



EL NUEVO
ECUADOR

Corporación Financiera Nacional B.P.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Proyecto de Acceso a Financiamiento
Productivo para Mipymes (P180477, PE)
Financiamiento Adicional



CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	11
I.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	11
2.	BREVE RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	16
3.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	17
3.1	Beneficiados por el proyecto.....	17
3.2	Otras partes interesadas.....	18
3.3	Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables	19
3.4	Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto.....	11
4.	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....	12
4.1	Objetivos del programa	12
i.	Objetivo general.....	12
ii.	Objetivos específicos	12
4.2	Temas de interés que se comunicará a las partes interesadas	13
4.3	Estrategia propuesta para la divulgación de información.....	13
4.4	Estrategia de retroalimentación propuesta	18
4.5	Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables	18
4.6	Cronogramas	18
4.7	Análisis de los comentarios.....	19
4.8	Etapas futuras del proyecto	20
5	RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	20
5.1	Recursos.....	20
5.2	Funciones y responsabilidades de gestión PPPI.....	21
6	MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	22
7	SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.....	25
7.1	Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento	25
7.2	Presentación de informes a los grupos de partes interesadas	25
	Anexo 1. Lista de Exclusión de CFN BP	29
	Anexo 2. Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables.....	33
	Anexo 3. Principales medios de divulgación de resultados	37

LISTADO DE ACRÓNIMOS

BM	Banco Mundial
BIRF	Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento
CFN	Corporación Financiera Nacional B.P.
CITES	Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora
COPCI	Código orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones
EAS	Estándar Ambiental y Social
ECP	Equipo de Coordinación del Proyecto
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
IFI	Institución Financiera
IFP	Institución Financiera Participante
IGAS	Instrumentos de Gestión Ambiental y Social
LOTAIP	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
MAQR	Mecanismo de atención de Quejas y Reclamos
MIPYMES	Micro, pequeñas y medianas empresas
PCB	Bifenilos Policlorados
PGL	Plan de Gestión Laboral
PPPI	Plan de Participación de las partes interesadas
SGAS	Sistema de Gestión Ambiental y Social

1. INTRODUCCION

El presente documento, Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), ha sido elaborado en el marco del Proyecto de Acceso a Financiamiento Productivo para Mipymes en Ecuador, y ha sido revisado y validado en consideración al Financiamiento Adicional, para el cual se mantendrá vigente.

Establece el marco general para la participación efectiva de todos los actores y partes interesadas, las actividades, cronograma, responsables, el mecanismo de atención de quejas y reclamos (MAQR) y actividades de seguimiento y reporte.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Para propósitos de este plan se utilizará indistintamente la denominación de BIRF, Banco Mundial, Banco para referirnos al Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento.

El proyecto que permitirá fortalecer a la CFN y promover el acceso a financiamiento productivo sostenible para micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), es financiado a través de préstamos del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) a la Corporación Financiera Nacional B.P., conforme lo siguiente:

- USD 260.00 millones (doscientos sesenta millones de dólares americanos) - Financiamiento original.
- USD 300.00 millones (trescientos millones de dólares americanos) - Financiamiento adicional.

La duración de la implementación del Proyecto está programada para 7 años, contados a partir de la fecha de la firma del acuerdo legal, esto es hasta el 31 de diciembre del 2027. Mientras que el plazo de las operaciones de financiamiento será conforme las condiciones de cada préstamo.

El objetivo del Proyecto es promover el acceso a la financiación con fines productivos para las Mipymes en el contexto de la crisis de COVID-19.

Esto se realizará principalmente a través de créditos de segundo piso que la CFN BP concederá a las Instituciones Financieras Participantes (IFPs) calificadas, las cuales serán las encargadas de conceder el financiamiento a los beneficiarios finales que estén alineados a las políticas de colocación acordadas con el Banco Mundial (criterios de elegibilidad).

El proyecto está compuesto por cuatro componentes: (i) fortalecimiento de la capacidad institucional de CFN, (ii) desarrollo y fortalecimiento de instrumentos financieros para promover el acceso a financiamiento para MIPYMES; (iii) líneas de crédito de CFN B.P. a instituciones de intermediación financiera para otorgar crédito a MIPYMES, bajo este componente, el Proyecto financiará la provisión de líneas de crédito a IFIs participantes elegibles, que a su vez otorgarán préstamos a MIPYMES participantes elegibles. CFN B.P. asumirá el riesgo crediticio de las IFPs, mientras que las IFPs asumirán en sus libros el riesgo crediticio de las MIPYMES; y (iv) Manejo del proyecto.

Asimismo, la CFN B.P. elaboró, adoptó e implementó un Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), alineado a los estándares ambientales y sociales del prestamista establecidos en el Marco Ambiental y Social (MAS).

Al tratarse de un proyecto de intermediación financiera con préstamos de segundo piso y garantías parciales, las Instituciones Financieras Participantes (IFPs) deberán también contar con instrumentos de gestión ambiental y social eficaces, en forma de Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), incluyendo procedimientos y capacidad para evaluar y gestionar los riesgos e impactos de los subproyectos y hacer su seguimiento, de lo cual CFN B.P. se asegurará, antes de la colocación de préstamos y durante la vigencia de la relación comercial.

El proyecto está dirigido a las MIPYMES que cumplen con las características en conformidad con el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2021) en su Art. 53 y el Reglamento de Inversiones del Código Orgánico de la Producción (2022) en su Art. 106 definen a las Micro, Pequeña y Mediana empresa (Mipymes) o su actualización.

Tabla 1. Características de las MIPYMES

TAMAÑO	VENTAS O INGRESOS BRUTOS ANUALES	NO. EMPLEADOS
Micro	<=US\$300,000	1 a 9
Pequeñas	US\$300,001 a 1,000,000	10 a 49
Medianas	US\$1,000,001 a 5,000,000	50 a 199

Nota: Prevalciendo el criterio de ingresos sobre el número de trabajadores

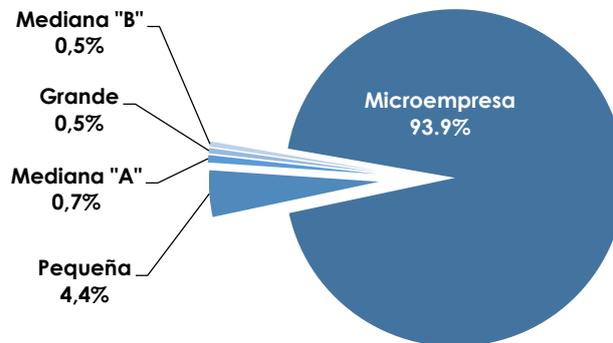
Fuente: COPCI

Elaborado por: Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios

En Ecuador existen alrededor de 849,831 empresas, de las cuales el 93.9% son microempresas, 4.4% son pequeñas empresas y 1.2% son empresas medianas, es decir, el 99.5% de las empresas en Ecuador son MIPYMES.

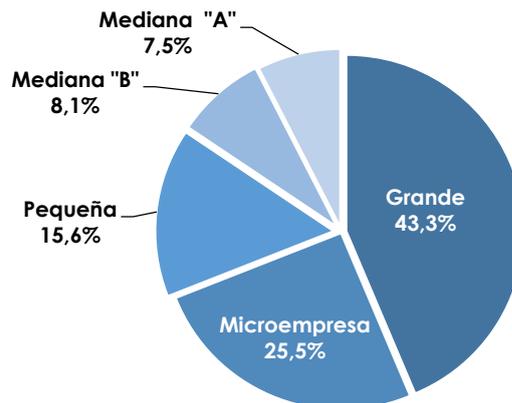
Las MIPYMES absorben el 56.3% de plazas de empleo y casi el 79.3% están dedicadas al sector servicios y comercio. A pesar de ser mayoría, en muchas ocasiones son el segmento del mercado empresarial que menos posibilidades tiene de acceder a líneas de crédito, por lo tanto, su financiamiento es precario, proveniente de créditos no formales o familiares, lo cual hace que su operación sea vulnerable y su sostenibilidad peligre permanentemente.

Gráfico 1. Distribución del número de empresas por tamaño



Fuente: Directorio de Empresas y Establecimientos, 2021
Elaborado por: Subgerencia de Fomento Empresarial

Gráfico 2. Distribución de tasas de empleo registrado por tamaño de empresa



Fuente: Directorio de Empresas y Establecimientos, 2021
Elaborado por: Subgerencia de Fomento Empresarial

En cuanto a los sectores económicos considerados, serán todas aquellas actividades que no estén incluidas en el listado de exclusión definidas en el marco del proyecto, y descritas en los Anexos del Manual Operativo del Proyecto.

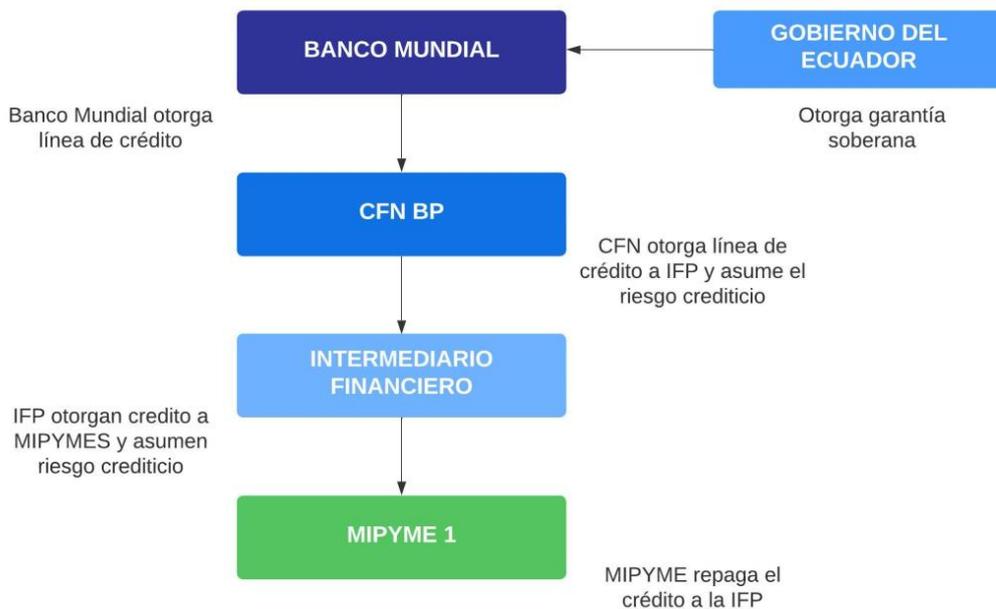
El Proyecto consta de tres etapas:

- a) **Preparación y promoción:** CFN promociona el producto y se firman los acuerdos de financiamiento con las IFIs interesadas por el producto (línea de crédito).

- b) **Implementación:** Una vez culminada la etapa de preparación y promoción, CFN continuará con la promoción y firma de contratos con las IFIs a lo largo de la etapa de implementación.
- c) **Monitoreo y evaluación:** CFN realiza el seguimiento al proyecto mediante visitas de monitoreo, grabación de testimoniales y recopilación de información con los intermediarios financieros, así como con los usuarios finales (MIPYMES), además del seguimiento específico al mecanismo de quejas y reclamos.

El principal producto financiero que CFN propondrá en el marco del proyecto es la provisión de créditos productivos a través de IFPs s, a MIPYMES privadas elegibles. Tal como se puede visualizar a continuación:

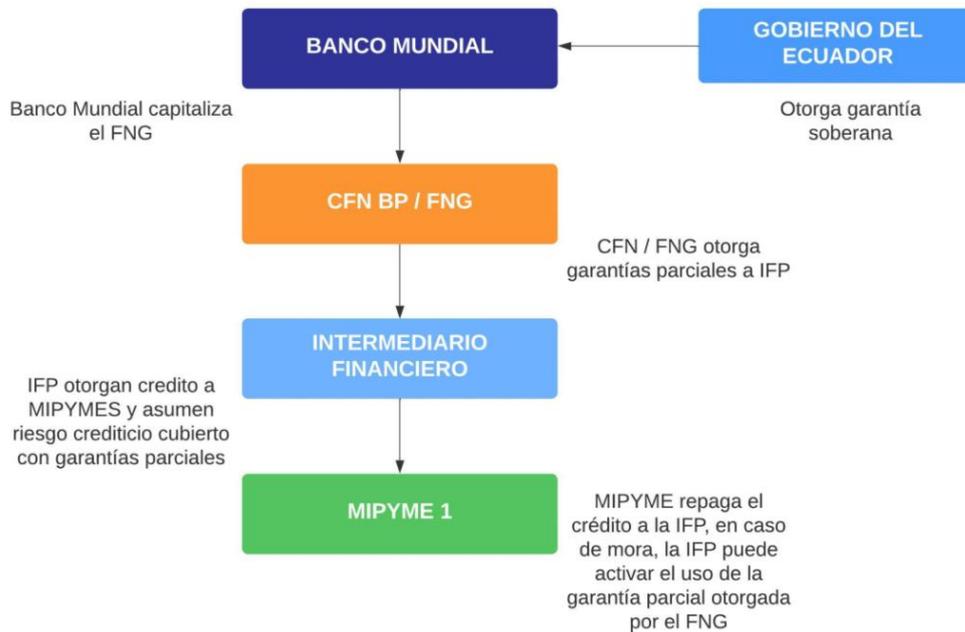
Gráfico 3. Créditos productivos



Fuente: Manual Operativo del Proyecto
Elaborado por: Subgerencia de Fomento Empresarial

Mientras que a través del subcomponente 2b y 2c se capitalizará al FNG para la provisión de garantías parciales a IFI privadas, que a su vez otorgarán préstamos a MYPIMES privadas elegibles.

Gráfico 4. Garantías Parciales



Fuente: Manual Operativo del Proyecto
Elaborado por: Subgerencia de Fomento Empresarial

Para acceder a los recursos del préstamo los diferentes actores (IFIs y MIPYMES) deberán cumplir con criterios de elegibilidad, incluyendo criterios ambientales y sociales descritos en el Sistema de Gestión Ambiental y Social SGAS. Así, el Proyecto incluirá cuatro tipos de criterios de elegibilidad:

- Criterios de elegibilidad para IFPs
- Criterios de elegibilidad para MIPYMES
- Criterios de elegibilidad para los créditos (estos criterios para los créditos deberán incluir los criterios ambientales y sociales)
- Criterios de elegibilidad para garantías parciales

Este proyecto se fundamenta en la intermediación financiera, por lo cual, la interacción entre CFN (implementador), las Instituciones Financieras Participantes (IFPs), MIPYMES (partes beneficiadas) y otras partes interesadas se basa en el intercambio de información sobre el producto financiero ofrecido, en todos los niveles de la gestión que se implementará en el marco del proyecto.

El objeto del proceso de consulta de las partes interesadas en el marco del proyecto es dar a conocer a representantes de los actores (Bancos privados, Cooperativas y asociaciones gremiales), que CFN ofrecerá productos financieros para promover el acceso a financiamiento productivo a MIPYMES, a través de IFPs, y recoger sus aportes para informar el diseño del proyecto. El detalle de este proceso se encuentra en la sección 2.

Los proyectos que se financiarán con este producto de acuerdo con los criterios de elegibilidad determinados por CFN, buscan mejorar las condiciones de operación de los beneficiarios. Al ser un producto financiero que seguirá las directrices y normativa tanto nacional, como del BM, este producto estará orientado a promover la eficiencia en el uso de los recursos, cuidado ambiental y mejoramiento de las condiciones de vida de las personas.

2. BREVE RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

En la primera fase de implementación del proyecto, las relaciones previas con partes interesadas correspondió a talleres y reuniones de trabajo que CFN BP, con participación del BM, llevó a cabo entre el 3 y el 7 de febrero del 2020 en Quito y Guayaquil, con la participación de aproximadamente 60 representantes de IFIs y asociaciones gremiales, todas ellas tomadores de decisiones.

En mayo 19 de 2020, CFN participó en la reunión de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca¹), en la que se presentaron los detalles del Proyecto de Acceso al Financiamiento Productivo para Mipymes, respondiendo consultas de los participantes.

El 3 de junio de 2020, CFN participó en otra reunión con la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD²) con la presencia de más de 100 participantes representantes de más de 40 instituciones financieras.

Desde noviembre del 2022, la CFN desarrolla reuniones con las Gerencias Generales, así también con las Gerencias de Tesorería, Riesgos, y Comerciales de las instituciones Financieras, con la finalidad de dar a conocer el Financiamiento Adicional para el proyecto y recoger sus aportes. Las reuniones de trabajo buscan difundir la información del financiamiento adicional y los indicadores a incluirse respecto a la paridad de género y el financiamiento de proyectos con componentes de adaptación y mitigación al cambio climático.

Se resume a continuación las opiniones de los participantes durante el proceso de relacionamiento respecto al financiamiento adicional:

- a) Existe interés de acceder a una línea de crédito por parte de las IFP siempre y cuando sea atractivo para el público y rentable desde el punto de vista financiero.
- b) Las IFP expresaron su compromiso de continuar con el cumplimiento de los estándares internacionales de gestión social y ambiental.
- c) Las IFIs expresaron su interés de mejores condiciones crediticias para el financiamiento de proyectos con componentes de adaptación y mitigación al cambio climático.
- d) Las Instituciones Financieras cuentan con líneas de crédito destinadas a proyectos verdes.
- e) Las IFP requirieron de parte de CFN BP soporte y asistencia técnica para para la mejora continua de sus instrumentos A&S.

1 <https://www.asobanca.org.ec/asociaci%C3%B3n-de-bancos/bancos-miembros>

2 <https://www.rfd.org.ec/>

El diseño del proyecto se realizó en función de los criterios recopilados en las reuniones previas llevadas a cabo entre el BM, CFN, los IFIs y los gremios empresariales.

El proceso mediante el cual se integraron las opiniones de los participantes empezó con la presentación del diseño propuesto por CFN; posteriormente se recogieron las opiniones de los participantes, y se las tomó en cuenta para definir los criterios de elegibilidad para las IFIS, MIPYMEs y subpréstamos.

En la siguiente sección se presentan las principales partes interesadas identificadas por CFN en el marco del proyecto.

3. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS.

De acuerdo al Estándar Ambiental y Social 10 del Banco Mundial, el cual reconoce la importancia de la interacción abierta y transparente entre el sujeto implementador y las partes interesadas por la implementación de un Proyecto, la participación de las partes interesadas está considerada como un proceso inclusivo que se lleva a cabo durante todo el ciclo del Proyecto.

Las partes interesadas del proyecto “Acceso a Financiamiento Productivo para MIPYMEs” se dividen en dos grupos: i) las partes beneficiadas por el proyecto y ii) las otras partes interesadas.

De especial importancia es la identificación de las partes interesadas que pudieran encontrarse en situación de vulnerabilidad, para propiciar que estos grupos menos favorecidos no se encuentren excluidos de las oportunidades proporcionadas por el proyecto.

3.1 Beneficiados por el proyecto

En el marco del proyecto, se consideró como partes beneficiadas a las entidades financieras que cumplen con el segmento objetivo para esta línea de crédito, a saber: bancos comerciales privados y cooperativas, registradas en la Superintendencia de Bancos y en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, respectivamente y que son alrededor de 40 instituciones a nivel nacional.

Para el financiamiento adicional, se contempla articular esfuerzos únicamente con los bancos comerciales privados que cumplan con los criterios de elegibilidad determinados para el proyecto. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que inicialmente participaron en el Proyecto, actualmente trabajan con la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias – CONAFIPS, se trata de una Institución Pública que opera como banca de segundo piso al servicio de los actores de la economía popular y solidaria.

Así también se considera como beneficiario del proyecto, a micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMEs) de los sectores económicos, principalmente: comercio, servicios, agricultura y ganadería, pesca y silvicultura, manufactura.

Tabla 2. Partes Beneficiadas

GRUPO DE PARTES BENEFICIADAS	PARTES BENEFICIADAS
Banca Pública	Corporación Financiera Nacional B.P. – CFN con recursos para segundo piso y además para su fortalecimiento institucional.
	Fideicomiso Fondo Nacional de Garantía con recursos para su capitalización y fortalecimiento institucional.
Entidades financieras que cumplan con los criterios de elegibilidad	Bancos comerciales privados
	Cooperativas de ahorro
MIPYMES (definición del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI y los criterios de elegibilidad)	Microempresa
	Empresas pequeñas
	Empresas Medianas

3.2 Otras partes interesadas

Se considera en esta instancia a otros actores que potencialmente pudieran presentar interés en el desarrollo del proyecto. Al ser un proyecto de intermediación financiera de segundo piso, las partes interesadas en el desarrollo del proyecto que se han identificado se presentan en la tabla siguiente.

Tabla 3. Otras Partes Interesadas

Grupo de partes Interesadas	Partes Interesadas
Organismos de Fondeo	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
	KFW
	Organismos internacionales de financiamiento
	Agencia Francesa de Desarrollo AFD
Organismos de control	Corporación Andina de Fomento CAF
	Superintendencia de Bancos
	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Accionista	Contraloría General del Estado (CGE)
	Ministerio de Economía y Finanzas
Miembros del directorio de CFN	Ministerio de Turismo (invitado)
	Ministerio de Economía y Finanzas MEF
	Ministerio de Agricultura y Ganadería
	Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca.
Sectores productivos	Cámaras y representantes de gremios empresariales y de entidades financieras.

3.3 Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

Este grupo hace referencia a las personas que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del proyecto (por ejemplo, MIPYMES liderada por mujeres, Pueblos indígenas o Afrodescendientes, prestatarios primerizos, entre otros). Por ello, CFN BP prestará especial énfasis en identificarlos, hacer accesible su participación y vincularlos con el Proyecto.

Desde su diseño, el proyecto se encuentra direccionado para ofrecer mejores oportunidades de acceso a crédito para los grupos empresariales más vulnerables del mercado, que son mayoritarios en la economía ecuatoriana (MIPYMES).

Mediante el análisis de indicadores referentes a la brecha de acceso a financiamiento y el análisis de estadísticas económicas locales, CFN ha identificado a aquellos grupos clave en la estructura productiva del país y/o a aquellos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, los siguientes:

- Sectores históricamente menos atendidos del sector rural, como los productores agropecuarios y minorías étnicas, (pueblos indígenas, afroecuatorianos, montubios, entre otros).
- Género: el proyecto incorpora variables e indicadores para orientar la gestión responsablemente, sin excluir la variable de género, incluyendo un indicador de género a ser cumplido por el proyecto, bajo las siguientes consideraciones:

PERSONA NATURAL	Sea mujer
PERSONA JURÍDICA	<ul style="list-style-type: none"> i) Sea propiedad de una mujer, ii) Al menos 1 miembro del directorio sea mujer, iii) Al menos el 20% de accionistas sean mujeres, iv) Al menos 1 mujer ocupe un cargo gerencial.³

El proyecto busca que las MIPYMES puedan acceder a crédito para su capital de trabajo y necesidades inversión en situaciones de emergencia, reduciendo la vulnerabilidad financiera de su grupo objetivo.

En el Anexo 2 se encuentra el análisis detallado realizado por CFN B.P. para la identificación de este grupo de partes interesadas vulnerables.

En el marco de este proyecto, CFN BP propone capitalizar la experiencia y conocimiento que las IFIs tienen de sus usuarios, como por ejemplo su comportamiento frente al mercado financiero, y sus particularidades culturales, especialmente las cooperativas locales.

La gestión de los aspectos ambientales y sociales de los subpréstamos que estarían financiados con recursos del proyecto se enmarca en el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) de la CFN BP.

³ La definición de Mipyme de mujer se encuentra en línea con la definición para Mipyme Persona Jurídica del IFC, con el objetivo de mantener una definición homogénea sobre los criterios de seguimiento a los justificativos en el esquema de Segundo Piso de CFN B.P.

3.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto

Tabla 4. Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto.

Grupo de partes interesadas	Características principales	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación	Necesidades específicas de información
Entidades financieras	Bancos comerciales y cooperativas de ahorro y crédito deben cumplir con los criterios de elegibilidad	Castellano y lengua local, en caso de poblaciones que utilicen idiomas distintos	Correo, talleres informativos, talleres especializados	Criterios de elegibilidad y el costo de los productos financieros (pricing)
MIPYMES	De acuerdo a la Definición del Reglamento del COPCI	Castellano y lengua local, en caso de poblaciones que utilicen idiomas distintos	Los que apliquen las IFPs en función del contexto local: cartas, correos, visitas puerta a puerta, etc.	Acceso a crédito productivo para capital de trabajo e inversión.
Organismos deFondeo	Direccionamiento de los fondos que se destinan al proyecto, buscando la complementariedad con los otros organismos de fondeo	N/A	Medios de notificación formal, información de programas ejecutados por CFN con fondeo de los distintos organismos.	Conocer las características y enfoque del proyecto
Organismos decontrol	Entidades encargadas de controlar la operación	N/A	Mecanismos de control y seguimiento, comunicación institucional formal	Conocer la información del proyecto antes y durante su ejecución.
Miembros del directorio	Tomadores de decisión	N/A	Comunicación institucional formal	Documentos de proyecto terminado para negociar con el BM
Sectores productivos	Gremios y organizaciones del sector productivo, con capacidad de interacción conMIPYMES	En función del contexto local	Correo, talleres informativos	Acceso a información sobre productos financieros / líneasde financiamiento

4. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Para el desarrollo del Proyecto, la CFN implementó una amplia estrategia de comunicación. En una primera fase, la estrategia de comunicación se utilizó para poner a disposición de las MIPYMES, información sobre los productos financieros desarrollados o mejorados a través de sus canales de información externos e internos.

Se preparó material comunicacional, incluyendo material en idiomas nativos, según fue necesario. El material se utilizó para proporcionar información sobre las características de los productos, cómo solicitarlos, quién puede solicitarlos, qué tipo de actividades se pueden financiar. Además, el material educativo sobre aspectos de mitigación y adaptación al cambio climático y las mejores prácticas de aplicación en la gestión de riesgos ambientales y sociales formaron parte de la estrategia.

En una segunda fase, la estrategia de comunicación se utilizó para realizar visitas a los usuarios finales (MIPYMES), para evaluar y documentar cómo las MIPYMES tuvieron acceso a los productos financieros, y el progreso logrado después de recibir el financiamiento. Los canales empleados para difundir los resultados de la gestión fueron: web institucional, redes sociales y free press en medios de comunicación.

Para el Financiamiento Adicional, la CFN BP prevé continuar con la implementación de esta estrategia comunicacional, por lo que este Plan de Participación de Partes Interesadas se mantendrá vigente.

Considerando las características del proyecto CFN BP prestará a IFP (aliados estratégicos) en segundo piso quienes financiarán a MIPYMES a nivel nacional), este programa (PPPI) será gestionado en dos niveles. Un primer nivel que atenderá el relacionamiento y participación entre CFN BP, IFIs/IFP, los gremios de la producción y otras partes interesadas, y un segundo nivel que atenderá el relacionamiento y participación de los beneficiarios finales (MIPYMES) con las IFPs. En relación con el manejo de las IFP con sus partes interesadas. CFN BP, tendrá la responsabilidad de monitorear el desempeño de las actividades de divulgación y retroalimentación de las IFPs con la MIPYMES de acuerdo con contrato de préstamo.

4.1 Objetivos del programa

i. Objetivo general

Difundir información del Proyecto de Acceso a Financiamiento Productivo para MIPYMES, en Ecuador, y permitir que las partes interesadas por el proyecto puedan expresar sus opiniones, observaciones y/o sugerencias, las cuales dependiendo de su viabilidad podrían ser incorporadas en el proyecto.

ii. Objetivos específicos

- Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas que ayude a mantener una relación constructiva con ellas.
- Identificar los temas de interés de las partes interesadas y permitir que sus opiniones se tengan en cuenta en la implementación y seguimiento del Proyecto
- Demostrar tanto los beneficios como la garantía de sostenibilidad ambiental y social del proyecto.

4.2 Temas de interés que se comunicará a las partes interesadas

Los temas de interés identificados son comunicados según el grupo al que corresponda y de acuerdo con las etapas del Proyecto. Se identificaron los que se presentan en la Tabla 5.

Tabla 5. Temas de interés según grupos identificados

Etapa del Proyecto	Grupos identificados	Temas de interés
Preparación y promoción	Entidades financieras	Criterios de elegibilidad y el costo de los productos financieros (pricing)
	MIPYMES	Posibilidades de acceso a crédito productivo para capital de trabajo e inversión. Información sobre productos financieros / líneas de financiamiento
	Organismos de Fondeo	Características y enfoque del proyecto
	Organismos de control	Información del proyecto, antes y durante su ejecución
	Miembros del directorio	Documentos de proyecto terminado para negociar con el BM
	Sectores productivos	Acceso a información sobre productos financieros /líneas de financiamiento mediante un Plan de Comunicación y Mercadeo gestionado por ambas partes.
Implementación	Entidades financieras	Definición de criterios de elegibilidad Rentabilidad financiera SGAS
	MIPYMES	Posibilidades de acceso a crédito productivo para capital de trabajo e inversión. Información sobre productos financieros / líneas de financiamiento
	Organismos de Fondeo	Informar sobre los productos ofrecidos por CFN para no duplicar esfuerzos con otras fuentes de financiamiento.
	Organismos de control	Reportes de cumplimiento periódicos conforme a la legislación nacional.
	Miembros del directorio	Reportes semestrales de avances y desempeño del proyecto.
	Sectores productivos	Acceso a información sobre productos financieros /líneas de financiamiento
Monitoreo y evaluación	Entidades financieras	SGAS
	MIPYMES	Recopilación de testimonios de las MIPYMES participantes y entrega de material comunicacional.
	Organismos de Fondeo	Reportes semestrales de avances y desempeño del Proyecto, incluyendo desempeño del Sistema de Gestión Ambiental y Social.
	Organismos de control	Reportes de cumplimiento periódicos conforme a la legislación nacional.
	Miembros del directorio	Reportes semestrales de avances y desempeño del proyecto.
	Sectores productivos	Material comunicacional

4.3 Estrategia propuesta para la divulgación de información

Los procesos de participación de las partes interesadas durante la etapa de preparación y promoción se basaron en reuniones de trabajo entre la CFN y las IFPs para presentación del producto financiero, presentación de expresiones de interés y firma de acuerdos de financiamiento. También se socializaron los compromisos ambientales y sociales vinculados con el acceso a la línea de crédito del proyecto tanto de la CFN B.P. como de las IFIs.

En la segunda etapa, la estrategia de comunicación realizó visitas a los usuarios finales, con la finalidad de atender el relacionamiento y participación de las MIPYMES con las IFPs, con el propósito de lograr una mayor difusión del Proyecto; en este espacio los clientes comentan su experiencia en el proceso de obtención del crédito y sobre todo destacan la utilización productiva que han hecho con los recursos otorgados, incentivando a nuevos clientes e IFIs al acceso a los recursos financieros.

La recopilación de información, se basa en la campaña “*Testimoniales de Créditos de segundo Piso para MIPYMES*”. Esta campaña inició el 31 de mayo del 2021, su objetivo es evidenciar, a través de los relatos de los beneficiarios, la colocación de financiamiento en proyectos de todo el país a través de instituciones financieras (IFIs) que hayan suscrito Convenios de Cooperación con el proyecto conjunto entre la CFN y el Banco Mundial. Desde el marco comunicacional y de mercadeo, la gerencia lleva a cabo varias acciones en las que cada área destaca paulatinamente los avances del proyecto. De esta manera, se busca posicionar el apoyo de la entidad a sectores que incluso como CFN, antes no llegaba.

A través de los testimoniales, CFN B.P. comunica de manera clara, precisa, integral y articulada las funciones y actividades que se ejecutan a nivel nacional desde la Corporación Financiera Nacional como banca de segundo piso y el apoyo brindado por el Banco Mundial hacia la reactivación de las Mipymes, entre los objetivos de estas acciones comunicacionales, se enlistan las siguientes:

- Conocer los esfuerzos que se están realizando desde la CFN B.P. para su consolidación en el sector financiero público del país, a través de las firmas de convenios con las IFIs del Ecuador.
- Informar ampliamente los beneficios sociales que se generan con la colaboración de las entidades financieras y la CFN B.P. a pesar de la coyuntura económica y austera.
- Generar buena reputación y transparencia de gestión con la difusión periódica de información desde CFN a nivel nacional y en zonas claves.
- Fortalecer al público objetivo mediante acercamientos claves de manera permanente (testimoniales).

Para la campaña se elaboraron productos comunicacionales de audio, video e imagen como videos testimoniales, extractos (declaraciones), artes (imágenes) y animaciones, los cuales fueron publicados en las cuentas de CFN en Facebook (timeline y estados), Twitter, Instagram (timeline e historias), LinkedIn y Youtube. (Los resultados se presentan en el Reporte de Desempeño Ambiental y Social en la Sección correspondiente a las Divulgaciones)

El material también se comparte con los funcionarios de la CFN a través de los canales de difusión interna como: chat de mensajería instantánea, carteleras e informativo quincenal que recopila las notas más relevantes de la entidad, , para reforzar la información sobre el proyecto, listado de las IFIS participantes y otros detalles. En los videos se incluye una claqueta con los logos de la CFN, el Banco Mundial y de la IFP que otorgó el crédito, para reforzar la imagen de vinculación con los sectores productivos beneficiados. También se destaca el lugar (cantón y provincia) del proyecto.

La CFN B.P. a través de la Gerencia de Mercadeo y Comunicación propondrá un cronograma para continuar con la campaña de comunicación, en la que se difundirá las características del producto, mediante acciones como: visitas a bancos, agenda de medios,

boletines informativos, redes sociales dirigidos a los públicos objetivos a través de un lenguaje informativo y claro. Para el financiamiento adicional, además de las estrategias mencionadas, se incluirá temas enfocados en paridad de género y de proyectos de inversión con componentes de adaptación y mitigación al cambio climático.

Cada IFP llevará a cabo sus propias estrategias de comunicación e información que usen con sus otros clientes (por ejemplo, reuniones, uso de redes sociales, información escrita, boletines informativos, visita de monitoreo) con las MIPYMES, para fortalecer la capacidad de gestión y cumplimiento de las condiciones de financiamiento.

El proceso de seguimiento incluye la supervisión técnica a las IFPs para el monitoreo del desempeño financiero, así como ambiental y social, y encuestas con las IFPs para verificar la gestión. Se incluye, además, la recopilación de información con los usuarios finales de los créditos (MIPYMES), para documentar experiencias exitosas, que se presentan en material comunicacional (videos y otros materiales comunicacionales sobre buenas prácticas ambientales y sociales para aumentar la productividad de manera sostenible) estas acciones de cobertura comunicacional se efectuarán mínimo en dos ocasiones cada semestre en coordinación con el ECP. Los medios a través de los que se difundirán estas acciones serán: website, redes sociales y boletines para los medios de comunicación.

Para todas las actividades que incluyan participación de partes interesadas, se gestionarán convocatorias formales o virtuales y se llevarán registros de participación, e informes que detallen la bitácora del evento en cuanto a lugar, fecha, hora, los temas tratados, información transmitida, criterios recibidos, cantidad de participantes, y un análisis de cómo se integran los criterios o cómo se respondió a los distintos actores respecto a sus opiniones, estas acciones serán difundidas a través de medios como: redes sociales, boletines para web y/o medios de comunicación.

Para la divulgación de información se utilizarán diversas estrategias en cada una de las etapas del Proyecto, estas estrategias serán accesibles, culturalmente adecuadas e inclusivas.

Para CFN, primer nivel, los principales medios de divulgación serán:

Canales de Comunicación Externa:

- **Página web:** Se mantendrá un enlace directo a través de la página web con información específica, que estará disponible durante todo el ciclo del Proyecto⁴.
- **Correo electrónico o Mailings:** CFN proporcionará a las IFIs información sobre las características del proyecto mediante la acción de mailings.
- **Material comunicacional:** Videos, material informativo impreso o digital, fotografías, boletines informativos, etc.
- **Llamadas telefónicas, videollamadas, entre otros.:** CFN proporcionará a las IFIs información sobre las características del proyecto y recibirá retroalimentación.
- **Redes sociales:** CFN proporcionará información sobre las características del proyecto con su debida numeración para el debido posicionamiento en los buscadores y recibirá retroalimentación a través de Facebook, Twitter, Instagram y Youtube. Se utilizarán las cuentas oficiales en redes sociales de CFN. Medios de

4 <https://www.cfn.fin.ec/proyecto-de-acceso-a-financiamiento-productivo-para-mipymes-banco-mundial/>

comunicación: CFN mediante un vocero oficial difundirá en medios de comunicación las características del proyecto y beneficios para las Mipymese IFIS.

Canales de Comunicación Interna:

- Mensajería instantánea: Chat que está conformado por los colaboradores de CFN.
- Cartelera: Espacios asignados dentro de la entidad para dar a conocer la gestión de CFN BP.
- Boletín interno: Producto que se envía exclusivamente al personal de CFN en el que se destacan las laboras de la entidad.

En el link en mención se comparte información sobre el Acuerdo de Préstamo entre CFN B.P. y el BIRF, las Condiciones Generales para Préstamos del BIRF, Documento de Evaluación del Proyecto PAD (versión en inglés | versión en español); Carta de Desembolso e Información Financiera; el Plan de Compromiso Ambiental y Social PCAS, Plan de Gestión Laboral PGL, Plan Participación de Partes Interesadas PPPI, Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS); Regulaciones de Adquisiciones para prestatarios en Proyectos de Inversión del Banco Mundial; Normas para la prevención y combate al fraude y la Corrupción en Proyectos financiados con Préstamos del Banco Mundial; Manual de Desembolsos para clientes del Banco Mundial; y el Manual operativo para el “Proyecto de Acceso a Financiamiento Productivo para Mipymes” con recursos del banco internacional de reconstrucción y fomento (BIRF). En el Anexo 3 se encuentran diferentes modelos de los principales medios de divulgación de resultados y comunicaciones con las partes interesadas.

A continuación, se muestran el tipo de información a divulgar y el método propuesto para la divulgación de información en las diferentes etapas del Proyecto:

Tabla 6. Estrategias para la divulgación de información

ETAPA	INFORMACIÓN QUE SE DIVULGARÁ	MÉTODOS PROPUESTOS	PERIODICIDAD	LUGAR	PARTES INTERESADAS DESTINATARIAS	PORCENTAJE ALCANZADO	RESPONSABLE
Preparación y promoción del producto	- Definición de criterios de elegibilidad. - Rentabilidad financiera	Correo, talleres informativos, talleres especializados	Durante la implementación	Nacional	IFIs	% de las IFIs elegibles	ECP
	- Criterios de elegibilidad - Costo del Producto financiero (pricing)	Correo, talleres informativos, talleres especializados, Website de CFN.	A partir de la vigencia del contrato	Nacional	IFIs	% de las IFIs elegibles	ECP
Implementación	Material educativo sobre aspectos de mitigación y adaptación al cambio climático y las mejores prácticas de aplicación en la gestión de riesgos	Correo Talleres informativos Talleres especializados Website CFN Correos dirigidos	A partir de la vigencia del contrato	Nacional	IFIs MIPYMES	De acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo	ECP

	ambientales y sociales.						
Monitoreo y seguimiento	Resultados logrados por los MIPYMES	Informes periódicos conforme el MOP	Conforme el MOP	N/A	Cientes de CFN IFIs y sus clientes Organismos de Control Miembros del directorio Sectores productivos	De acuerdo a lo establecido en el PAD	ECP

Para las IFPs, de segundo nivel, cada IFP llevará a cabo sus propias estrategias de comunicación e información capitalizando la experiencia y conocimiento que tienen de sus usuarios, (por ejemplo, reuniones, uso de redes sociales, acciones informativas, visita a los lugares de producción, entre otros) con las MIPYMES, para fortalecer la capacidad de gestión y cumplimiento de las condiciones de financiamiento.

A continuación, se muestra el tipo de información a divulgar y el método propuesto para la divulgación de información en las diferentes etapas del Proyecto:

Tabla 7. Estrategias para la divulgación de información

ETAPA	INFORMACIÓN QUE SE DIVULGARÁ	MÉTODOS PROPUESTOS	PERIODICIDAD	LUGAR	PARTES INTERESADAS DESTINATARIAS	PORCENTAJE ALCANZADO	RESPONSABLE
	Características de los productos, cómo solicitarlos, quién puede solicitarlos, qué tipo de actividades se pueden financiar	Conforme política de IFP	A partir de la vigencia del contrato	Nacional	Entidades financieras	% de las MIPYMES elegibles	IFPs
Implementación	Material educativo sobre aspectos de mitigación y adaptación al cambio climático y las mejores prácticas de aplicación en la gestión de riesgos ambientales y sociales	Conforme política de IFP	A partir de la vigencia del contrato	Nacional	MIPYMES	Número de MIPYMES informadas	IFPs
Monitoreo y seguimiento	Proceso del acceso a los productos por parte de las MIPYMES y resultados logrados en el marco del proyecto	Conforme política de IFP	6 meses después de la firma del primer contrato entre IFP y MIPYMES	Nacional	MIPYMES	Por definir por cada IFP	IFPs

Cada IFP definirá su estrategia de divulgación con las MIPYMES, en función de su propia estrategia de comunicación para difusión del producto financiero, sin embargo, una vez se firme el contrato entre CFN y la IFP, CFN deberá monitorear la gestión de la información y

comunicación entre las IFPs y las MIPYMES y un detalle de esto será integrado dentro de los reportes del Sistema de Gestión Ambiental y Social definido para el Proyecto.

4.4 Estrategia de retroalimentación propuesta

CFN está comprometida en generar un diálogo significativo con las partes interesadas del Proyecto utilizando diferentes mecanismos y espacios de retroalimentación. Con ello, se buscará incluir los comentarios y sugerencias, pertinentes y viables, que permitan una mejor implementación del Proyecto en general y de los mecanismos de divulgación y retroalimentación del PPPI.

Como parte del proceso de retroalimentación CFN realizará las siguientes actividades:

- Con entidades financieras: se desarrollarán talleres informativos para promoción del producto y talleres especializados para detallar información del funcionamiento de los créditos de segundo piso.
- MIPYMES (incluye representantes de gremios empresariales): Las IFPs realizarán reuniones, talleres informativos y talleres especializados para difundir la información sobre el producto financiero. Además, como mecanismos de seguimiento, se realizarán visitas de monitoreo, entrevistas, encuestas, y entrega de material comunicacional.
- Organismos de Fondeo: A estos organismos, se les informará sobre los productos ofrecidos por CFN, para no duplicar esfuerzos con otras fuentes de financiamiento
- Organismos de control: se desarrollarán reuniones de trabajo con el MEF para diseño e implementación del proyecto, informes, en caso de ser necesario.
- Miembros del directorio de CFN: Los miembros del directorio de CFN, tendrán acceso permanente a reportes de progreso del proyecto, al menos con una frecuencia semestral.

4.5 Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

Desde la etapa de diseño del proyecto, CFN ha realizado reuniones de trabajo con las IFIs y representantes gremiales para determinar las características del proyecto (Anexo 2).

Asimismo, el proyecto al ser dirigido específicamente en beneficio de las MIPYMES (grupos económicos vulnerables), la CFN promoverá la participación inclusiva y culturalmente adecuada y prestará atención a la identificación de los individuos o grupos menos favorecidos o vulnerables entre las MIPYMES (mujeres, pueblos indígenas, afrodescendientes jefes de empresas, prestatarios primerizos, jefes de empresas con discapacidad, entre otros). La opinión de estos grupos será incorporada a través de distintos mecanismos de participación que se llevarán a cabo en cada etapa del Proyecto (ver secciones 4.2, 4.3, 4.4).

4.6 Cronogramas

El Proyecto consta de al menos tres etapas, como se mencionó anteriormente tendrá una duración total de 7 años. Actualmente se culminó la colocación del componente tres, y para este componente se ejecutará el financiamiento adicional.

En la siguiente tabla se presentan las etapas del Proyecto, el tiempo estimado y las características principales de cada etapa.

Tabla 8. Resumen de las etapas del proyecto

ETAPAS	DURACIÓN (MESES)	FECHA DE INICIO ESTIMADA	FECHA DE FIN ESTIMADA	CARACTERÍSTICA PRINCIPAL
Preparación y promoción	12 meses	Desde la Aprobación del Directorio del Banco Mundial	Firma del Acuerdo de Préstamo.	Fase de socialización del producto financiero con las IFIs, para la expresión de interés.
Implementación	7 años	Desde la firma del Acuerdo de préstamo	Hasta la vigencia del Proyecto.	Las IFPs suscriben el Convenio de Participación; reciben los recursos y gestionan la colocación con las MIPYMES.
Monitoreo y evaluación	7 años	5 meses después del primer desembolso a la IFPs	Hasta la vigencia del Proyecto.	Las IFPs realizan el seguimiento correspondiente a los acreditados finales, y a su vez, CFN realiza el seguimiento a las IFPs

Es importante mencionar que las actividades de divulgación y retroalimentación pueden variar de acuerdo con el desarrollo operativo del Proyecto y/o en base a las demandas e iniciativas de las partes interesadas.

4.7 Análisis de los comentarios

El proceso de participación de las partes interesadas se llevará a cabo durante todo el ciclo del proyecto, lo cual permitirá recoger comentarios, opiniones, quejas y/o reclamos sobre los temas de interés vinculado al Proyecto.

CFN se compromete a documentar todas las actividades del PPPI a través de distintos medios de registro, como, por ejemplo: actas de reunión, registros fotográficos, encuestas u otros materiales que se obtengan como resultado de los talleres y otras actividades de participación.

El equipo de coordinación del proyecto en CFN llevará un registro detallado del proceso de divulgación y elaborará reportes de los resultados de las actividades realizadas. Asimismo, se recopilarán (de manera oral y escrita) y examinarán las consultas realizadas por las partes interesadas. De esta manera se tendrá un registro completo de los temas de interés o preocupación de las partes interesadas.

Con base a esta información CFN preparará un resumen sobre las acciones realizadas para atender las principales preocupaciones de las partes interesadas y los resultados obtenidos serán comunicados a través de los distintos mecanismos de participación (ver 4.2, 4.3, 4.4), y se los deberá incorporar como parte de los reportes de cumplimiento que se entregarán al BM semestralmente como parte del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS).

4.8 Etapas futuras del proyecto

El responsable de realizar el seguimiento de las actividades de divulgación y retroalimentación será el Equipo de Coordinación del Proyecto (CFN). Este seguimiento permitirá reconocer las estrategias exitosas y reforzarlas, o hacer los ajustes necesarios para cumplir las metas y los compromisos asumidos por CFN y las IFPs en el marco de su SGAS, a fin de asegurar la mejora continua de la Gestión Socio Ambiental del Proyecto, y, en particular, del proceso de participación de las partes interesadas, incluyendo compartir con éstas, los resultados de monitoreo ambiental y social, y promover su retroalimentación oportunamente.

Asimismo, permitirá evaluar y controlar los posibles riesgos sociales no previstos, que se presenten durante la implementación del mismo, incluyendo los procesos de relacionamiento con grupos vulnerables que las IFPs mantengan.

Cabe señalar que, toda información de carácter social y ambiental será oportunamente comunicada. Esto se realizará a través de los distintos medios que constan descritas en la estrategia de divulgación y retroalimentación propuesta (secciones 4.2. 4.3 de este documento).

El equipo de coordinación de CFN contará con un registro de soporte, donde se documentará todas las convocatorias, listas de asistencia, material de difusión, actas de reunión, entre otros, de las actividades y medidas realizadas en torno al proceso de divulgación y consulta, con énfasis en señalar las actividades realizadas con los grupos vulnerables o menos favorecidos del Proyecto.

A partir de ello, se elaborarán reportes de participación, y se los incorporará en los reportes semestrales del proyecto.

5 RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

En esta sección se presenta el recurso humano propuesto, los responsables de implementar el PPPI y el presupuesto estimado para realizar las actividades propuestas.

5.1 Recursos

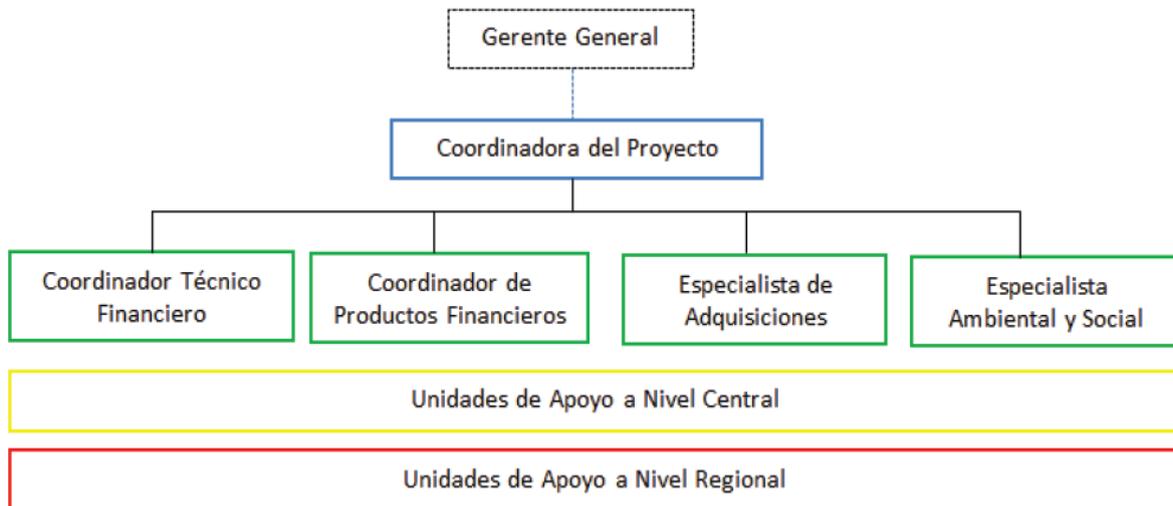
i. Recurso Humano

CFN B.P.: Contará con un equipo de coordinación del proyecto (ECP) que funcionará bajo la supervisión de la Gerencia General y estará integrado con funcionarios de CFN B.P. a nivel central y nivel regional de las diferentes áreas técnicas y operativas necesarias para la implementación del Proyecto, quienes cumplirán los roles de Coordinador del Proyecto, Coordinador Técnico Financiero, Coordinador de Productos Financieros, Especialista en Adquisiciones, Especialista Ambiental y Social.

El Coordinador del Proyecto junto con el Especialista Ambiental y Social tiene la responsabilidad de desarrollar una adecuada gestión de los riesgos sociales y ambientales del Proyecto; así como, llevar adelante un adecuado proceso de divulgación y consulta; Por lo expuesto el Coordinador del Proyecto y el especialista ambiental y social serán responsables de implementar las actividades del PPPI.

A continuación, se presenta el organigrama del ECP que incluye el equipo base responsable para implementar las actividades señaladas en el PPPI.

Gráfico 5. Estructura organizativa



Fuente: Manual Operativo del Proyecto
Elaborado por: Gerencia Financiera y de Captaciones

IFPs: el Área comercial y los oficiales de crédito serán los responsables para implementar las actividades señaladas en el PPPI con las MIPYMES (a través de su representante legal) y que les corresponden.

ii. Recurso Económico

CFN B.P.: Como parte del Componente 4 del proyecto que tiene asignado un presupuesto de USD2 millones podrá financiar el plan de participación de las partes interesadas, incluida la implementación de un mecanismo de quejas y reclamos (MAQR), estrategia de monitoreo y evaluación, así como la estrategia de comunicación.

IFPs: De acuerdo a las políticas internas de cada institución.

5.2 Funciones y responsabilidades de gestión PPPI

El Equipo Coordinador del Proyecto ECP será el responsable de la implementación del PPPI, por lo que deberá intervenir en el desarrollo del proceso de divulgación de la información a las partes interesadas.

Para poder recoger los comentarios, dudas, observaciones o sugerencias que tengan las partes interesadas, se establece que el contacto será:

Nombre y Apellido	Andrea Plúa
Cargo	Gerente de Negocios Financieros y de Captaciones Coordinador del ECP
Correo electrónico	aplua@cfn.fin.ec chsilva@cfn.fin.ec maquilera@cfn.fin.ec
Número de teléfono	(593 4) 259 1800

Entre las responsabilidades que tendrá el área será:

- i. Asegurar que se registren los comentarios/ preguntas/ sugerencias/ observaciones realizadas por las partes interesadas.
- ii. Documentar y reportar cada una de las actividades de divulgación contempladas en el PPPI.
- iii. Gestionar el desarrollo del proceso.
- iv. Dar seguimiento a su cumplimiento.
- v. Será para la recolección de comentarios, preguntas, sugerencias u observaciones al proyecto, la persona responsable.

6 MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Actualmente, para la recepción de comentarios, quejas, denuncias o sugerencias, CFN implementó un mecanismo mediante el cual los usuarios presentan una comunicación escrita, a la que deben adjuntar copia de su documento de identidad, que para personas naturales corresponde a la cédula de identidad (C.I.), mientras que para organizaciones o personas jurídicas corresponde a su Registro Único de Contribuyente (RUC), y además, es posible adjuntar documentación que respalde o sustente la queja.

<https://www.cfn.fin.ec/denuncias-y-reclamos/>

El mecanismo se encuentra disponible en las oficinas de la Gerencia de Atención de Reclamos de la CFN en Guayaquil o Quito de forma presencial; a través de la página Web institucional (<https://www.cfn.fin.ec>), buzones institucionales que se encuentran en las oficinas de CFN, de forma escrita como el sistema de gestión documental Quipux; en caso de que las alertas sean recibidas a través de redes sociales, estas son redirigidas a que sean enviadas a través del correo electrónico a la Unidad de Quejas y Reclamos.

Una vez ingresada la queja, denuncia o reclamo, la Gerencia responsable de atención en la CFN asigna el caso mediante el sistema Quipux, al Analista/técnico de Atención al Cliente, adjuntando los archivos respectivos, para efectos de atención y seguimiento,

El analista a cargo verifica la competencia de CFN para atender la queja, y de considerarlo procedente, de acuerdo a las políticas del Manual de CFN, procede a verificar los datos del reclamante, y direcciona la queja al área respectiva. En caso de no considerar que la queja proceda, se registra el no trámite, y se cierra la queja, archivándola.

Una vez que se ha realizado el proceso de verificación previa, y se ha asegurado que se cuenta con la documentación requerida, el analista de atención al cliente solicita información a las áreas involucradas, en un plazo de cinco días, para preparar una

respuesta. Una vez elaborada la respuesta por parte del técnico o analista a cargo, se la envía a la Gerencia de Atención de Reclamos, para su revisión y aprobación. Luego de que la respuesta haya sido aprobada, se la envía por el sistema Quipux al reclamante.

En caso de haberse generado una sugerencia, se la pone en consideración del representante del área correspondiente, para su conocimiento y análisis. Una vez concluido el proceso, el analista o técnico a cargo, debe registrar el trámite, detallando cada paso seguido hasta la terminación del proceso. El analista registra, además, la fecha en que se culminó el proceso y la firma del responsable de la atención al caso.

Para la atención de la queja o reclamo, la Gerencia de Atención de Reclamos dispone de un plazo de 15 días hábiles, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP, Art. 9).

Cuando se requiera de un plazo adicional para emitir la respuesta a un usuario financiero o cliente, el Gerente de Atención de Reclamos solicita al Gerente General de CFN, el plazo adicional (10 días hábiles), para emitir la debida respuesta.

A continuación, se muestran dos figuras, que describen el flujograma de gestión de quejas y reclamos:

Gráfico 6. Atención de quejas, reclamos, denuncia y/o sugerencia

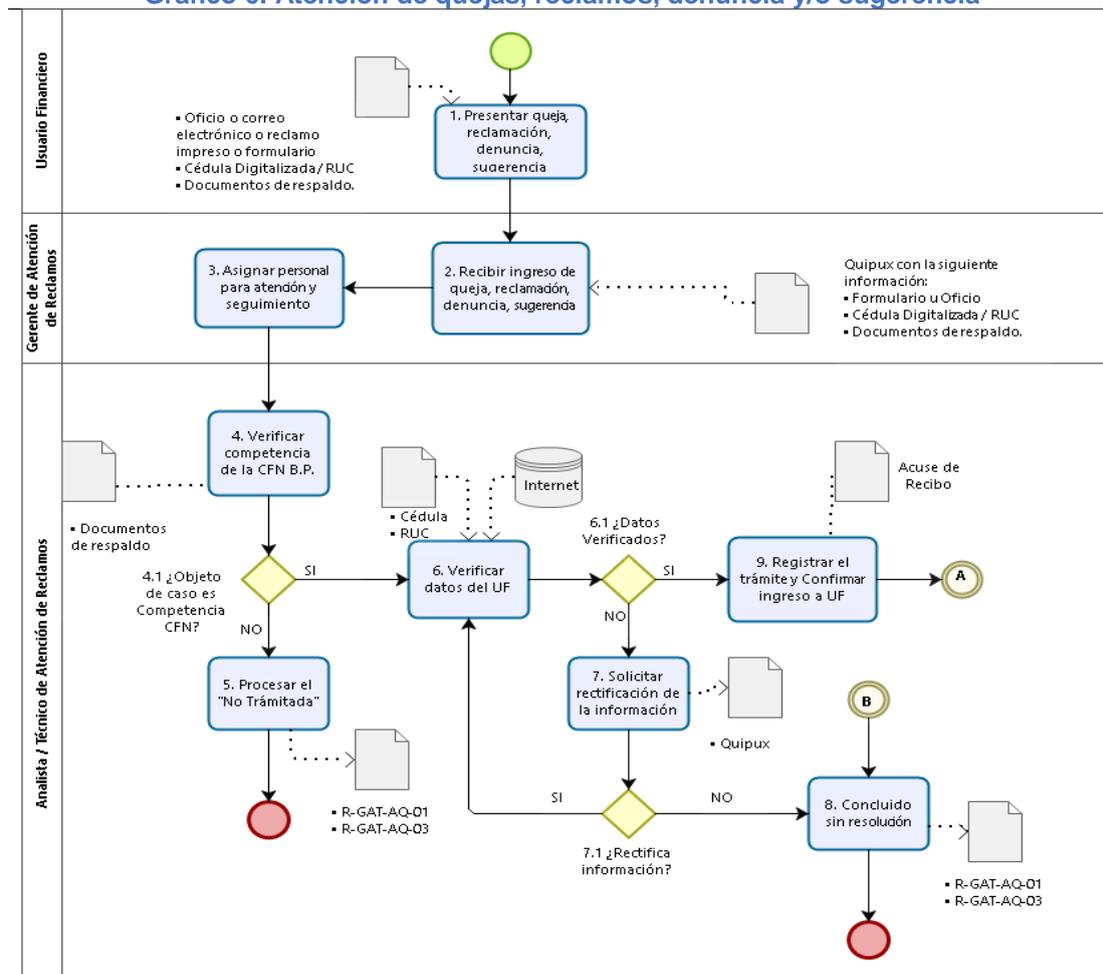
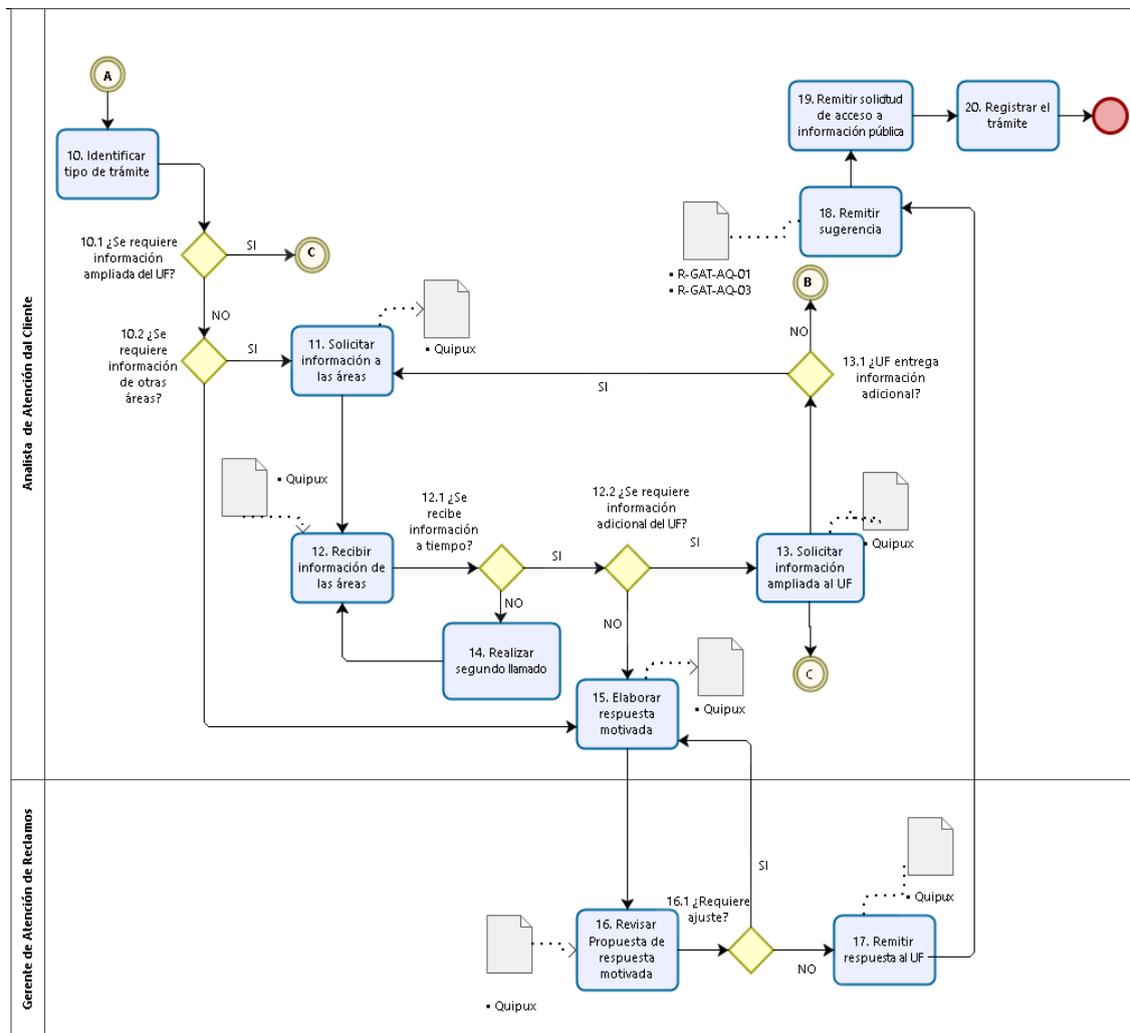


Gráfico 7.



Fuente: Manual de Procedimiento de Atención a Usuarios y Clientes.

La CFN se compromete a mantener alineado este mecanismo, a lo establecido en el EAS 10 del Banco Mundial, para que la gestión de las quejas y reclamos se lleve a cabo de forma culturalmente adecuada y sea accesible para todas las partes interesadas del Proyecto. Igualmente, las IFPs deberán contar con un mecanismo alineado, que permita mantener un canal de comunicación abierta con los usuarios finales de los productos financieros.

En ese sentido, el mecanismo de quejas y reclamos de CFN y las IFPs atenderá y dará respuesta de manera transparente, adecuada y oportuna a las quejas, reclamos o consultas presentadas, garantizando la confidencialidad del denunciante, de acuerdo a la normativa de la Superintendencia de Bancos.

Este mecanismo se encuentra activo desde la primera etapa del Proyecto (preparación y promoción) y permanecerá vigente durante todo el ciclo del Proyecto. Con ello se busca

garantizar la participación de todas las partes interesadas y la identificación temprana de posibles riesgos para el Proyecto.

En virtud de lo establecido en la normativa institucional vigente⁵, las quejas, reclamos y consultas que surjan a razón del Proyecto serán atendidas por CFN, a través de la Gerencia de Atención de Reclamos, quien, a su vez, designará a un analista de servicio al cliente, que se encargará de solicitar la información pertinente para ofrecer una respuesta motivada, y prepararla, para que sea enviada por la Gerencia de Atención de Reclamos, a la parte reclamante. En caso de que la queja no sea resuelta, o el reclamante no se encuentre satisfecho con la respuesta o tratamiento recibido, puede recurrir también al sistema judicial ecuatoriano, el procedimiento se detalla en el manual de “Atención de quejas, reclamos, denuncias o sugerencias de los usuarios financieros”.

7 SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

7.1 Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

La participación de las partes interesadas en el seguimiento de las actividades del proyecto se dará a través de reuniones, interacciones en redes sociales, visitas de monitoreo, entrevistas, encuestas, recopilación de información, compartiendo experiencias exitosas, producción de material comunicacional (videos, entrega de información escrita, reportes de cumplimiento).

Además, la participación de las partes interesadas en el seguimiento de las actividades se dará a través de reuniones de trabajo, en las que participará el equipo de coordinación del Proyecto (ECP) CFN y el equipo técnico de las IFPs; así como, las instituciones de control involucradas, los acreditados finales (MIPYMEs), así como las posibles partes afectadas por las actividades financiadas con los subpréstamos (líneas de crédito), en caso de haberlas.⁶

Este espacio permitirá coordinar e implementar medidas de acción oportunas. Estas reuniones serán itinerantes y se sostendrán semestralmente, con el fin de mantener constantemente informada a las partes interesadas y afectadas, sobre las actividades del proyecto que se vayan desarrollando. Al cierre de cada reunión se firmará un acta que recogerá las próximas acciones y acuerdos establecidos entre los participantes.

7.2 Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

Los resultados de las actividades se presentarán a las partes interesadas, empleando diferentes métodos.

Las IFPs tienen la obligación de compartir con la CFN BP información respecto de la colocación de los subpréstamos, proporcionando datos del beneficiario, como tamaño de la empresa, destino de financiamiento, ubicación geográfica, nivel de riesgo ambiental y social, tipo de prestatario, sector económico entre otros. La IFP remite a CFN el informe del justificativo de crédito, este reporte se remite a CFN BP 180 días después del desembolso del financiamiento.

⁵ Regulación No. DIR-005-2023 de 13 de enero del 2023

⁶ En este grupo, se incluye a los posibles afectados por la gestión ambiental y social de las MIPYMEs, comotrabajadores, y sus propias partes interesadas (vecinos, proveedores, clientes, entre otros).

Así también la IFP preparará y remitirá a la CFN BP un Reporte de Desempeño A&S en el que se incluirá todas las acciones realizadas por la institución enmarcadas en los estándares del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial en los formatos establecidos por la CFN BP; esta información es remitida por la IFP hasta 30 días después de culminado el semestre calendario.

La CFN BP compartirá los principales resultados a través de un Reporte de Progreso Técnico, con los organismos de financiamiento y la alta Gerencia y los miembros del Directorio de la Institución. Así también preparará un Reporte de Desempeño Ambiental y Social, en el que se compartirá con el Banco Mundial los resultados alcanzados en materia de implementación del PCAS y los estándares ambientales y sociales aplicables. Ambos Reportes serán remitidos al Organismo de Financiamiento hasta 45 días después de culminado el semestre calendario.

Los principales resultados alcanzados serán puestos en conocimiento de los clientes y diferentes sectores a través de nuestros canales de comunicación externos e internos.

Tabla 9. Métodos propuestos para presentar informes

MÉTODOS PROPUESTOS	FECHA DE PRESENTACIÓN	LUGAR DE PRESENTACIÓN	PARTES INTERESADAS DESTINATARIAS
Memoria de la gestión de CFN	Anualmente (abril/mayo)	Página web de CFN	Clientes de CFN
			Organismos de Fondeo
			Organismos de Control
			Miembros del Directorio
			Sectores productivos
Reporte de Progreso del Proyecto - CFN	45 días después de culminado el semestre calendario	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Misión de supervisión 	Organismos de Fondeo Alta Gerencia
Reporte de Desempeño A&S del Proyecto - CFN	45 días después de culminado el semestre calendario	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Misión de supervisión 	Organismos de Fondeo Alta Gerencia
Reporte de Desempeño A&S de las IFP	30 días después de culminado el semestre calendario	Correo electrónico	CFN BP Alta Gerencia

El responsable de elaborar y presentar los reportes relacionados con las actividades del proyecto será el especialista ambiental y social junto con el Coordinador del Proyecto, en lo que corresponde a las actividades de CFN; en lo referente a las IFPs, se deberá contar con un responsable en cada IFP, que se encargue de realizar el reporte respectivo a CFN.

A este PPPI, se encuentran vinculados otros instrumentos de gestión, como es el caso del Plan de Gestión Laboral (PGL), el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS), y el Sistema de Gestión Ambiental y Social de la CFN B.P. cuya implementación tiene igual

grado de obligatoriedad para CFN B.P. y las IFPs, que las medidas establecidas en este instrumento, y se encuentran publicados en la página web institucional.

Además, en cada una de las actividades de divulgación y consultas CFN recuerda a los usuarios que tienen a su disposición a través de la página web, el mecanismo para consultas, sugerencias, quejas y reclamos, así también la CFN fomenta valores como honestidad y transparencia, ratificando el compromiso en la lucha contra la corrupción, poniendo a disposición canales para reportar cualquier irregularidad relacionada con sobornos. La información de cómo realizar las sugerencias, quejas o reclamos, es compartida constantemente a través de publicaciones en las redes sociales, con la finalidad de brindar facilidad al usuario del uso y acceso a los canales de comunicación. Todo ello, como parte del cumplimiento de las políticas de transparencia del Banco Mundial y de CFN.

En los informes semestrales que CFN presentará al Banco Mundial como parte del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), se incluirán las actividades de comunicación y divulgación que CFN y las IFPs han hecho con las distintas partes interesadas.

ANEXOS

Anexo 1. Lista de Exclusión de CFN BP

La Corporación Financiera Nacional B.P. (CFN) aplicará la presente lista de exclusión para todos sus productos, por lo tanto, la CFN no financiará los proyectos o actividades que se encuentren en el siguiente listado⁷:

1. Producción o comercialización de cualquier producto o actividad considerada ilegal de acuerdo a las leyes o regulaciones nacionales o consideradas como tal a través de convenios internacionales, acuerdos o sujetos a prohibiciones internacionales con los cuales Ecuador es miembro⁸.
2. Producción o comercialización de pesticidas y/o herbicidas que se estén retirando progresivamente del mercado o que han sido prohibidos a nivel internacional, según el Convenio de Rotterdam⁹.
3. Comercio y tenencia de vida silvestre o productos regulados bajo el acuerdo CITES ⁷ y que se encuentren reguladas por acuerdos, convenios o tratados internacionales en los cuales Ecuador haya ratificado su participación.
4. Producción o comercialización de Bifenilos Policlorados (PCB).¹⁰
5. Producción o comercialización de fibras de asbestos no aglomeradas (sin unir)¹¹.
6. Pesca en el medio marino usando redes de arrastre que excedan los 2.5 Km de longitud.
7. Producción o actividades que violen principios fundamentales laborales, involucren trabajo forzoso¹², explotación laboral o trabajo infantil y prácticas laborales discriminatorias en base a leyes laborales vigentes y convenios internacionales laborales ratificados por el país.
8. Producción o comercialización de material explosivo, entre los cuales constan los productos pirotécnicos, incluidos cápsulas fulminantes, detonadores, bengalas de señales y artículos similares, pólvoras propulsoras, cerrillas (fósforos).
9. Actividades vinculadas a la administración pública¹³ las cuales por su naturaleza

7 Algunas de las actividades detalladas en esta sección están alineadas al listado de exclusión de Organismos Internacionales como la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) entidad perteneciente al Grupo Banco Mundial, entre otras entidades con las cuales la CFN BP mantiene relaciones comerciales Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) y Corporación Andina de Fomento (CAF).

8 CITES. - Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (www.cites.org).

9 El Convenio de Rotterdam (www.pic.int) y el Convenio de Estocolmo (www.pops.int).

10 Los PCBs. - Son Bifenilos policlorados, pertenecen a un grupo de productos químicos muy tóxicos. Con frecuencia se encuentran BPC en transformadores eléctricos rellenos de aceite, capacitores y conmutadores fabricados entre 1950 y 1985.

11 Según recomendación la IFC, esta medida no aplicará a la compra ni uso de placas cuyo contenido de asbestos sea menor o inferior al 20%.

12 Trabajo infantil nocivo. - Significa el empleo de niños que es económicamente explotador, o que puede ser peligroso o interferir con la educación del niño, o ser perjudicial para la salud del niño, o físico, mental, especial, moral o desarrollo social.

13 Entre las actividades constan: Actividades de emisión y administración de la moneda nacional; supervisión y control de la masa monetaria; recepción de depósitos para operaciones de compensación entre instituciones financieras; supervisión de las operaciones bancarias; mantenimiento de las reservas nacionales de divisas; función de banco del gobierno. Las actividades de los bancos centrales pueden variar por razones institucionales; Desempeño de las funciones ejecutivas y legislativas de los órganos y organismos centrales, regionales y locales.; Administración y supervisión de los asuntos fiscales: aplicación de los sistemas tributarios, recaudación de derechos e impuestos sobre bienes e investigación de casos de evasión de impuestos; Administración de aduanas.; Aplicación de la política general de investigación y desarrollo (civiles) y administración de los fondos correspondientes; Administración y gestión de los servicios generales de planificación económica, social y de estadística en los diversos niveles de la administración pública.; Otras actividades de la administración pública en general; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en salud; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en este ámbito y de los fondos correspondientes.; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en educación, cultura y deporte; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en esos ámbitos y de los fondos correspondientes, concesión de becas públicas a artistas.; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en esparcimiento; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en este ámbito y de los fondos correspondientes, patrocinio de actividades recreativas y culturales.; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en medio ambiente; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en este ámbito y de los fondos correspondientes, administración de programas de protección del medio ambiente.; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en vivienda; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en este ámbito y de los fondos correspondientes, administración de programas de vivienda.; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en servicios sociales; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en este ámbito y de los fondos correspondientes.; Actividades de

son competencia de las entidades del Estado, tales como: Aduanas, Ministerios, Empresas Públicas, Gobiernos Autónomo Descentralizados Provinciales, Municipales o Parroquiales, entre otras entidades.

10. Producción o comercio de armas y municiones entre otros implementos de guerra; incluye además las siguientes actividades: Construcción de buques de guerra; Fabricación de armas ligeras (revólveres, escopetas, ametralladoras ligeras); armas de fuego y municiones de caza, de deporte o de protección; armas que disparan balas de fogueo, pistolas para lanzar bengalas de señales, pistolas de matarife, etc.; Fabricación de armas pesadas (artillería, cañones móviles, lanzacohetes, tubos lanzatorpedos, ametralladoras pesadas, etc.); Fabricación de escopetas y pistolas de aire y gas comprimido; Fabricación de espadas y armas similares de metal; Fabricación de municiones de guerra; aparatos explosivos tales como bombas, minas y torpedos; Fabricación de vehículos militares de combate: tanques de combate, vehículos anfibios blindados; Servicios de apoyo a la fabricación de armas y municiones a cambio de una retribución o por contrato; Servicios de apoyo a la fabricación de vehículos militares de combate a cambio de una retribución o por contrato.
11. Producción o comercio de tabaco. Incluye las siguientes actividades: Cultivo de tabaco en bruto; Desnervado y secado de las hojas de tabaco; Elaboración de extractos y esencias de tabaco; Elaboración de productos de tabaco y sustitutos de productos de tabaco, tabaco homogeneizado o reconstituido, cigarrillos, picadura para cigarrillos, tabaco de pipa, tabaco de mascar, rape, etc.; Fabricación de maquinaria para la preparación del tabaco y elaboración de cigarrillos y cigarros; tabaco para pipa, tabaco de mascar y rapé; Servicios de apoyo a la elaboración de productos de tabaco a cambio de una retribución o por contrato; Venta al por mayor de productos de tabaco; Venta al por mayor de tabaco sin elaborar; Venta al por menor de tabaco y productos de tabaco en establecimientos especializados.
12. Cualquier actividad o comercio relacionado con la pornografía o la prostitución. Incluye además las siguientes actividades: Actividades que involucren a menores de edad, actividades de clubes nocturnos (night clubs); Actividades de relación social, como las agencias que se encargan de la contratación de acompañantes o poner en contacto entre sí a personas que buscan compañía o amistad, y las agencias matrimoniales; Servicios de alojamiento prestados por moteles;
13. Servicios de centros de planificación familiar. Incluye además las siguientes actividades: Servicios de centros de planificación familiar que provee tratamientos médicos, como los de esterilización y de interrupción del embarazo, con alojamiento; Servicios de centros de planificación familiar que provee tratamientos médicos, como los de esterilización y de interrupción del embarazo, sin alojamiento.

administración de programas de enseñanza primaria, secundaria y postsecundaria y de programas especiales de reeducación profesional.; Administración y funcionamiento de los servicios de personal para el gobierno en general: formulación y aplicación de normas de selección de personal, calificación y ascensos, descripción de funciones, cumplimiento de los reglamentos de personal, evaluación.; Administración y funcionamiento de los servicios de personal para el gobierno en general: formulación y aplicación de normas de selección de personal, calificación y ascensos, descripción de funciones, cumplimiento de los reglamentos de personal, evaluación.; Administración, dirección y respaldo de servicios generales: administración de edificios de la administración pública propios o arrendados, administración de servicios de oficinas centrales, conservación y custodia de registros y archivos públicos, administración.; Actividades de administración de programa de suministro de agua potable.; Actividades de administración de servicios de recolección y eliminación de desperdicios.; Prevención y extinción de incendios: administración y funcionamiento de cuerpos ordinarios y auxiliares de bomberos que dependen de las autoridades públicas que realizan actividades de prevención y extinción de incendios, rescate de personas y animales, asistencia en desastres cívicos, inundaciones, accidentes de tráfico, etcétera.

14. Establecimientos de juegos, casinos o cualquier empresa equivalente. Incluye también las siguientes actividades: Apuestas sobre carreras de caballos en el propio hipódromo y fuera del hipódromo y otros servicios de apuestas; Gestión (explotación) de máquinas de juegos de azar accionadas con monedas y explotación de casinos, incluidos casinos flotantes, billares, etc.; Gestión de sitios de Internet dedicados a los juegos de azar virtuales, videojuegos.
15. Producción o comercialización de material radioactivo (No aplica a la compra de equipamiento médico, equipos de control de calidad (medición) ni cualquier equipo las normas internacionales consideren sea una fuente radioactiva trivial, segura y/o está adecuadamente protegida. Incluyen además: Actividades de enriquecimiento de minerales de uranio, plutonio, torio y producción de elementos combustibles para reactores nucleares; Extracción de metal de uranio a partir de la peblenda u otros minerales que contienen uranio; Extracción de minerales estimados principalmente por su contenido de uranio y torio: peblenda, óxido natural de uranio, etcétera; concentración de uranio y torio, producción de torta amarilla (concentrado de uranio); Fabricación de aleaciones, dispersiones, mezclas de uranio natural o sus compuestos; Fabricación de elementos combustibles no irradiados para su utilización en reactores nucleares; Fabricación de otros elementos, isótopos o compuestos radiactivos; Fabricación de reactores nucleares, excepto separadores de isótopos; Fabricación de uranio²³⁵ empobrecido y sus compuestos, torio y sus compuestos o aleaciones, dispersiones o mezclas de estos compuestos; Fabricación de uranio enriquecido y sus compuestos, plutonio y sus compuestos o aleaciones, dispersiones o mezclas de estos compuestos.
16. Renta o adquisición de bienes inmuebles vinculados a las siguientes actividades o proyectos: Compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar por períodos largos, en general por meses o por años; Intermediación en la compra, venta y alquiler de bienes inmuebles a cambio de una retribución o por contrato; Promoción de proyectos de construcción (promoción inmobiliaria) para su posterior explotación, es decir, para alquilar espacio en esos edificios.

Adicionalmente, la CFN y sus intermediarios financieros se abstienen de financiar subpréstamos con recursos del Banco Mundial que realicen las siguientes actividades:

1. Producción o actividades que afecten las tierras que los pueblos indígenas poseen o reclaman bajo su adjudicación, sin el pleno consentimiento documentado de dichos pueblos.
2. Adquisición o renta de tierras (campos y terrenos), tanto mediante expropiación como compra/venta que involucren reasentamiento involuntario (reubicación física, económica o restricción de acceso) o actividades que promuevan el desplazamiento físico y económico involuntario de personas y sus actividades económicas; estas incluyen actividades como adjudicación de tierras en disputa
3. actividades a realizarse en tierras en disputa. Los subproyectos que requieran expansión física estarán sujetos a una debida diligencia que verifique que para la misma no se requiere desplazamiento físico y económico de personas y sus actividades económicas o restricción de acceso a recursos naturales.
4. Producción o actividades que tengan un impacto negativo en tierras

pertenecientes a pueblos indígenas o reclamados por parte de los mismos, o bajo proceso de adjudicación; sin un debido y documentado proceso que certifique el consentimiento de dichos pueblos.

5. Operaciones de tala comercial para su uso en bosques húmedos tropicales primarios.
6. Producción o comercio de madera u otros bosques, productos distintos de los bosques gestionados de forma sostenible.
7. Producción o comercio de bebidas alcohólicas (excepto cerveza y vino).
8. La producción, comercio, almacenamiento o transporte de grandes volúmenes de productos químicos peligrosos¹⁴, o el uso a escala comercial de productos químicos peligrosos. Los productos químicos peligrosos incluyen la gasolina, el queroseno y otros productos del petróleo.

Con el objetivo de establecer políticas claras, para mitigar los riesgos inherentes al lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo, la correcta aplicación de las políticas sobre la debida diligencia, y atendiendo a las buenas prácticas y recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional GAFI, la CFN BP no iniciará relaciones comerciales, contractuales, bursátiles, fiduciarias o de negocios directos con personas naturales o jurídicas o estructuras o patrimonios jurídicos que guarden relación con las actividades¹⁵:

1. Remesas y libre intercambio de divisas. (Cambistas);
2. Producción y comercializaciones de armamento, explosivos o similares;
3. Comercialización de piedras y metales preciosos; entendiéndose como tales las actividades clasificadas como “Venta al por mayor de piedras preciosas, productos abrasivos y otros minerales” y “Venta al por mayor de productos de otros metales”;
4. Casinos, juegos de apuestas o similares.

14 En el caso de Ecuador el listado Nacional de sustancias químicas Peligrosas se encuentra detallada en el Acuerdo Ministerial N° 142 publicado en el Registro Oficial N° 856 del 21 de diciembre de 2012.

15 Se detallan en el Libro I Operaciones; Título V: LAVADO DE ACTIVOS; Subtítulo I PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS: i) Capítulo I: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS FINANCIAMIENTO DE DELITOS, COMO EL TERRORISMO (ARLAFDT), sección correspondiente a “Política de vinculación y continuidad de las relaciones comerciales, contractuales o de negocios; y ii) Capítulo II: Sistema de Prevención y Administración de Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos (SPARLAFDT); sección correspondiente a “Política de vinculación y continuidad de las relaciones comerciales, contractuales o de negocios.

Anexo 2. Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

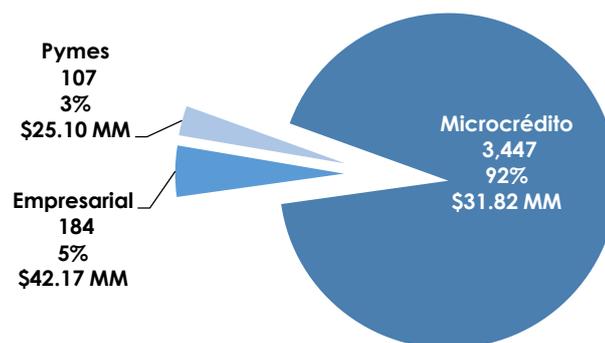
Partiendo de la base de justificativos que se consolida y reporta semestralmente al multilateral Banco Mundial, bajo el programa de Financiamiento Productivo MIPYMEs con fondos del mismo, se identificaron grupos claves que podrían ser atendidos para lograr una mayor diversificación, cobertura y acceso al crédito, brindándoles mayores oportunidades de desarrollo y sostenibilidad.

1. Por subsegmento de crédito:

Por segmento de crédito, se evidenció que el 92% de las operaciones justificadas hasta diciembre de 2022 fue dirigido hacia el subsegmento microcrédito por un monto total de \$31.82 MM.

Gráfico 8. Participación del número de operación por subsegmento

(#Op, Par.del # op., Monto aprobado)



Fuente: Base de justificativos BM, a diciembre de 2022.
Elaborado por: Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios

Con el nuevo monto de financiamiento de Banco Mundial de \$280 MM, se estima que alrededor de 2.500 MIPYMEs se beneficiarían del programa ya sea con uno o más créditos.

2. Por territorio (cantón):

En cuanto al apoyo territorial, se observó que las operaciones de crédito respaldaron proyectos ubicados en 115 cantones (de un total de 221 cantones a nivel nacional), de los cuales el 81% estuvieron destinados a cantones fuera de Guayaquil y Quito por un monto de \$58.99 MM

Tabla 10: Participación del número de operación por cantón del proyecto

Cantón	# op.	Part.(%) # Op.	Monto del préstamo (MM \$)
Quito	521	14%	21,65
Ambato	501	13%	5,84
Santo Domingo	201	5%	2,88
Guayaquil	186	5%	18,46
Riobamba	175	5%	1,45
Ibarra	171	5%	3,06
San Pedro De Pe	152	4%	1,02
Latacunga	106	3%	1,08
Guaranda	104	3%	0,77
Santiago De Pill	99	3%	1,17
Otros cantones	1.522	41%	41,72
Total	3.738	100%	99,09

Fuente: Base de justificativos BM, a diciembre de 2022.

Elaborado por: Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios

Entre las metas de colocación del nuevo financiamiento a recibir por parte del multilateral está el destinar un porcentaje de los fondos hacia zonas menos desarrolladas del país, puesto que históricamente (últimos 5 años) se observa una colocación de recursos financieros promedio del 60% entre las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

Para esta segunda fase se espera diversificar aún más la cartera, incentivando el direccionamiento de colocaciones a las provincias y ciudades menos atendidas por la banca y a aquellas que tengan menores niveles de desarrollo de acuerdo a la Pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas.

3. Inclusión Financiera:

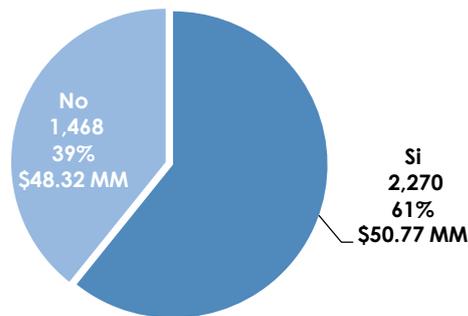
Uno de los puntos importantes del programa de Segundo Piso de CFN B.P. es permitir a las Mipymes el acceso a productos financieros a través de la Banca Privada, y más si se trata de aquellas que acceden por primera vez. De ello, se destaca que a diciembre del 2022, 1780 Mipymes accedieron por primera vez a un crédito con las IFIs participantes y con el programa se espera continuar brindando las facilidades necesarias para que un número mayor de Mipymes sean incluidas dentro del sistema financiero formal.

Otro de los factores más importantes es la promoción de la participación de las mujeres en el acceso al crédito. El enfoque de financiamiento de proyectos del actual programa, permite reducir el potencial sesgo cultural de género que puede existir al momento de otorgar un crédito, pues según el estudio realizado por la Corporación Financiera Internacional (IFC, 2011) se destaca que alrededor de un 70% de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) propiedad de mujeres en América Latina y el Caribe no son atendidas en absoluto por las instituciones financieras.

Bajo este contexto, de acuerdo a la ASOBANCA del Ecuador en su último reporte de febrero 2023 denominado Radiografía del Crédito (Asobanca y Aval Buró, 2023), se destaca el acceso al crédito a más de 463 mil mujeres, beneficiándose de 770 mil operaciones por un monto de \$3,959 MM, representando un incremento anual del 5%.

En esta primera fase del programa Financiamiento Productivo MIPYMES con recursos de Banco Mundial, alrededor del 61% de las operaciones financian proyectos de mujeres o de empresas lideradas por mujeres, beneficiándose a 2,196 Mipymes Mujeres* accediendo a 2,270 operaciones por un monto de \$50.77 MM.

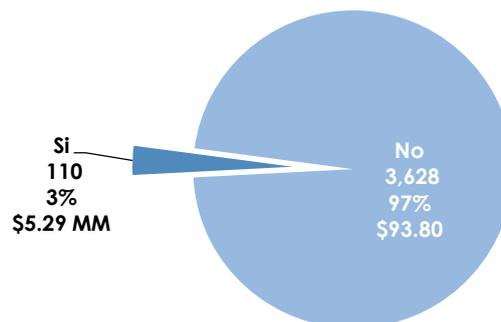
Gráfico 9: Participación del número de operación otorgado a Mipymes Mujeres* (#Op, Part.del # Op., Monto aprobado)



Nota: (*) Según la definición de MiPyme Mujer de BM.
Fuente: Base de justificativos BM, a diciembre de 2022.
Elaborado por: Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios

Los pueblos y nacionalidades indígenas son otros grupos de atención prioritaria dentro del programa, siendo así que a diciembre del 2022 se evidenció un total de 109 beneficiarios que accedieron a 110 créditos por un monto total de \$5.29 MM.

Gráfico 10: Participación del número de operación otorgado a Mipymes cuya propiedad es de Poblaciones y Nacionalidades indígenas (#Op, Part.del # op., Monto aprobado)**

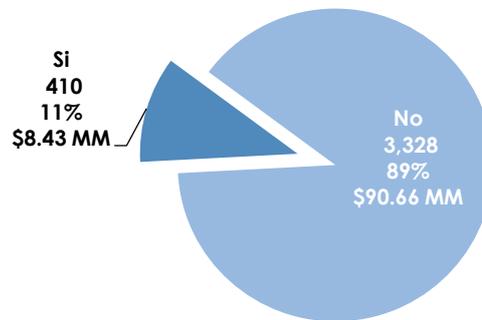


Nota: (*) Según la definición por parte de BM estipulado en el ROP del programa.
Fuente: Base de justificativos BM, a diciembre de 2022.
Elaborado por: Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios

4. Con componente de adaptación y/o cambio climático:

La inclusión de componentes de adaptación y mitigación al cambio climático en cualquier proyecto va tomando relevancia cada vez más por la situación climática actual, por lo que facilitar el acceso a recursos financieros e impulsar su desarrollo los convierte en grupos prioritarios tanto para los bancos privados como para el gobierno y sin duda dentro del programa actual de Segundo Piso de CFN B.P. De ahí que, hasta diciembre de 2022 se han beneficiado a 404 Mipymes con proyectos verdes, otorgándose 410 operaciones de crédito por un monto de \$8.43 MM.

Gráfico 11: Participación del número de operación otorgado a Mipymes con componente de mitigación o adaptación al cambio climático (#Op, Part.del # op., Monto aprobado)



Fuente: Base de justificativos BM, a diciembre de 2022.
Elaborado por: Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios

Anexo 3. Principales medios de divulgación de resultados

Para la divulgación de información, la CFN B.P. utiliza diversas estrategias en cada una de las etapas del Proyecto, estas estrategias son accesibles, culturalmente adecuadas e inclusivas.

Los principales medios de divulgación son Canales de comunicación externa: Página web, correo electrónico o mailings, material comunicacional como videos, material informativo impreso o digital, fotografías, boletines informativos y redes sociales. Así también los canales de comunicación interna como: chat de mensajería instantánea, carteleras y boletín informativo interno con las acciones más relevantes que efectúa CFN.

La CFN proporcionará información sobre las características del proyecto con su debida numeración para el debido posicionamiento en los buscadores y recibirá retroalimentación a través de Facebook, Twitter, Instagram. Se utilizarán las cuentas oficiales en redes sociales de CFN además de los Medios de comunicación.

i. Comunicación en Canales Digitales

Con el propósito de lograr una mayor difusión del Proyecto de Acceso a Financiamiento para MIPYMES CFN B.P.-Banco Mundial, en coordinación con nuestra área de Mercadeo y con las IFPs, se ejecutan visitas de campo a beneficiarios finales de los recursos del programa, en este espacio los clientes comentan su experiencia en el proceso de obtención del crédito y sobre todo destacan la utilización productiva que han hecho con los recursos otorgados, incentivando a nuevos clientes e IFIs a ser parte de este proyecto.

A continuación se muestran ejemplos de las diferentes publicaciones realizadas en los canales digitales:

Tabla 11. Testimonios publicados en redes sociales

SECTOR/CLIENTE/LUGAR	IFI	ENLACE
Bananera (Ana María Rosero) Puebloviejo – Los Ríos	Banco de Machala	https://youtu.be/tfbNcJ_zk7I
Papelería (María José Moreira) Manta – Manabí	Banco Finca	https://youtu.be/u-5rEDH9GM
Panadería (Segundo Llongo) Riobamba - Chimborazo	Cooperativa Daquilema	https://youtu.be/tt70MW8vKTY
Textiles (Adriana Cavero) Quito - Imbabura	Banco Amazonas	https://youtu.be/PvG-DZBxidc
CAFECOM (Vinicio Dávila) Guayaquil - Guayas	Banco de Machala	https://youtu.be/27tz9PZdodU
ACUIMPO SA Durán - Guayas	Banco General Rumiñahui	https://youtu.be/8DrFIM3Fjfc
NOPERTI SA (Eduardo Valdez)	Banco General Rumiñahui	https://www.youtube.com/watch?v=ILZ6QM4jMdM
LÁCTEOS GONZALEZ (Martín González)	Banco Produbanco	https://youtu.be/Keo5nmYH9mk
Finca Agrícola Tapia / Cultivo de tomates	Banco Solidario	https://www.youtube.com/watch?v=ORWhBqcyATI&list=PL33jw

SECTOR/CLIENTE/LUGAR	IFI	ENLACE
		z6ZoubCDMO6oNxreuehBB-QEctTa&index=2
Finca Florencanto / Cultivo de flores	Banco Produbanco	https://www.youtube.com/watch?v=mR_PkX5y_7g&list=PL33jw_z6ZoubCDMO6oNxreuehBB-QEctTa&index=1

Fuente: Gerencia de Mercadeo
Elaborado por: Gerencia de Mercadeo

La información respecto al proyecto se encuentra publicada en la página web de la CFN B.P.¹⁶, en el link del Proyecto de Acceso a Financiamiento Productivo para MIPYMES Banco Mundial desde el 14 de abril de 2020.

Ilustración 1. Divulgaciones en la página web de la CFN BP



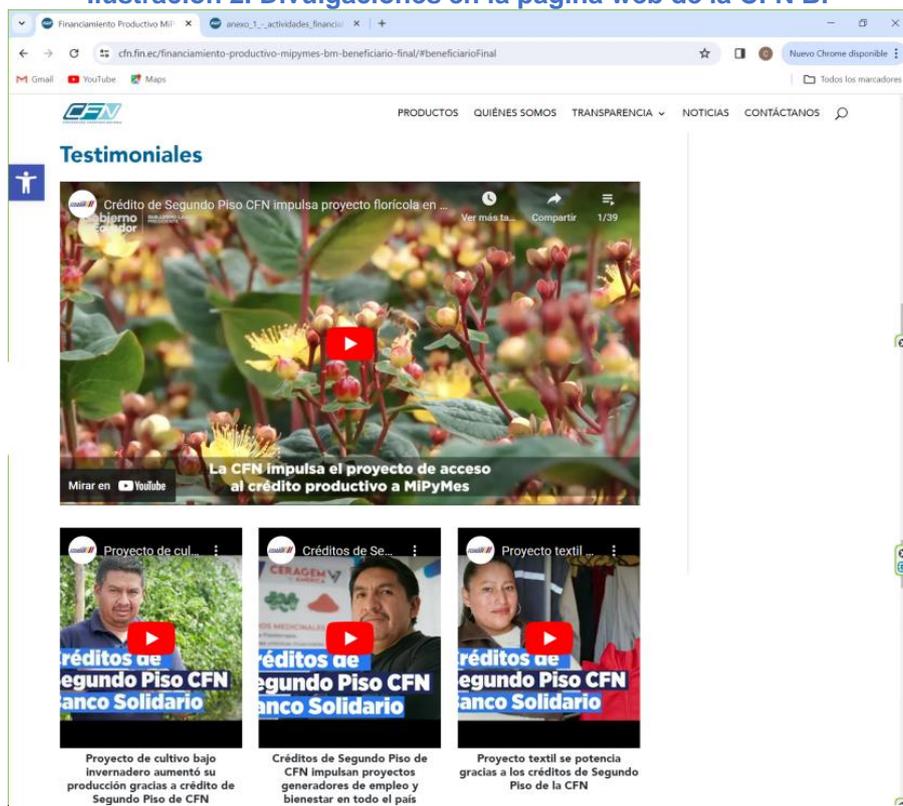
Fuente: Página web www.cfn.fin.ec
Elaborado por: Subgerencia de Fomento Empresarial

Adicionalmente se encuentra habilitada otra sección en la página web con información del “Financiamiento Productivo MiPymes-BM – Beneficiario Final” en el que se detallan los requisitos para ser beneficiario de esta línea de financiamiento y el tipo de financiamiento que se ofrece, además de la presentación de testimoniales de clientes que han accedido a la línea de crédito a través de las IFPs¹⁷.

16 <https://www.cfn.fin.ec/proyecto-de-acceso-a-financiamiento-productivo-para-mipymes-banco-mundial/>

17 <https://www.cfn.fin.ec/financiamiento-productivo-mipymes-bm-beneficiario-final/#beneficiarioFinal>

Ilustración 2. Divulgaciones en la página web de la CFN BP



Fuente: Página web www.cfn.fin.ec
Elaborado por: Subgerencia de Fomento Empresarial

A través de los testimoniales, CFN B.P. comunica de manera clara, precisa, integral y articulada las funciones y actividades que se ejecutan a nivel nacional desde la Corporación Financiera Nacional como banca de segundo piso y el apoyo brindado por el Banco Mundial hacia la reactivación de las Mipymes.

ii. Comunicados a través de la página web Institucional

Tabla 12. Ejemplos de comunicados a través de página web institucional

TITULAR	FOTO OFICIAL
<p><u>CFN Y BANCO MUNDIAL ANALIZAN AMPLIACIÓN DE APOYO A MIPYMES ECUATORIANAS</u></p>	

<p><u>BANCO MUNDIAL Y CFN CONCLUYEN NEGOCIACIONES PARA FINANCIAMIENTO A MIPYMES</u></p>	
<p><u>CFN RESPALDARÁ PROYECTOS CON COMPONENTES DE MITIGACIÓN O ADAPTACIÓN AL CLIMA</u></p>	

Fuente: Gerencia de Mercadeo
Elaborado por: Subgerencia de Fomento Empresarial

iii. Publicaciones en redes sociales.

Tabla 13. Enlaces a publicaciones en redes sociales

TITULAR	ENLACES	FOTO
<p>¡CUMPLIMOS! Inclusión financiera femenina</p>	<p>https://www.facebook.com/CorporacionFinancieraNacional/posts/pfbid026GkRMN28pCJtwVhHDSXUHigrCvyazwTd94WSS1daxCLXeZ4oTnxqtEZttAPqpstyl https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1610734208628015104 https://www.instagram.com/p/CnAa3bJJpGW/ https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7016499740632563712</p>	
<p>Reunión de trabajo y coordinación con representantes del BM</p>	<p>https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1617625800559431680 https://www.facebook.com/CorporacionFinancieraNacional/posts/pfbid0dTvcMyrmcn9swex2qjWUWcBBqczitiFRnWcwqGBvJ5TYXZtUVjMSwU6jAWWSH8ogI https://www.instagram.com/p/CnxYNOBsaJI/ https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7023393493880377344</p>	
<p>Testimonial – Restaurante Andalucía</p>	<p>https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1626286492854222848 https://www.facebook.com/watch/?v=2434541070043715 https://www.instagram.com/p/Cou7NEMjZ0w/ https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7032052226705489920</p>	

<p>Testimonial – Sushi Friends</p>	<p>https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1630265994458406920 https://www.facebook.com/watch/?v=577361667774675 https://www.instagram.com/p/CpLNJqKjI4b/ https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7036032020170301440</p>	 <p>Verónica Cevallos Nuestro fuerte siempre ha sido el Sushi a domicilio.</p>
<p>Video por Día de la Mujer 8M. Mención de proyectos de Segundo Piso liderados por mujeres</p>	<p>https://www.facebook.com/watch/?v=731913311775442 https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1633493955865190402 https://www.instagram.com/p/Cpilsn6DiNk/ https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7039259546166398976</p>	 <p>8.56 MILLONES DE DÓLARES hasta diciembre del 2022.</p>
<p>Arte – Lácteos González</p>	<p>https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1648386210144952320 https://www.facebook.com/CorporacionFinancieraNacional/posts/pfbid0vF6ZyBwa9y5Sk3HgQTuRQ8RU3rabkP7UmaKAGEXkAZCF5Vd84XkqnBqmY3S1mPN7I https://www.instagram.com/p/CrL9U4AJbgS/ https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7054152150888669184</p>	 <p>Martín González Lácteos González "Con estos créditos podemos seguir creciendo" Corporación Financiera Nacional B.P. Gobierno del Ecuador</p>
<p>Boletín. CFN recibe crédito adicional del Banco Mundial por USD 300 millones.</p>	<p>https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1666123280879693847 https://www.facebook.com/CorporacionFinancieraNacional/posts/pfbid031wnQCQjszL5NGEX8WmUsr1zEL4BEhmBhWtUhxq1Vx5TAtP6xfmmNCMVmuBszyNM7I https://www.instagram.com/p/CtJ_GQrutP5/ https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7071889277470527489</p>	 <p>CFN respaldará proyectos con componentes de mitigación o adaptación al cambio climático mediante banca de Segundo Piso. Corporación Financiera Nacional B.P. Gobierno del Ecuador</p>
<p>Agenda de actividades - Ampliación de crédito de Segundo Piso para proyectos relacionados a la mitigación del cambio climático.</p>	<p>https://www.facebook.com/watch/?v=1465193760978267 https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1674906334414643206 https://www.instagram.com/p/CulZvnSO46q/ https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7080675566705614848</p>	 <p>Por otro lado, gracias a los acuerdos con el Banco Mundial.</p>

Fuente: Gerencia de Mercadeo
Elaborado por: Subgerencia de Fomento Empresarial

