación de 30 terminales POS en el mercado de Sibiu, y luego se amplió a Iași, Galați y varias zonas de Bucarest (Matache, Domenii, Progresul, Veteranilor).

El proyecto, iniciado en 2018, tuvo una adopción lenta durante los dos primeros años, con resultados por debajo de las expectativas (10.000 transacciones en el primer año). Sin embargo, con el tiempo ganó impulso, superando las 100.000 transacciones en el quinto año. Hoy en día, la iniciativa sigue expandiéndose, con 10 ciudades adicionales que se han unido al programa. Los agricultores ahora perciben beneficios comerciales claros, como un aumento en las ventas y acceso a una base de clientes más amplia.

El proyecto se alineó con las tendencias del comercio moderno, ayudando a los vendedores de mercados a mantenerse relevantes en un entorno cada vez más digital, y aprovechando la creciente demanda de alimentos saludables y locales, atrayendo a más consumidores urbanos.



Implementación



Plataforma de Acceso al Comercio Minorista

Otra alianza innovadora ayudó a conectar a pequeños agricultores de hortalizas con grandes cadenas de supermercados. Consistió en el desarrollo de una plataforma en línea personalizada por una start-up agrotecnológica local, en colaboración con Carrefour, para facilitar la adquisición directa a los pequeños productores. Mediante esta herramienta, los agricultores pueden vender sus productos directamente, firmar contratos formales y obtener financiación para sus operaciones. Hasta ahora, ha facilitado más de 300 contratos con pequeños productores de hortalizas.

La plataforma también permitió el seguimiento de cultivos, lo cual generó credibilidad y confianza entre los compradores minoristas. Esta transparencia digital facilitó a los agricultores la obtención de alianzas a largo plazo con cadenas de supermercados.

Este tipo de asociaciones también sientan las bases para promover la agricultura ecológica y sostenible, brindando a los agricultores acceso a mercados emergentes de alto valor.

Sensibilización

Patria ofrece un programa de formación interna para sus clientes, centrado en educación financiera, planificación empresarial y resiliencia climática. Lanzado durante el período de la COVID-19, el programa está ahora en su cuarto año de funcionamiento. Impartido en colaboración con ONG y expertos temáticos, incluye seminarios web, sesiones de formación presenciales organizadas con cooperativas agrícolas locales y campañas de sensibilización transmitidas por radio local y redes sociales para llegar a las comunidades con escaso acceso digital.

Desafíos

- Adopción inicial lenta de herramientas digitales y sistemas POS
- Bajos niveles de alfabetización digital entre los agricultores
- Infraestructura limitada en las zonas rurales
- Necesidad de educación continua y generación de confianza

Conclusiones

Las lecciones clave incluyen la importancia del apoyo continuo y de mostrar beneficios visibles para fomentar la adopción. La implementación de sistemas POS resultó más eficaz cuando se combinó con capacitación práctica y un acceso sin coste durante la fase inicial. En cuanto a las plataformas digitales, la confianza entre agricultores y minoristas aumenta cuando los procesos son transparentes y los pagos son fiables. Aunque los costos iniciales fueron cubiertos mediante alianzas estratégicas, el modelo ha evolucionado hacia estructuras de bajo costo para garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

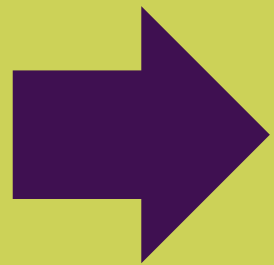
Lezioni



Patria Credit apoya los esfuerzos de los emprendedores en zonas rurales y pequeñas áreas urbanas, así como su impacto positivo en sus comunidades. Es la primera institución financiera no bancaria dedicada a la microfinanza en Rumanía, con más de dos décadas de experiencia y más de 18.000 clientes financiados. Junto con Patria Bank y Patria Asset Management, forma el Grupo Patria, que ofrece un apoyo integral a microempresas, pymes y negocios agrícolas. En 2021, Patria Credit y Patria Bank reactivaron la Fundación Patria Credit, que trabaja para combatir la exclusión financiera, promover la agricultura sostenible y apoyar a la próxima generación de agricultores.

Toolkit N°2

1. Utilizar herramientas digitales para conectar a los agricultores



2. Apoyar la transición ecológica en la agricultura con ayudas directas



Transición Digital y Verde

Aumentando la eficiencia de las empresas rurales en Polonia

PROBLEMA

Los pequeños agricultores y empresarios rurales necesitan habilidades comerciales verdes y digitales, pero están demasiado ocupados para viajar desde sus regiones remotas a centros de capacitación nacionales (o incluso regionales).

SOLUZIONE

Una combinación dinámica de métodos de capacitación presenciales y en línea para desarrollar habilidades ecológicas e impulsar la alfabetización digital al mismo tiempo.

Llevando a los emprendedores rurales a lo digital y lo verde

Este proyecto tuvo como objetivo probar una combinación de soluciones de comunicación y educación mediante el empleo de herramientas innovadoras de marketing de contenidos y nuevos formatos de educación para conectar con nuevos grupos de empresarios y agricultores de comunidades rurales y defender el desarrollo sostenible ayudándolos a integrar prácticas verdes y digitales en sus operaciones.

FDPA elaboró un conjunto de recursos educativos que combinaban competencias digitales y ecológicas y las promovió entre los beneficiarios potenciales mediante publicaciones atractivas en las redes sociales.

El contenido de la formación destacó las aplicaciones prácticas de las herramientas de gestión empresarial digital, junto con aplicaciones móviles gratuitas diseñadas para respaldar prácticas de gestión agrícola sostenible, incluidas evaluaciones de la salud del suelo, pronóstico del tiempo y asesoramiento para la selección de cultivos.

Para brindar este conocimiento donde más se necesitaba, FDPA utilizó una combinación de capacitación que incluyó seminarios web muy accesibles, entrenamiento en persona por parte de asesores regionales y talleres interactivos en grupos pequeños impartidos en asociación con expertos del servicio de extensión agrícola local.



Resumen

Aumentando la visibilidad

FDPA creó contenido atractivo en Meta e Instagram para destacar los próximos seminarios web y otros temas de interés (por ejemplo, nuevos informes, herramientas en línea, conjuntos de datos y más). Además, lanzó una serie de cinco anuncios en redes sociales para garantizar el mayor alcance posible de sus servicios.

Como resultado, a lo largo del año, las visitas a su página Meta aumentaron un 158% y su base de seguidores aumentó un 22%. Las interacciones de contenido aumentaron un 115% y los clics un 881%. La cuenta de Instagram de FDPA, que anteriormente había estado inactiva, disfrutó de un impulso similar de interacción, con su alcance aumentando en un 70.000% y el número de visitas en un 1.230%.

Seminarios web para empresas rurales y agricultoras

Se ofrecieron seminarios web gratuitos sobre cuatro temas diferentes relacionados con la agricultura sostenible, cada uno de 2,5 horas de duración. En todos los casos, el número de asistentes superó las expectativas iniciales de la FDPA. Después de cada seminario web, los participantes respondieron a una encuesta posterior al evento que les ofreció la oportunidad de sugerir temas que les gustaría ver en futuros seminarios web. Las grabaciones estuvieron disponibles para los participantes que no pudieron asistir (o para aquellos que pudieron, pero quisieron volver a ver el contenido).

Tema del Seminario Web	Asistencia (número/tasa vs. inscripciones)	Vistas de YouTube
Innovaciones en Agricultura de Precisión	316 / 74.7%	--
IA para el éxito de las pequeñas empresas	204 / 83.3%	127
Soluciones no químicas para la protección de cultivos	1,082 / 104%	42
Agricultura de bajas emisiones	404 / 80%	30

Implementación

Innovaciones en Agricultura de Precisión: Esta sesión destacó cómo las tecnologías digitales están transformando la agricultura. Los facilitadores introdujeron los estándares ISOBUS, las señales GNSS y herramientas como 365FarmNet y SatAgro, demostrando usos en el mundo real como el mapeo de campos y la fertilización dirigida. Los participantes conocieron el «Cropwise Seed Selector», que sirve para identificar las mejores variedades de maíz para su región a partir de datos meteorológicos y de campo, y «Cropwise Planting», para crear mapas de siembra inteligentes.

IA para el éxito de las pequeñas empresas: En esta sesión, los participantes descubrieron cómo se han aprovechado los modelos lingüísticos para la creación de contenidos, la traducción y el análisis de datos. Aprendieron cómo la IA había generado textos y elementos visuales de marketing atractivos, mientras que los expertos profundizaron en las dimensiones legales de la inteligencia artificial, particularmente en torno a la privacidad de los datos y la propiedad intelectual.

Soluciones no químicas para la protección de cultivos: Los expertos exploraron cómo las tecnologías biológicas y digitales pueden reducir el uso de pesticidas, mejorar la calidad de los cultivos y promover la agricultura ecológica. Los aspectos más destacados incluyeron Producción Vegetal Integrada (PVI), los biopreparados, la selección de variedades de cultivos y el análisis de datos por satélite. El evento también destacó las herramientas prácticas, la certificación, la financiación de los agricultores y la creciente importancia de la educación y los servicios de asesoramiento en la protección sostenible de las plantas.

Agricultura de bajas emisiones: Esta sesión presentó conocimientos científicos y asesoramiento práctico para fomentar la reducción de emisiones en la agricultura. Para ello se utilizaron datos convincentes sobre las emisiones agrícolas, lo que pone de relieve la urgente necesidad de herramientas más inteligentes para la huella de carbono. Un estudio de caso centrado en la operación de una planta de biogás de 1 MW, que ilustra no sólo ganancias ambientales sino también impactos positivos en las comunidades locales.

Se estudiaron vías prácticas de financiación, incluidas iniciativas como «Energía para el campo», para ayudar a los agricultores a seguir adelante. El seminario animó a los participantes a ver las tecnologías de bajas emisiones como algo alcanzable y beneficioso.



Formación en habilidades digitales

Los empresarios rurales seleccionados recibieron formación personalizada en competencias empresariales digitales básicas por parte del personal de la FDPA en las oficinas regionales. Los participantes representaban una variedad de sectores, como la salud, el turismo, la alimentación y los servicios técnicos. Su competencia digital variaba mucho: unos pocos estaban completamente apartados de la esfera digital (tres no tenían correo electrónico y cinco carecían de redes sociales), mientras que otros ya gestionaban sitios web y utilizaban herramientas básicas de marketing digital.

Cada participante se benefició de al menos una forma de apoyo digital a medida. Varios emprendedores lanzaron páginas Meta o mejoraron su visibilidad en línea con publicaciones y contenido generado a través de herramientas de inteligencia artificial como ChatGPT y Canva. Las sesiones de coaching cubrieron una variedad de temas, desde el diagnóstico e inventario de herramientas digitales y la exploración de oportunidades de digitalización hasta el dominio de soluciones digitales simples. Los participantes aprendieron los conceptos básicos de la gestión de perfiles Meta, cómo crear publicaciones atractivas con asistencia de IA y cómo utilizar diversas herramientas de comunicación de manera eficaz. En cada caso, el objetivo era encontrar a los estudiantes donde estaban y capacitarlos para dar con confianza el siguiente paso en su viaje digital.

Formación en grupos pequeños en habilidades digitales

Para muchos agricultores, asegurar el acceso a los subsidios agrícolas es una necesidad urgente. Aunque la mayoría de los agricultores participantes tenían una dirección de correo electrónico y la mayoría poseía cuentas gubernamentales en la ARiMR (Agencia para la Reestructuración y Modernización de la Agricultura), rara vez lograron usarlas de forma independiente. Ninguno de ellos había enviado nunca su solicitud por sí solo y el 60% admitió que rara vez revisaba su correo electrónico. Su cautela se debía al miedo a cometer errores y a la preocupación por el fraude. Todos los participantes confesaron no conocer ni siquiera los aspectos básicos de la seguridad en línea, y casi un tercio consideró que iniciar sesión era un reto. Como resultado, muchos agricultores prefirieron esperar en largas colas en las sucursales de las agencias gubernamentales, confiando en el personal para que les ayudara con las solicitudes de subsidios, o dependieron de sus hijos, que a menudo vivían en ciudades lejanas.

Para resolver estas carencias, este taller presencial de un día de duración sumergió a los participantes en competencias digitales esenciales para la agricultura. Los asistentes analizaron los fundamentos de la gestión del correo electrónico y descubrieron plataformas en línea adaptadas a los agricultores, como el portal ARiMR y el Centro de Asesoramiento Agrícola, que ofrece gran cantidad de cursos y material de formación. Los participantes fueron guiados a través de la aplicación INTER-NAW (que les permite crear planes de fertilización a medida basados en las características únicas de sus tierras), y culminaron la jornada con una animada sesión de preguntas y respuestas seguida de aportaciones individuales.

¿Qué ocurrió?

A lo largo del proyecto, más de 1.700 agricultores y profesionales de la agricultura participaron en cuatro seminarios web relacionados con prácticas agrícolas sostenibles, incluidas pruebas de suelo y métodos ecológicos de control de plagas. Se impartieron también seminarios web sobre agricultura de precisión, que aprovecha la tecnología para reducir costos, aumentar la producción y proteger el medio ambiente. Mediante el análisis de datos sobre el suelo, el clima y las cosechas, los agricultores pueden perfeccionar sus métodos, lo que se traduce en alimentos de mayor calidad, un ganado más sano y un menor impacto climático. Estas habilidades digitales permiten a los agricultores trabajar de forma más efectiva, no más dura, e impulsan la agricultura sostenible.

¿Qué pensaron los clientes?

Los participantes encontraron el contenido muy práctico y relevante para sus necesidades. Según las encuestas posteriores al evento, los seminarios web fueron el método de aprendizaje preferido, seguidos de los cursos en línea a pedido. Tanto el contenido del seminario web como los presentadores recibieron altas calificaciones.

Los comentarios sobre el seminario web sobre IA (103 encuestados) fueron alentadores: El 34% considera que los conocimientos adquiridos ayudarán «definitivamente» a su empresa, y el 50% afirma que ayudarán «en cierta medida». El 34% tenía previsto implantar estas soluciones en un plazo de seis meses, y el 31% planeaba hacerlo más adelante.

Resultados



En el seminario web sobre bajas emisiones, el 92% nunca había utilizado calculadoras de emisiones, pero tras asistir, el 96% reconoció su valor.

La formación presencial se valoró por su enfoque práctico y su aplicabilidad inmediata, especialmente en las operaciones agrícolas cotidianas. Para la FDPA, los seminarios web resultaron ser los más eficaces para llegar a un público amplio, mientras que el coaching era ideal para quienes tenían escasos conocimientos digitales. La FDPA pretende seguir combinando estos enfoques, utilizando al personal sobre el terreno como «embajadores digitales» para prestar apoyo práctico.

Sin embargo, sigue siendo difícil impartir formación en persona. Las agendas apretadas de los agricultores dificultan la contratación, y los microempresarios luchan por encontrar tiempo para las sesiones, a menudo posponiéndolas o retirándose. Asimismo, dado que estos programas dependen de un personal de campo entusiasta, la FDPA selecciona cuidadosamente las sucursales con pasión por la prestación de servicios no financieros.

¿Qué ayudó?

La FDPA considera que su sólida base de confianza entre los trabajadores sobre el terreno y las comunidades locales ha sido esencial para el éxito del proyecto. FDPA es un nombre familiar y respetado en la Polonia rural, conocido desde hace años por prestar apoyo financiero y práctico a agricultores y microempresarios. A diferencia de muchas otras MFI, la FDPA hace tanto hincapié en la educación y la formación como en los microcréditos, lo que le confiere una «marca» única y más experiencia en la prestación de servicios no financieros prácticos.

A pesar de estos puntos fuertes, obstáculos clave como las limitaciones de tiempo, las lagunas de conocimientos y los recursos limitados para marketing y promoción siguen haciendo que la participación digital sea un reto. A fin de ayudar a salvar esta brecha, la FDPA está explorando nuevas soluciones -como ofrecer pequeñas subvenciones o acceso gratuito a herramientas digitales premium (como Canva Pro o créditos Meta Ads)- para que los empresarios puedan probar la promoción en línea sin preocuparse por el coste. Al permitir que la gente experimente con seguridad y vea resultados reales, la FDPA espera inspirar una mayor confianza y fomentar una inversión duradera en la difusión digital.



Fundacja na rzecz Rozwoju
Polskiego Rolnictwa

La Fundación para el Desarrollo de la Agricultura Polaca (FDPA) es una fundación creada en con la misión de fomentar el desarrollo rural sostenible y el espíritu empresarial, así como la creación de puestos de trabajo no agrícolas, y ofrecer igualdad de oportunidades a las mujeres, los desempleados y los jóvenes.

Dicha misión se lleva a cabo mediante actividades de microcrédito y subvenciones a la inversión para la creación y el desarrollo de pequeñas empresas en las zonas rurales, así como mediante programas de desarrollo local y programas de formación y asesoramiento. La FDPA opera a través de 5 oficinas regionales en todo el territorio de Polonia.



Co-funded by
the European Union

El Proyecto de Fondo Transformémonos Juntos está cofinanciado por la UE. Las opiniones y los puntos de vista expresados en este documento son únicamente los del autor o los autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o la Comisión Europea. Ni la Unión Europea ni la Comisión Europea pueden considerarse responsables de ellos.

Serie de webinars



[Link al webinar: Innovaciones en Agricultura de Precisión](#)



[Link al webinar: IA para el éxito de las pequeñas empresas](#)



[Link al webinar: Soluciones no químicas para la protección de cultivos](#)



[Link al webinar: Agricultura de bajas emisiones](#)

Video de estudio de caso



Solución



Vida a Través de Nuestro Suelo

GESTIÓN DEL SUELO PARA UNA AGRICULTURA SOSTENIBLE

SOLUCIÓN

La mayoría de los agricultores rumanos carecen de conocimientos científicos esenciales sobre las prácticas de gestión del suelo necesarias para mantener la fertilidad, sostener la productividad y combatir la desertificación, lo que conduce a una degradación significativa del suelo.

Análisis del suelo, capacitación y mentoría para ayudar a los agricultores a trabajar con la tierra para producir cosechas fuertes y sostenibles.

Fomentando la gestión sostenible del suelo

Rumania cuenta con algunos de los suelos más ricos y fértiles de toda Europa, pero este tesoro natural sigue siendo enormemente subutilizado por sus agricultores. Resulta alarmante que la salud de estas preciosas tierras esté cada vez más amenazada por la desertización y el agotamiento de los nutrientes. La raíz del problema radica en una falta generalizada de comprensión científica sobre el cuidado y la gestión del suelo, ya que muchos pequeños agricultores dependen de rumores y consejos de los vendedores de insumos agrícolas, lo que a menudo conduce a un uso excesivo alarmante de pesticidas, fungicidas y otros productos químicos que dañan aún más la tierra (hasta en el 90% de las explotaciones familiares, según la investigación y la experiencia de FAER).

Más del 90% de las explotaciones agrícolas de Rumanía son familiares, un porcentaje sin igual en ningún otro lugar de Europa, lo que pone de relieve el papel fundamental que desempeñan las pequeñas explotaciones (normalmente de hasta 10 hectáreas) en la configuración del paisaje agrícola del país.

Resumen



Un análisis detallado del suelo puede descubrir los problemas responsables de un rendimiento inconsistente de los cultivos y proporcionar un camino para trabajar con la tierra para optimizar las condiciones necesarias para producir un cultivo determinado. Este análisis también puede arrojar luz sobre cómo la composición química del suelo puede cambiar drásticamente incluso en distancias muy cortas (menos de 100 metros) debido a factores como la orientación de la pendiente, la inclinación del terreno o la retención de agua. Esta falta de conocimiento amenaza no sólo la preservación de la fertilidad del suelo, sino también la biodiversidad local y la calidad del agua.

Ante esta situación, FAER ofrece educación y capacitación sobre técnicas de análisis de suelos. Sus objetivos específicos son:

- Formar a 200 agricultores en 3 condados sobre buenas prácticas de gestión del suelo y la economía circular (qué es y qué significa para los agricultores)
- Realizar análisis exhaustivos del suelo para 100 agricultores para identificar las principales sustancias que afectan al suelo y ofrecer asesoramiento práctico para mitigar los impactos del exceso de pesticidas y fertilizantes
- Realizar análisis de seguimiento del suelo al cabo de 12 meses, lo que permite a FAER rastrear los cambios en la composición química del suelo de las áreas y ayudar a los agricultores a crear planes a mediano plazo para la gestión sostenible del suelo
- Desarrollar la capacidad del personal para apoyar a los clientes en buenas prácticas de manejo del suelo en el futuro.

Análisis de necesidades

En un proyecto anterior de dos años con 250 agricultores que gestionaban parcelas de hasta 10 ha, FAER descubrió una falta de educación agrícola y de voluntad para aprender y adoptar nuevos métodos. También detectó un uso excesivo de pesticidas, donde los agricultores simplemente seguían el ejemplo de generaciones anteriores o de sus vecinos sin considerar las necesidades de la tierra. En ese momento, FAER recopiló 40 muestras de suelo para respaldar sus hallazgos anecdóticos con datos, pero carecía de fondos para explorar más a fondo esta cuestión en ese momento.

Formando el equipo

Desde el principio, FAER recurrió a los conocimientos de un experto agrícola con más de 20 años de experiencia práctica. Este experto agrícola no sólo desarrolló el programa de formación y la guía de muestreo de suelo, sino que también se reunió con los agricultores participantes para compartir y explicar los resultados del muestreo de suelo.

Desarrollo

Obteniendo clientes

Como parte de esta iniciativa, el experto agrícola y gerente de proyectos de FAER realizó visitas de campo para conectarse directamente con los agricultores, fomentando el diálogo con la comunidad y el gobierno local. Para ayudar a crear visibilidad para la iniciativa, numerosos alcaldes incluso publicaron anuncios públicos y alentaron a los agricultores a participar en los debates y compartir ideas acerca de la necesidad de una gestión sostenible del suelo. Esta estrategia permitió a FAER identificar qué agricultores eran más receptivos a la idea e invitarlos a participar. En Rumania, donde las asociaciones de agricultores son escasas, trabajar con los alcaldes a nivel de condado también ayudó a facilitar el intercambio de mejores prácticas.

Los agricultores seleccionados suelen gestionar parcelas de entre 1 y 10 ha, se centran en la producción mixta (principalmente animales y cereales) y operan dentro de marcos de agricultura familiar con acceso limitado a la educación formal.



Muestreo del suelo

El proyecto contó con la colaboración de 100 agricultores que llevaron a cabo dos rondas de análisis básicos del suelo con un intervalo de 12 meses para poder comparar detalladamente las mejoras de la calidad del suelo a lo largo del tiempo. Los resultados del análisis ayudarán a los agricultores a identificar opciones óptimas de cultivos, aplicaciones químicas equilibradas y mejoras en la salud del suelo a largo plazo.

FAER se asoció con un distribuidor local para diseñar kits de análisis personalizados capaces de analizar los niveles de potasio, fósforo, nitrógeno y calcio.

Los kits también contenían una guía detallada de dos páginas para el muestreo del suelo, elaborada por un experto agrícola de FAER.

Una vez realizado el muestreo inicial del suelo, se compartieron los resultados con los agricultores a cargo del experto agrícola y el personal de campo formado, para garantizar que los complejos hallazgos científicos se «tradujeran» en ideas comprensibles y aplicables. A lo largo de esta fase de información, quedó claro que el personal no podía proporcionar más que una interpretación básica de los datos, lo que ponía de relieve la necesidad de contar con la presencia de un experto agrícola que ofreciera una visión personalizada de las circunstancias particulares de cada agricultor.



Implementación

Formando a los agricultores

Hasta este momento, FAER ha formado a los 200 agricultores a través de 9 eventos presenciales con una duración media de hasta 16 horas (repartidas a partes iguales entre el aula y el trabajo de campo). En estas sesiones se combinaron los conocimientos de formación de FAER con la experiencia técnica del experto agrícola para elaborar una completa guía de formación. Esta guía abordaba temas como: los procesos de degradación del suelo, el papel de los micronutrientes en la salud del suelo, la relación entre el suelo y la economía circular, las prácticas agrícolas ecológicas, el cambio climático y las mejores prácticas de mantenimiento de las explotaciones, incluidos los métodos de gestión del agua, los fertilizantes y los residuos.

Como parte de esta formación práctica, el FAER organizó tres grupos de estudio, cada uno de ellos compuesto por 60 agricultores y 20 empleados, para visitar explotaciones, una en cada condado. A causa de las inesperadas restricciones de cuarentena que surgieron, sólo una granja estuvo finalmente disponible para acoger una visita de estudio. En su lugar, FAER organizó alternativas para los agricultores, incluyendo visitas a una exposición agrícola y a granjas más grandes para mostrar cómo funcionaban las técnicas de manejo del suelo en la práctica a esa escala.

Lanzamiento del aprendizaje electrónico

Al reconocer que cada agricultor se enfrenta a desafíos únicos basados en las características específicas de su tierra, FAER presentó módulos de aprendizaje electrónico para ofrecer soluciones a medida que capacitaran a los agricultores para trabajar con el suelo y mejorar sus cosechas. Cada uno de los cinco módulos desarrollados ofrece teoría sobre la gestión del suelo apoyada en gráficos útiles.

Las actualizaciones semanales de las redes sociales (en Meta) destacan el lanzamiento de un nuevo módulo; hasta ahora, la difusión de esta información se ha basado principalmente en el boca a boca, pero existen planes para desarrollar una estrategia de comunicación más sólida (que involucre a las autoridades municipales y a los agricultores locales) en el futuro cercano. Al final del proyecto, 43 usuarios habían accedido al menos a un módulo.



¿Qué pensaron los clientes?

Los agricultores se sorprendieron con los resultados de los análisis del suelo, que a menudo contradecían los consejos de los vendedores de productos químicos. Por ejemplo, a algunos se les recomendó agregar fósforo, sólo para descubrir que sus suelos ya contenían un exceso. La curiosidad y el entusiasmo de los agricultores por aprender a mejorar la calidad de su suelo fue un resultado positivo.

La proximidad de los expertos y de los eventos aumentó la motivación de los agricultores para participar, teniendo en cuenta lo ocupados que están y el poco tiempo libre que tienen para viajar.

¿Qué no funcionó?

Uno de los mayores obstáculos fue garantizar la plena participación de los agricultores (sobre todo de las generaciones mayores), que suelen adoptar nuevas prácticas con prudencia (sobre todo cuando contradicen la sabiduría popular). Esta reticencia quedó clara tras la primera ronda de análisis del suelo: no todos los agricultores que participaron aplicaron medidas correctoras a pesar de tener datos claros y contundentes en la mano.

Al mismo tiempo, la capacidad del FAER estaba al límite. Con un solo experto agrícola en el equipo, surgían obstáculos cuando los agricultores se dirigían a él con demasiadas preguntas técnicas a la vez.



Resultados

Además, FAER tuvo dificultades para alinear sus actividades con los horarios de los agricultores. Dado que el trabajo agrícola es muy estacional, los agricultores están más ocupados durante la primavera, el verano y el otoño, por lo que les resulta difícil participar en cursos de formación y talleres durante estas épocas, lo que hace que la participación sea menor de lo esperado. El desequilibrio también provocó retrasos. Para mantener el rumbo, el FAER inició la segunda encuesta de muestreo de suelos antes de lo previsto con la esperanza de retener a los mismos 100 agricultores para poder realizar un muestreo comparativo de suelos. El cronograma original del proyecto simplemente no coincidía con las realidades del calendario agrícola.



Adaptación en tiempo real

FAER tomó varias decisiones para abordar los desafíos emergentes durante el proyecto:

- **Flexibilidad:** Las reuniones se plantificaron en diferentes momentos para adaptarse a los horarios de los agricultores, con resultados dispares.
- **Localización:** El equipo dejó de lado los eventos más grandes y centralizados para centrarse en otros más pequeños y localizados.
- **Enfoques directos:** FAER descubrió que un enfoque personal, cara a cara, era el más efectivo. Sin embargo, esto trajo consigo sus propios desafíos en cuanto a garantizar la capacidad del personal para brindar apoyo y orientación efectivos.
- **Ampliación del aprendizaje electrónico:** Desarrollar más contenidos en línea permitiría a los agricultores aprender a su propio ritmo, especialmente en momentos en que están menos ocupados.

En el caso ideal, el proyecto habría durado dos años para completar las actividades planificadas y evitar los períodos de máxima actividad agrícola. Como el proyecto empezó a mediados de febrero, se tardó más de un mes en conseguir que los agricultores se comprometieran adecuadamente con el calendario del programa, lo que supuso añadir más tiempo a la parte final del proyecto para poder completar la segunda muestra de suelo. Así las cosas, la brevedad del proyecto (15 meses) dificultó el fomento, la facilitación y la observación de cambios reales en las prácticas de gestión del suelo.

Recomendaciones

A otras organizaciones que emprenden iniciativas similares, FAER les aconsejaría:

- **Recopilar opiniones:** Las herramientas presenciales para recopilar opiniones generaron información mayor y más rica que las herramientas digitales. Los agricultores desconfían de la tecnología, particularmente los de las zonas rurales remotas.
- **Garantizar la aceptación organizacional:** La comunicación continua con la dirección y el personal es vital para evitar pasos en falso y malentendidos (formularios perdidos, cables cruzados, duplicación de esfuerzos, etc.).

Siguientes pasos

En el futuro, FAER prevé:

- **Ofrecer soluciones prácticas:** Ofreciendo apoyo no financiero (a través de subvenciones) a los agricultores para mejorar la calidad del aceite
- **Emparejarse con finanzas:** En los próximos cuatro años, FAER pretende desarrollar un producto combinado de préstamo verde y capacitación para promover prácticas más ecológicas.
- **Compromiso institucional:** FAER pretende desarrollar su propia política ambiental institucional con la orientación de Cerise+SPTF
- **Pensar fuera de la caja:** La próxima iteración de este proyecto podría buscar formas de promover el interés en los mercados orgánicos y verdes, que se perciben como demasiado costosos para que las familias más pobres puedan afrontarlos. En este caso, podría ser útil justificar económicamente una agricultura más verde, lo que podría lograrse mediante el seguimiento de las mejoras en las cosechas junto con las mejoras del suelo.



FAER se fundó en diciembre de 2005 como una extensión del trabajo de la Fundación FAER (fundada en 1992) para fomentar la creación y preservación de empleos en áreas rurales, apoyando a granjas y pequeñas y medianas empresas mediante la financiación de su desarrollo y modernización.

FAER tiene como objetivo mejorar el nivel de vida de los clientes y las comunidades locales en su área de actividad, contribuir con servicios de microfinanzas al desarrollo de proyectos, actividades, negocios, incluidos proyectos comunitarios y proyectos de desarrollo económico para mejorar el nivel de vida de las comunidades locales, especialmente en las zonas rurales.

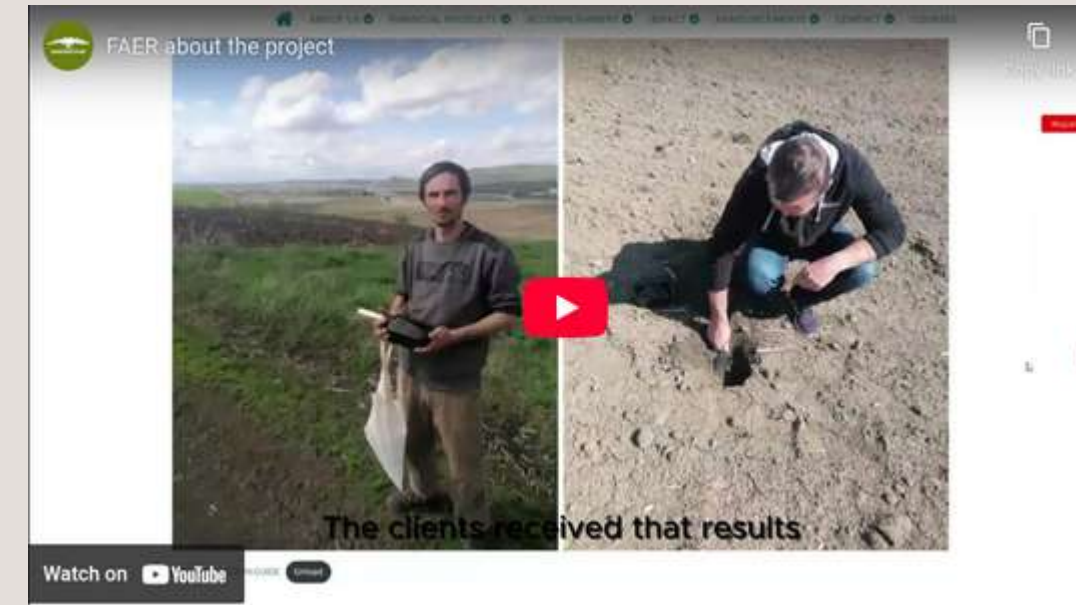
Siguientes pasos

Capacitaciones sobre buenas prácticas de manejo del suelo y economía circular



<https://www.faer.ro/ifn/curs/>

Video de estudio de caso



Noticias del proyecto



Solución



Aprovechando el Potencial

Apoyando la transición verde con tecnología

PROBLEMA

A pesar de los desafíos climáticos y medioambientales, el conocimiento sobre agricultura sostenible es limitado, lo que hace que la transición sea intimidante para los clientes rurales.

SOLUCIÓN

La microfinanciación personalizada y las alianzas con empresas de tecnología agrícola apoyan la sostenibilidad y la innovación en las comunidades rurales.

Construyendo la resiliencia agrícola

En Rumanía, alrededor del 44% de la población vive en zonas rurales, donde la mayoría de las explotaciones agrícolas son pequeñas y familiares: el 98% tiene menos de 10 hectáreas. Estas micro y nano explotaciones enfrentan múltiples desafíos: acceso limitado al riego, suelos degradados y aumento de los costos de semillas, fertilizantes y combustible, lo que reduce la rentabilidad. A pesar de ser la columna vertebral del sistema alimentario, estos agricultores también son los más expuestos a los riesgos climáticos y de mercado — y a menudo los más ignorados en las políticas y estrategias de inversión. La agricultura sostenible se está volviendo cada vez más crucial, ya que Rumanía enfrenta crecientes amenazas climáticas como lluvias extremas, sequías prolongadas y escasez de agua. En las regiones del sur y del este, las sequías severas han devastado cultivos clave como el maíz y el girasol, con rendimientos que han disminuido entre un 30% y un 50% en algunas zonas, afectando directamente los ingresos agrícolas y la capacidad de reembolso de los préstamos.

La adopción de subvenciones de la UE sigue siendo baja debido a la complejidad burocrática y al acceso limitado a la formación en prácticas sostenibles. También existen barreras persistentes de conocimiento y confianza. Incluso cuando existen tecnologías verdes, los pequeños productores suelen carecer de asesoramiento práctico y localizado. Los sistemas de asesoría pública están subfinanciados y los servicios privados rara vez llegan a las zonas remotas. Como resultado, la inversión en resiliencia sigue siendo baja y muchos agricultores no tienen la capacidad para hacer la transición hacia una agricultura sostenible, lo que amplía la brecha financiera.

Un desafío clave para los proveedores de microfinanzas es definir y ofrecer productos financieros verdaderamente “verdes”. Patria Credit ha aprendido que la financiación verde no es una solución puntual, sino un proceso continuo. Implica una estrecha colaboración con los clientes, pruebas de herramientas, recopilación de comentarios y apoyo en una transición paso a paso hacia prácticas más sostenibles. Para avanzar en esta misión, Patria Credit construye activamente alianzas y explora formas innovadoras de ayudar a los agricultores a adoptar enfoques inteligentes frente al clima y fortalecer su resiliencia a largo plazo.

«Nuestro secreto en la agricultura: estar presentes, permanecer allí, probar cosas diferentes»

*Raluca Andreica,
CEO Patria Credit*

Resumen

Apoyo personalizado

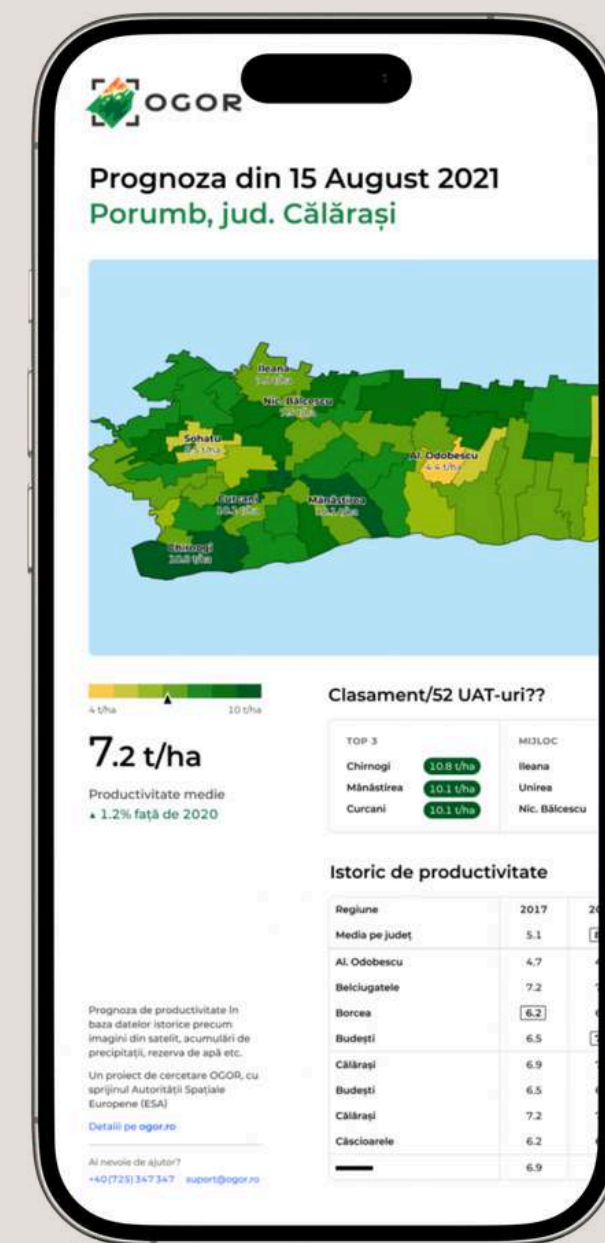
El Grupo Patria ha desarrollado una segmentación interna del mercado para adaptar sus herramientas y su comunicación a las distintas necesidades de los clientes. Patria Bank atiende a agricultores de mediana y gran escala, mientras que Patria Credit MFI se enfoca en clientes más pequeños mediante oficiales de crédito especializados con experiencia agronómica, a menudo provenientes de las mismas comunidades locales. Estos agentes utilizan un enfoque específico basado en el tamaño de la finca y el tipo de producción —cultivos, hortalizas, ganadería o frutales— para apoyar el crecimiento y la sostenibilidad de los agricultores.

Con más de 15 años de experiencia, Patria Credit ha construido una sólida base de datos de mercado, conocimientos sobre riesgos y experiencia práctica. Esto les permite ofrecer productos de préstamo personalizados y apoyar el reembolso mediante un enfoque preventivo basado en el conocimiento, que incluye visitas periódicas a las fincas para supervisar la producción. Estas relaciones cercanas fomentan la confianza y el compromiso a largo plazo, sentando las bases para una transición gradual hacia prácticas más ecológicas.

Granja inteligente

A partir de 2022, Patria puso en marcha un proyecto piloto utilizando equipos avanzados de monitoreo para cultivos, en colaboración con las startups agritech Enten Systems y Ogor. Estas dos empresas ofrecen equipos de detección remota, que proporcionan datos agregados a partir de satélites, drones, maquinaria y dispositivos móviles. Los modelos de inteligencia artificial integrados evalúan la salud de los cultivos, las condiciones nutricionales, los riesgos de plagas y enfermedades, y el momento óptimo para intervenir. Patria pudo financiar la compra de estas soluciones a tarifas negociadas para 10 de sus clientes.

Se instalaron equipos con sensores en el sitio en los invernaderos de hortalizas o se conectaron a satélites en el caso de cultivos, para ayudar a los agricultores a monitorear la producción y recibir alertas tempranas.



Implementación

|| PATRIA CREDIT, RUMANÍA

Al principio, los ingenieros agrónomos recogieron información sobre las condiciones del suelo, la temperatura y el crecimiento de las plantas. Observaban los cultivos dos veces al día mediante una cámara y comprobaban los parámetros del suelo durante visitas al lugar dos veces al mes. Este monitoreo intensivo se realizó principalmente durante la fase inicial para calibrar la plataforma. Sin embargo, aún se realizan revisiones periódicas y actualizaciones de datos para garantizar la precisión y la relevancia.

El equipo recoge datos sobre cultivos y hortalizas, los analiza y muestra los resultados en forma gráfica en una plataforma en línea. La plataforma integra datos de múltiples fuentes, los analiza utilizando algoritmos de inteligencia artificial y presenta información visual a través de un panel accesible tanto por los agricultores como por Patria.

Para los agricultores, la formación fue esencial para el éxito del proyecto. Necesitaban aprender a acceder a la plataforma digital y leer los datos proporcionados. A través de la plataforma, los agricultores pueden recibir alertas, consejos personalizados sobre eficiencia de recursos (agua, productos químicos, etc.) o sugerencias de alternativas ecológicas, como materiales biodegradables para los invernaderos. Esto no solo mejoró el proceso de producción, sino también su impacto ambiental. Los agricultores que utilizaron la plataforma lograron hasta un 25% de ahorro de agua y mejor control de plagas. Patria también recibe información sobre el progreso de la producción y la preparación para la venta, lo que es valioso para el monitoreo de préstamos.



Costos del equipamiento

Los altos costos de los equipos siguen siendo una barrera importante para la adopción de soluciones ecológicas. Incluso cuando los agricultores comprenden lo que necesitan, la inversión inicial suele ser inasequible. Durante la fase piloto de la iniciativa “Granja Inteligente”, Patria cubrió estos costos, pero ahora está explorando opciones de financiamiento alternativas. Las garantías de inversión pública y los mecanismos de seguros son esenciales para escalar estos esfuerzos.

Generar confianza

Otro desafío clave radica en la falta de apoyo en asesoría y en la escasa confianza. Muchos agricultores no saben cómo implementar prácticas inteligentes para el clima o dudan en adoptar nuevas tecnologías debido a experiencias negativas previas. La transparencia sigue siendo también un tema delicado. Patria trabaja para superar esto destacando los beneficios —como una mayor credibilidad con socios comerciales y financieros, lo que puede conducir a más contratos y mejor acceso a financiamiento. Crear un historial transparente también puede allanar el camino hacia la obtención de certificaciones orgánicas oficiales.

Desafíos



Conclusiones prácticas

La experiencia de Patria resalta la importancia de las conexiones con las comunidades locales. Muchos agentes de crédito provienen de comunidades agrícolas, lo que les da un conocimiento directo de las prácticas y desafíos del sector. Hablan el idioma del cliente, tanto literal como figuradamente.

La paciencia también es fundamental. No toda innovación tendrá éxito de inmediato, pero la persistencia y la prueba de diferentes soluciones son claves. El boca a boca y las recomendaciones personales juegan un papel importante, por lo que involucrar a líderes locales puede ayudar a difundir buenas prácticas.

El proceso de incorporación debe ser realmente sencillo y cualquier temor relacionado con la transparencia debe abordarse lo antes posible. Aunque el concepto de “transición verde” puede parecer abrumador, comenzar con pasos pequeños y manejables es clave. Por último, los costos de inversión inicial suelen disuadir la participación. Ofrecer subsidios o cubrir los gastos iniciales puede aumentar significativamente el compromiso y la adopción.

Apoyar la transición verde implica fomentar tanto las habilidades digitales como las medioambientales entre los agricultores. El proyecto confirmó que los asesores locales, los resultados tangibles iniciales y el aprendizaje entre pares son fundamentales para escalar las prácticas sostenibles.

Lezioni

Camino a seguir

Según Patria, es esencial construir un ecosistema de alianzas que apoye la inclusión verde. Debemos alejarnos de los servicios fragmentados y sustituirlos por un sistema de asesoría local confiable, tanto digital como presencial, junto con marcos políticos más sólidos e inversión en infraestructura. Esto solo se puede lograr mediante una cooperación intersectorial significativa — reuniendo a instituciones de microfinanzas (IMF), gobiernos, ONG, empresas de tecnología agrícola y donantes.



Patria Credit apoya los esfuerzos de los emprendedores en zonas rurales y pequeñas áreas urbanas, así como su impacto positivo en sus comunidades. Es la primera institución financiera no bancaria dedicada a la microfinanza en Rumanía, con más de dos décadas de experiencia y más de 18.000 clientes financiados. Junto con Patria Bank y Patria Asset Management, forma el Grupo Patria, que ofrece un apoyo integral a microempresas, pymes y negocios agrícolas.

En 2021, Patria Credit y Patria Bank reactivaron la Fundación Patria Credit, que trabaja para combatir la exclusión financiera, promover la agricultura sostenible y apoyar a la próxima generación de agricultores.



Lecciones aprendidas

Lo que funcionó

- Varios socios desarrollaron **soluciones duraderas**, como plataformas digitales, capacitación interna para el personal y capacitación integrada para los clientes dentro de los procesos operativos (por ejemplo, durante el desembolso de los préstamos).
- **Los seminarios web** resultaron eficaces **para la divulgación**, pero la interacción **cara a cara** siguió siendo esencial **para la incorporación y el compromiso sostenido**.
- Los beneficiarios eran más propensos a adoptar nuevas habilidades o herramientas cuando veían claros **beneficios** financieros u operativos, posiblemente compartidos con **ejemplos concretos de sus pares**.

Lo que fue difícil

- Un ciclo de proyecto de 12 meses solía ser **demasiado corto** para generar una aceptación sólida de la transición ecológica o digital, o para desarrollar y ampliar plenamente soluciones innovadoras (por ejemplo, chatbots o plataformas de aprendizaje electrónico).
- Muchos clientes, especialmente las mujeres y los emprendedores rurales, **carecían de confianza en las tecnologías digitales y desconfían de los sistemas en línea**, especialmente para tareas financieras.
- Los canales exclusivamente digitales provocaban abandonos; **el contacto humano** (a través de visitas sobre el terreno o grupos de WhatsApp) era fundamental para la retención. Una encuesta de 3Bank reveló que el 54 % de los agricultores no podían firmar contratos digitales sin ayuda presencial.
- **La experiencia limitada y el escaso conocimiento** de los beneficios o las oportunidades de financiación ralentizaron la adopción.

Qué hacer ahora

- **Sensibilizar desde el principio:** Recurrir a personal de confianza (por ejemplo, agentes de crédito), redes sociales (por ejemplo, la página de Facebook de la FDPA) y ejemplos de la vida real para educar y motivar.
- **Combinar las herramientas digitales con el apoyo humano:** la capacitación in situ, los grupos de pares y la tutoría generan **confianza y seguridad**.
- **Segmentar el público y adaptar los enfoques:** identificar los niveles de preparación y adaptarse en consecuencia.
- **Demostrar el impacto:** utilizar ejemplos de la vida real e incentivos para mostrar el valor.
- **Supervisar y adaptar:** hacer un seguimiento de la participación, recopilar opiniones (OMRO publicó una guía como recompensa por responder a encuestas de satisfacción) y perfeccionar las estrategias continuamente (MicroLab y Coopfin ajustaron sus planes de estudios a mitad del proyecto basándose en las aportaciones de los participantes).

El Proyecto de Fondo Transformémonos Juntos está cofinanciado por la UE. Los puntos de vista y opiniones expresados aquí son los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o la Comisión Europea. Ni la Unión Europea ni la Comisión Europea pueden ser consideradas responsables de ellos.



Co-funded by
the European Union

