

INFORME DE
RENDICIÓN DE
CUENTAS

2020

Contenido

1.	Datos Generales	5
1.1	Unidad Administrativa Financiera que rinde cuentas.....	5
1.2	Representante legal de la unidad de administración financiera.....	5
1.3	Responsable del proceso de rendición de cuentas.....	5
1.4	Responsable del registro del informe de rendición de cuentas en el sistema	5
2.	Cobertura Institucional	6
2.1	Cantidad de unidades de administración financiera.....	6
3.	Mapa de Cobertura Nacional	7
4.	Gestión Estratégica Institucional 2020.....	8
4.1	Introducción	8
4.2	Misión.....	9
4.3	Visión	9
4.4	Valores.....	9
4.5	Objetivos Estratégicos Institucionales	9
4.6	Articulación a Instrumentos de Planificación Superiores	9
4.7	Gobierno Corporativo	10
4.8	Cumplimiento del Plan Operativo Anual - POA 2020.....	11
5.	Gestión del Giro del Negocio 2020.....	12
5.1	Gestión Crediticia	12
5.1.1	Colocaciones CFN 2020	12
5.1.2	Pyme Exprés	16
5.1.3	Créditos de Segundo Piso: Financiamiento Productivo a Mipymes-BM	19
5.1.4	Factoring Electrónico.....	21
5.2	Productos CFN 2020	22
5.2.1	Galápagos Productivo	23
5.2.2	Agro Renace	23
5.2.3	Apoyo Total	24
5.2.4	Portafolio de Productos Financieros	25
5.3	Gestión de Comercio Exterior	25
5.3.1	Factoring Internacional	26
5.3.2	Líneas de Corresponsalía	26
5.4	Fondo Nacional de Garantías	27
	Programa Reactívale Ecuador	29

5.5	Gestión de Negocios Fiduciarios	31
5.6	Gestión de la Calidad de la Cartera	33
5.6.1	Índice de Morosidad.....	34
	Índice de Morosidad por Oficina	34
	Índice de Morosidad por Sector Económico	35
5.6.2	Medidas de Alivio Financiero	36
5.6.2.1	Diferimiento Extraordinario de Obligaciones.....	36
5.6.3	Soluciones de Obligaciones	38
5.6.4	Modificatoria de Operaciones.....	39
5.7	Gestión de Coactiva.....	40
5.7.1	Paralización de la Acción Coactiva	40
5.7.2	Ley Orgánica de Apoyo Humanitario – Gestión Coactiva.....	42
5.7.3	Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria – Gestión Coactiva.....	42
5.8	Gestión de Negocios Financieros y Captaciones	43
5.8.1	Inversiones	43
6.	Gestión del Talento Humano 2020	54
6.1	Gestión de Clima Laboral	54
6.1.2	Teletrabajo	56
6.1.3	Optimización de Personal.....	58
6.1.4	Contrataciones de Obras y Servicios	60
6.1.5	Adquisición y Enajenación de Bienes	63
6.1.6	Subasta de Bienes	63
6.2	Ejecución Presupuestaria	65
6.2.1	Presupuesto Institucional.....	65
6.2.2	Presupuesto Administrativo e Inversiones	66
6.3	Estados Financieros CFN 2020	67
6.3.1	Estados Financieros de la CFN B.P. 2020.....	67
7.	Gestión de Quejas y Reclamos	71
7.1	Tiempo promedio mensual de atención	71
7.2	Trámites Ingresados	72
7.2.1	Estado de las incidencias.....	72
7.3	Otros Servicios al Usuario Financiero.....	72
7.3.1	Portal Contacto Ciudadano	72
7.3.2	Portal RuTer.....	72

7.4	Calidad del Servicio	73
7.4.1	Proceso de Control de la Información y Publicidad – SB	73

ANTECEDENTES

A partir de la Constitución de 2008, la rendición de cuentas es reconocida como un derecho ciudadano y obligación de la institucionalidad pública. En los artículos 204 y 207 de la Constitución de la República del Ecuador, se crea la Función de Transparencia y Control Social y el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, respectivamente, y se reconoce al pueblo como el mandante y primer fiscalizador del poder público, en el ejercicio del derecho de participación para impulsar y establecer los mecanismos de control social en los asuntos de interés público.

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social es el ente rector para la implementación de Rendición de Cuentas en las entidades del sector público que integra a todas las Funciones del Estado y a los gobiernos autónomos descentralizados, conforme al artículo 208, numeral 2, de la Constitución de la República del Ecuador, que establece como deberes y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, *“establecer los mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social”*.

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, artículo 89, señala *que “se concibe la rendición de cuentas como un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, funcionarias y funcionarios o sus representantes y representantes legales, según sea el caso, que estén obligadas u obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos”*, por lo cual, es esencial contar con instituciones públicas transparentes, cuya rendición de cuentas, permita una adecuada interrelación entre la ciudadanía y las instituciones públicas, generando de este modo mayor confianza para el fortalecimiento de la gestión y de las políticas públicas del país.

Es así que mediante Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de fecha 10 de marzo de 2021, se expide el “Reglamento de Rendición de Cuentas”, con el objeto de establecer los mecanismos para el proceso de rendición de cuentas del periodo 2020, para la evaluación de la gestión de las entidades del sector público, entre ellas, la Corporación Financiera Nacional B.P.

DATOS GENERALES

1. Datos Generales

1.1 Unidad Administrativa Financiera que rinde cuentas

Corporación Financiera Nacional B.P.
Adscrita al: Ministerio de Economía y Finanzas
Período de Rendición de cuentas: Año 2020
Función a la que pertenece: Ejecutiva
Sector: Banca Pública

1.2 Representante legal de la unidad de administración financiera

Nombre: Wilson Eduardo González Loor
Cargo del representante legal de la institución: Gerente General
Fecha de designación: 08 de julio de 2020
Correo electrónico: egonzalez@cfn.fin.ec
Teléfonos: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800 Ext: 1270

1.3 Responsable del proceso de rendición de cuentas

Nombre del responsable: Ernesto David Acosta Vega
Cargo: Especialista de Planeación
Fecha de designación: 4 de marzo de 2021
Correo electrónico: dacosta@cfn.fin.ec
Teléfonos: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800 Ext: 1392

1.4 Responsable del registro del informe de rendición de cuentas en el sistema

Nombre del responsable: José Luis Dávalos
Cargo: Analista de Asistencia Técnica 1
Fecha de designación: 4 de marzo de 2021
Correo electrónico: jdavalos@cfn.fin.ec
Teléfonos: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800 Ext: 1392

COBERTURA INSTITUCIONAL

2. Cobertura Institucional

2.1 Cantidad de unidades de administración financiera

Nivel: Nacional

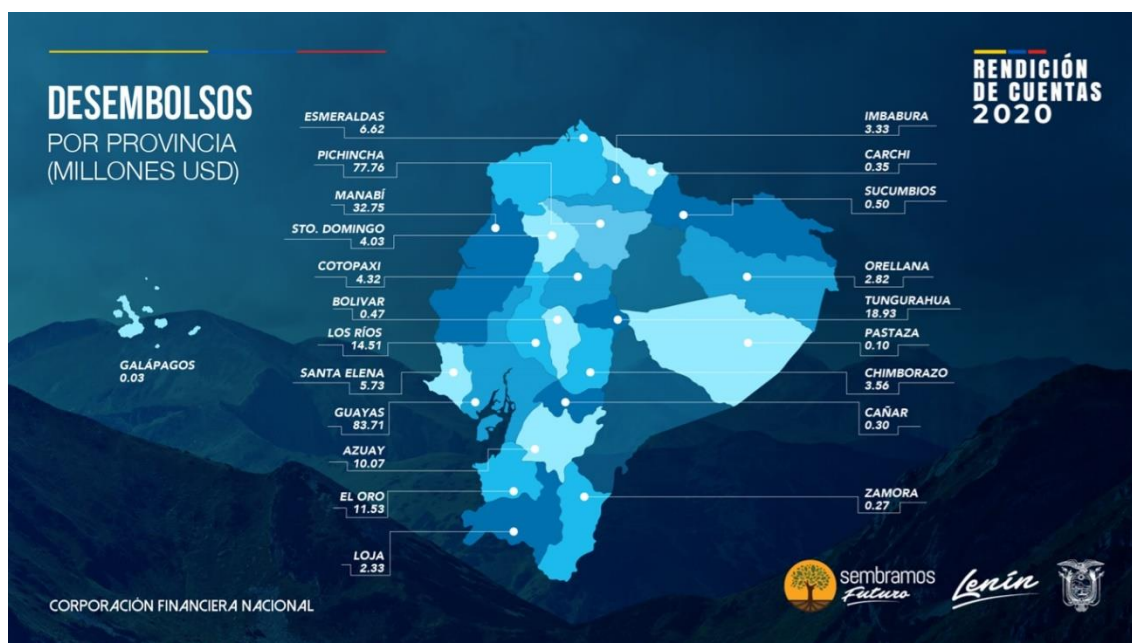
Número de unidades: 1

Cobertura geográfica de las unidades administrativas territoriales:

Unidades territoriales	Ubicación Geográfica	Provincia
Oficina Matriz CFN-Guayaquil	Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800	Guayas
Sucursal Quito	Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G. Telf.: (593) 02 393 5700	Pichincha
Sucursal Riobamba	Dirección: García Moreno 24/10 esquina y Veloz 21-40 Teléfono: (593) 03 294 1349 / 03 294 2917	Chimborazo
Sucursal Cuenca	Dirección: Av. Ordoñez Lasso y Guayacanes Esq. Edif. Astudillo e Hijos. Teléfono: (593) 07 407 5917 / 07 407 5947	Azuay
Sucursal Loja	Dirección: Juan José Peña entre José Antonio Eguiguren y Colón Teléfono: (593) 07 257 1616	Loja
Oficina Especial Latacunga	Dirección: Centro de Atención Ciudadana (CAC Latacunga), Calles Márquez de Maenza, entre Quito y Sánchez de Orellana, PB, oficina N° 21, sección de atención al público.	Cotopaxi
Sucursal Ambato	Dirección: Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil esquina. Teléfono: (593) 03 242 1319 / 03 242 1626	Tungurahua
Sucursal Ibarra	Dirección: Bolívar 383 y Grijalva esquina Teléfono: (593) 06 264 3050	Imbabura
Sucursal Manta	Dirección: vía barbasquillo ciudadela universitaria calle u 8 entre avenida 2 y 3 Teléfono: (593) 05 262 1641 / 05 262 1734	Manabí
Sucursal Esmeraldas	Dirección: Sucre 302 entre Quito y Ricaurte Teléfono: (593) (06) 245 2970 / (06) 245 0774	Esmeraldas
Sucursal Machala	Dirección: Av. Pichincha, entre Junín y Tarqui Teléfono: (593) 07 293 7728	El Oro
Oficina Especial Salinas	Dirección: Eleodoro Solórzano y 12 s/n, Central de Atención Ciudadano, parroquia José Luis Tamayo Teléfono: (593) 04 293 1912	Santa Elena

3. Mapa de Cobertura Nacional

La Corporación Financiera Nacional B.P. tiene cobertura a nivel nacional, con Matriz en la ciudad de Guayaquil y 11 sucursales.



GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

4. Gestión Estratégica Institucional 2020

4.1 Introducción

La Corporación Financiera Nacional B.P., en el marco de la política pública plasmada en el Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021, funge como actor principal para la ejecución del Eje 2: *“Economía al servicio de la sociedad”*, constituyéndose como uno de los pilares fundamentales para canalizar los recursos hacia el sector productivo, con alternativas de financiamiento a mediano y largo plazo que coadyuven la transformación de la matriz productiva del país, generación de valor agregado, sustitución de importaciones, innovación en tecnología, y generación de empleo.

Como Banca Pública, la Corporación Financiera Nacional B.P., ofrece productos y servicios financieros y no financieros, con el fin de impulsar el desarrollo de los sectores productivos del país y *“consolidar la sostenibilidad del sistema económico, social y solidario, y afianzar la dolarización”* conforme lo señala el objetivo 4 del Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021.

No obstante, dados los acontecimientos de afectación mundial relacionados a la emergencia por la crisis sanitaria causada por el Coronavirus SARS-COV-2 (COVID-19), los factores exógenos obligaron a la Institución y demás entidades del Gobierno Nacional, a revisar sus planes y proyectos vigentes para el ejercicio económico 2020 - 2021.

En ese contexto, y bajo acciones enmarcadas en las directrices determinadas por las autoridades, la Corporación Financiera Nacional B.P. coordinó un ejercicio de articulación con las partes interesadas, que evidencie la responsabilidad y servicio al país, con el firme compromiso de seguir impulsando el desarrollo económico del Ecuador, en especial de las micros, pequeñas y medianas empresas.

Es así, que la Corporación Financiera Nacional B.P., en busca de promover un mayor acceso al crédito, inició un proceso de transformación para retomar su gestión como banca de segundo piso y restablecer su rol de ser el complemento del Sistema Financiero Nacional para canalizar los recursos captados con multilaterales hacia los sectores productivos del país, ya sea a través de las Instituciones Financieras o de manera directa, con productos diseñados en conjunto con los gremios de sectores que tradicionalmente no son atendidos por la banca, ejerciendo el papel de una verdadera Banca de Desarrollo.

Por lo antes expuesto, fue necesario ejecutar la reforma sobre la planificación estratégica institucional, mediante la cual se establecen los siguientes elementos orientadores que enmarcarán la gestión de la institución para la consecución de sus objetivos y el cumplimiento de las políticas públicas:

4.2 Misión

Fomentar el desarrollo sostenible de los sectores productivos del país, brindando instrumentos financieros que contribuyan a la generación de empleo, emprendimiento e innovación, para el bienestar de los ecuatorianos.

4.3 Visión

Ser una eficiente y segura banca de desarrollo de los sectores productivos del Ecuador.

4.4 Valores

- **Transparencia:** Actuar con base a la verdad, a la práctica de la ética, moral e integridad, promoviendo una relación de confianza con los usuarios financieros.
- **Pasión por el servicio:** Es la base fundamental de nuestro liderazgo, entender las necesidades del cliente y cubrir esas necesidades con altos niveles de excelencia en nuestro servicio.
- **Innovación:** Estar a la vanguardia de las necesidades y tendencias actuales, así como utilizar herramientas que permitan optimizar los procesos, ofrecer nuevos productos o servicios y posicionarse de manera estratégica en el mercado como una Banca de desarrollo que satisface de manera óptima a sus clientes. Facilita la resolución de problemas y la toma de decisiones en la organización, haciéndola más ágil y receptiva ante los cambios del entorno. El fomento de la creatividad permite que las ideas se traduzcan en nuevos productos, procesos o servicios que optimicen el alcance y efectividad de gestión de la banca de desarrollo.
- **Compromiso con el país:** El compromiso con el desarrollo sostenible del país se materializa finalmente en un deber cívico y permanente enfoque en los sectores productivos: Asumir de manera sostenible la ejecución de proyectos crediticios, procurando el cuidado del ambiente y desarrollando estrategias con miras al avance socioeconómico del país.
- **Excelencia:** Crear valor sostenido para el cliente. Una organización con excelencia se esfuerza en satisfacer a todos sus grupos de interés, y nuestro éxito se medirá en función de los resultados y la manera de lograrlos, siempre con miras a nuevas metas por alcanzar. Ejercer un liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que, además, sea coherente en toda la institución.

4.5 Objetivos Estratégicos Institucionales

OEI 1. Incrementar el acceso al crédito de los Sectores Productivos con especial enfoque en las MiPymes y en el Sector Exportador.

OEI 2. Reducir el impacto de los diferentes tipos de riesgos de la Institución.

OEI 3. Incrementar la eficiencia institucional.

OEI 4. Incrementar el desarrollo del talento humano.

OEI 5. Incrementar el uso eficiente del presupuesto institucional.

4.6 Articulación a Instrumentos de Planificación Superiores

La planificación institucional se articula a la planificación nacional, buscando implementar las políticas públicas a nivel nacional, sectorial e intersectorial.

Conforme al Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, las instituciones que no pertenecen al nivel de Gobiernos Autónomos Descentralizados, deben coordinar acciones con los Consejos Sectoriales; al respecto, la CFN B.P. pertenece al Consejo Sectorial Económico y Productivo y el instrumento de planificación al que se alinea el marco institucional, es la Agenda de Coordinación Intersectorial (ACI).

A continuación muestra la contribución de la CFN B.P. a la planificación nacional.

Contribución CFN B.P. a Planificación Nacional



4.7 Gobierno Corporativo

La Corporación Financiera Nacional B.P. ha dado cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo, obligatorio para todos los niveles de la organización, optimizando el funcionamiento de las relaciones entre los miembros del Directorio, la Alta Gerencia, funcionarios y clientes; garantizando la suficiencia, oportunidad y transparencia de la información y estableciendo los deberes, atribuciones y responsabilidades de los grupos relacionados con la Institución.

A continuación se presentan los miembros del Directorio de la CFN B.P. para el ejercicio económico 2020:

INSTITUCIÓN	CARTERA DE ESTADO:	CARGO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN A LA QUE REPRESENTA	REPRESENTANTE
CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.	Titular	Presidente del Directorio CFN B.P.	Roberto Arturo Dunn Suarez

MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR, INVERSIONES Y PESCA	Titular	Ministro de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca	Iván Fernando Ontaneda Berrú
	Delegado	Empresa privada	Danny Aguillón Aguillón
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS	Titular	Ministro de Economía y Finanzas	Mauricio Pozo Crespo
	Delegada	Subsecretaria de Planificación y Política Sectorial e Intersectorial	María Belén Loor Iturralde
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Titular	Ministro de Agricultura y Ganadería	Xavier Enrique Lazo Guerrero
	Delegado	Subsecretario de Tierras Rurales y Territorios Ancestrales	Juan Antonio López Cordero

Como invitados al Directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P., participan el Ministerio de Turismo y Banco Central del Ecuador:

INSTITUCIÓN	CARTERA DE ESTADO:	CARGO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN A LA QUE REPRESENTA	REPRESENTANTE
MINISTERIO DE TURISMO	Titular	Ministro de Turismo	Rosa Prado Moncayo
BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	Titular	Gerente General	Verónica Artola Jarrín
	Delegado invitado	Director Nacional de Operaciones de Liquidez	Francisco Miguel Encalada López

4.8 Cumplimiento del Plan Operativo Anual - POA 2020

La Proforma Presupuestaria 2020, fue aprobada por el Directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P. mediante Resolución DIR-093-2019 de fecha 28 de octubre de 2019 y aprobada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera JPRMF conforme consta en el Oficio Nro. JPRMF-2019-0547-O de fecha 07 de noviembre de 2019.

Para el año 2020, la Corporación Financiera Nacional B.P., planificó un presupuesto de USD 47.33 millones para la operación institucional, distribuidos en USD 40.96 millones para Presupuesto Administrativo y USD 6.36 millones para Presupuesto de Inversión y logró un cumplimiento del 65%.

Con respecto, al cumplimiento del Plan Operativo Anual, se adjunta el Anexo “Informe de Seguimiento a la Ejecución de la Planificación Operativa Institucional”, corte a diciembre 2020.

GESTIÓN DEL GIRO DEL NEGOCIO

5. Gestión del Giro del Negocio 2020

5.1 Gestión Crediticia

5.1.1 Colocaciones CFN 2020

El modelo de negocios de la Corporación Financiera Nacional al término del año 2020, se plantea como un esquema de primer piso y segundo piso, en el cual se aprovechan las ventajas y potencialidades de cada una de las modalidades de colocación de recursos en los sectores productivos.

Colocaciones por Mecanismo - 2020

Las colocaciones totales del año 2020 se orientaron hacia ocho mecanismos. El mecanismo con mayor participación lo representó Crédito Directo, por un monto de USD 142.50 millones en 439 operaciones de crédito, representando el 50.18% de las colocaciones totales. Éste fue seguido por Factoring Electrónico y Segundo piso, con participaciones de 20.93% y 10.55% , respectivamente, en colocaciones totales durante el periodo 2020.

Monto y Nro. De operaciones de colocaciones por Mecanismo 2020 (En Millones de USD)

DESEMBOLSOS

POR MECANISMO (MILLONES USD)

USD 284 MILLONES



CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

El monto desembolsado a los sectores productivos, alcanzó los USD 284 millones en el año 2020, de los cuales USD 237.26 millones corresponden a mecanismos de Primer Piso, USD 29.96 millones a mecanismos de Segundo Piso y USD 16.78 millones al Programa de Financiamiento Bursátil PFB.

Los mecanismos con mayores desembolsos corresponden a Crédito Directo con USD 119.94 millones, Factoring Electrónico con USD 59.43 millones y CFN Construye con USD 17.41 millones (en lo referente a Primer Piso). Cabe mencionar que en función de la transformación a Segundo Piso impulsada desde el segundo semestre del año 2020, se desembolsaron USD 29.96 millones gestionados en el marco del convenio con el Banco Mundial.

Colocaciones por Destino de Crédito - 2020

El 75.85% de las colocaciones totales del periodo 2020, fueron dirigidas a operaciones destinadas a capital de trabajo, por USD 215.40 millones en 6,469 operaciones mientras que la inversión en activo fijo llegó a USD 68.60 millones en 200 operaciones. La alta demanda por capital de trabajo está estrechamente ligada a las necesidades operativas de las empresas, bajo el difícil escenario de la pandemia del COVID-19.

Colocaciones 2020 por Destino de Crédito (En Millones de USD)



Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

Colocaciones por Sector Económico – 2020

Los sectores hacia los cuales se colocaron más recursos durante el año 2020 fueron: manufactura, servicios, y agropecuario. El sector manufactura recibió USD 32,38 Millones en 5,500 operaciones, representando el 46.61% de las colocaciones totales. De similar manera, los sectores de servicios y agropecuario fueron atendidos con el 16.46% y 12.52% del monto total colocado respectivamente.

Colocaciones 2020 por Sector Económico (En Millones de USD)

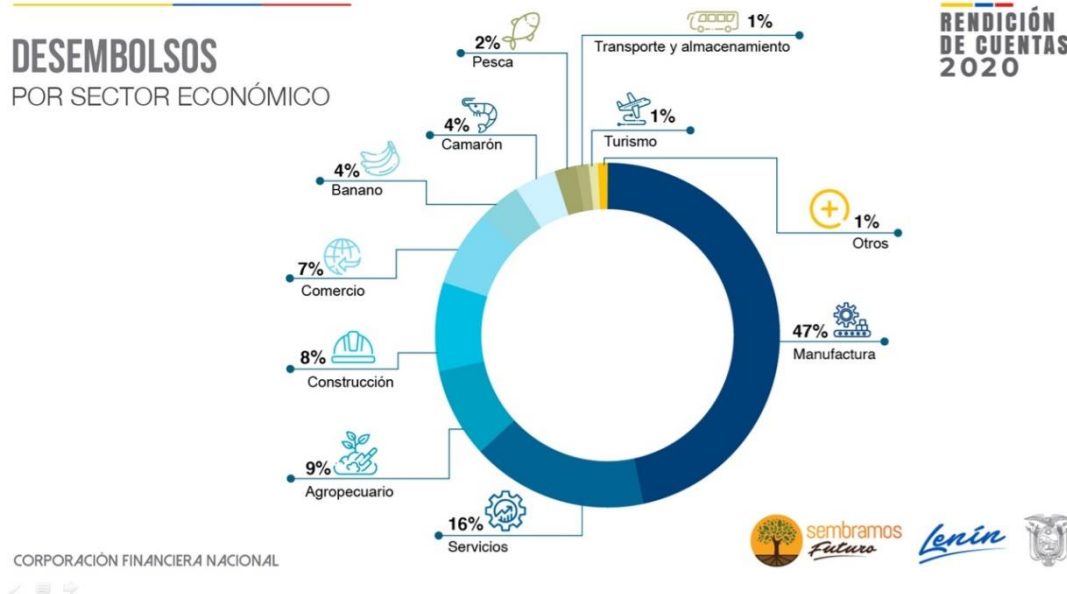
Sector	Monto	No. Operaciones	% Participación
Manufactura	132.38	5500	46.61%
Servicios	46.76	70	16.46%
Agropecuaria	24.07	797	8.47%
Construcción	23.73	83	8.35%
Comercio	20.48	111	7.21%
Banano	11.48	15	4.04%
Camarón	10.98	30	3.87%
Pesca	5.79	3	2.04%
Transporte y almacenamiento	3.34	21	1.18%
Turismo	2.48	15	0.87%
Información y comunicación	1.03	18	0.36%
Explotación de Minas y Canteras	0.65	3	0.23%
Distribución de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	0.56	2	0.20%
Suministro de electricidad, gas y agua	0.28	1	0.10%
Total	284.00	6669	100.00%

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

Colocaciones 2020 por Sector Económico (En Millones de USD)

DESEMBOLSOS POR SECTOR ECONÓMICO

RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020



Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

Colocaciones por Provincia Proyecto- 2020

Durante la gestión del año 2020, se colocaron recursos en 22 provincias del Ecuador. La provincia con mayor participación del total de colocaciones fue Guayas con 29.47%, por USD 83.71 Millones en 1,286 operaciones; seguido de Pichincha y Manabí con participaciones de 27.38%, con USD 77.76 millones, y 11.53%, con USD 32.75 millones, respectivamente, en el total de las colocaciones.

Colocaciones 2020 por Provincia (En Millones de USD)

Provincia del Proyecto	Monto	No. Operaciones	% Participación
GUAYAS	83.71	1,286	29.47%
PICHINCHA	77.76	3,962	27.38%
MANABI	32.75	106	11.53%
TUNGURAHUA	18.93	161	6.66%
LOS RIOS	14.51	29	5.11%
EL ORO	11.53	38	4.06%
AZUAY	10.07	307	3.54%
ESMERALDAS	6.62	80	2.33%
SANTA ELENA	5.73	15	2.02%
COTOPAXI	4.32	514	1.52%
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	4.03	79	1.42%
CHIMBORAZO	3.56	18	1.25%
IMBABURA	3.33	26	1.17%
ORELLANA	2.82	4	0.99%
LOJA	2.33	22	0.82%
SUCUMBIOS	0.50	2	0.18%
BOLIVAR	0.47	2	0.17%
CARCHI	0.35	2	0.12%

CAÑAR	0.30	11	0.11%
ZAMORA	0.27	2	0.09%
PASTAZA	0.10	1	0.04%
GALAPAGOS	0.03	2	0.01%
Total	284.00	6669	100.00%

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

Colocaciones por Género

Durante el año 2020, el 18.66% de las colocaciones destinadas a personas jurídicas, correspondieron a empresas dirigidas principalmente por una persona de género femenino, mientras que el 81.34% correspondieron a personas de género masculino. Para el caso de las personas naturales, el 26.75% de los clientes que recibieron colocaciones correspondieron a personas de género femenino y 73.25% correspondieron a personas de género masculino.

Monto de Colocaciones por Género 2020 (Millones USD)

Persona/Género	Cliente	% Participación	Monto USD
Jurídica	284	100%	252.90
Masculino	231	81.34%	235.62
Femenino	53	18.66%	17.28
Natural	157	100%	31.09
Masculino	115	73.25%	21.90
Femenino	42	26.75%	9.19
Total	441		284.00

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

La Corporación Financiera Nacional B.P., en el marco de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario Para Combatir La Crisis Sanitaria Derivada Del COVID-19, priorizó la atención del sector productivo mediante los siguientes instrumentos financieros:

Producto Financiero Pyme Xpress, Producto Financiero CFN Apoyo Total, Producto Financiero de Segundo Piso Financiamiento Productivo MIPYMES-BANCO MUNDIAL, Producto Financiero Galápagos Productivo, Diferimiento de Obligaciones, Modificatoria de Operaciones.

5.1.2 Pyme Exprés

El capital de trabajo representa recursos que requiere la empresa para poder operar en el corto plazo, como insumos, materia prima, mano de obra, reparaciones y/o repotenciación de equipos. Estos recursos son por naturaleza de necesidad inmediata y continua, por lo que es clave el financiamiento ágil del mismo.

En el contexto de la crisis sanitaria por la emergencia ocasionada por el COVID-19, la cuarentena del personal, las fallas en la cadena de suministro y la abrupta caída de la demanda crearon serios problemas para las empresas; lo cual ejerce una presión repentina e imprevista sobre su liquidez.

Durante este periodo, desde pymes hasta grandes corporativos, se han enfrentado a la escasez de efectivo, lo cual ha tenido un impacto sin precedentes por la incertidumbre que genera ante acreedores, aunado a elevados niveles de inventario derivado de la baja demanda de productos y servicios en algunas industrias.

El producto denominado Pyme Exprés ya formaba parte del portafolio de productos financieros de la institución desde Marzo 2019; sin embargo, alineado a las políticas públicas generadas para enfrentar la crisis por la emergencia de COVID-19, la Corporación Financiera Nacional CFN B.P., inició un proceso de rediseño constante de las condiciones del producto, permitiendo atender a las necesidades no sólo de los subsegmentos Pyme y Empresarial, sino también se decidió incluir al segmento Microcrédito, manteniendo las garantías personales que es una característica importante del producto y priorizando la atención de los clientes y/o potenciales clientes que solicitaron este financiamiento, como respuesta en el marco de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario.

Finalmente, en Diciembre 2020, el Directorio de la CFN B.P. aprobó el último rediseño del periodo, en el cual se amplió el plazo para el beneficiario final y darle ahora cuatro opciones de plazo que estarán en función del análisis que se haga conforme la metodología de riesgos. Estos plazos son ahora de 12, 18, 24 y 36 meses. También se incorporó el acápite rubros a financiar para aclarar cuáles son los rubros del capital de trabajo que pueden ser financiados mediante este producto. Con este rediseño se buscó dar mayor flexibilidad al Beneficiario Final.

Desde la declaratoria de Emergencia Sanitaria, la CFN B.P., realiza procesos de precalificación, recepción y validación de las solicitudes de financiamiento; en horarios extendidos de 12 horas diarias incluyendo fines de semana y feriados, bajo la modalidad de teletrabajo. A Diciembre 2020, se han recibido 6,948 solicitudes de precalificación de Pyme Exprés, de las cuales 1,175 obtuvieron un resultado favorable, 3,077 no precalificaron y 2,696 no aplicaron a las condiciones del producto.

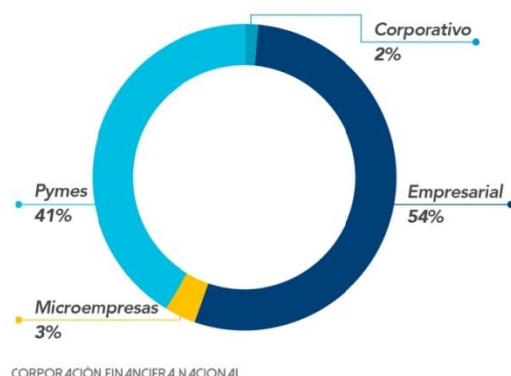
Durante el 2020 se han desembolsado USD 11.62 millones, de los cuales el 54% corresponde al subsegmento Empresarial, el 41% pertenece al subsegmento Pymes, el 3% al Segmento Microcrédito y el 2% al Segmento Corporativo. Por número de operaciones, el 56% de las operaciones fueron destinadas al subsegmento Pymes (83 operaciones desembolsadas) y 41% al subsegmento Empresarial (60 operaciones desembolsadas).

Colocaciones Pyme Exprés 2020 por Segmento y Subsegmento de Crédito (En Millones de USD)

DESEMBOLSOS PYME EXPRÉS 2020

POR SEGMENTO DE CRÉDITO

RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020



USD 11.62
Millones

Colocados en el 2020

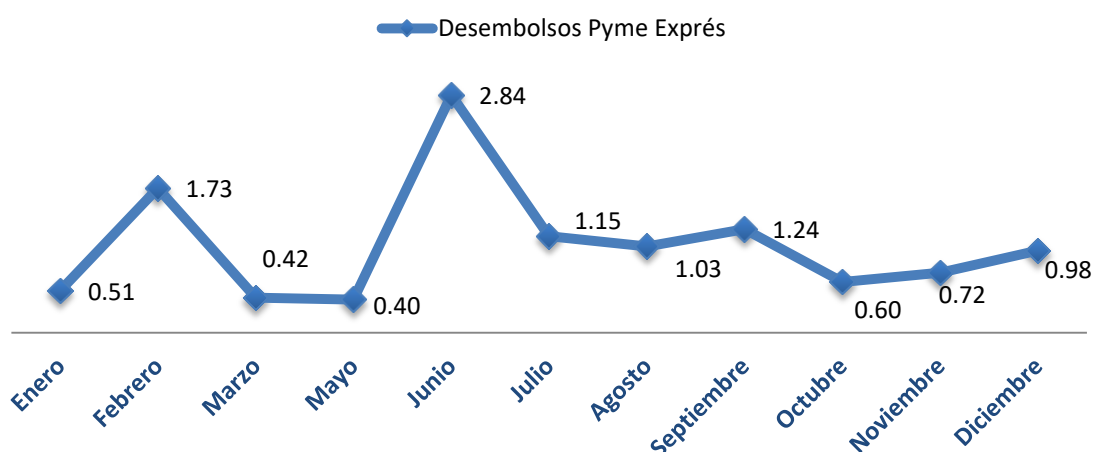
4,099
EMPLEOS PROTEGIDOS

379
EMPLEOS GENERADOS
DIRECTOS 166 INDIRECTOS 213



Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

Colocaciones Pyme Expres 2020 por Segmento y Subsegmento de Crédito (En Millones de USD)



Fuente: Sistemas de Información Institucional, al 31 de diciembre de 2020
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

Con la colocación de Pyme Expres en 2020, se lograron proteger 4,099 empleos y se generaron 379 nuevos empleos entre empleos directos e indirectos.

Colocaciones Pyme Expres 2020 por Sector y Empleos Protegidos/Generados (En Millones de USD)

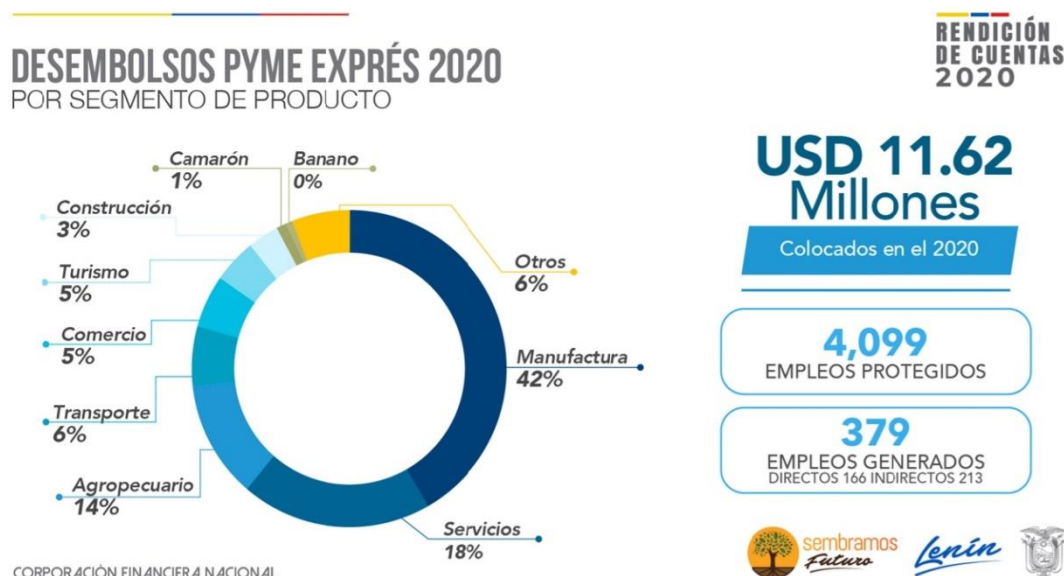
Sector	Empleos Protegidos	Empleos Directos Generados	Empleos Indirectos Generados	Total de Empleos
Manufactura	1,465	67	155	1,687
Servicios	1,050	53	21	1,124
Agropecuario	784	21	5	810
Información y comunicación	308	0	0	308
Transporte y almacenamiento	159	2	1	162

Turismo	135	0	0	135
Construcción	68	20	19	107
Comercio	63	0	0	63
Camarón	29	1	1	31
Distribución de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	21	0	0	21
Banano	10	0	0	10
Explotación de Minas y Canteras	7	2	11	20
Total	4,099	166	213	4,478

Fuente: Sistemas de Información Institucional, al 31 de diciembre de 2020.
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica.

Con respecto al sector económico, se evidencia que la colocación de Pyme Expres en 2020, se concentró en un 42% en el sector de Manufactura con USD 4.84 millones, seguido del sector de Servicios con el 18% por USD 2.10 millones.

Colocaciones Pyme Expres 2020 por Sector (En Millones de USD)



Fuente: Sistemas de Información Institucional, al 31 de diciembre de 2020.
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica.

5.1.3 Créditos de Segundo Piso: Financiamiento Productivo a Mipymes-BM

La Corporación Financiera Nacional B.P. ha decidido impulsar la colocación de recursos financieros en operaciones de segundo piso, que permitan la obtención de capital de trabajo y activos fijos a mayores plazos, de manera que se promueva el encadenamiento productivo y se dinamice la actividad económica en el Ecuador. La transformación a Banca de Segundo Piso ayudará a brindar una mejor cobertura a nivel de todo el territorio nacional a través de alianzas estratégicas con instituciones del sistema financiero privado: Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

La Institución en apoyo y coordinación con el Banco Mundial, ha decidido en el año 2020 llevar a cabo el Proyecto de Acceso a Financiamiento Productivo para MIPYMES¹- BM, para lo cual a través del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, se proporcionarán los fondos para el Proyecto.

En Septiembre 2020, la Corporación Financiera Nacional B.P. lanza el producto de Segundo Piso, "Financiamiento Productivo MIPYMES-BANCO MUNDIAL", con el objetivo de promover el acceso a financiamiento para las microempresas, pequeñas y medianas empresas en el contexto de la crisis de COVID-19 a través de las Instituciones Financieras Intermediarias IFI's del país.

El nuevo producto de banca de segundo piso tiene condiciones favorables para las IFI's y los Beneficiarios Finales, mismos que pueden ser personas naturales o jurídicas, legalmente establecidas en el país, que ejerzan actividades de producción, comercio y/o servicios y con un nivel de ventas anuales de hasta USD 5 millones, y cuyos proyectos sean de riesgo ambiental y social bajo o moderado, conforme al Sistema de Gestión Ambiental y Social SGAS.

Al ser un producto nuevo y de carácter coyuntural, es importante señalar a continuación las características del mismo.

En esta línea, el objetivo de la CFN B.P. como banca de desarrollo consiste también en la reducción de las mencionadas brechas, para lo cual además del ofrecimiento de sus líneas de crédito de Primer Piso para proyectos productivos, se ha demostrado que actuar como banco de Segundo Piso amplifica los potenciales beneficios de créditos direccionados a grupos vulnerables o históricamente excluidos.

El financiamiento otorgado ha posibilitado una significativa inclusión financiera en sectores geográficos que tradicionalmente no han sido atendidos por bancos grandes, ya que aun cuando cuentan con agencias en dichas plazas, los clientes prefieren a la Cooperativa Ahorro y Crédito o Banco de la localidad.

Los desembolsos de Segundo Piso durante el periodo 2020 son los siguientes:



Fuente: Sistema de Información CFN

¹ Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas, según su nivel de ingresos anual.

Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

El compromiso de la CFN B.P. de acercarse a los segmentos MIPYMES en todo el Ecuador, y de mantener el crecimiento de acceso al crédito a través de este mecanismo, ha hecho que a Diciembre 2020, se hayan suscrito los siguientes convenios para financiamiento:

Convenios Firmados Financiamiento Segundo Piso 2020

	Institución de Intermediación Financiera	Oficina CFN
1	Banco Amazonas	Guayaquil
2	Banco de Machala	Guayaquil
3	Banco del Austro	Cuenca
4	Banco Finca	Quito
5	Banco Procredit	Quito
6	Banco Vision Fund	Ibarra
7	Banco D-Miro	Guayaquil
8	Cooperativa de Ahorro y Crédito AMBATO	Ambato
9	Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA	Ambato
10	Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN FRANCISCO LTDA	Ambato
11	Cooperativa de Ahorro y Crédito FERNANDO DAQUILEMA	Riobamba
12	Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 DE JULIO	Quito
13	Cooperativa de Ahorro y Crédito DE LA P.E. BIBLIAN LTDA	Cuenca
14	Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN JOSE LTDA	Riobamba

Fuente: Subgerencia General de Negocios
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

5.1.4 Factoring Electrónico

Durante 2020 el producto Factoring Electrónico beneficio a 261 proveedores que pudieron recibir el anticipo de sus facturas en nueve provincias del Ecuador, constituyendo un beneficio importante para la continuidad de su operación.

El total de facturas descontadas fue de 5,261, por un monto de USD 59.43 millones. Las principales provincias atendidas a través del producto de Factoring Electrónico fueron Pichincha, Guayas y Azuay.

Colocaciones Factoring Electrónico - Año 2020 (En Millones de USD)

PROVINCIA	Proveedores Beneficiados	Monto	# Facturas Descontadas
PICHINCHA	157	32.63	3,526
GUAYAS	68	9.75	1,138
AZUAY	9	4.47	254
ESMERALDAS	6	4.15	44
LOS RIOS	2	2.71	9
TUNGURAHUA	6	2.22	134
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	8	1.77	74
COTOPAXI	4	1.68	75

CAÑAR	1	0.05	7
Total	261	59.43	5,261

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica.

Los recursos colocados mediante este producto fueron orientados principalmente, considerando al beneficiario/proveedor, al Subsegmento Pymes, con 45.70% del monto total, por USD 27.16 millones en 2,602 facturas descontadas; seguido por el subsegmento Empresarial, con una participación del 22.10%, con USD 13.13 millones.

Colocaciones Factoring Electrónico - Año 2020 (En Millones de USD)

Subsegmento Proveedor	Monto	No. Facturas Descontadas	% Participación
Pymes	27.16	2,602	45.70%
Empresarial	13.14	1,139	22.10%
Corporativo	10.31	511	17.34%
Microcrédito Acumulación Ampliada	6.97	916	11.72%
Otros	1.86	93	3.13%
Total	59.43	5,261	100.00%

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

5.2 Productos CFN 2020

El año 2020, con la declaración del estado de excepción por parte del Gobierno Nacional debido al elevado incremento de casos confirmados de coronavirus y el pronunciamiento oficial por parte de la Organización Mundial de la Salud respecto a la pandemia causada por el SARS COV-2, se adoptaron en nuestro país medidas de control drásticas, como la suspensión de la jornada laboral presencial y la libre movilización, dejando únicamente en trabajo habitual a sectores estratégicos como la salud, alimentación, servicios básicos, supermercados, tiendas entre otros.

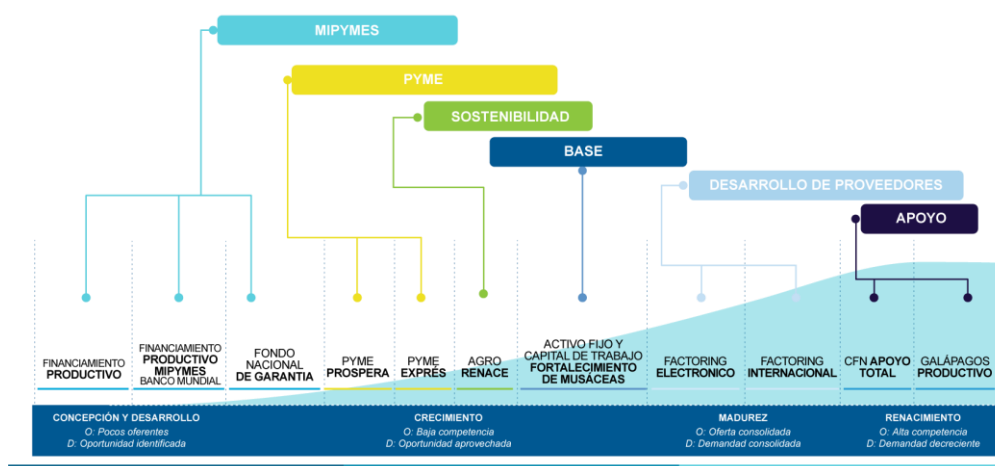
Las consecuencias de estas drásticas medidas a nivel productivo y en la dinámica económica del país fueron importantes, ocasionando el cierre de muchos negocios, pérdida de plazas de trabajo. Las MIPYMES en el Ecuador representan el 99% de las empresas (INEC² 2018), siendo las más afectadas por la emergencia sanitaria del 2020. El Banco Central del Ecuador, a Junio 2020 estimaba que se habían perdido alrededor de 600,000 empleos y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indicaba que la tasa de desempleo estaba cerca del 10%, a Mayo de 2020.

En este contexto, y en su rol de banca de desarrollo CFN B.P. no podía quedarse al margen de actuar en pro de la reactivación, presentando mecanismos de financiamiento y servicios al usuario con alcance para atender las necesidades de los emprendedores del país.

Alineados con los objetivos institucionales, en respuesta solidaria con la situación del país y guardando los criterios técnico-normativos que la rigen, CFN B.P. presenta su gestión en cuanto a productos y servicios desarrollados para atender a los sectores y segmentos productivos que más necesitaban apoyo financiero.

Portafolio de Productos CFN B.P.

² Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.



Fuente: Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios.

5.2.1 Galápagos Productivo

La Provincia de Galápagos, en su presupuesto anual depende en más del 50% de lo que genere el Parque Nacional Galápagos por concepto de entrada de visitantes y muchas de las otras fuentes de ingresos, todas relacionadas directamente con el turismo, fuertemente afectado en el año 2020 por la crisis sanitaria del COVID-19.

El Pleno del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de la Provincia de Galápagos conforme a la Resolución No. 021-CGREG-10-07-2020 de Julio 2020, establece solicitar a la Corporación Financiera Nacional B.P. que pueda ofrecer sus productos de manera presencial en todas las islas de la provincia de Galápagos.

En Octubre 2020, la Corporación Financiera Nacional B.P. realizó el lanzamiento del producto de primer piso “GALÁPAGOS PRODUCTIVO”, en el marco de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, con el objetivo de impulsar la reactivación económica de Galápagos, en respuesta a las necesidades del sector turístico, principal generador de ingresos de la provincia, y como resultado de varias mesas técnicas de trabajo con sus representantes.

Los beneficiarios de este producto deben ser residentes permanentes de Galápagos, con ventas anuales, considerando el último ejercicio fiscal, entre USD 60.000 y USD 5'000.000. Los plazos incluyen un período de gracia total de hasta 18 meses, y hasta 6 meses de gracia parcial. El monto mínimo de financiamiento es USD 20.000 y el máximo USD 200.000, pudiendo respaldar la operación con garantía quirografaria combinada con garantías reales cubriendo el 100% del monto concedido.

5.2.2 Agro Renace

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la FAO³ de las Naciones Unidas, señalan varios factores que ponen en riesgo el equilibrio alimenticio de la región, como: la disminución de la actividad económica entre socios comerciales y sus efectos, la caída de los precios de los productos primarios, la interrupción de las cadenas globales de valor, la menor demanda de servicios de turismo, y la intensificación de la aversión al riesgo empeorando las condiciones financieras mundiales.

³ La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO por sus siglas en inglés), es la principal organización mundial dedicada a combatir el hambre.

La crisis actual provocó la caída de los ingresos en las familias y el replanteamiento de los hábitos de consumo, dejando siempre como prioridad a la alimentación. Esta particularidad ha permitido que el sector agrícola, pecuario y pesquero se mantenga resiliente, pero siempre necesitado de apoyo financiero. Así lo manifiesta la CEPAL, como una de las medidas para fortalecer el sector ante una posible crisis alimentaria en la región, *“es preciso otorgar liquidez mediante créditos blandos a empresas del sector productivo agrícola”*, que además es fuente generadora de empleo.

En Diciembre 2020, se crea el producto AGRO-RENACE, el cual tiene como principal objetivo, financiar a las empresas dedicadas a la producción agrícola, pecuaria, ganadera, silvícola, acuícola y pesca de nuestro país en sus proyectos de ampliación, optimización de procesos y obtención de certificaciones verdes, que les permita hacer frente a la crisis provocada por el COVID-19, asegurando y generando fuentes de empleo.

Este producto es el resultado de un proyecto elaborado entre el Banco del Estado de la República Federal de Alemania, Instituto de Crédito para la Reconstrucción KfW⁴, por sus siglas en alemán, y la CFN B.P. y las diferentes mesas técnicas con gremios y asociaciones del sector. El financiamiento invita al sector agrícola, especialmente del Subsegmento Pyme y Empresarial a implementar un proceso de certificación verde con reconocimiento internacional, que les ayudará no solo a mejorar sus estándares de calidad sino también a ampliar su alcance comercial con otros mercados.

Durante el periodo de reactivación posterior al COVID-19 se financiará Capital de Trabajo, con un plazo de hasta 5 años y período de gracia parcial de hasta 12 meses, para rubros como insumos, pago de proveedores además de sueldos y salarios operativos. Posteriormente, SE financiará Activos Fijos con plazo de hasta 15 años y período de gracia parcial de hasta 24 meses, para inversiones que se encuentren en el Listado Positivo de actividades enmarcadas en la mitigación y adaptación al cambio climático, de acuerdo a la clasificación SARAS de la CFN B.P. La línea de crédito Agro Renace financia operaciones desde USD 50.000 hasta USD 1'500.000.

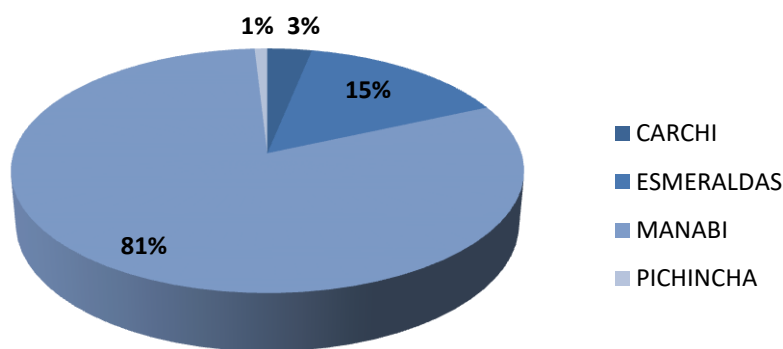
5.2.3 Apoyo Total

Este producto fue creado inicialmente para apoyar a la reactivación de las provincias de Manabí y Esmeraldas, a fin de operativizar la “Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas Afectadas por el Terremoto de 16 de abril de 2016”, y el Decreto Ejecutivo No. 1041 de 23 de mayo de 2016.

Durante el año 2020, la CFN B.P. rediseñó el producto con el objetivo de brindar financiamiento a más provincias críticamente afectadas por la emergencia sanitaria, enfocándose a fortalecer actividades que pertenezcan a los sectores de agricultura, acuicultura y pesca, manufactura o turismo, asignando los recursos a proyectos ubicados en las provincias de Manabí con el 81% de la colocación y a Esmeraldas con el 15% de la misma. El monto colocado en 2020 fue de USD 10.95 millones.

Colocaciones Apoyo Total 2020 (En Millones de USD)

⁴ Kreditanstalt für Wiederaufbau - KfW Bankengruppe.



Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

5.2.4 Portafolio de Productos Financieros

Con la reactivación de la banca de segundo piso en CFN B.P. era necesario ajustar la oferta de productos financieros para que sean complementarios a los ofrecidos bajo la modalidad de primer piso.

Por esta razón y con el fin de precautelar una adecuada colocación y el uso eficiente de los recursos en el marco de la emergencia económica derivada por la crisis sanitaria del COVID-19, a partir del 10 de septiembre del 2020, fecha de suscripción de la Regulación DIR-08-2020, todas las oficinas de CFN receptaron solicitudes de financiamiento para el análisis y aprobación de créditos de primer piso mediante los productos:

- Pyme Exprés
- Pyme Prospera
- CFN Apoyo Total
- Factoring Electrónico para el sector productivo
- Factoring Internacional
- Crédito Directo (Activo Fijo y/o Capital de Trabajo) para Fortalecimiento de Musáceas

De esta forma se modificó el portafolio de productos de primer piso sin afectar la oferta y características con las que CFN B.P. atiende oportunamente al sector productivo.

5.3 Gestión de Comercio Exterior

Durante el año 2020, en el ámbito del comercio exterior, la CFN B.P. estuvo comprometida con diversas acciones a fin de impulsar el sector.

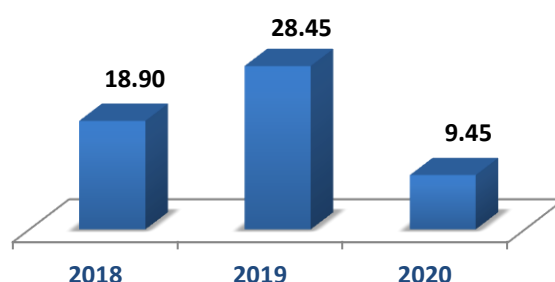
Durante la contingencia, muchas de las empresas importadoras y exportadoras restringieron sus operaciones; sin embargo, se contactó cerca de 1,300 clientes para ofrecer cartas de crédito y en particular el factoring internacional, producto que permite anticipar los recursos a empresas exportadoras en medio de la crisis económica que afrontaba el país y el mundo, contribuyendo de esta manera al fomento del sector exportador ecuatoriano.

5.3.1 Factoring Internacional

La meta de colocación dentro del Plan Comercial para el año 2020 correspondiente al Producto Factoring Internacional fue de USD 10.54 Millones, mismo que conforme a las proyecciones del año 2019 pudo haber sido superado; sin embargo, las consecuencias económicas producto de la Pandemia por COVID-19, afectó directamente la situación financiera de las empresas que mantenían el producto vigente.

Los desembolsos correspondientes al Producto Factoring Internacional durante el año 2020 fueron de USD 9.44 Millones, lo que representa un decrecimiento del 66.80% respecto al monto desembolsado en el año 2019 que fue de USD 28.45 Millones.

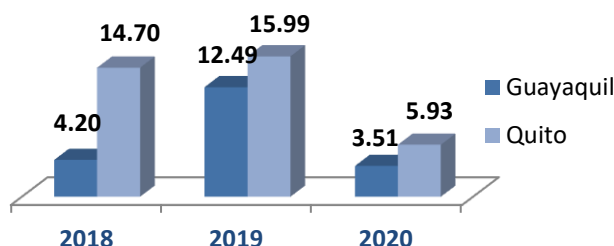
Desembolsos Factoring Internacional 2018 – 2020 (En Millones de USD)



Fuente: Subgerencia de Cartera y Garantías
Elaborado por: Subgerencia de Comercio Exterior

Respecto al monto desembolsado por Sucursales, el 37.18% de los mismos fueron realizados por la Sucursal Mayor Guayaquil mientras que el 62.82% por la Sucursal Mayor Quito:

Monto de Factoring Internacional Desembolsado por Sucursal 2018 - 2020 (En Millones de USD)



Fuente: Subgerencia de Cartera y Garantías
Elaborado por: Subgerencia de Comercio Exterior

Por otra parte, la Subgerencia de Comercio Exterior se encuentra activamente comercializando los Productos Contingentes toda vez que la Plataforma del Swift se encuentra en etapa de prueba final previo a su salida a producción.

5.3.2 Líneas de Corresponsalía

Respecto a las Líneas de Corresponsalía a favor de la Corporación Financiera Nacional B.P., al cierre del año 2020 suman USD 29 Millones, desglosadas de la siguiente manera:

Líneas de Corresponsalía Obtenidas 2020

No.	Entidad	Monto
1	BLADDEX- Panamá	USD 10MM
2	BNDES - Brasil	USD 19MM

Fuente: Sistemas de Información Institucional
Elaborado por: Subgerencia de Comercio Exterior

Las líneas previamente mencionadas otorgan la oportunidad de emitir Cartas de Crédito de Importación confirmadas para productos fabricados en Brasil, por parte del Banco Nacional de Desenvolvimento - BNDES USD 19 millones y para importaciones desde Panamá o cualquier otro destino cubierto por el Banco Latinoamericano de Comercio Exterior - BLADDEX USD 10 millones; Sin embargo, es importante mencionar que debido a la situación económica mundial a consecuencia de la Pandemia por COVID-19, la línea del BNDES se encuentra temporalmente suspendida y a partir del mes de Marzo 2021 se podrá retomar el proceso para la reactivación de la misma.

5.4 Fondo Nacional de Garantías

El Fondo Nacional de Garantías (FNG), fideicomiso cuyo principal constituyente es la Corporación Financiera Nacional B.P., tiene por objeto garantizar obligaciones crediticias de aquellas personas naturales o jurídicas que no están en capacidad de financiar un proyecto a través del sistema financiero nacional por falta de garantías adecuadas o suficientes. Se encuentra regida por las normas que regulan el sistema de garantía crediticia de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y su órgano de control es la Superintendencia de Bancos. Asimismo, la Junta de Fideicomiso del Fondo Nacional de Garantías es su órgano máximo de decisión, y está integrada por representantes del Ministerio de Economía y Finanzas, del Ministerio de la Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca y de la Corporación Financiera Nacional.

Este patrimonio autónomo se constituyó en 2013 mediante escritura pública, teniendo en el 2018 su última reforma, e inició sus operaciones en el año 2014, mediante un esquema de portafolio, bajo el cual la responsabilidad de analizar la viabilidad de operaciones de crédito corresponde exclusivamente a las Entidades Receptoras de la Garantía Crediticia, esto es, las instituciones financieras con las cuales se realizan alianzas estratégicas mediante la firma de un Convenio de Participación en virtud del cual operan con el Fondo.

Así, el FNG contribuye a derribar barreras de acceso al crédito en el país, otorgando garantías a los micro, pequeños y medianos empresarios (Mipymes), promoviendo la inyección de recursos en importantes sectores económicos, como la industria manufacturera, la actividad agropecuaria, el comercio, servicios profesionales, entre otros. De esta forma, la CFN contribuye decididamente al crecimiento económico del país y la generación de empleo.

En el año 2020, se otorgaron 2,306 garantías por un monto de USD 79,21 millones, las mismas que permitieron tener un acceso al crédito por un monto de USD 111,37 millones, tal como se muestra a continuación:

Operaciones Garantizadas 2020 (En Millones de USD)

Indicador	Valor
Número de operaciones	2,306
Monto acceso al crédito	111.37
Monto total garantizado	79.21
Porcentaje garantizado	71,13%

Fuente: Subgerencia de Garantías de Crédito

Elaborado por: Subgerencia de Garantías de Crédito

Las cifras alcanzadas suponen la mayor colocación anual del Fondo Nacional de Garantías desde su creación. En cuanto al monto garantizado, se registró un crecimiento del 72%, con respecto a la colocación total del año 2019, al pasar de USD 46.17 millones a USD 79.21 millones. Por su parte, en cuanto al número de garantías otorgadas se tuvo un crecimiento del 27% en el mismo período. A continuación se muestra gráficamente la evolución de colocación del Fondo Nacional de Garantías:

Evolución de las Operaciones Garantizadas 2014-2020 (En Millones de USD)

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS 2020 (MILLONES USD)

- GARANTIZAMOS **USD 79.21 MILLONES**
- BENEFICIAMOS A **2,306 PYMES**
- QUE ACCEDIERON A **USD 111.37 MILLONES**
EN OPERACIONES DE CRÉDITO.



RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020

CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL



Fuente: Subgerencia de Garantías de Crédito

Elaborado por: Subgerencia de Garantías de Crédito

Actualmente se mantienen suscritos convenios de participación con 22 instituciones financieras, incluidos 13 Bancos y 9 Cooperativas de Ahorro y Crédito; no obstante, son 7 las entidades que están haciendo un uso efectivo del mismo y se les asignaron derechos de garantía. Así, la colocación durante el año 2020 se ha realizado a través de las siguientes instituciones entidades receptoras de la garantía crediticia:

Operaciones Garantizadas 2020 (En Millones de USD)

Institución	Operaciones Garantizadas	Monto de Acceso al Crédito	Monto Garantizado	% Concentración en Monto Garantizado
Banco Pacífico S.A.	1,601	78.07	62.15	78.46%
Banco Procredit S.A.	290	22.07	9.44	11.91%
Banco General Rumiñahui S.A.	76	5.92	3.74	4.72%
Banco del Litoral S.A.	41	2.13	1.71	2.15%
BanEcuador B.P.	278	1.62	1.30	1.64%
Banco DelBank S.A.	10	0.75	0.48	0.61%
Banco Amazonas S.A.	10	0.81	0.41	0.51%
Total	2,306	111.37	79.21	100.00%

Fuente: Subgerencia de Garantías de Crédito

Elaborado por: Subgerencia de Garantías de Crédito

Programa Reactívale Ecuador

Es preciso mencionar además que, como parte del programa gubernamental Reactívale Ecuador, para apoyar a las Mipymes del Ecuador que han sido afectadas por la situación del COVID-19, se creó la Línea de Garantía "Reactívale" el 2 de julio de 2020, la cual contempla una garantía de hasta USD 400 mil con una cobertura del 80% para créditos de capital de trabajo que contemplan un período de gracia de 6 meses. A este efecto, en agosto de 2020 se realizó un aporte patrimonial de USD 10 millones por parte del Ministerio de la Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, para uso exclusivo de este programa.

De esta manera, se amplió en 2020 la oferta de productos del Fondo, la cual contaba ya con otras líneas de garantía entre las que se destaca la Línea de Garantía Emprende (con cobertura de hasta el 80% y monto máximo por fianza de hasta USD 240 mil) y la línea de Garantía Tradicional (que ofrece una cobertura de hasta el 50%).

De esta manera, a través de la Línea Reactívale y antes de su creación, a través de la Línea de Garantía Emprende, se contribuyó al Programa Gubernamental Reactívale Ecuador, el mismo que operó a través de Banco del Pacífico S.A., institución que es uno de nuestros principales socios estratégicos como entidad receptora de la garantía crediticia. En tal consideración, en el marco de dicho programa, se otorgaron USD 56.98 millones en garantías, beneficiando a 1,509 Mipymes del país, impulsando la oportunidad de acceso a créditos productivos por un monto de USD 71.23 millones, a través de este programa en el territorio nacional, preservando así las fuentes de empleo de dichas unidades productivas en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19.

A continuación se puede observar la evolución de colocación, distribuida por línea de garantía, en la cual se puede evidenciar la contribución en el año 2020 de la antemencionada línea de Garantía Reactívale, en el desempeño general de colocaciones del FNG.

Evolución de las Operaciones Garantizadas por Línea de Garantía 2014-2020 (En Millones de USD)

EVOLUCIÓN DE COLOCACIÓN

POR LÍNEA DE GARANTÍA (MILLONES USD)

RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020

PROGRAMA REACTIVAR ECUADOR

- GARANTIZAMOS **USD 56.98 MILLONES**
 - BENEFICIAMOS A **1,509 PYMES**
 - QUE ACCEDIERON A **USD 71.23 MILLONES**
- EN OPERACIONES DE CRÉDITO.

MAYO - DICIEMBRE 2020



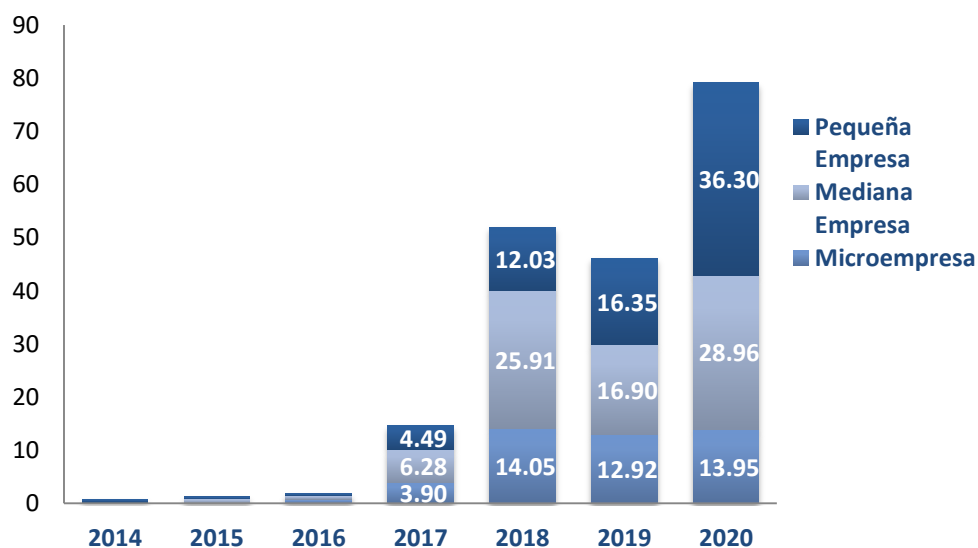
CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL



Fuente: Subgerencia de Garantías de Crédito
Elaborado por: Subgerencia de Garantías de Crédito

En cuanto al tipo de beneficiario, se destaca el crecimiento de la pequeña empresa, al pasar de USD 16,35 a USD 36,30 millones, lo cual supone un crecimiento del 122% entre el año 2019 y el año 2020. Asimismo, la mediana empresa tuvo un crecimiento importante (71%), y en menor medida la microempresa (8% de crecimiento anual en el año 2020).

Evolución de las Operaciones Garantizadas por Tipo de Empresa 2014-2020 (En Millones de USD)



Fuente: Subgerencia de Garantías de Crédito
Elaborado por: Subgerencia de Garantías de Crédito

Por otra parte, en el marco del Proyecto de Acceso a Financiamiento para Mipymes con recursos provenientes del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), en el último trimestre del año 2020 se creó la Línea de Garantía "Mypimes Productivo" con el fin de apoyar al sector productivo del Ecuador en el contexto de la situación por COVID-19, de manera que se otorguen garantías parciales a Mipymes que acceden a financiamiento a través de las instituciones financieras participantes y garantizar así sus necesidades de liquidez de capital de trabajo e inversión. Vale destacar que al cierre del año 2020 tres entidades bancarias han suscrito el convenio de participación para poder operar con ésta línea de garantía, las cuales son: Banco Procredit, Banco General Rumiñahui y Banco VisionFund.

Es preciso mencionar que para operar con esta línea en particular se realizó en el mes de diciembre de 2020 un aporte patrimonial al FNG de USD 20 millones, por parte de la Corporación Financiera Nacional B.P., con recursos provenientes de este proyecto de financiamiento. Con ello, al cierre del año 2020, el patrimonio del FNG alcanzó los USD 56,5 millones de dólares, registrándose un incremento patrimonial del 114% con respecto al valor del año 2019.

Finalmente, de cara al año 2021 el Fondo Nacional de Garantías buscará incrementar notablemente su colocación y su volumen de operaciones, a través de la firma de convenios de participación con nuevas instituciones financieras, fomentando así un mayor uso y participación de este instrumento de acceso al crédito que beneficia a los sectores productivos del país.

5.5 Gestión de Negocios Fiduciarios

La Corporación Financiera Nacional B.P., es el proveedor fiduciario preferente y/o único del sector público por las disposiciones legales vigentes a la fecha. Las entidades del sector público requieren regularizar la gestión de recursos destinados a proyectos específicos a través de la figura de Fideicomisos Mercantiles.

Los proveedores privados de gestión y desarrollo para el sector público se encuentran motivados a realizar asociaciones público - privadas, a través de la Ley de incentivos a este tipo de asociaciones que brinda flexibilidad en el manejo de las relaciones contractuales con el mercado.

Durante el año 2020, se ha dado cumplimiento a todas las gestiones operativas, contables, tributarias, así como a la administración diligente de cada uno de los negocios en los que CFN B.P. actúa como Administrador Fiduciario

Con corte al 31 de diciembre del año 2020 se administraron 115 negocios a nivel nacional, de los cuales 74 se administran en la Oficina Matriz Guayaquil y 41 en la sucursal Quito.

Adicionalmente, cabe mencionar que de los 115 Fideicomisos, 39 corresponden a Administración, 68 de Garantía, 7 Inmobiliarios, 1 Inversión:

Patrimonio administrado por tipo de Fideicomiso 2020 (En Millones de USD)

Tipo de Fideicomiso	Monto
Administración	1,211.63
Garantía	62.60
Inmobiliario	44.37
Inversión	406.56
Total	1,725.16

Fuente: Gerencia de Negocios Fiduciarios
Elaborado por: Gerencia de Negocios Fiduciarios

Con relación al número de fideicomisos administrados por la Corporación Financiera Nacional, durante el año 2020 el 95% corresponde al Sector Público, el 4 % al Sector Privado y el 1% a Patrimonio Mixto.

Fideicomisos Administrados por Sector 2020 (En Millones de USD)

Sector / Patrimonio Administrado	Patrimonio Autónomo
Patrimonio Público	1,546.80
Patrimonio Privado	62.83
Patrimonio Mixto	13.17
Total	1,725.16

Fuente: Gerencia de Negocios Fiduciarios
Elaborado por: Gerencia de Negocios Fiduciarios

La Gerencia de Negocios Fiduciarios actualmente se encuentra gestionando la estructuración de nuevos negocios fiduciarios, entre los que podemos citar 7 Fideicomisos estructurados, que corresponden a Fideicomisos de administración y garantías:

- “Fideicomiso Fondo Público para apoyo a la Reactivación Productiva del Ecuador”
“Fideicomiso de Subvención de Tasas de Interés a Créditos Agropecuarios”
- “Fideicomiso Mercantil de Garantía Fondo de Liquidez del Sistema Financiera Popular y Solidario Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.”
- “Fideicomiso Mercantil de Garantía Fondo de Liquidez del Sistema Financiera Popular y Solidario Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda.”
- “Fideicomiso Mercantil de Garantía Fondo de Liquidez del Sistema Financiera Popular y Solidario Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.”
- “Fideicomiso Mercantil de Garantía Fondo de Liquidez del Sistema Financiera Popular y Solidario Cooperativa de Ahorro y Crédito Once De Junio Ltda.”
- “Fideicomiso de Transferencia de Subsidios Segmento Dos B”.

Fideicomiso Reactívale Ecuador

En Junio 2020, el Presidente del Directorio de la CFN B.P. anunció que con la intención de dinamizar la economía de la pequeña y mediana empresa, el Gobierno procede a implementar el plan de créditos “Reactívale Ecuador” que permite obtener préstamos al 5% de interés con un plazo de 3 años y 6 meses de gracia. No obstante, es menester señalar que el producto sería solicitado a través del Banco del Pacífico desde su inicio. (Notimundo, 2020)

Mediante el Decreto Ejecutivo Nro. 1070 de fecha 11 de junio de 2020, se creó el programa de apoyo crediticio “Reactívale Ecuador”, del cual mediante la Resolución Nro. 583-2020 se emitirían las Normas de Regulación por parte de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, para regularizar la canalización de fondos del “*Fideicomiso Fondo Público para apoyo a la Reactivación Productiva del Ecuador*”. Este Fideicomiso se crea con la finalidad de canalizar recursos públicos a través de las entidades del sector financiero público y privado; y del sector financiero popular y solidario, así como de implementar líneas de financiamiento preferenciales que permitan solventar de manera temporal el déficit de capital de trabajo que enfrentan las unidades productivas, a consecuencia de las medidas adoptadas para la atención de la emergencia sanitaria relacionada con el COVID-19.

A Diciembre 2020, los cupos asignados al Banco del Pacífico y la Cooperativa 23 de julio, ascienden a USD 150 millones y USD 12 millones, respectivamente.

5.6 Gestión de la Calidad de la Cartera

En el 2020, la pandemia provocada por la emergencia sanitaria del COVID-19 impactó fuertemente al Ecuador en el aspecto sanitario y económico, llevando a que el Gobierno emita medidas de seguridad como el confinamiento, con la finalidad de salvaguardar las vidas de las personas. No obstante, estas medidas tuvieron grandes secuelas, afectando a importantes sectores de la economía, como el turismo y el transporte.

Por lo expuesto, el Ecuador al término del 2020 finaliza con un decrecimiento económico considerable, con una reducción muy grande de empleos plenos, empresas y negocios comerciales muchos de los cuales han tenido que cerrar debido a la baja demanda de muchos productos y servicios.

La Corporación Financiera Nacional B.P., en virtud de la coyuntura actual, realiza esfuerzos y gestiones tendientes a controlar el indicador de morosidad institucional en función de diversas acciones, tales como:

- Acciones preventivas de cobro que busquen educar a nuestros clientes para pago al vencimiento de cada obligación.
- Gestiones de cobro que lleven a la contención de la morosidad de las obligaciones que están vencidas dentro del mes en curso, con el objeto de que sean recuperadas antes del cierre de dicho período.
- Las tareas de cobranzas que busquen la reducción de morosidad de todas aquellas obligaciones que están afectando el índice, y que se encuentren en estado contable *NO DEVENGA INTERESES*; antes de llegar a su estado *JUDICIAL*.

A continuación se muestra la evolución de los saldos de la cartera de créditos en el periodo 2020:

Evolución de la Cartera de Créditos 2020 (En Millones de USD)

Detalle	No. Operaciones	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera NDI	Saldo Cartera
Enero	6,088	1,623.98	106.39	29.36	1,759.74
Febrero	6,049	1,573.86	110.18	81.65	1,765.69
Marzo	6,001	1,509.49	108.16	131.66	1,749.32
Abril	5,975	1,489.69	129.31	154.64	1,773.63
Mayo	5,936	1,594.26	122.25	61.54	1,778.05
Junio	5,902	1,644.84	117.71	25.14	1,787.69
Julio	5,842	1,607.94	120.22	56.06	1,784.22
Agosto	5,763	1,556.28	139.39	79.74	1,775.40
Septiembre	5,700	1,337.88	204.83	220.26	1,762.98
Octubre	5,635	1,409.83	196.23	153.09	1,759.15
Noviembre	5,545	1,384.29	235.18	128.55	1,748.01
Diciembre	5,495	1,466.73	170.06	78.41	1,715.20

Fuente: Cobis Casaldos

Elaboración: Gerencia de Cobranzas

En este sentido, los saldos de la Cartera Vigente suman a nivel nacional USD 1,466.73 millones, con una Cartera Improductiva (Cartera Vencida más la Cartera No Devenga Intereses) por USD 248.46 millones de dólares, sumando una cartera total de USD 1,715.20 millones, que resulta en un Índice de Morosidad de 14.49%.

5.6.1 Índice de Morosidad

Durante el año 2020 la Corporación Financiera Nacional B.P. desplegó un proceso continuo de acciones para reducir la morosidad institucional, así como optimizar los métodos de la determinación, monitoreo y control de los índices correspondientes.

De esta manera, una vez revisados los procesos relacionados se logró reducir el índice de morosidad que en Septiembre 2020 correspondía al 24.11%, a un 14.49% a Diciembre 2020.

Desde mediados del mes de Marzo 2020, se empezaron a registrar significativas afectaciones generadas por la emergencia sanitaria de COVID-19, en respuesta a este inesperado evento que afectó a la economía a escala global, la CFN B.P., en apoyo a las disposiciones estatales generó inicialmente dos tipos de Diferimientos Extraordinarios de Obligaciones: Diferimiento Sin Ampliación de Plazo, que otorgaban 3 meses de gracia total y Diferimiento Con Ampliación de Plazo, que otorgaron inicialmente 3 meses de gracia total y de 9 hasta 12 meses de gracia parcial; la atención a operaciones que correspondían a periodos de “Gracia Total” fueron cubiertos entre los periodos de agosto y septiembre 2020; por esta razón se registra el pico más alto de morosidad en el mes de septiembre, llegando a alcanzar un indicador del 24.11%; a partir de este punto y dado la extensión imprevisible de la pandemia; la CFN B.P. empezó a generar soluciones propias que le permitan mitigar los impactos que venían dejando los confinamientos y restricciones por lo que el indicador de morosidad empieza desde este punto a presentar una tendencia decreciente hasta el cierre del año.

Índice de Morosidad por Oficina

La morosidad Institucional se concentra en 3 oficinas: Manta, Guayaquil y Quito, quienes aportan al indicador nacional el 87% del total de la mora. Hay que considerar que entre las tres sucursales, contribuyen con el 77% de la cartera total.

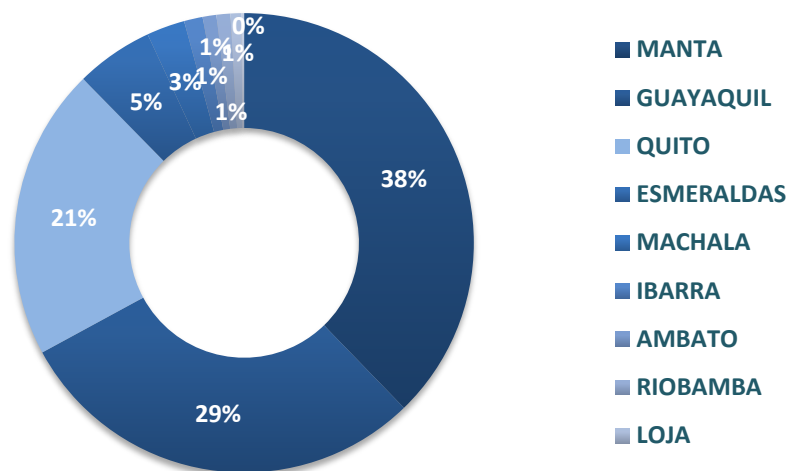
Desde un punto de vista geográfico, se puede observar las oficinas que aportan en mayor porcentaje al indicador de morosidad nacional, encontrándose en primer lugar la oficina Manta con 5.47 puntos porcentuales o el 38% del indicador de mora total del 14.49%, seguido en segundo lugar por la oficina Guayaquil con 4.25 puntos porcentuales o el 29.35% de representación del ratio de morosidad nacional y en tercer lugar se ubica la sucursal Quito con 2.98 puntos porcentuales o el 20.54% de concentración del índice de mora de toda la cartera.

Contribución al Índice de Morosidad por Oficina Diciembre 2020

Sucursal	Índice de Morosidad
MANTA	5.47%
GUAYAQUIL	4.25%
QUITO	2.98%
ESMERALDAS	0.79%
MACHALA	0.39%
IBARRA	0.19%
AMBATO	0.14%
RIOBAMBA	0.14%
LOJA	0.11%
CUENCA	0.03%
Total	14.49%

Fuente: Cobis Casaldos
Elaboración: Gerencia de Cobranzas

Contribución al Índice de Morosidad por Oficina Diciembre 2020



Fuente: Cobis Casaldos
Elaboración: Gerencia de Cobranzas

Índice de Morosidad por Sector Económico

Los sectores económicos financiados por CFN B.P. que más afectaron al indicador de morosidad son: Manufactura con USD 101 millones, Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca por USD 50.8 millones, sector de Turismo (Actividades de alojamiento y de servicio de comidas) con USD 42.8 millones, y el sector Transporte y Almacenamiento con USD 25 millones.

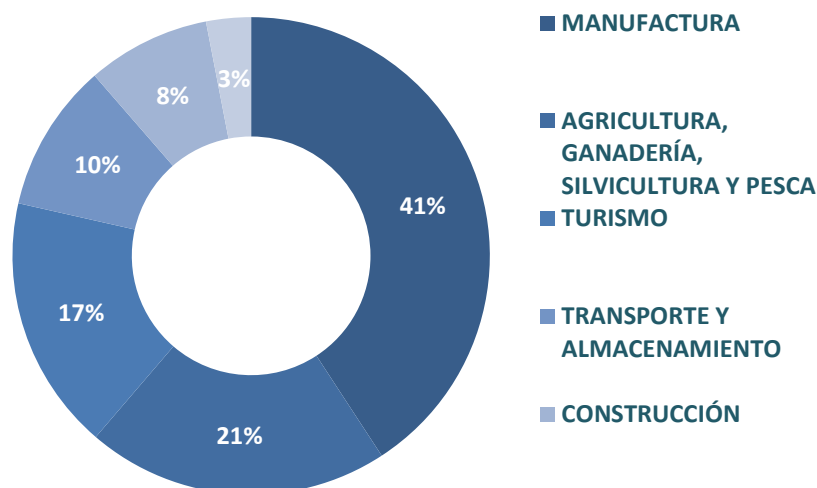
A continuación se presenta el cuadro de morosidad distribuida por Sector Económico:

Contribución al Índice de Morosidad por Sector Económico 2020

Sector Económico	Índice de Morosidad
MANUFACTURA	5.91%
AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA	2.97%
ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y DE SERVICIO DE COMIDAS	2.50%
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	1.46%
CONSTRUCCIÓN	1.21%
OTROS	0.44%
Total	14.49%

Fuente: Cobis Casaldos
Elaboración: Gerencia de Cobranzas

Contribución al Índice de Morosidad por Sector Económico 2020



Fuente: Cobis Casaldos
Elaboración: Gerencia de Cobranzas

Adicional, los diferimientos en los plazos para los pagos de los clientes de la banca promovidos por los entes gubernamentales a consecuencia de la pandemia, la CFN ha implementado soluciones propias a los sectores más deprimidos de la economía, a fin de aliviar su carga financiera y reducir los niveles de morosidad que sin estas acciones habrían sido mucho más elevados.

5.6.2 Medidas de Alivio Financiero

5.6.2.1 Diferimiento Extraordinario de Obligaciones

La Corporación Financiera Nacional B.P. reestructura constantemente sus procesos a fin de poder brindar soporte y respuesta a la coyuntura actual ocasionada principalmente por los estragos del COVID-19. En este sentido se alineó para operativizar de forma ágil el denominado “Diferimiento extraordinario de obligaciones”, y de esta manera brindar oxígeno a nuestros clientes.

La Resolución JPRMF-569-2020 de fecha 22 de marzo del 2020 emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en concordancia con el Decreto Ejecutivo No. 1017 del 16 de marzo del 2020 donde se declara el Estado de Excepción debido a la calamidad pública ocasionada por el COVID-19, dio los lineamientos a las instituciones del sector financiero público y privado del país sobre la aplicación del “Diferimiento Extraordinario de Obligaciones Crediticias” con el fin de apoyar a la ciudadanía y sectores productivos sin descuidar la solvencia del sistema financiero.

Las reformas de la resolución fueron:

DÉCIMA SEGUNDA.- Se entenderá por “Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias” al proceso mediante el cual las entidades del sector financiero público y privado refinancien, reestructuren o noven operaciones de crédito al amparo de la presente resolución.

DÉCIMA TERCERA.- Las entidades financieras del sector público y privado, a solicitud de los clientes o por iniciativa directa de las entidades financieras, previa notificación al cliente, podrán modificar las condiciones originalmente pactadas de las operaciones de crédito de los diferentes segmentos. Este diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias no generará costos adicionales ni comisiones para el cliente.

DÉCIMA CUARTA. - Las entidades del sector financiero público y privado establecerán políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de los diferimientos extraordinarios referidos en la transitoria anterior. Así también, deberán contar con sistemas de información y contabilidad que permitan la identificación y el seguimiento eficiente de dichos diferimientos.

Con este antecedente, el Directorio de Corporación Financiera Nacional B.P., por medio de la Regulación DIR-021-2020 del 27 de marzo del 2020, aprobó el cambio en la normativa, incluyendo la *“Norma para la Aplicación del Diferimiento Extraordinario de Obligaciones”*.

El alcance de dicha norma indica su aplicación en las operaciones de crédito que se encontraban vigentes o vencidas hasta 120 días al momento de entrada en vigencia de la mencionada regulación con dividendos por vencer en los meses de marzo, abril o mayo de 2020, de igual forma a las operaciones de Factoring. Lo dispuesto abarcaba todos los sub-segmentos de crédito y todas las actividades financiables por CFN B.P.

La aplicación del diferimiento extraordinario de obligaciones se da por medio de dos modalidades:

5.6.2.1.1 Solución de Obligaciones por Diferimiento Extraordinario sin ampliación de plazo COVID-19.

Esta modalidad se aplicó a los intereses vigentes, vencidos y de mora (dependiendo el caso) de las operaciones de hasta 120 días de vencidas y que tenían dividendos por cancelar en los meses de marzo, abril o mayo de 2020, se difirieron para su pago de forma distribuida en los dividendos correspondientes a los siguientes 360 días, contados a partir de junio de 2020.

El capital de los dividendos de las operaciones de hasta 120 días de vencidas y que tenían dividendos por cancelar en los meses de marzo, abril o mayo de 2020, se refinanciaron para su pago de forma distribuida en los dividendos restantes de la operación, contados a partir de junio de 2020.

La aplicación consistió en lo siguiente:

- Los intereses no cobrados se reparten en los dividendos de los siguientes 12 meses, considerando su amortización sea mensual, trimestral o semestral.
- El capital no cobrado se divide hasta el final del período del crédito, manteniendo el mismo plazo inicial de la operación, es decir, que el cliente cuenta con gracia total durante marzo, abril y mayo en que no paga ni capital ni interés.

5.6.2.1.2 Solución de Obligaciones por Diferimiento Extraordinario con ampliación de plazo COVID-19.

Para operaciones del Segmento Microcrédito y Subsegmento Pyme se puede conceder período de gracia de capital de hasta 6 meses una vez transcurrida la gracia total concedida, para operaciones correspondientes a otros segmentos de crédito se puede conceder hasta 9 meses de gracia de capital después de transcurrido el período de gracia total. En ambos casos, se mantiene la tasa de interés vigente de la operación.

Los intereses vigentes, vencidos o en mora de las operaciones de hasta 120 días vencidas, se distribuyen para su pago en los dividendos de los siguientes 360 días contados a partir de

septiembre 2020, para los segmentos microcrédito o Pyme. Para operaciones de otros segmentos de crédito se cuenta a partir de Junio 2020.

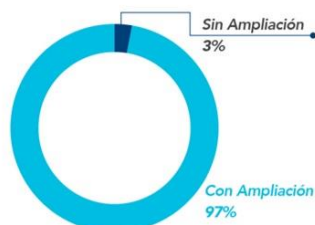
A Diciembre 2020, existen 2,226 operaciones diferidas, sumando un total de USD 772.26 Millones en las 24 provincias del país.

Monto de Diferimiento de Obligaciones por Tipo y Sector Económico 2020

MEDIDAS DE ALIVIO FINANCIERO 2020 (MILLONES USD)

DIFERIMIENTO EXTRAORDINARIO DE OBLIGACIONES
Otorgamos 3 meses de gracia total y de 6 a 9 meses de gracia parcial.

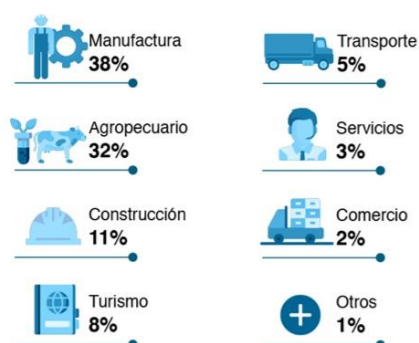
USD 772 M
EN 2,226 OPERACIONES



CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

Tipo de Solicitud	Número de Operaciones	Monto de Diferimiento
Sin Ampliación	636	20.60
Con Ampliación	1,590	751.67
TOTAL	2,226	772.27

RENDICIÓN DE CUENTAS 2020



Fuente: Sistemas de Información Institucional
Realizado: Gerencia de Gestión Estratégica

5.6.3 Soluciones de Obligaciones

La Corporación Financiera Nacional B.P., en respuesta al impacto económico generado por la pandemia, implementó mecanismos para brindar un alivio financiero para el sector empresarial del país, apoyando a que los distintos sectores económicos mantengan sus operaciones, mantengan su flujo de liquidez y principalmente, puedan mantener las plazas de trabajo que generan.

El sector del turismo fue uno de los más golpeados por la crisis sanitaria y las medidas de restricción que tuvieron que adoptarse para frenar la pandemia tuvieron gran impacto. De la misma forma, al existir otros sectores productivos afectados como la industria maderera, el sector exportador de palma, camarón, entre otros denominados deprimidos, se planteó generar una propuesta de *solución de obligaciones* para considerar tratamientos especiales a las actividades económicas, sean de alto impacto y/o se encuentren deprimidas.

Se elaboró un análisis relacionado al impacto en la liquidez institucional y los indicadores normativos relacionados a las medidas a proponer, para poder brindar un período de gracia parcial a Sectores Deprimidos y un alivio de Gracia Total al sector Turismo.

En virtud de lo expuesto, en diciembre de 2020, la CFN B.P. aprobó la reforma a la normativa CFN, Manual de Productos Financieros, “Solución de Obligaciones”.

Solución de Obligaciones por Actividad Económica 2020 (En Millones de USD)

Sector Económico	Monto	No. de Clientes	No. de Operaciones
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	9.65	11	16
Industrias manufactureras	39.03	16	16
Construcción	9.84	7	7
Comercio al por mayor y por menos; reparación de vehículos automotores y motocicletas	0.45	1	1
Transporte y almacenamiento	2.55	4	6
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	5.47	7	7
Enseñanza	1.65	1	1
Total	68.65	47	54

Fuente: Sistemas de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

5.6.4 Modificatoria de Operaciones

Durante el año 2020, la Corporación Financiera Nacional B.P., en su rol de banca de desarrollo y en respuesta al impacto económico generado por la pandemia a nivel nacional ha implementado una serie de acciones para brindar un soporte financiero al sector empresarial del país y así apoyar a que los distintos sectores económicos mantengan sus operaciones, generen flujos, impuestos y principalmente, puedan mantener las plazas de empleo.

El sector del turismo ha sido uno de los más afectados debido a las medidas de restricción para frenar la curva de contagios. Así mismo se ve afectación en otros sectores de la producción como la industria maderera, sector exportador de palma, camarón, entre otros sectores deprimido, por lo que se planteó generar una propuesta de solución de obligaciones para considerar tratamientos especiales a actividades económicas que por su desempeño sean de alto impacto y/o se encuentren deprimidas.

Según cifras del INEC, durante el periodo enero-septiembre 2019 se registraron un total de 1'115.024 turistas que ingresaron al país, mientras que durante el 2020 se registró el ingreso de 392.850 personas, lo cual representa una caída del 64.77%.

Después de un análisis de liquidez e impacto, la CFN B.P. buscó una medida que permita un alivio de gracia parcial a sectores deprimidos y un alivio de Gracia Total, específicamente al sector Turismo. Es menester señalar que esta medida impacta en la necesidad de compensar con una disminución de los desembolsos institucionales programados para el 2021. De esta manera, el Directorio de la Institución aprobó la reforma a la normativa CFN B.P., Manual de Productos Financieros, -solución de obligaciones- donde se incorporaban las consideraciones especiales y temporales para el mecanismo de “Modificación de Operaciones”

Al 31 de diciembre de 2020 existen 54 operaciones ingresadas, pertenecientes a 47 clientes, las cuales suman USD 68.65 Millones. De estas, el 57% pertenecen a la Industria Manufacturera.

Existen 43 operaciones aprobadas, correspondientes a 31 clientes por un monto de USD 53.84 millones, de los cuales el 67% pertenecen a la Industria Manufacturera. Al cierre de 2020 se han instrumentado 79 operaciones, correspondiente a 27 clientes, por un monto de USD 41.55 millones, de los cuales el 79% pertenecen a este sector.

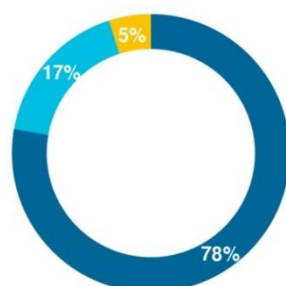
La identificación de la viabilidad de aplicación del mecanismo denominado “Modificatoria de Operaciones”, planifica desde el mes de Diciembre 2020 y en perspectiva a los primeros meses de 2021, dar alivio financiero mediante la modificatoria de más de 680 operaciones por un monto de USD 407.31 millones pertenecientes a Sectores Deprimidos, Turismo y otros.

Solución de Obligaciones por Actividad Económica 2020

MEDIDAS DE ALIVIO FINANCIERO 2020

MODIFICATORIA DE OPERACIONES
Otorgamos hasta 12 meses de gracia total para el Sector Turismo y hasta 12 meses de gracia parcial a los Sectores Deprimidos.

SE PLANIFICA MODIFICAR
USD 407 M
EN 682 OPERACIONES



- Deprimidos
 - Agropecuario
 - Construcción
 - Electricidad, gas
 - Manufactura
 - Minería
 - Pesca
- Turismo
- Otros Sectores

CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

GESTIÓN REALIZADA

79 OPERACIONES INSTRUMENTADAS
POR UN MONTO TOTAL DE
USD 41.55
MILLONES



Fuente: Gerencia de Operaciones
Elaboración: Gerencia de Negocios Fiduciarios

5.7 Gestión de Coactiva

5.7.1 Paralización de la Acción Coactiva

Durante el ejercicio económico del 2020, la dinámica de la acción coactiva fue afectada por la aplicación de Leyes y Resoluciones dictadas por la Asamblea Nacional y por el Directorio de la Institución, con el propósito de incentivar la reactivación del sector productivo nacional, como las que se mencionan a continuación:

El Directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P., mediante Regulaciones DIR-095-2019 y DIR-097-2019 de fechas 09 y 14 de octubre de 2019; respectivamente, dispuso la suspensión de la potestad coactiva hasta 60 días calendario, como resultado del estado de excepción declarado en todo el territorio nacional, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 884 de 03 de octubre de 2019.

La Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, Ley 0, publicada en Registro Oficial Suplemento Nro. 111 de fecha 31 de diciembre de 2019, determinó la remisión de pago de intereses, intereses por mora y costas judiciales en operaciones de crédito de la Corporación Financiera Nacional B.P., derivados de obligaciones que personas naturales o jurídicas hubieren contraído en total hasta por el monto de cien mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 100.000,00) del saldo adeudado y que se encontraran castigadas o

coactivadas.

Adicionalmente, dispuso que el Directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P. debía autorizar la remisión del pago de intereses, intereses por mora, costas judiciales y otros cargos derivados de obligaciones que personas naturales o jurídicas en operaciones bancarias castigadas y coactivadas, que se hayan contraído hasta por un monto de cuatrocientos mil dólares de Estados Unidos de América (USD 400.000,00). Para ello, debieron realizar el pago del uno por ciento (1%) del saldo del capital de las obligaciones vencidas. Con la presentación de la solicitud de remisión y el pago del uno por ciento (1%) del saldo del capital de las obligaciones vencidas, constituirán sustento para la suspensión de los respectivos procesos coactivos y levantar las medidas cautelares o de ejecución, así como también, para que en la vía judicial los interesados puedan desvirtuar las presunciones de insolvencia y de quiebra, de ser el caso.

Además, se dispuso la condonación total de la deuda, capital, intereses, interés de mora, multas y recargos derivados de las obligaciones vencidas o convenios de pago, en los casos en que el deudor principal de los regímenes de remisión previstos en esta Ley, o su cónyuge o conviviente, hijo(a) bajo su dependencia económica; haya fallecido o padezca de una enfermedad catastrófica, huérfana o rara definidas como tales por el ente rector de la salud pública, conforme a la normativa que rija para la materia.

El Decreto Ejecutivo No. 1017, dictado el 16 de marzo de 2020, publicado en el Registro Oficial Suplemento N0. 163, de fecha 17 de marzo de 2020, mediante el cual el Presidente de la República declaró el estado de excepción en todo territorio nacional a causa de la emergencia sanitaria producida por COVID-19, lo cual motivo al Directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P., a expedir la Regulación DIR-021-2020 de fecha 27 de marzo de 2020, donde dispuso la suspensión de la potestad coactiva durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020.

El Decreto Ejecutivo No. 1052, suscrito el 15 de mayo del 2020, publicado en el Registro Oficial Suplemento 209 de fecha 22 de mayo de 2020, dispuso que por los casos de coronavirus confirmados y número de fallecidos a causa de la COVID-19 en Ecuador, renueva el estado de excepción por treinta días, a partir de la suscripción del mencionado Decreto.

El Decreto Ejecutivo No. 1074, suscrito por el Presidente de la República el 15 de junio de 2020, publicado en el Registro Oficial Suplemento 225 de fecha 16 de junio de 2020, declara el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por la presencia de la COVID-19 en el Ecuador, durante sesenta días a partir de la suscripción del Decreto Ejecutivo.

La Asamblea Nacional aprobó la “Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19”, Ley 0, publicada en el Registro Oficial, Suplemento, No. 229 de fecha 22 de junio de 2020, donde dispone:

“DISPOSICIONES TRANSITORIAS.- Vigésima Tercera. - Para efectos del estado de excepción por calamidad pública establecido en el Decreto Ejecutivo No. 1017 del 16 de marzo de 2020 y durante todo el tiempo que dure la emergencia sanitaria y por ciento ochenta días adicionales, quedan suspendidos todos los procesos de coactiva que a la fecha de la declaración del estado de excepción se hayan instaurado o se encontraren ejecutando o en trámite, en las instituciones públicas, conforme a la Ley”.

El “Reglamento General de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID- 19”, correspondiente al Decreto Ejecutivo 1165, publicado en el Registro Oficial Suplemento 303 de fecha 05 de octubre de 2020, señala:

“DISPOSICIONES TRANSITORIAS.- TERCERA: Sin perjuicio de lo establecido en el penúltimo inciso del artículo 42 de este reglamento, la suspensión de los procesos

coactivos a los que se refieren las Disposiciones Transitorias Vigésima y Vigésima Tercera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria derivada del COVID-19, serán aplicables para los procesos iniciados y sustanciados en aplicación del Código Orgánico Administrativo”.

5.7.2 Ley Orgánica de Apoyo Humanitario – Gestión Coactiva

Según lo determina el Código Civil, la ley manda, prohíbe o permite. En la especie, la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19, dispone la suspensión de todos los juicios coactivos. Es decir, los deudores de los 1,078 procesos coactivos que tramitaba la Gerencia de Coactiva de la Corporación Financiera Nacional B.P., al cierre del ejercicio económico del 2020, se acogieron al mencionado beneficio.

Es menester señalar, que ni la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19, ni su Reglamento General, determinan que el beneficio de la suspensión de los procesos coactivos, trae como consecuencia la baja o archivo dichos procesos. El beneficio es temporal, y una vez que se cumpla el plazo de la suspensión automáticamente se reinicia la acción de cobro, mediante el ejercicio de la potestad coactiva que el Código Orgánico Monetario y Financiero, le otorga a la CFN B.P., por ser institución pública.

5.7.3 Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria – Gestión Coactiva

El detalle de la gestión de la CFN B.P. en el marco de la gestión de coactiva, para la atención a la Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria, se detalla a continuación:

Aplicación de Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria – Coactiva 2020

Indicador	No. de Juicios
Cancelaron 1%	173
No cancelaron 1%	29
No cumplen con requisitos	49
Beneficio por muerte o enfermedad	35
Total	286

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaboración: Gerencia de Coactiva.

En la Corporación Financiera Nacional B.P., se suspendieron 168 procesos coactivos y 26 fueron condonados por muerte o enfermedad catastrófica, por lo cual, se dieron de baja, conforme lo establece la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria.

Resultados Post – Instrumentación de Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria – Coactiva 2020

Estado de los Juicios	No de Juicios
Suspendidos ⁵	168
Condonación por muerte o enfermedad catastrófica	26
Total	194

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaboración: Gerencia de Coactiva.

⁵ Número de suspendidos tanto en el sistema de COBIS Coactiva, como físicos.

Durante el año 2020, la recuperación vía coactiva alcanzó los USD 2.56 millones hasta el cierre de Diciembre 2021.

5.8 Gestión de Negocios Financieros y Captaciones

5.8.1 Inversiones

La institución inició el año 2020 con un saldo del portafolio de inversiones de USD 552.78 millones, en febrero aumenta a USD 634.21 millones por inversiones a corto plazo, y posterior en el mes de marzo dicho saldo disminuye a USD 413.74 millones debido a que como estrategia, dado el inicio de la pandemia por COVID-19, se decidió no renovar las inversiones a corto plazo que se mantenían en instituciones financieras sino mantener dichos recursos en fondos disponibles para tener capacidad inmediata de reacción ante la disminución en ingresos o cancelaciones no contempladas de nuestros inversionistas. Este saldo se mantiene en niveles similares hasta Septiembre 2020, y en el mes de Octubre 2020 se presenta un nuevo incremento a USD 513.49, por inversiones realizadas para rentabilizar los recursos disponibles mientras se ejecutan los desembolsos de crédito. Al cierre del año 2020, el saldo del portafolio se ubica en USD 549.19 millones. Las inversiones de títulos valores se clasifican en dos tipos de portafolio:

- PFB: Corresponde a inversiones en el mercado de valores a través de la participación e inversión en títulos valores emitidos u originados por empresas del sector no financiero.
- Otras inversiones: Corresponde a inversiones en títulos emitidos u originados por los emisores del sector financiero y no financiero público y privado.

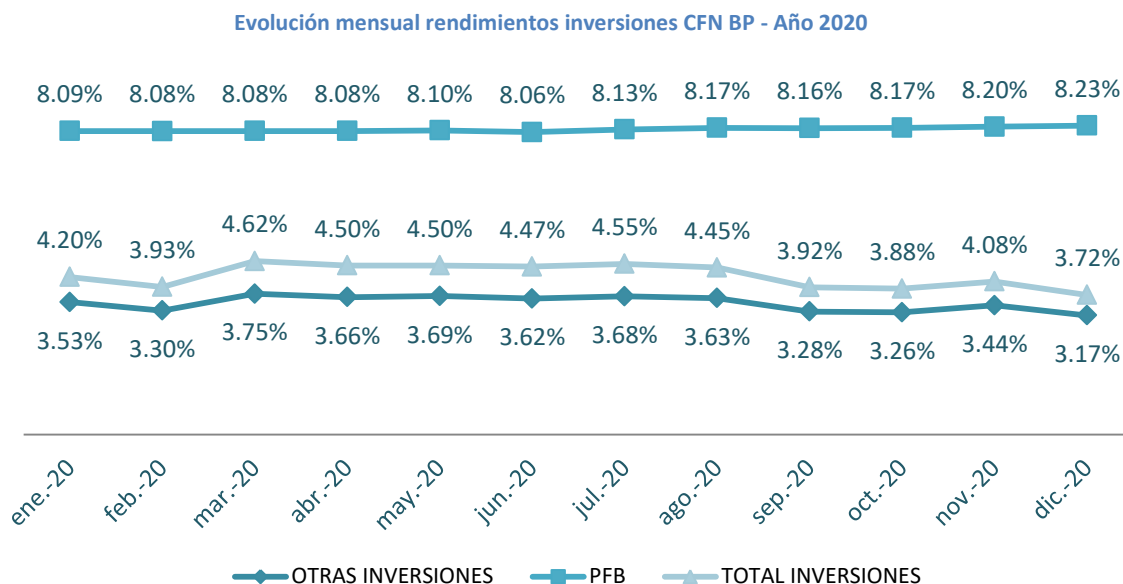
En el siguiente gráfico se muestra la evolución del portafolio de inversiones durante el año 2020, por tipo de portafolio.

Evolución del Saldo de Inversiones 2020 (En Millones de USD)



Fuente: Reportes del portafolio de inversiones
Elaboración: Subgerencia de Tesorería

El rendimiento promedio del portafolio de inversiones del año 2020 fue de 4.24%. Por tipo de portafolio, se registra un rendimiento promedio del 8.13% para las inversiones del PFB y del 3.5% para las otras inversiones, conforme se muestra a continuación:



Fuente: Reportes del portafolio de inversiones
Elaboración: Subgerencia de Tesorería

Las tasas de interés de las inversiones que se realizan en el Sistema Financiero privado se encuentran normadas por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera. Dichas inversiones se ejecutan conforme existan excedentes de liquidez y se realizan a las tasas máximas establecidas, los plazos se determinan en función a las proyecciones de liquidez, generalmente entre 31 y 181 días.

Como parte de este portafolio se registran también inversiones en Bonos del Estado, cuyo saldo ha presentado una importante disminución pasando de USD 435.5 millones en diciembre 2019 a USD 279.5 millones en diciembre 2020, debido a que estas inversiones se encontraban cruzadas con inversiones que el BCE mantiene en CFN BP por concepto de inversión doméstica, las mismas que han sido canceladas.

Lo indicado explica la disminución del rendimiento del portafolio Otras Inversiones que pasa de 3.53% en Enero 2020, a 3.17% en Diciembre 2020. Mientras que el rendimiento de las inversiones del PFB no presentan variación significativa, manteniéndose por encima del 8.0%. A continuación se amplía información del Programa de Financiamiento Bursátil.

5.8.1.1 Gestión PFB

La meta del Programa de Financiamiento Bursátil para el año 2020 ascendía a USD 46.00 millones. Durante el primer trimestre la institución realizó inversiones por un monto de USD 11.78 millones en 13 títulos valores.

El monto total de las colocaciones en inversiones del PFB fue de USD 16.78 millones. El rendimiento promedio ponderado de las inversiones realizadas en 2020 es del 8.65%, no obstante se debe indicar que las inversiones se realizaron a tasas que van entre el 8.0% y 8.5%, con rendimientos que van entre el 7.50% y 9.25%.

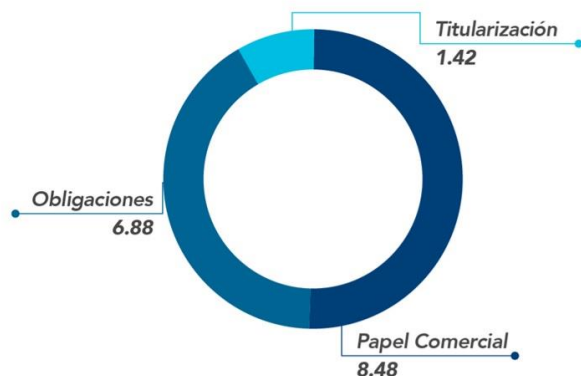
5.8.1.1.1 Por tipo de título

Los títulos valores adquiridos durante el año 2020, se clasifican en 3 categorías principales y se detalla su participación en millones: obligaciones de largo plazo, obligaciones de corto plazo o papel comercial, y Titularización.

Inversiones PFB por tipo de Título – Año 2020 (En Millones de USD)

TRANSACCIONES EN EL MERCADO DE VALORES

INVERSIONES PFB POR TIPO DE TÍTULO
AÑO 2020 (EN MILLONES DE USD)



CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020

ALIVIO FINANCIERO
A EMISORES - 2020

46 DIFERIMIENTOS PFB

3 REESTRUCTURAS PFB



Fuente: Reportes internos de control del PFB.
Elaboración: Subgerencia de Tesorería

5.8.1.1.2 Por sector económico

A través del PFB durante el año 2020 se invirtió en diversos sectores económicos, siendo los principales: industrias manufactureras, comercio, y agricultura, ganadería, silvicultura y pesca. A continuación el detalle por sector:

Inversiones PFB por Sector Económico – Año 2020 (En Millones de USD)

Sector	Monto	No. de Emisiones	% de Participación
Industrias Manufactureras	6.58	6	39%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	5.50	2	33%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	2.32	4	14%
Artes, entretenimiento y recreación	1.00	1	6%
Construcción	0.77	1	5%
Actividades inmobiliarias	0.60	1	4%
Total	16.78	15	

Fuente: Reportes internos de control del PFB
Elaboración: Subgerencia de Tesorería

5.8.1.1.3 Por provincia

En cuanto a la provincia donde se desempeñan los emisores de los títulos valores que se adquirieron en el 2020, se concentran en la provincia del Guayas y Pichincha, lo cual va de la mano con el desarrollo comercial en estas provincias.

Inversiones PFB por Provincia – Año 2020 (En Millones de USD)

Provincia	Monto	No. de Emisiones	% Participación CFN
Guayas	11.18	11	67%
Pichincha	5.60	4	33%
Total	16.78	15	

Fuente: Reportes internos de control del PFB
Elaboración: Subgerencia de Tesorería

5.8.1.1.4 Por calificación

Las inversiones realizadas cuentan con calificación de riesgo superior a AA, siendo que la institución busca priorizar las inversiones en títulos con calificación más alta por criterios de seguridad y aporte a los indicadores de liquidez.

Inversiones PFB por Calificación – Año 2020 (En Millones de USD)

Calificación	Monto	No. de Emisiones	% Participación CFN
AAA	7.52	5	45%
AAA-	0.77	1	5%
AA+	7.98	8	48%
AA	0.50	1	2%
Total	16.78	15	

Fuente: Reportes internos de control del PFB
Elaboración: Subgerencia de Tesorería

5.8.1.1.5 Portafolio vencido

Respecto a la calidad de las inversiones del PFB, el monto de títulos vencidos al cierre de diciembre del año 2020 fue de USD 3.01 millones, de los cuales USD 2.49 millones corresponden a afectaciones en el año 2020 por problemas de pago a raíz de la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19 y en otro caso, sumado a un inadecuado desempeño financiero; la diferencia corresponde a inversiones vencidas en años anteriores.

Debido a la antes mencionado el portafolio vencido al cierre del 2020, representó el 5.05% sobre el saldo de las inversiones del PFB y el 0.55% del portafolio total. Y corresponde a 5 emisores de un total de 80 emisores del sector real, lo que denota una adecuada calidad del portafolio. Como estrategia se mantiene el continuo seguimiento a los emisores a fin de prevenir posibles defaults.

5.8.1.2 Soluciones a Emisores

La declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID -19, afectó al normal desenvolvimiento de todas las actividades económicas, por lo cual CFN B.P. en virtud de generar estrategias y considerando el Oficio No. JPRMF-2020-0113-O de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la CFN B.P.

Hasta Junio 2020, se aprobaron 46 diferimientos de pagos de cupones de capital e interés, de títulos valores que mantenemos en el portafolio de inversiones, a su vez fueron analizadas y aprobadas las condiciones financieras presentadas en 3 reestructuras de emisiones de obligaciones del portafolio PFB.

A partir del mes de Julio 2020, la institución inició el cambio de estrategia hacia una banca de segundo piso, lo cual sumado a un incremento en los emisores del mercado de valores que presentaron dificultades en sus estructuras financieras, generaron diferimientos o reestructuras, atrasos, y en algunos casos quedaron en default, se tomó la decisión de suspender la colocación de nuevos recursos en el Programa de Financiamiento Bursátil; decisión que se ratificó en el último trimestre del año, debido a que se mantuvo el escenario de default de emisiones y los procesos de intervención del Depósito Centralizado de Valores.

5.8.1.3 Captación de Recursos

5.8.1.4 Composición del Fondo Institucional

La institución tiene entre sus principales fuentes de fondeo la recuperación de cartera de crédito y aquella que es la captación de recursos con costo. En el caso de este último, se clasifica contablemente a través de dos grupos: 1.- Obligaciones con el Público, (cuenta 21), en la que se registran las captaciones bursátiles o extrabursátiles, actualmente mediante los Certificados de Inversión. 2.- Obligaciones Financieras (cuenta 26), en la que se registra la contratación de préstamos. Los intereses causados se registran en la cuenta 41. Las comisiones que se pagan por concepto de cierres bursátiles y por los fees⁶ en contrataciones de préstamos se registran en la cuenta 42.

5.8.1.5 Evolución de las Captaciones

A continuación el desglose de los UDS 1,766.91 millones que suman los pasivos con costo:

Captaciones Totales - Saldos por Fuente 2020 (En Millones de USD)

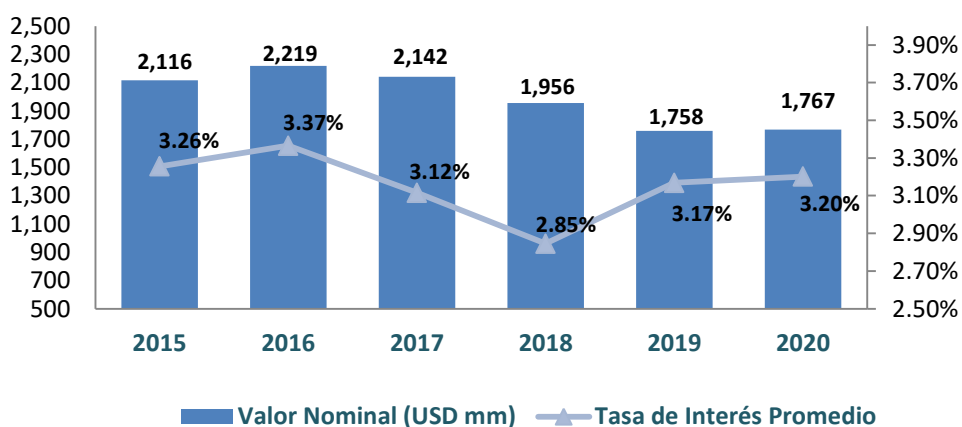
Fuente	Valor Nominal Diciembre 2020	Tasa de Interés Promedio	Plazo por vencer Promedio (años)
Obligaciones con el Público	1,430.36	3.30%	1.10
Obligaciones Financieras	336.54	2.80%	15.18

Fuente: Sistema transaccional - Cobis
Elaboración: Subgerencia de Captaciones

Las captaciones al cierre del año 2020, representaron USD 1,766.91 millones, por lo que comparado con el año 2019 por USD 1,757.74 millones representó un incremento del 0.52%. Se presenta la evolución de los saldos de pasivos con costos entre diciembre 2019 y diciembre de 2020:

Evolución de Saldos Pasivos con costo (Dic 2015 – Dic-2020)

⁶ Cantidad nominal o porcentual que se paga al contratar un préstamo.



Fuente: Sistema transaccional - Cobis
Elaboración: Subgerencia de Captaciones

Se detalla el volumen de captaciones en 2020:

Volumen de Captaciones y Tasas Promedio de Interés (Comparativo 2019 - 2020)

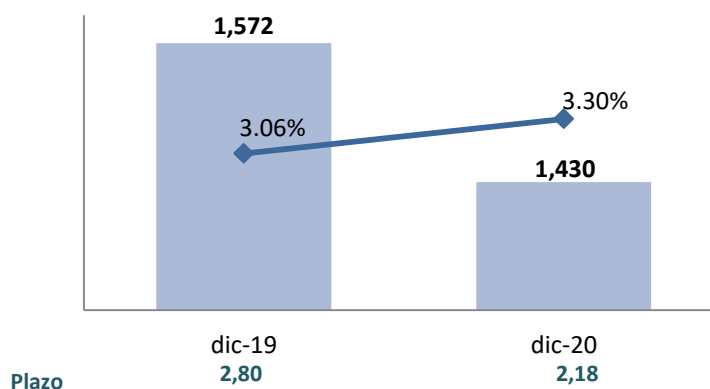
Detalle	2020
Número de Operaciones	553
Volumen de Captaciones (Millones USD)	1,766.91
Tasa de Interés Promedio	3.20%
Plazo contractual en años Promedio	5.05

Fuente: Sistema transaccional - Cobis
Elaborado por: Subgerencia de Captaciones

5.8.1.6 Análisis de Saldos de Obligaciones con el Público

La CFN B.P. al 31 de diciembre de 2020, alcanzó los USD 1,430 Millones saldo de obligaciones con el público; mientras que al cierre del 31 de diciembre de 2019 obtuvo un saldo de USD 1,572 Millones. Esto representa una disminución del 9% debido principalmente a la cancelación en Certificados de Inversión del Banco Central del Ecuador (BCE) en cumplimiento del Cronograma de desinversión establecido en la Ley de Fomento Productivo – Inversión Doméstica.

Variación de Obligaciones con el Público 2019-2020 (En Millones de USD)



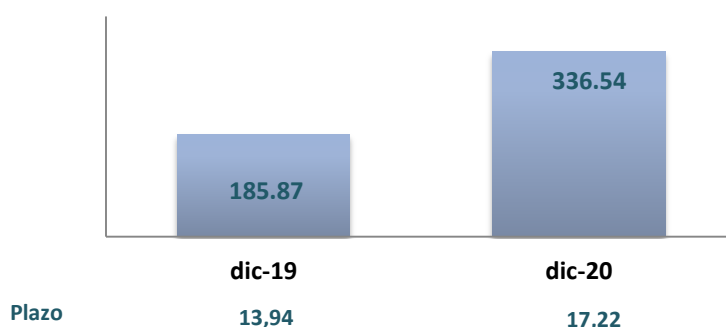
Fuente: Sistema transaccional - Cobis
Elaborado por: Subgerencia de Captaciones

5.8.1.7 Obligaciones Financieras- Crédito Externo

A Diciembre 2020, el saldo de la cuenta de Obligaciones Financieras, Crédito Externo, ascendió a USD 336.54 millones, en comparación al cierre Diciembre 2019, que se registraba un saldo de USD 185.87 millones, lo que refleja una variación absoluta de USD150.68 millones, equivalente a un crecimiento del 81.07%, comparado con el periodo anterior.

Este movimiento se afectó además por un nuevo préstamo con el BIRF por USD 260.00 millones, de los cuales ya han ingresado en Septiembre 2020, USD 120.00 millones; además, la CAF⁷ realizó nuevos desembolsos por un total de USD 20.00 millones, mientras que de la AFD⁸, se obtuvo USD 7.58 millones; a su vez de Nomura, con un financiamiento nuevo que al cierre del año 2020, registró USD 33.21 millones. Oportunamente fueron canceladas amortizaciones por USD 30.00 millones a la CAF por la línea “Progresar 1” y un préstamo total por la línea de “Factoring Electrónico”.

Variación de las Obligaciones Financieras Crédito Externo 2019-2020



Fuente: Sistema transaccional - Cobis
Elaborado por: Subgerencia de Captaciones

Desglose Obligaciones Financieras Crédito Externo a Diciembre 2020 (En Millones de USD)

Entidad	Total
AFD - AGENCIA FRANCESA DE DESARROLLO	52.58
BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO	0.87
BANCO INTERNACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN Y FOMENTO	120.00
CORPORACION ANDINA DE FOMENTO - PROGRESAR 1	89.87
CORPORACION ANDINA DE FOMENTO - PROGRESAR 2	40.00
EXIMBANK USA	0.01
NOMURA SECURITIES INTERNATIONAL INC	33.21
USAID-UNITED STATES AGENCY FOR INTERNATIONAL DEVELOPMENT	0.01
Total	336.54

Fuente: Sistema transaccional - Cobis
Elaborado por: Subgerencia de Captaciones

⁷ Corporación Andina de Fomento

⁸ Agencia Francesa de Desarrollo

5.8.1.8 Gestión con Multilaterales

5.8.1.8.1 Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento BIRF – Banco Mundial

Como hecho relevante del año 2020 se destaca que la CFN B.P. y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento BIRF, del Grupo Banco Mundial, suscribieron un contrato de préstamo por USD 260 millones; del cual ingresó en el mes de Septiembre 2020 un primer desembolso por USD 120 millones; recursos que fueron canalizados mediante el producto Financiamiento Productivo Mipymes-BM; operando como banca de segundo piso, con las entidades financieras elegibles para el proyecto a través de la línea de crédito y de las garantía parciales a otorgar por parte del Fondo Nacional de Garantías.

Dentro del marco del proyecto con Banco Mundial, existe un componente que está dirigido precisamente al Fortalecimiento Institucional de la CFN B.P. por USD 3 millones, Fortalecimiento al Fondo Nacional de Garantías por USD 2 millones y recursos destinados para mejorar el Manejo del Proyecto por USD 2 millones.

Los montos de la línea de crédito alcanzan los USD 213 millones, mientras que para la capitalización del Fondo Nacional de Garantías se ha determinado USD 40 millones, de los cuales al cierre de diciembre ya se han capitalizado USD 20 millones.

5.8.1.9 Operaciones de financiamiento en curso – Perspectiva 2021

5.8.1.9.1 Kreditansalt für Wiederaufbau Banco de desarrollo para la reconstrucción de Desarrollo del Estado de la República Federal de Alemania (KFW)

La Corporación Financiera Nacional B.P. se encuentra en proceso de una operación de financiamiento por EU 20,5 millones, con garantía soberana, con el Banco de Desarrollo del Estado de la República Federal de Alemania (KFW), en análisis de la República del Ecuador al cierre del año 2020. El objetivo del programa es promover el financiamiento principalmente de pequeñas y medianas empresas (PYMES), en el sector agropecuario, como una medida de emergencia, en el marco de la crisis sanitaria por el COVID-19, y al fomento del encadenamiento e integración agrícola sostenible en Ecuador; para lo cual, la CFN B.P. creó el producto Agro Renace, para dar financiamiento, mediante el mecanismo de primer piso, en atención a las necesidades del sector agropecuario que se encuentren bajo las condiciones de elegibilidad de este proyecto.

5.8.1.9.2 Asian Infrastructure Investment Bank (AIIB)

La Institución se encuentra gestionando una operación de financiamiento con el Banco Asiático de Inversión en Infraestructura (AIIB, por sus siglas en inglés), con garantía soberana por un monto de USD 50 millones, con el objetivo de promover el acceso al financiamiento y abordar las limitaciones de liquidez que enfrentan las microempresas y las pequeñas y medianas empresas en el contexto de la crisis de COVID-19, MIPYMES, específicamente de aquellas que participan en las exportación e importación de productos dirigidos al continente asiático o aquellos que tienen una participación esencial dentro de la cadena de valor; mediante un mecanismo de segundo piso.

5.8.1.9.3 Banco Interamericano de Desarrollo BID

La Corporación Financiera Nacional B.P. se encuentra en gestión de una operación de financiamiento a ser contratada por la República del Ecuador y de la cual, la institución sería la

ejecutora junto con el MTOP9. El objeto de la operación es contribuir a la financiación y ejecución de la primera operación individual para el financiamiento del transporte eléctrico sostenible en Ecuador. El monto de la operación es USD 33 millones de los cuales CFN ejecutaría USD 30 millones.

5.9 Servicios No Financieros (Balcón de Servicios)

Debido a la crisis sanitaria ocasionada por el SARS COV-2, la cual derivó en la Pandemia COVID-19, durante el 2020, quedaron suspendidas las capacitaciones presenciales de asistencia técnica; Sin embargo, se continuó con el cronograma de capacitación bajo la modalidad virtual, utilizando la plataforma e-learning y realizando Webinars.

5.9.1.1 Programa de Educación Financiera - PEF

La Corporación Financiera Nacional CFN B.P. desarrolla y ejecuta el Programa de Educación Financiera (PEF) basado en la Resolución Nro. SB-2015-665 de 17 de Agosto de 2015, emitida por la Superintendencia de Bancos y que tiene como propósito transmitir conocimientos relacionados con el ámbito de control y supervisión del organismo de control, difundir los derechos y obligaciones que tienen los usuarios del sistema financiero ecuatoriano, formar al público en general desde niños de 5 años hasta adultos mayores, para una toma de decisiones acertadas en temas personales y sociales de carácter económico que se presentan en la vida cotidiana.

El Programa de Educación Financiera en el 2020 contó con los siguientes módulos:

Módulos del Programa de Educación Financiera 2020

Grupo Objetivo	Segmento	Módulos
NIÑOS	Niños escolares (5 a 8 años) Preadolescentes (9 a 12 años)	VII. Programa de Educación Financiera Escolares
JÓVENES	Jóvenes (13 a 17 años) Jóvenes Adultos (18 a 24 años)	I. Derechos y obligaciones del usuario financiero II. Importancia y formas de ahorrar III. Productos y servicios del sistema financiero ecuatoriano V. Manejo de la tarjeta de crédito
ADULTOS	Adultos (25 a 64 años) Adultos mayores (Mayor a 65 años)	I. Derechos y obligaciones del usuario financiero II. Importancia y formas de ahorrar III. Productos y servicios del sistema financiero ecuatoriano IV. Manejo prudente del crédito para evitar el sobre endeudamiento V. Manejo de la tarjeta de crédito VI. Administración de Riesgos

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Servicios No Financieros.

Los resultados del Programa de Educación Financiera durante el año 2020 son los siguientes:

Programa de Educación Financiera 2020

⁹ Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

Indicador	IT	IIT	IIIT	IVT	Total
Número de beneficiarios de Programas de Educación Financiera	677	218	1,317	1,522	3,734

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Servicios No Financieros

Para efectos de fortalecer el impacto a la sociedad, para el 2021 se plantea la reformulación de los módulos del Programa de Educación Financiera.

5.9.1.2 Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC

El Programa de Desarrollo de Capacidades durante el año 2020 es direccionado a capacitar a clientes o potenciales clientes con la finalidad de contribuir en el logro de los objetivos estratégicos institucionales, abarcando los siguientes temas: gestión ambiental y social, elaboración de plan de negocios, consideraciones para ser sujeto de crédito, productos y servicios de la CFN B.P.

Los resultados de Desarrollo de Capacidades durante el año 2020 son los siguientes:

Programa de Educación Financiera 2020

Indicador	IT	IIT	IIIT	IVT	Total
Número de beneficiarios de Programas de Desarrollo de Capacidades	968	398	542	1,249	3,157

Fuente: Sistema de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Servicios No Financieros

5.9.1.3 Gestión de Asesoría al Empresario

Mediante la gestión del Balcón de Servicios¹⁰, se impulsa el fortalecimiento de la imagen institucional de la Corporación Financiera Nacional B.P., brindando información oportuna y efectiva de las condiciones generales y especiales de los productos de primer piso, generando un ambiente de transparencia a través de la interacción directa de los Analistas de Negocios con los usuarios, potenciales clientes y clientes.

En el año 2020, el Balcón de Servicios trabajó activamente a la implementación y desarrollo de los productos “Juntos” y “Galápagos Productivo” formando parte del equipo y brindando aportes al desarrollo del producto, así como también en su implementación en territorio y a través de todos los canales de atención establecidos por la CFN con charlas, asistencia y asesoría a clientes y potenciales interesados en el producto, continuando con el seguimiento a los potenciales clientes para la consecución de un crédito bajo la modalidad Galápagos Productivo.

Adicionalmente, una de las mejoras que se han desarrollado dentro del servicio ofrecido por la Corporación Financiera Nacional es la implementación del sistema de videollamada. Esta herramienta ha conseguido ofrecer lo siguiente:

- Alcance de la ciudadanía de todas las provincias del país inclusive en donde la CFN B.P. no cuenta con oficina.
- Conocer todos los productos financieros y no financieros que ofrece la institución.
- Convertirse en un canal fundamental de información de la institución.

¹⁰ Anteriormente acorde al Estatuto Organizacional vigente a inicios del año 2020, se denominaba “Asesoría al Empresario”.

El servicio de videollamada se posiciona más aún en la coyuntura nacional, como una herramienta de plena utilidad para que la ciudadanía en general y nuestros clientes potenciales tengan al alcance a la Corporación Financiera Nacional B.P., y así conocer sus productos y servicios. Cabe indicar, que el tiempo de video llamada máximo por cada usuario es de 30 minutos.

A continuación se da a conocer las cifras correspondientes al resultado de la gestión durante el año 2020, desplegada por el Balcón de Servicios, considerando todas las atenciones realizadas por los distintos canales establecidos, tales como: Video Llamada, Atención Presencial, Ferias y eventos, Llamada Telefónica y correo Electrónico:

Asesorías al Empresario 2020

Tipo de Asesoría	Regional 1	Regional 2	Total a nivel nacional
Atención presencial	648	1,182	1,830
correo electrónico	1,089	2,591	3,680
Ferias y Eventos	4	0	4
Atenciones Canal Virtual (Pyme Xpress - Juntos)	3,370	1,853	5,223
Llamadas telefónicas	883	0	883
Videollamada ¹¹	1,088	4,921	6,009
Total	7,082	10,547	17,629

Fuente: Sistema de Información Institucional.

Elaborado por: Gerencia de Servicios No Financieros

¹¹ Durante el año 2020, el 57% de concentración de usuarios atendidos, corresponden a las provincias de Pichincha y Guayas, siendo 36% y 21% respectivamente, acorde al sistema de información institucional.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

6. Gestión del Talento Humano 2020

6.1 Gestión de Clima Laboral

Durante el año 2020 se pretendió fortalecer el Clima Organizacional a través de las diferentes actividades institucionales donde se integran 3 subsistemas que maneja la Subgerencia como son: Evaluación de Desempeño, Capacitación – Formación, Clima y Cultura Organizacional; enfocados con una visión integral hemos dado el acompañamiento al nivel jerárquico superior en la administración y manejo de sus equipos.

En Julio 2020, la Corporación Financiera Nacional B.P. recibió por parte del Ministerio del Trabajo el reconocimiento por alcanzar el Nivel Comprometido por las actividades realizadas en el criterio de evaluación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.



Fuente: Gerencia de Talento Humano.
Elaborado por: Gerencia de Mercado y Comunicación

6.1.1.1 Jornadas de salud

Durante el 2020 el Dispensario Médico se encarga del cuidado de la salud de los servidores de la CFN B.P. realizando Medicina Preventiva y Curativa y asistencia primaria de salud.

Desde que empezó la pandemia del Coronavirus en marzo de 2020, se ha procurado atender al personal y familiares de CFN B.P., con los conocimientos científicos adquiridos y la socialización de las medidas preventivas contra la enfermedad. Adicional el uso de termómetros al ingreso del edificio; mascarillas y desinfectantes como alcohol en líquido y en gel para el personal que realiza jornada presencial.

Actividades realizadas durante el 2020, de acuerdo a las competencias del Departamento Médico:

- Seguimiento al personal y familiares enfermos y/o sospechosos de COVID-19.
- Diagnóstico y tratamiento para COVID-19, en la lectura de resultados de exámenes al personal de CFN.



- Ingreso y salida de cerco epidemiológico de servidores en contacto y/o sospecha de la pandemia.
- Gestión de exámenes de PCR para el COVID-19 y de exámenes serológicos de pruebas rápidas en el MSP: junio y octubre de 2020.
- Refuerzo de sistema inmunológico: Vitamina C parenteral.
- Encuestas de salud sobre la pandemia al personal de otras empresas que ingresa a las instalaciones del edificio de CFN.



- Gestión para realización de Campañas sobre Pausas Activas y Ecografía Abdominal al personal asistente de jornada presencial.
- Gestión para Campaña de Desparasitación y Nutrición en tiempos de COVID-19..
- Organización y envío de kits de seguridad para el personal Guayaquil y Regionales2, de acuerdo a la ordenanza Municipal como medida de prevención para el Coronavirus.
- Realización de pruebas rápidas para COVID-19, en coordinación con el Ministerio de Salud Pública distrito 3, para funcionarios que se encontraban trabajando presencialmente durante la pandemia.
- Envío de botiquines Médicos y abastecimiento de medicinas a las sucursales de la Regional 1 y regional 2.

- Realización de pruebas rápidas para COVID-19, en coordinación con el Municipio de Guayaquil, para los funcionarios que se encontraban laborando presencialmente.
- Campaña Médica: refuerza tu sistema Inmunológico, aplicación de Vitamina C.
- Control de temperatura al ingreso a la Institución a todos los servidores que ingresan a laborar de manera presencial dos veces al día.
- Notificar al área de Servicios Generales los servidores que no pueden ingresar a actividades presenciales por encontrarse en cerco epidemiológico, síntomas o COVID-19 confirmado.
- Actualización de Matriz de vigilancia epidemiológica del MSP cuando se presentan casos relacionados a COVID-19.
- Actualización de Base de Encuestas COVID-19.
- Jornada Somos Saludables: se realizó control de glicemia al personal que asistió.
- Realización de pruebas rápidas COVID-19, en Coordinación con el Ministerio de Salud Pública distrito 3, para funcionarios que se reintegraban a laborar a jornada presencial.
- Realización de pruebas rápidas para COVID-19 en coordinación con el Municipio de Guayaquil con el objetivo de descartar casos de COVID-19, al personal que labora en jornada presencial.
- Charla de sensibilización sobre prevención auditiva para servidores de CFN QUITO con empresa GAE AMPLIFON dirigido a servidores a partir de 45 años y personal expuesto.
- Ejecución de audiometrías a personal.
- Capacitación a todos los servidores en cada piso sobre prevención de COVID-19.



- Elaboración de la Capacitación Ergonomía en Teletrabajo para servidores de CFN Nacional.
- Actualización de Matriz de vigilancia epidemiológica del MSP cuando se presentan casos relacionados a COVID-19.
- Elaboración de Base de personal vulnerable de acuerdo a protocolo de seguridad y salud para el sector público y privado MTT6-PRT-020.
- Control de certificados de médicos externos y exámenes de laboratorio de casos confirmados con COVID-19 positivos.

6.1.2 Teletrabajo

La Corporación Financiera Nacional B.P. en su planificación de proyectos institucionales durante el 2019 ya contaba dentro su portafolio de planificación, con la implementación de teletrabajo selectivo para funcionarios vulnerables, el cual habría de estar operativo a mediados de 2021. Sin embargo, en respuesta a la crisis sanitaria del COVID-19, la institución adelantó gradualmente su implementación, en favor de la continuidad de los procesos institucionales.

Mediante Acuerdo Ministerial Nro.00126-2020, de 11 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud Pública declara el Estado de Emergencia Sanitaria en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud, por la inminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus (COVID-19), y prevenir un posible contagio masivo en la población. Mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, el Ministerio de Trabajo en ejercicio de sus atribuciones expide las Directrices para la aplicación de Teletrabajo Emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria.

Ante esto, la Corporación Financiera Nacional B.P. con el fin de garantizar la salud de sus trabajadores y servidores públicos durante la emergencia sanitaria, aplicó el teletrabajo emergente, como medida de prevención para mitigar la propagación de coronavirus (COVID-19) entre los funcionarios, puesto que con la implementación de teletrabajo emergente las y los servidores públicos y trabajadores, continuarían cumpliendo con sus actividades, de manera que los objetivos de institución no se vean afectados.

El teletrabajo modifica únicamente la manera en que se efectúa el trabajo, sin afectar ni cambiar las condiciones esenciales de la relación laboral, tal como lo dispone la Disposición General Primera de la Norma Técnica para Regular el Teletrabajo en el Sector Público, por tanto la Corporación Financiera Nacional B.P. no alterará derechos, como es la remuneración económica y sus beneficios, modalidad contractual, tiempo en la institución; además no constituye causal de terminación de la relación de trabajo.

Dentro de este contexto, la Gerencia de Talento Humano elaboró los documentos que contienen información cuyo objetivo es mitigar la exposición del COVID-19 en el ámbito laboral, siendo estos:

- Guía de acciones en el ámbito laboral frente a la exposición del COVID-19.
- Política de Teletrabajo Emergente durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria del Coronavirus COVID-19.

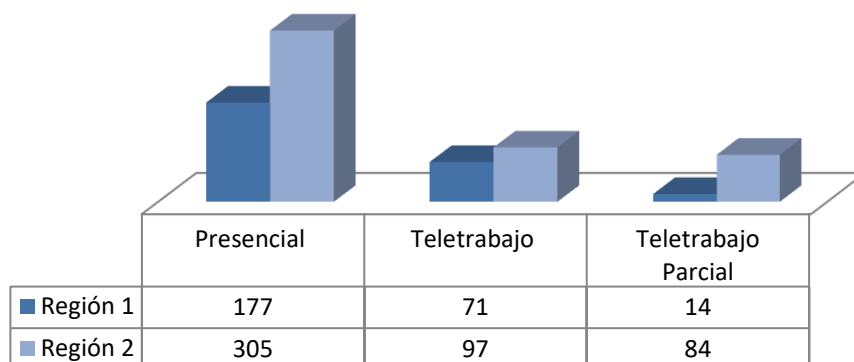
En Septiembre 2020, conforme al Dictamen de la Corte Constitucional sobre el estado de excepción del 24 de agosto del presente año, la máxima autoridad del estado dará por concluido el Estado de Excepción por la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por COVID-19 el próximo 12 de septiembre de 2020, en tal sentido, la Corporación Financiera Nacional CFN B.P. retoma las labores presenciales de todo el personal a excepción de la población vulnerable registrada a la fecha de este escrito.

Los servidores que se encuentran prestando sus servicios bajo la modalidad de Teletrabajo Emergente efectuaron de manera mensual los informes de las actividades realizadas, y remitieron los dos primeros días laborables del mes al jerárquico superior para la debida revisión y aprobación.

La Corporación Financiera Nacional B.P., además cuenta con un Procedimiento de Teletrabajo, debidamente aprobado por las instancias pertinentes, a fin de establecer las normas internas y procedimiento a seguir, para la implementación del tipo de modalidad de Teletrabajo en dos variables; Teletrabajo Tradicional como modalidad contractual y, Teletrabajo Emergente en caso de Pandemia, desastres naturales, etc., que permita la continuidad del negocio.

Se presentan estadísticas del último trimestre del año 2020, a fin de observar el número de personal bajo la modalidad de Teletrabajo:

Modalidad de Teletrabajo (al 31 de Diciembre de 2020)



Fuente: Base de Teletrabajo
Elaborado por: Gerencia de Talento Humano

6.1.3 Optimización de Personal

Al 31 de diciembre de 2020 constan un total de 748 servidores de los cuales el 1% pertenecen a la modalidad de contrato de servicios ocasionales, el 17% a nombramiento permanente, el 65% a nombramiento provisional, el 8% a Libre Remoción y un 9% mantienen su relación laboral a través de contratos por Código de Trabajo.

Respecto a la distribución del personal, en función del criterio de género, se puede observar que, del total de funcionarios, el 44% del personal es masculino y un 56% de personal es femenino.

En cuanto a la nómina del personal de Nivel Jerárquico Superior, según su género, se observa que, del total de funcionarios, el 59% de los cargos de Libre Remoción son ocupados por mujeres y un 41% por hombres.

En lo correspondiente a la temática de inclusión social, la institución cuenta con el **5.75%** del total de funcionarios, con personal capacidades especiales.

En virtud de adaptarse a las estrategias gubernamentales para responder a las necesidades coyunturales, la CFN B.P. realiza un ejercicio de ajustes estructurales en el presupuesto del gasto, con la finalidad de administrar con eficacia la situación económica actual.

La Corporación Financiera Nacional B.P., actualmente está enfocada en la atención de los sectores productivos priorizados y a los segmentos de la población tradicionalmente desatendidos por la banca comercial, no obstante, es consecuente ante la crisis económica que nos encontramos atravesando.

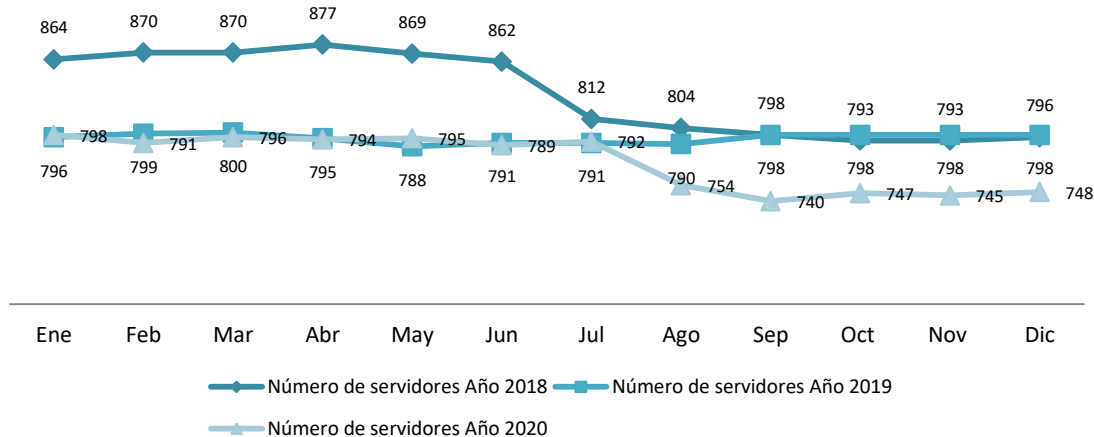
Considerando la crisis sanitaria que existe en el país, la Corporación Financiera Nacional B.P., procedió con el proceso de optimización en los gastos de nómina de la Institución, permitiendo un importante ahorro para el Estado Ecuatoriano.

La ejecución presupuestaria del gasto de nómina a diciembre de 2020 cerró en USD 1.71 Millones.

La ejecución presupuestaria en el gasto de nómina para el año 2020 tuvo una reducción con relación al año 2018 y 2019. Se evidencia que el gasto de nómina para el año 2020 totalizó un monto de \$18.858.844,1, el cual al ser comparado con el gasto de nómina del año 2018 (\$20.252.394,22) y 2019 (\$19.264.486,68), se revela una optimización en gastos de personal del 6,88% y 2,11% respectivamente.

A continuación se compara el número de personal, del año 2020 con respecto al año 2018 y 2019:

Número de Personal - Años 2018, 2019 y 2020



Fuente: Base de datos de Distributivo de personal 2018, 2019 y 2020
Elaborado por: Gerencia de Talento Humano

En la serie se puede observar que en el año 2020, es considerable la reducción del número de servidores, lo que ha logrado una reducción en gastos de personal, acorde a la situación actual que atraviesa el país.

CONTRATACIONES DE OBRAS Y SERVICIOS

6.1.4 Contrataciones de Obras y Servicios

Mediante Regulación DIR-014-2019, de fecha 06 de marzo de 2019, el Directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P., de conformidad con lo establecido en los artículos 371 y 375 numeral 12 del Código Orgánico Monetario y Financiero, aprobó la modificación de la Normativa CFN, Libro I Normativa sobre operaciones, Título VI Reglamentos Operativos, Subtítulo II Otros Reglamentos y dispuso la incorporación del Capítulo VI “Reglamento Interno de Contrataciones por Giro Específico de Negocio”.

El 29 de marzo de 2019 se publicó en el Registro Oficial Edición Especial No. 841 el “Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P.”, con el objeto de regular la etapa preparatoria y precontractual de los procesos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría que realice la Corporación Financiera Nacional B.P. para el cumplimiento de sus fines y objetivos estratégicos, operaciones financieras y no financieras, así como para el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, normativa bancaria interna, y para el desarrollo de los servicios fiduciarios que la Institución ofrece.

La Corporación Financiera Nacional B.P. ejecutó 102 procesos de contrataciones por un monto total de USD 3.37 millones.

En aplicación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación del Estado, se ejecutaron un total de 14 procesos de contratación, de acuerdo al siguiente resumen:

- 14 contrataciones se realizaron con la herramienta de Catálogo Electrónico.

En el marco del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., se ejecutaron un total de 88 procesos de contratación, de acuerdo al siguiente detalle:

- 4 adquisición de insumos médicos en situaciones de emergencia;
- 4 arrendamiento de bienes inmuebles;
- 67 procedimientos se realizaron bajo la modalidad de mínima cuantía;
- 4 contrataciones bajo la modalidad de selección de ofertas;
- 3 contrataciones interadministrativas;
- 4 procedimientos de invitación y selección;
- 1 contrataciones de servicios comunicacionales;
- 1 contratación fue realizada con un proveedor único en el mercado.

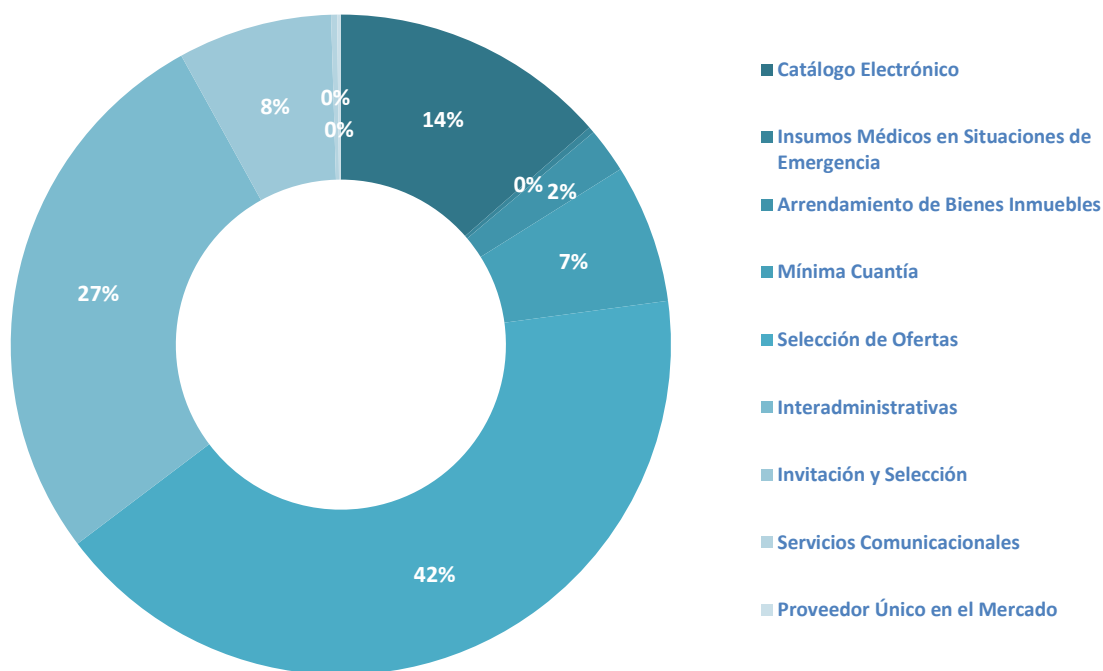
De los 102 procesos de contratación ejecutados durante en 2020, se adjudicó un total de USD 3.37 millones.

Dentro del Plan Anual de Contrataciones 2020, la Corporación Financiera Nacional B.P., planificó a inicios del año, la publicación de un total de 206 procesos; sin embargo, en aplicación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, Reglamento y sus resoluciones; y, el Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., se reformó el Plan Anual de

Contrataciones, quedando un total de 195 procesos, de los cuales, 102 procedimientos fueron publicados, dando como resultado el 52,31% de cumplimiento.

A continuación se muestra un resumen de todas las contrataciones realizadas por la Corporación Financiera Nacional B.P. a nivel nacional, durante el año 2020:

Total Contrataciones CFN B.P. por Monto Total - 2020



Fuente: Sistemas de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia de Gestión Estratégica

Contrataciones CFN B.P. 2020 - LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN DEL ESTADO (En USD)

Tipo de Procesos	No. de Contrataciones	Monto
Catálogo Electrónico	14	457.248,46
Total	14	457.248,46

Fuente: Sistemas de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia Administrativa

Contrataciones CFN B.P. 2020 -REGLAMENTO INTERNO DE CONTRATACIONES CFN (En USD)

Tipo de Procesos	No. de Contrataciones	Monto
Insumos Médicos en Situaciones de Emergencia	4	10,334.00
Arrendamiento de Bienes Inmuebles	4	74,410.80
Mínima Cuantía	67	229,081.93
Selección de Ofertas	4	1,409,539.06

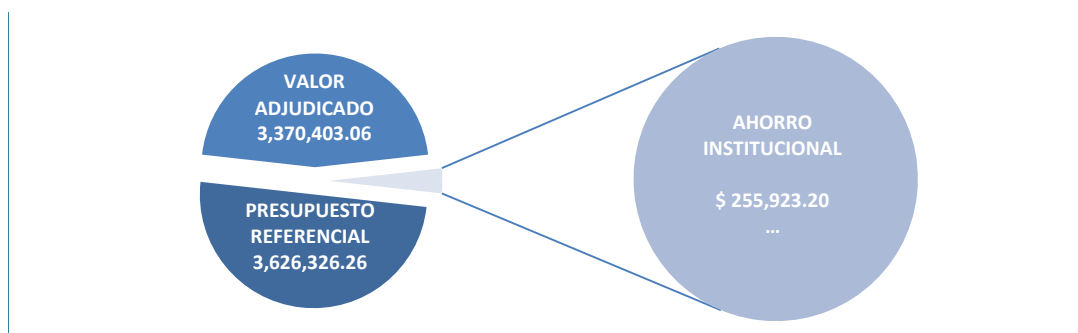
Interadministrativas	1	919,100.11
Invitación y Selección	4	254,689.04
Servicios Comunicacionales	1	9,999.66
Proveedor Único en el Mercado	1	6,000.00
Total	88	2,913,154.60

Fuente: Sistemas de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia Administrativa

Ahorro obtenido mediante las contrataciones realizadas

Considerando las directrices emitidas por el Gobierno de la República del Ecuador, respecto de la austeridad del gasto en el sector público, en los 102 procesos de contratación publicados, tanto en el Portal de Compras Públicas, como en la página web institucional (www.cfn.fin.ec/cfn-contrata), la Corporación Financiera Nacional B.P. logró, mediante los respectivos procesos de contratación, conseguir una diferencia a favor entre el presupuesto referencial por USD 3,626,326.26 y el monto total de los procesos adjudicados por USD 3,370,403.06, la cual asciende a USD 255.923,20 (Doscientos cincuenta y cinco mil novecientos veintitrés Dólares Americanos con 20/100), esto es, un ahorro del 7.06 %.

Ahorro obtenido en Procesos de Contratación 2020 (En USD)



Fuente: Sistemas de Información Institucional
Elaborado por: Gerencia Administrativa

ADQUISICIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES

6.1.5 Adquisición y Enajenación de Bienes

La Corporación Financiera Nacional B.P., en 2020, realizó varias adquisiciones de activos fijos que se resumen en la tabla que se presenta a continuación:

Adquisición de Bienes en Región 1 y 2 2020 (En USD)

Tipo de Activo	Región-1		Región-2	
	Cantidad	Valor de Adquisición	Cantidad	Valor de Adquisición
MUEBLES DE OFICINA	0	-	10	1,867.04
EQUIPOS DE OFICINA	0	-	206	37,873.16
EQUIPOS DE COMPUTO	7	72,337.29	20	331,380.62
VARIOS	25	14,632.64	38	37,441.11
Total		86,969.93	274	408,561.93

Fuente: Sistemas de Información Institucional

Elaborado por: Subgerencia de Bienes y Servicios Generales.

Así mismo, se realizaron transferencias gratuitas a diversas instituciones públicas por un monto de total que asciende a UDS \$419,812.54.

Enajenación de Bienes por Transferencias Gratuitas 2020 (En USD)

Instituciones	Cantidad	Valor de Adquisición
Ministerio de Educación LIBERTAD	165	51,526.13
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón NOBOL	108	9,822.13
Ministerio de Educación PASCUALES	146	26,621.35
Ministerio de Agricultura y Ganadería	539	331,842.93
Total	958	419,812.54

Fuente: Sistemas de Información Institucional

Elaborado por: Subgerencia de Bienes y Servicios Generales.

6.1.6 Subasta de Bienes

En el período comprendido entre enero y diciembre del 2020, se realizaron tres (3) subastas públicas de bienes que se encuentran bajo la administración de Subgerencia de Bienes y Servicios Generales - Matriz Guayaquil.

}

Consolidado de Subastas realizadas Año 2021

Fecha de Subasta	Numero de Bienes Publicados	Monto Bienes Publicados	Numero de Bienes Subastados	Monto de Bienes Adjudicados
20-feb-20	269	\$ 31,345,316.58	1	\$ 80,000.00
28-ago-20	268	\$ 31,284,416.58	1	\$ 14,100.00
25-nov-20	266	\$ 30,768,431.76	21	\$ 92,513.58
Total			23	\$ 186,613.58

Fuente: Actas de Junta de Subastas

Elaborado por: Subgerencia de Bienes y Servicios Generales.

Se publicó un promedio de 267 bienes inmuebles, en los cuales se subastaron 23 por un valor de \$186,613.58. Es importante indicar que de los bienes de los mencionados anteriormente, 253 corresponden a palcos ubicados en el Estadio Capwell. Actualmente queda un saldo de 233 palcos.

Detalle de Bienes Subastados Periodo Enero - Diciembre 2020

Fecha de Subasta	Bienes Inmuebles Subastados	Valor Base de Bienes Subastados	Valor de Venta	Ganancia en Venta
20-feb-20	MADRE DE DIOS	\$ 60,900.00	\$ 80,000.00	\$ 19,100.00
28-ago-20	TAOS LOTE 44	\$ 12,500.00	\$ 14,100.00	\$ 1,600.00
25-nov-20	TERRENO DE 278 M2 UBICADO EN CALLES SUCRE Y GARCÍA MORENO, PARROQUIA 12 DE MARZO, CANTÓN PORTOVIEJO, MANABÍ. (CUERPO CIERTO)	\$ 67,301.38	\$ 67,301.38	\$ -
25-nov-20	149, 150, 171, 172, 195, 196, SECCION G	\$ 7,563.66	\$ 7,563.66	\$ -
25-nov-20	167, 168, 169, 170, 173, 174, 175, 191, 192, 193, 194, 197, 198, 199 SECCION G	\$ 17,648.54	\$ 17,648.54	\$ -
	Total	\$ 165,913.58	\$ 186,613.58	\$ 20,700.00

Fuente: Acta de Junta de Subastas

Elaborado por: Subgerencia de Bienes y Servicios Generales

Luego de los 3 procesos de subastas llevados a cabo en la sala Rio Guayas de la Matriz – Guayaquil, se alcanzó la venta de 23 bienes; con una recaudación de USD \$186,613.58, dando como resultado una ganancia en ventas de \$ 20,700.00. Entre los bienes subastados se encontraban bienes inmuebles tales como:

- Terreno Madre de Dios – Ubicado en el Chongón – provincia del Guayas
- Lote 44 ubicado en la Urb Taos, - cantón Santa Elena
- Terreno de 278 m2 ubicado en calles Sucre Y García Moreno, Parroquia 12 De Marzo, Cantón Portoviejo provincia de Manabí.
- 20 palcos ubicados en el Estadio George Capwell – Banco del Pacífico en la Provincia del Guayas.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

6.2 Ejecución Presupuestaria

6.2.1 Presupuesto Institucional

El presupuesto institucional al 31 de diciembre de 2020, con respecto a la proforma presupuestaria 2020, en forma resumida se muestran en el siguiente cuadro:

Ejecución del Presupuesto Institucional 2020 (En USD)

	Proforma 2020	Ejecución 2020	% Ejecución 2020
PRESUPUESTO ORDINARIO			
Ingresos	226,065,945.58	133,182,524.41	58.91%
Egresos	107,447,544.02	88,950,642.48	82.79%
I. Superávit / (Déficit) Ordinario	118,618,401.55	44,231,881.92	37.29%
PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO			
Ingresos	7,819,594.95	11,192,050.67	143.13%
Egresos	2,220,959.74	6,962,282.89	313.48%
II. Superávit / (Déficit) Extraordinario	5,598,635.21	4,229,767.78	75.55%
Superávit / (Déficit) Ejec. Administrativa	124,217,036.76	48,461,649.70	39.01%
PRESUPUESTO DE POLÍTICA			
Ingresos	4,399,585,439.61	4,323,402,554.47	98.27%
Egresos	4,317,488,073.93	4,145,645,784.55	96.02%
III. Superávit / (Déficit) de Política	82,097,365.68	177,756,769.92	216.52%
IV. Superávit / (Déficit) Global I+II+III	206,314,402.45	226,218,419.62	109.65%
Ingresos Presupuestarios Totales	4,633,470,980.14	4,467,777,129.54	96.42%
Egresos Presupuestarios Totales	4,427,156,577.69	4,241,558,709.92	95.81%

Fuente: Informe de Ejecución Presupuestaria

Elaborado por: Gerencia de Presupuesto y Control

El Presupuesto Ordinario muestra los rubros que generan Ingresos y Egresos, que están relacionados directamente con el giro del negocio, generados por los productos y servicios financieros que oferta la Corporación Financiera Nacional B.P., en 2020 se obtuvo superávit por USD 44.23 millones, que representa una ejecución del 37,27% con respecto a lo presupuestado hasta Diciembre 2020.

El Presupuesto Extraordinario muestra los Ingresos y Egresos generados por la CFN B.P. que no están relacionados directamente a estos productos financieros, el resultado obtenido a diciembre 2020 muestra un superávit de USD 4.23 millones, lo que equivale al 75,56% de lo presupuestado a Diciembre 2020.

El Presupuesto de Política muestra los Ingresos y Egresos que se generan como parte de la operación del negocio, en relación a la fuente o el uso de los recursos, como la concesión de créditos, servicios de deuda de la institución, así como la fuente de donde se obtienen los recursos que financian la operatividad financiera de la CFN B.P. En el Presupuesto de Política se obtuvo un superávit de USD 177.75 millones, generando Fondos Disponibles (liquidez) por USD 226.21

millones al cierre del 2020; lo antes mencionado se relaciona a la alta renovación de los certificados de inversión de las IFI's privadas y a las fuentes de financiamiento externo que se recibieron en el 2020, logrando captar una totalidad de recursos a Diciembre 2020 por USD 204.47 millones. Esta meta de captaciones incrementa la disponibilidad de fondos necesarios para cubrir las obligaciones del giro del negocio y metas de colocación de créditos.

La Corporación Financiera Nacional B.P., al cierre del 2020, ha generado un superávit global de USD 226.18 millones que muestra una ejecución del 109.65%, compuesto por un superávit del Presupuesto Ordinario de USD 44.23 millones, superávit del Presupuesto Extraordinario de USD 4.22 millones y un superávit del Presupuesto de Política de USD 177.76 millones; lo cual representa una ejecución en el presupuesto de los Ingresos Totales del 96.42% y de los Egresos Totales en un 95.81%.

6.2.2 Presupuesto Administrativo e Inversiones

El presupuesto administrativo e inversiones muestran los recursos que utiliza la institución para mantener su normal operatividad. El comportamiento del año 2020 se muestra de la siguiente manera:

Ejecución del Presupuesto Administrativo y de Inversiones 2020 (En Millones de USD)

Rubro	Proforma	Presupuesto Codificado	Ejecución 2020	% Ejecución 2020
Gastos de Personal	21.46	20.57	19.17	93.21%
Honorarios	0.00	0.00	0.00	86.30%
Servicios Varios	6.59	11.17	3.86	34.55%
Impuestos, Contribuciones y Multas	5.77	5.38	5.25	97.66%
Otros Gastos	7.14	3.85	1.90	49.39%
Total Presupuesto Administrativo	40.96	40.96	30.18	73.68%
Propiedades y Equipos	1.88	2.01	0.50	24.67%
Otros Activos	4.48	4.35	0.15	3.47%
Total Presupuesto Inversiones	6.36	6.36	0.65	10.19%
Total Presupuesto Administrativo y de Inversiones	47.33	47.33	30.83	65.15%

Fuente: Informe de Ejecución Presupuestaria

Elaborado por: Gerencia de Presupuesto y Control

Al Diciembre 2020 se observa una ejecución del Presupuesto Administrativo por USD 30.18 millones, lo que corresponde al 73.68% de ejecución del presupuesto codificado; y en el Presupuesto de Inversiones existió una ejecución de USD 0.65 millones, que corresponde a una ejecución del 10.16% considerando las medidas aplicadas por la CFN B.P. para la implementación de la Política de austeridad durante el año 2020.

El Presupuesto Administrativo y de Inversiones tuvo una disminución en su ejecución de acuerdo a lo proyectado lo que generó un ahorro de USD 16.49 millones considerando la emergencia sanitaria que el país atravesó en este periodo fiscal. Sobre esta programación se ejecutaron USD 30.83 millones, lo que significó un cumplimiento de ejecución del 65.15%.

ESTADOS FINANCIEROS CFN

6.3 Estados Financieros CFN 2020

6.3.1 Estados Financieros de la CFN B.P. 2020

El presente acápite se evalúa los Estados Financieros a diciembre 2020 en relación a la proyección realizada en la proforma y proyección de los mismos.

6.3.1.1 Balance

A continuación se presenta el Balance al 31 de diciembre 2020:

Balance a Diciembre 2020 (En Millones de USD)

Balance	Diciembre 2020
ACTIVOS	3,412.65
Fondos disponibles	226.22
Inversiones	541.72
Cartera de crédito	1,396.71
Cuentas por cobrar	200.88
Bienes realizables, adjudicados por pago	1.74
Propiedades y equipo	42.74
Otros activos	1,002.64
PASIVOS	1,883.36
Obligaciones con el Público	1,430.36
Cuentas por Pagar	36.52
Crédito Externo	336.54
Obligaciones Convertibles En Acciones Y Aportes Para Futura Capitalización	75.08
Otros Pasivos	4.85
PATRIMONIO	1,529.29
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,412.65

Fuente: Informe de Ejecución Presupuestaria
Elaborado por: Gerencia de Presupuesto y Control

Los Activos suman USD 3,412.65 millones, que representa un cumplimiento del 89.92% de lo presupuestado; activos que se encuentran financiados por recursos de terceros (pasivos) por USD 1,883.36 (55.19% de los activos) y recursos propios (patrimonio) por USD 1,639.31 millones (44.81%).

Los Activos totales de la Corporación Financiera Nacional B.P. se encuentran financiados en un 55,19% por el pasivo, alcanzando un monto de USD 1,883.36 millones de dólares.

Es importante indicar que la estructura del pasivo a Diciembre 2020 se encuentra compuesta por un 93.84% de pasivo con costo financiero y por un 6.16% sin costo financiero. Los pasivos con costo al periodo de análisis mantienen saldos de USD 1,767.37 millones.

El patrimonio a Diciembre 2020 es de USD 1,529.29 millones y representan el 44,81% del financiamiento del activo, el cual se encuentra financiado por recursos propios, lo antes indicado demuestra la fortaleza patrimonial de la institución. El patrimonio está compuesto principalmente por el capital pagado institucional, y otros aportes patrimoniales.

6.3.1.2 Estado de Resultados

El Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2020, en forma resumida se muestra en el cuadro siguiente:

Estado de Resultados a Diciembre 2020 (En Millones de USD)

	Estado de Resultados	Diciembre 2020
(+)	Ingresos Financieros	163.62
(-)	Egresos Financieros	- 59.97
(=)	Margen Bruto Financiero	103.65
(+)	Otros Ingresos y Pérdidas Operacionales	13.62
(-)	Gastos Operacionales	- 29.91
(=)	Margen Operacional antes de Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones	87.36
(-)	Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones	- 196.14
(=)	Margen Operacional Neto	- 108.78
(+)	Otros ingresos y Gastos	116.11
(=)	RESULTADO DEL EJERCICIO	7.33

Fuente: Informe de Ejecución Presupuestaria
Elaborado por: Gerencia de Presupuesto y Control

A Diciembre 2020 el resultado del ejercicio es de USD 7.33 millones.

Realizando un análisis de lo ejecutado a diciembre de 2020, se registra un margen bruto financiero del USD 103.65. Esto se deriva principalmente de los intereses generados por la cartera de créditos, manteniendo saldos promedios a diciembre de USD 1,523.57 millones. Por otra parte, en el 2020 disminuyeron los gastos operacionales correspondientes al giro normal del negocio, a efectos además de las medidas de optimización del gasto operativo producto de la pandemia COVID-19. Así se generó un ahorro del USD 3.30 millones.

6.3.1.3 Índices Financieros

Los indicadores financieros se presentan en el siguiente cuadro:

Índices Financieros 2020

INDICES FINANCIEROS	Ejecutado al 31 de Diciembre 2020
CAPITAL	
COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	677.90%
CALIDAD DE ACTIVOS	
MOROSIDAD BRUTA TOTAL	14.49%
PROVISIONES/CARTERA DE CREDITO IMPRODUCTIVA*	128.18%
MANEJO ADMINISTRATIVO	
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL DE ACTIVOS	93.39%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	180.33%
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL DE ACTIVOS	6.61%
GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL PROMEDIO	0.55%
GASTOS OPERATIVOS / ACTIVO TOTAL PROMEDIO	0.94%
RENTABILIDAD	
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVO - ROA	0.21%
RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO - ROE	0.48%
LIQUIDEZ	
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	45.76%
APALANCAMIENTO	
PASIVO / PATRIMONIO	1.23

Fuente: Informe de Ejecución Presupuestaria

Elaborado por: Gerencia de Presupuesto y Control

La cobertura patrimonial de activos tiene una disminución del 13.42%, lo antes expuesto se debe principalmente al aumento de los rubros de los activos improductivos relacionados a la cartera de créditos y la disminución del patrimonio producto del registro de provisiones ejecutado durante el año 2020 lo cual indica la una disminución en la proporción del patrimonio efectivo frente al aumento de los activos inmovilizados de la CFN B.P. a Diciembre 2020.

En cuanto a la calidad de los activos, se ha tomado el índice de morosidad bruta que corresponde a 14.49% que en comparación al año anterior se evidencia un incremento del 111,33% esto responde al deterioro de la cartera de créditos y a las gestiones realizadas por el negocio.

El índice de Cobertura, medido por las provisiones sobre la cartera de crédito improductiva, tuvo una disminución de 30.81% con respecto al 2019, lo que indica que la CFN B.P. cuenta con una cobertura inferior al mismo periodo del año anterior de 1.28 veces sobre su cartera improductiva (Vencida y No Devenga Intereses).

El indicador de activos productivos sobre el total de activos presenta una ligera disminución del 0.70% en relación al mismo periodo año anterior, esto se debe principalmente a la disminución de los activos productivos y el decrecimiento de los saldos de la cartera de créditos producto de la baja colocación en el transcurso del año 2020.

La relación entre activos productivos sobre pasivos con costo presenta disminución en relación al mismo periodo del año anterior de 4.23%, pasando de 188% a 180% a diciembre 2020. La

variación del indicador se debe expresamente al aumento de las obligaciones financieras adquiridas por los multilaterales y la caída de los activos productivos específicamente relacionados a la cartera de créditos.

El índice de gasto de personal / activo total promedio presenta un ligero incremento del 1.09%, el cual responde principalmente a la disminución del activo, sin embargo cabe puntualizar que la administración ha realizado un control del gasto del personal mostrando una eficiencia en relación al mismo periodo del año anterior con USD 19,17 millones equivalente a una reducción del 6.10%.

El gasto de operación / activo total promedio presenta una disminución del 3.15% que corresponde al 0.94% a diciembre 2020. La variación de este indicador muestra una eficiencia en el ahorro del gasto operativo con un monto ejecutado a diciembre 2020 de USD 36,14 millones correspondiente a una variación del 10.04% en relación al mismo periodo del año anterior.

El apalancamiento de la institución muestra a diciembre del 2020 un resultado de 1.23, lo cual representa un incremento del 7.34% al mismo periodo del año anterior. El análisis del indicador corresponde principalmente a la disminución que sufrió el patrimonio en el 2020 debido al registro de provisiones por un total de USD 193 millones al término del año 2020, representando una cobertura inferior del patrimonio sobre el pasivo a diciembre 2020.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

7. Gestión de Quejas y Reclamos

La Gerencia de Atención de Reclamos enmarca su gestión en los lineamientos que establece la Superintendencia de Bancos y la normativa interna de la CFN B.P.; encaminando su labor principalmente a: Atender, verificar, analizar, gestionar y responder motivadamente quejas, reclamaciones, denuncias, sugerencias y peticiones de información de los usuarios financieros y clientes, derivadas de los productos y servicios institucionales.

Los usuarios del sistema financieros y clientes CFN, presentan su queja, reclamación, denuncia, sugerencia y petición de información, por los siguientes canales de recepción: Defensor del cliente, buzones de quejas y reclamaciones que constan en la institución, portales Web, formularios de quejas y reclamos descargables en página web institucional, atención personalizada, correo electrónico y como consiguiente se realizan acciones pertinentes acorde a la normativa institucional, en cumplimiento de la normativa superior de la Superintendencia de Bancos.

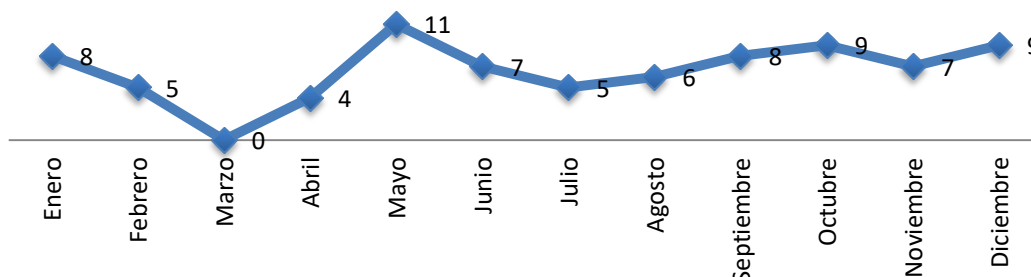
El plazo establecido para la atención de trámites es de 15 días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de 60 días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.

7.1 Tiempo promedio mensual de atención

Para analizar el tiempo promedio de atención, el dato relevante es la fecha de entrega de respuesta a cada uno de los usuarios financieros o clientes CFN B.P. El tiempo se toma desde el momento de ingreso de cada uno de los expedientes hasta la fecha en que el usuario financiero recibe su respuesta motivada. El total de días corresponde a la sumatoria del tiempo de atención de todos los trámites y culminados en el mes correspondiente. La cantidad al número de expedientes atendidos en dicho mes.

El resultado de días de atención hasta entrega de respuesta al cliente se resume a continuación:

Tiempo Promedio de Atención en Días - 2020



Fuente: Base de Datos Histórico de Reclamos
Elaborado por: Gerencia de Atención de Reclamos

7.2 Trámites Ingresados

La Gerencia de Atención de Reclamos, durante el período en análisis, recibió 99 casos, de los cuales se destaca que el 66% de las incidencias requieren un análisis e investigación más detallados, al tratarse de quejas, denuncias y reclamos; el 34% lo constituyen las solicitudes de información de crédito y acceso a la información pública, mismas que requieren de menor tiempo en el proceso.

7.2.1 Estado de las incidencias

Continuando con el análisis del año 2020, se observa que, 64 casos fueron resueltos dentro del plazo estipulado por el Ente de Control, correspondiendo al 65% del total de trámites ingresados. 19 casos registrados como derivados, son aquellos que por requerir de un análisis pormenorizado, fueron derivados a otra área previa su resolución; es por esta razón que, aun cuando se mencionan en el presente análisis; no tienen una resolución inmediata; y, requieren de un seguimiento posterior, éstos corresponden al 19%. Así también, se determina que 15 casos no fueron tramitados, siendo éstos el 15% del total de expedientes, porque fueron mal canalizado o la Institución no tenía injerencia en su resolución. Se observa además que, al cierre del período nos mantenemos en espera del pronunciamiento del área responsable de 1 caso, cuya respuesta al usuario se encuentra pendiente.

7.3 Otros Servicios al Usuario Financiero

7.3.1 Portal Contacto Ciudadano

El portal contacto ciudadano está habilitado para la ciudadanía en general, dentro de la página web de la Institución. Su finalidad es receptar preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

A esta plataforma ingresan un volumen mayor de solicitudes de acceso a la información pública, referente a información de productos y servicios que brinda la institución, por lo que un funcionario de esa área presta atención directa respecto a ese tema. En el período analizado ingresaron 35 trámites de los cuales 24 se canalizaron al área de Productos y Servicios para su atención. Estos, al no ser gestionados por el área de Atención de Reclamos, no son registrados.

De los 11 casos restantes, 8 que requerían información de otras áreas de la Institución, haciendo nuestra Gerencia la gestión para obtener la información para la respuesta. Además, fueron atendidos y concluidos tres reclamos. Estos trámites siguieron los procesos establecidos, direccionados a las áreas responsables para su pronunciamiento, y atendidos oportunamente con respuestas hacia los usuarios.

7.3.2 Portal RuTer

Al Igual que el portal de Contacto Ciudadano, el portal RuTer está habilitado para la ciudadanía en general, y se encuentra ligado al correo electrónico del área de Atención de Reclamos. Su finalidad también es receptar preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

En éste portal, en el período analizado, se han receptado y gestionado 17 trámites., mismos que fueron direccionados a las áreas responsables y atendidos oportunamente.

Servicios a través de Plataformas Electrónicas 2020



Fuente: Base de Datos Histórico de Reclamos
Elaborado por: Gerencia de Atención de Reclamos

7.4 Calidad del Servicio

7.4.1 Proceso de Control de la Información y Publicidad – SB

Mediante la actividad de mejoramiento e implementación de la información y publicidad que socializa la CFN B.P., se contribuyó a:

- Una correcta aplicación, por parte de la Institución respecto de las observancias sobre Transparencia y Derechos del Usuario Financiero - Información y Publicidad de la Superintendencia de Bancos.
- Que los usuarios financieros cuenten con particularidades e información sobre los productos y servicios que ofrece la Institución, lo que les permite la toma de decisiones financieras adecuadas.
- Mejorar la transparencia de la información.

Mensualmente se verifica en la Web si la normativa de la Superintendencia de Bancos ha tenido modificaciones o derogaciones; trimestralmente finalizado los quince primeros días se verifica el cumplimiento de cada uno de los artículos de la normativa de la Superintendencia de Bancos frente a las publicaciones de la CFN B.P.