

Corporación Financiera Nacional B.P.

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

Plan de Participación de las Partes Interesadas (BORRADOR)

Febrero 2023

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

LISTADO DE ACRÓNIMOS

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

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

1. INTRODUCCION

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

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

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

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

El proyecto fue concebido para el financiamiento del BIRF por un monto de USD260 millones, mediante una operación de crédito a 24 años plazo; y contempla además una segunda operación por un financiamiento adicional por 280 millones, que permitirá fortalecer a la CFN y promover el acceso a financiamiento productivo sostenible para micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES).

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

El proyecto está compuesto por cuatro componentes: (i) fortalecimiento de la capacidad institucional de CFN, (ii) desarrollo y fortalecimiento de instrumentos financieros para promover el acceso a financiamiento para MIPYMES; (iii) líneas de crédito de CFN B.P. a instituciones de intermediación financiera para otorgar crédito a MIPYMES.

Bajo este componente, el Proyecto financiará la provisión de líneas de crédito a IFIs participantes elegibles, que a su vez otorgarán préstamos a MIPYMES participantes elegibles. CFN B.P. asumirá el riesgo crediticio de las IFPs, mientras que las IFPs asumirán en sus libros el riesgo crediticio de las MIPYMES; y (iv) Manejo del proyecto.

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



Asimismo, alineado con el nuevo Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, la CFN B.P. elaborará, adoptará e implementará un Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) para los subcomponentes 2.b, 2.c y componente 3 del Proyecto, alineado a los estándares ambientales y sociales del prestamista establecidos en el Marco Ambiental y Social (MAS).

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

El proyecto tiene como principal objetivo promover el acceso a la financiación con fines productivos para las MIPYMES en el contexto de la crisis de COVID-19.

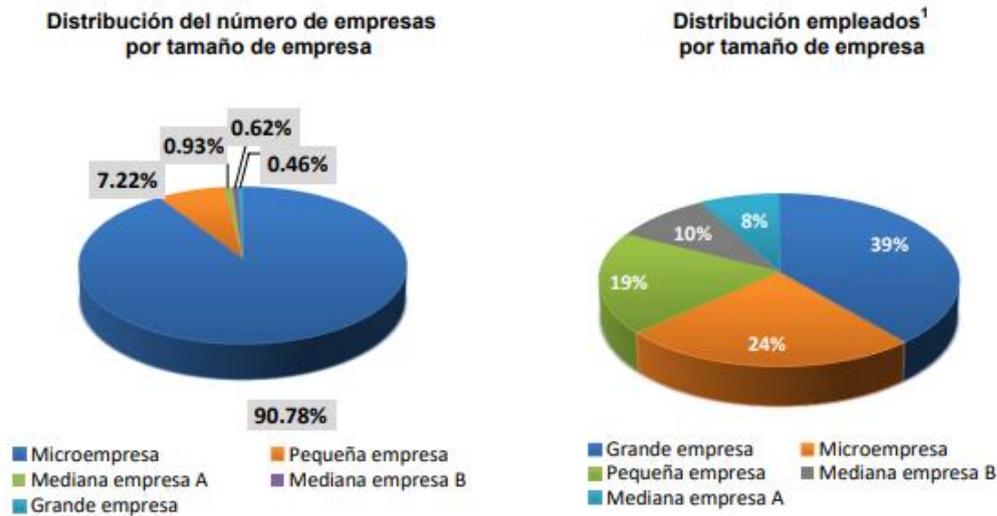
En Ecuador existen alrededor de 900,000 empresas, de las cuales el 90% son microempresas, 7% son pequeñas empresas y 2% son empresas medianas, es decir, el 99% de las empresas en Ecuador son MIPYMES, y absorben el 60% de plazas de empleo y casi el 80% están dedicadas al sector comercio y servicios. A pesar de ser mayoría, en muchas ocasiones son el segmento del mercado empresarial que menos posibilidades tiene de acceder a líneas de crédito, por lo tanto, su financiamiento es precario, proveniente de créditos no formales o familiares, lo cual hace que su operación sea vulnerable y su sostenibilidad peligre permanentemente.

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



Gráfico 1



Fuente: Directorio de Empresas y Establecimientos, 2017
 Elaborado por: Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios

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

La duración del Proyecto ha sido reprogramado para 7 años, considerando el Financiamiento Adicional, y, consta de tres etapas:

1. Preparación y promoción: CFN promociona el producto y se firman los acuerdos de financiamiento con las IFIs interesadas por el producto (línea de crédito).
2. Implementación: Una vez culminada la etapa de preparación y promoción, CFN continuará con la promoción y firma de contratos con las IFIs a lo largo de la etapa de implementación.
3. Monitoreo y evaluación: CFN realiza el seguimiento al proyecto mediante visitas de monitoreo, grabación de testimoniales y recopilación de información con los intermediarios financieros, así como con los usuarios finales (MIPYMES), además del seguimiento específico al mecanismo de quejas y reclamos.

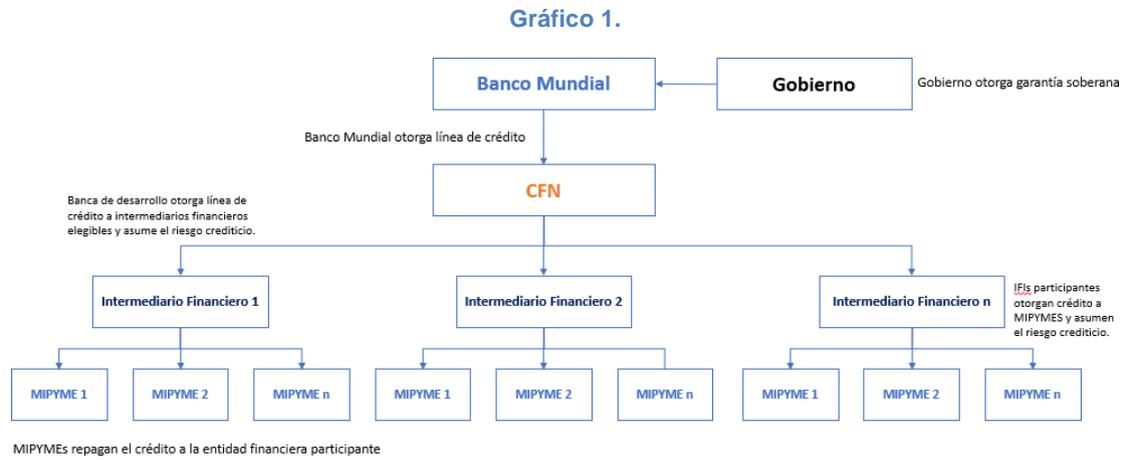
El principal producto financiero que CFN propondrá en el marco del proyecto es la provisión

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
 Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
 Teléfono: 593-4-2591800
 www.cfn.fin.ec



de créditos productivos a través de IFPs s, a MIPYMES privadas elegibles. Tal como se puede visualizar en el Gráfico 2



Mientras que podemos a través del subcomponente 2b y 2c se capitalizará al FNG para el otorgamiento de garantías parciales según la Gráfica 3.

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
 Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
 Teléfono: 593-4-2591800
 www.cfn.fin.ec



Gráfico 2.

Garantías Parciales

El Proyecto financiará la provisión de garantías parciales a IFI privadas elegibles, que a su vez otorgarán préstamos a MIPYMES privadas elegibles.



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

1. Criterios de elegibilidad para IFPs
2. Criterios de elegibilidad para MIPYMES
3. Criterios de elegibilidad para los créditos (estos criterios para los créditos deberán incluirlos criterios ambientales y sociales)
4. Criterios de elegibilidad para garantías parciales

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

El objeto del proceso de consulta de las partes interesadas en el marco del proyecto es dar a conocer a representantes de los actores (Bancos privados, Cooperativas y asociaciones gremiales), que CFN ofrecerá productos financieros para promover el acceso a

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
 Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
 Teléfono: 593-4-2591800
 www.cfn.fin.ec



financiamiento productivo a MIPYMES, a través de IFPs, y recoger sus aportes para informar el diseño del proyecto. El detalle de este proceso se encuentra en la sección 2.

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

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

Las relaciones previas con partes interesadas corresponden a 10 talleres y reuniones de trabajo que CFN, con participación del BM, ha llevado a cabo entre el 3 y el 7 de febrero del 2020, en Quito y Guayaquil, con la participación de aproximadamente 60 representantes de IFIs y asociaciones gremiales, todas ellas tomadores de decisiones.

CFN desarrolló reuniones con las gerencias generales, de tesorería, riesgos, y comerciales de las instituciones contactadas, con la finalidad de dar a conocer el proyecto y recoger sus aportes. Las reuniones de trabajo buscaron difundir la información sobre el proyecto.

Los participantes en el proceso de relacionamiento mostraron interés, y sus opiniones pueden resumirse en los siguientes puntos:

- ✓ Existe interés de acceder a una línea de crédito por parte de las IFIs siempre y cuando sea atractivo para el público y rentable desde el punto de vista financiero.
- ✓ Los IFIs consideraron que no tienen los recursos o capacidad para gestionar un producto de estas características, especialmente en lo referente al cumplimiento de los estándares internacionales de gestión social y ambiental, por lo que requerirían que BM y CFN les brinden el soporte necesario para esto.

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

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

En mayo 19 de 2020, CFN participó en la reunión de la Asociación de Bancos Privados del

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



Ecuador (Asobanca¹), en la cual presentó los detalles del Proyecto de Acceso al Financiamiento Productivo para Mipymes, respondiendo consultas de sus participantes.

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

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

3. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

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

Las partes interesadas del proyecto “Acceso a Financiamiento Productivo para MIPYMEs” se dividen en dos grupos: las partes beneficiadas por el proyecto y las otras partes interesadas. De especial importancia es la identificación de las partes interesadas que pudieran encontrarse en situación de vulnerabilidad, para propiciar que estos grupos menos favorecidos no se encuentren excluidos de las oportunidades proporcionadas por el proyecto.

3.1 Beneficiados por el proyecto

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

Así mismo, a micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMEs) de los sectores económicos, principalmente: comercio, servicios, agricultura y ganadería, pesca y silvicultura, manufactura.

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

² <http://www.rfd.org.ec/>

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



Tabla 1. Partes Beneficiadas

Grupo de partes beneficiadas	Partes beneficiadas
Banca Pública	Corporación Financiera Nacional B.P. – CFN con recursos para segundo piso y además para sufortalecimiento institucional. Fideicomiso Fondo Nacional de Garantía con recursos para su capitalización y fortalecimiento institucional.
Entidades financieras que cumplan con los criterios de elegibilidad	Bancos comerciales privados Cooperativas de ahorro
MIPYMES de acuerdo a la definición del Código orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI y los criterios de elegibilidad	Microempresa Empresas pequeñas Empresas Medianas

3.2 Otras partes interesadas

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

Tabla 2. Otras Partes Interesadas

Grupo de partes Interesadas	Partes Interesadas
Organismos de Fondeo	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
	KFW
	Organismos internacionales de financiamiento
	Agencia Francesa de Desarrollo
	Corporación Andina de Fomento CAF
Organismos de control	Banco de Inversión de Infraestructura de Asia.
	Superintendencia de Bancos
	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Accionista	Contraloría General del Estado (CGE)
Miembros del directorio de CFN	Banco Central del Ecuador
	Ministerio de Turismo (invitado)
	Ministerio de Economía y Finanzas MEF
	Ministerio de Agricultura y Ganadería
	Ministerio de Producción, Comercio Exterior, inversiones y Pesca.

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

Sectores productivos	Cámaras y representantes de gremios empresariales y de entidades financieras.
----------------------	---

3.3 Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

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

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

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

Para fines del Proyecto CFN ha identificado como menos favorecidos o vulnerables a los siguientes grupos:

- ✓ Sectores históricamente menos atendidos del sector rural, como los productores agropecuarios y minorías étnicas, (pueblos indígenas, afroecuatorianos, montubios, entre otros).
- ✓ Género: el proyecto incorpora variables e indicadores para orientar a gestión responsablemente, sin excluir la variable de género. El diseño el proyecto incluye un indicador de género a ser cumplido por el proyecto. El indicador es: Número de MIPYMES que reciben subpréstamos financiados con fondos del Proyecto que son propiedad y/o están dirigidos por mujeres.
- ✓ El proyecto busca que las MIPYMES puedan acceder a crédito para su capital de trabajo y necesidades inversión en situaciones de emergencia, reduciendo la vulnerabilidad financiera de su grupo objetivo.

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

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



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

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



Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

3.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto

Tabla 3. Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto	Grupo de partes interesadas	Características principales	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación	Necesidades específicas de información
Entidades financieras	Bancos comerciales y cooperativas de ahorro y crédito deben cumplir con los criterios de elegibilidad	Castellano y lengua local, en caso de poblaciones que utilicen idiomas distintos	Correo, talleres informativos, talleres especializados	Criterios de elegibilidad y el costo de los productos financieros (pricing)	
MIPYMES	De acuerdo a la definición del COPCI	Castellano y lengua local, en caso de poblaciones que utilicen idiomas distintos	Los que apliquen las IFPs en función del contexto local: cartas, correos, visitas puerta a puerta, etc.	Acceso a crédito productivo para capital de trabajo e inversión.	
Organismos de Fondeo	Direccionamiento de los fondos que se destinan al proyecto, buscando la complementariedad con los otros organismos de fondeo	N/A	Medios de notificación formal, información de programas ejecutados por CFN con fondeo de los distintos organismos.	Conocer las características y enfoque del proyecto	
Organismos de control	Entidades encargadas de controlar la operación	N/A	Mecanismos de control y seguimiento, comunicación institucional formal	Conocer la información del proyecto antes y durante su ejecución.	
Miembros del directorio	Tomadores de decisión	N/A	Comunicación institucional formal	Documentos de proyecto terminado para negociar con el BM	

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

Sectores productivos	Gremios y organizaciones del sector productivo, con capacidad de interacción con MIPYMES	En función del contexto local	Correo, talleres informativos	Acceso a información sobre productos financieros / líneas de financiamiento
----------------------	--	-------------------------------	-------------------------------	---

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

4. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Para el desarrollo del Proyecto de Acceso a Financiamiento Productivo de MIPYMES, la CFN implementó una amplia estrategia de comunicación. En una primera fase, la estrategia de comunicación se utilizó para poner a disposición de las MIPYMES, información sobre los productos financieros desarrollados o mejorados disponibles..

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

En una segunda fase, la estrategia de comunicación se utiliza para realizar visitas a los usuarios finales (MIPYMES), para evaluar y documentar el progreso logrado por las empresas después de recibir acceso a financiamiento. Finalmente, la estrategia se utiliza para mostrar cómo las MIPYMES tuvieron acceso a productos financieros y para difundir los resultados logrados por esos prestatarios.

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

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

4.1 Objetivos del programa

4.1.1 Objetivo general

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

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



4.1.2 Objetivos específicos

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

4.2 Temas de interés que se comunicarán a las partes interesadas

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

Tabla 4. Temas de interés según grupos identificados

Etapas del Proyecto	Grupos identificados	Temas de interés
Preparación y promoción	Entidades financieras de segundo piso	Criterios de elegibilidad y el costo de los productos financieros (pricing)
	MIPYMES	Posibilidades de acceso a crédito productivo para capital de trabajo e inversión. Información sobre productos financieros / líneas de financiamiento
	Organismos de Fondeo	Características y enfoque del proyecto
	Organismos de control	Información del proyecto, antes y durante su ejecución
	Miembros del directorio	Documentos de proyecto terminado para negociar con el BM
	Sectores productivos	Acceso a información sobre productos financieros / líneas de financiamiento mediante un Plan de Comunicación y Mercadeo gestionado por ambas partes.
Implementación	Entidades financieras	Definición de criterios de Rentabilidad financiera de elegibilidad SGAS
	MIPYMES	Posibilidades de acceso a crédito productivo para capital de trabajo e inversión. Información sobre productos financieros / líneas de financiamiento
	Organismos de Fondeo	Informar sobre los productos ofrecidos por CFN para no duplicar esfuerzos con otras fuentes de financiamiento.

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



	Organismos de control	Reportes de cumplimiento periódicos conforme a la legislación nacional.
	Miembros del directorio	Reportes semestrales de avances y desempeño del proyecto.
	Sectores productivos	Acceso a información sobre productos financieros / líneas de financiamiento
Monitoreo y evaluación	Entidades financieras	SGAS
	MIPYMES	Recopilación de testimonios de las MIPYMES participantes y entrega de material comunicacional.
	Organismos deFondeo	Reportes semestrales de avances y desempeño del proyecto, incluyendo desempeño del Sistema de Gestión Ambiental y Social.
	Organismos decontrol	Reportes de cumplimiento periódicos conforme a la legislación nacional.
	Miembros del directorio	Reportes semestrales de avances y desempeño del proyecto.
	Sectores productivos	Material comunicacional

4.3 Estrategia propuesta para la divulgación de información

Los procesos de participación de las partes interesadas durante la fase de preparación y promoción se basa en reuniones de trabajo entre la CFN y las IFPs para presentación del producto financiero, presentación de expresiones de interés y firma de acuerdos de financiamiento. También se socializarán los compromisos ambientales y sociales vinculados con el acceso a la línea de crédito del proyecto tanto de la CFN como de las IFIs. Posteriormente, la CFN mediante un cronograma propuesto por la Gerencia de Mercadeo y Comunicación de la CFN se propone una campaña de comunicación en la que se difundirá las características del producto mediante acciones como: visitas a bancos, agenda de medios, boletines informativos, redes sociales dirigidos a los públicos objetivos a través de un lenguaje informativo y claro. Cada IFPs llevarán a cabo sus propias estrategias de comunicación e información que usan con sus otros clientes (por ejemplo, reuniones, uso de redes sociales, información escrita, boletines informativos, visita de monitoreo) con las MIPYMES, para fortalecer la capacidad de gestión y cumplimiento de las condiciones de financiamiento.

El proceso de seguimiento durante la implementación del proyecto consiste también en la ejecución de entrevistas con IFPs para el monitoreo del desempeño financiero, así como ambiental y social, y encuestas con las IFPs para verificar la gestión. Se incluye, además, la

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



recopilación de información con los usuarios finales de los créditos (MIPYMES), para documentar experiencias exitosas, que se presentan en material comunicacional (videos y otros materiales comunicacionales sobre buenas prácticas ambientales y sociales para aumentar la productividad de manera sostenible) estas acciones de cobertura comunicacional se efectuarán mínimo en dos ocasiones cada semestre conforme a las visitas de auditoría en coordinación con el ECP. Los medios a través de los que se difundirán estas acciones serán: website, redes sociales y boletines para los medios de comunicación.

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

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

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

- Página web: CFN a través de su página web [www.cfn.fin.ec] tendrá un enlace directo para obtener información específica sobre el Proyecto, la misma que estará disponible durante todo el ciclo del Proyecto.]
- Correo electrónico o Mailings: CFN proporcionará a las IFIs información sobre las características del proyecto mediante la acción de mailings
- Material comunicacional: Videos, material informativo impreso o digital, fotografías, boletines informativos, etc
- Llamadas telefónicas, videollamadas, entre otros.: CFN proporcionará a las IFIs información sobre las características del proyecto y recibirá retroalimentación.
- Redes sociales: CFN proporcionará información sobre las características del proyecto con su debida numeración para el debido posicionamiento en los buscadores y recibirá retroalimentación a través de Facebook, Twitter, Instagram. Se utilizarán las cuentas oficiales en redes sociales de CFN. Medios de comunicación: CFN mediante un vocero oficial difundirá en medios de comunicación las características del proyecto y beneficios para las Mipymese IFIS.

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



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

Tabla 5. Estrategias para la divulgación de información

Información que se divulgará	Métodos propuestos	Periodicidad	Lugar	Partes interesadas destinatarias	Porcentaje alcanzado	Responsable
Preparación y promoción del producto						
Definición de criterios de elegibilidad Rentabilidad financiera	Correo, talleres informativos, talleres especializados	Durante la implementación	Nacional	Entidades financieras	% de las IFIs elegibles	ECP
Implementación						
Criterios de elegibilidad Costo del Producto financiero (pricing)	Correo, talleres informativos, talleres especializados	A partir de la vigencia del contrato	Nacional	Entidades financieras	% de las IFIs elegibles	ECP
Material educativo sobre aspectos de mitigación y adaptación al cambio climático y las mejores prácticas de aplicación en la gestión de riesgos ambientales y sociales.	Correo, talleres informativos, talleres especializados Web site de CFN, correos dirigidos	A partir de la vigencia del contrato	Nacional	IFPs y MIPYMES	De acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo	ECP
Monitoreo y seguimiento						
Resultados logrados por los MIPYMES	Informes periódicos conforme el MOP	Conforme el MOPr	N/A	Clientes de CFN IFPs y sus clientes Organismos de Control Miembros del directorio Sectores productivos	De acuerdo a lo establecido en el PAD	ECP

Para las IFPs, de segundo nivel, cada IFP llevará a cabo sus propias estrategias de comunicación e información capitalizando la experiencia y conocimiento que tienen de sus

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



usuarios, (por ejemplo, reuniones, uso de redes sociales, acciones informativas, visita a los lugares de producción, entre otros) con las MIPYMES, para fortalecer la capacidad de gestión y cumplimiento de las condiciones de financiamiento.

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

Tabla 6. Estrategias para la divulgación de información

Información que se divulgará	Métodos propuestos	Periodicidad	Lugar	Partes interesadas destinatarias	Porcentaje alcanzado	Responsable
Implementación						
Características de los productos, cómo solicitarlos, quién puede solicitarlos, qué tipo de actividades se pueden financiar	Conforme política de IFP	A partir de la vigencia del contrato	Nacional	Entidades financieras	% de las MIPYMES elegibles	IFPs
Material educativo sobre aspectos de mitigación y adaptación al cambio climático y las mejores prácticas de aplicación en la gestión de riesgos ambientales y sociales	Conforme política de IFP	A partir de la vigencia del contrato	Nacional	MIPYMES	Número de MIPYMES informadas	IPs
Monitoreo y seguimiento						
Proceso del acceso a los productos por parte de las MIPYMES y resultados logrados en el marco del proyecto	Conforme política de IFP	6 meses después de la firma del primer contrato entre IFP y MIPYMES	Nacional	MIPYMES	Por definir por cada IFP	IFPs

Cada IFP definirá su estrategia de divulgación con las MIPYMES, en función de su propia estrategia de comunicación para difusión del producto financiero, sin embargo, una vez se firme el contrato entre CFN y la IFP, CFN deberá monitorear la gestión de la información y comunicación entre las IFPs y las MIPYMES y un detalle de esto será integrado dentro de los reportes del Sistema de Gestión Ambiental y Social definido para el Proyecto.

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Ñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

4.4 Estrategia de retroalimentación propuesta

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

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

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

4.5 Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

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

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

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



4.6 Cronogramas

El Proyecto consta de al menos tres etapas, como se mencionó anteriormente tendrá una duración total de 7 años. Actualmente se culminó la colocación del componente tres, se encuentra al momento el desarrollo de la etapa de preparación del financiamiento adicional.

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

Tabla 7. Resumen de las etapas del proyecto

Etapas	Duración (meses)	Fecha de inicio estimada	Fecha de fin estimada	Característica Principal
Preparación y promoción	6 meses	Desde la firma del Acuerdo de préstamo	Junio 2021	Fase de socialización con IFIs del producto financiero, para la expresión de interés y firma de acuerdos de negociación
Implementación	2020-2025	Desde la firma del Acuerdo de préstamo	31 diciembre 2025	Los IFIs promocionan los productos financieros con las MIPYMES y éstas adquieren el producto para su operación
Monitoreo y evaluación	2020-2025	6 meses después de la firma del primer contrato con la IFP	31 de diciembre 2025	Las IFIs realizan el seguimiento correspondiente a los acreditados finales, y a su vez, CFN realiza el seguimiento a las IFIs

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

4.7 Análisis de los comentarios

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

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

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

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



interesadas. De esta manera se tendrá un registro completo de los temas de interés o preocupación de las partes interesadas.

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

4.8 Etapas futuras del proyecto

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

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

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

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

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

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

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



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

5.1 Recursos

- **Recurso Humano**

CFN contará con un equipo de coordinación del proyecto (ECP) que funcionará bajo la supervisión de la Gerencia General y estará integrado con funcionarios de CFN B.P. a

nivel central y nivel regional de las diferentes áreas técnicas y operativas necesarias para la implementación del Proyecto, quienes cumplirán los roles de Coordinador del Proyecto, Coordinador Técnico y Manejo Financiero, Coordinador Estratégico, Especialista en Adquisiciones, Especialista Ambiental y Social.

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

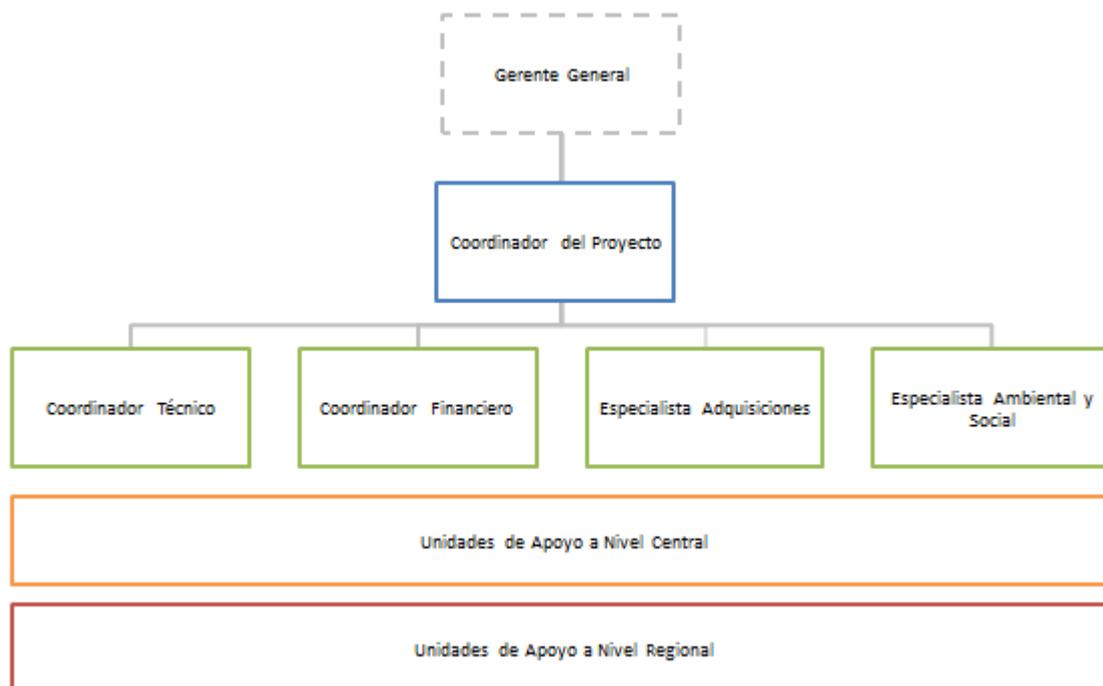
A continuación, se presenta el organigrama del ECP que incluye el equipo base responsable para implementar las actividades señaladas en el PPPI.

Gráfico 3

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec





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

- **Recurso Económico**

Como parte del Componente 4 del proyecto que tiene asignado un presupuesto de USD2 millones se financiará el plan de participación de las partes interesadas, incluida la implementación de un mecanismo de quejas y reclamos (MAQR), estrategia de monitoreo y evaluación, así como la estrategia de comunicación. Aún están por definir los recursos económicos específicos que se asignarán a estas actividades.

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

3.5 Funciones y responsabilidades de gestión PPPI

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
 Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
 Teléfono: 593-4-2591800
 www.cfn.fin.ec



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

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

Nombre y Apellido	María Isabel Moncayo
Cargo	Gerente de Desarrollo de Productos y Servicios (Coordinador del ECP)
Correo electrónico	mmoncayo@cfn.fin.ec mnieto@cfn.fin.ec
Número de teléfono	(593 4) 259 1800

- **Responsabilidades:**

Entre las responsabilidades que tendrá el área será:

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

6. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Actualmente, para la recepción de comentarios, quejas, denuncias o sugerencias, CFN tiene implementado un mecanismo mediante el cual los usuarios presentan una comunicación escrita, a la que deben adjuntar copia de su documento de identidad, que para personas naturales corresponde a la cédula de identidad (C.I.), mientras que para organizaciones o personas jurídicas, corresponde a su Registro Único de Contribuyente (RUC), y además, es posible adjuntar documentación que respalde o sustente la queja <https://www.cfn.fin.ec/denuncias-y-reclamos/>

El mecanismo se encuentra disponible en las oficinas de la Gerencia de Atención de Reclamos de la CFN en Guayaquil o Quito de forma presencial; a través de la página Web institucional (<https://www.cfn.fin.ec>), buzones institucionales que se encuentran

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



en las oficinas de CFN, de forma escrita, o por medios electrónicos (email, redes sociales), como el sistema de gestión documental Quipux.

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

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

Una vez que se ha realizado el proceso de verificación previa, y se ha asegurado que se cuenta con la documentación requerida, el analista de atención al cliente solicita información a las áreas involucradas, en un plazo de cinco días, para preparar una respuesta. Una vez elaborada la respuesta por parte del técnico o analista a cargo, se la envía a la Gerencia de Atención de Reclamos, para su revisión y aprobación. Luego de que la respuesta haya sido aprobada, se la envía por el sistema Quipux al reclamante.

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

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

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

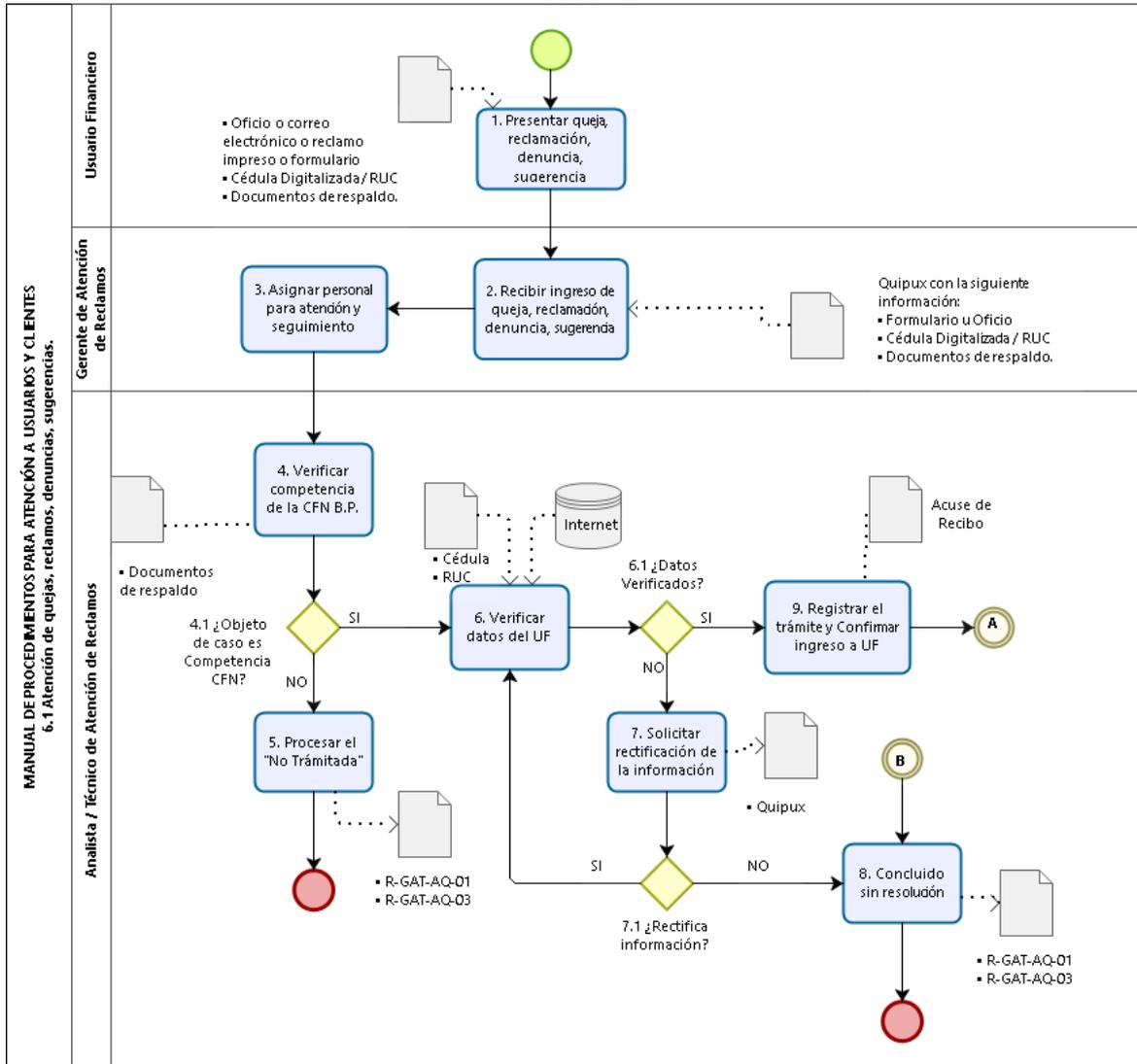
A continuación, se muestran dos figuras, que describen el flujograma de gestión de quejas y reclamos:

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



Gráfico 4.

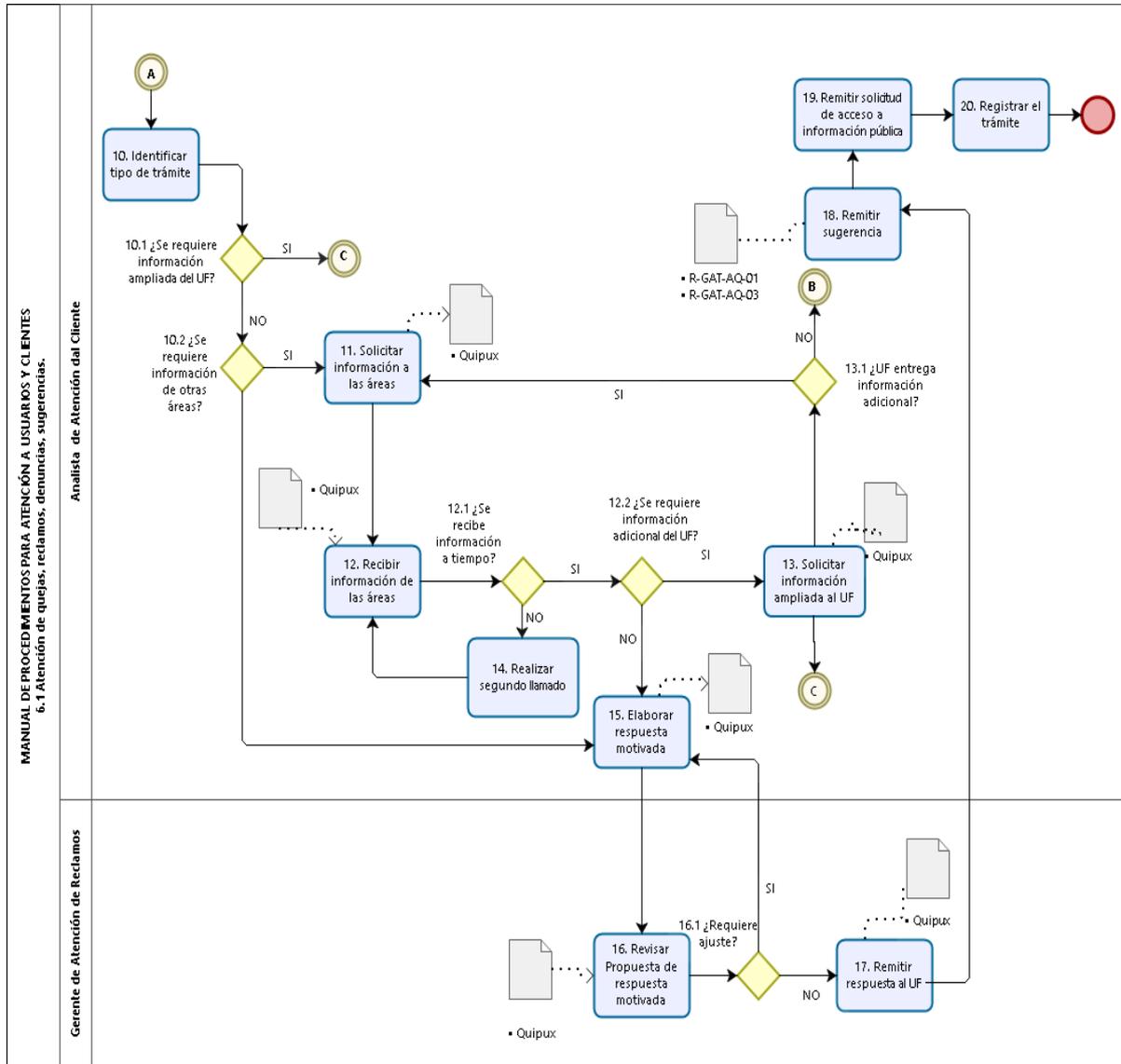


Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
 Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Ñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
 Teléfono: 593-4-2591800
 www.cfn.fin.ec



Gráfico 5.



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

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
 Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
 Teléfono: 593-4-2591800
 www.cfn.fin.ec



con los usuarios finales de los productos financieros.

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



Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

Este mecanismo se encuentra activo desde la primera etapa del Proyecto (preparación y promoción) y permanecerá vigente durante todo el ciclo del Proyecto. Con ello se busca garantizar la participación de todas las partes interesadas y la identificación temprana de posibles riesgos para el Proyecto.

Las quejas, reclamos y consultas que surjan a razón del Proyecto serán atendidas por CFN, a través de la Gerencia de Atención de Reclamos, quien, a su vez, designará a un analista de servicio al cliente, que se encargará de solicitar la información pertinente para ofrecer una respuesta motivada, y preparar la respuesta, para que sea enviada por la Gerencia de Atención de Reclamos, a la parte reclamante. En caso de que la queja no sea resuelta, o el reclamante no se encuentre satisfecho con la respuesta o tratamiento recibido, puede recurrir también al sistema judicial ecuatoriano.

7. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

7.1 Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

La participación de las partes interesadas en el seguimiento de las actividades del proyecto se dará a través de:

Reuniones, interacciones en redes sociales, visitas de monitoreo, entrevistas, encuestas, recopilación de información, compartiendo experiencias exitosas, producción de material comunicacional (videos, entrega de información escrita, reportes de cumplimiento).

Además, la participación de las partes interesadas en el seguimiento de las actividades se dará a través de reuniones de trabajo, en las que participará el equipo de coordinación del Proyecto (ECP) CFN y el equipo técnico de las IFPs; así como, las instituciones de control involucradas, los acreditados finales (MIPYMEs), así como las posibles partes afectadas por las actividades financiadas con los subpréstamos (líneas de crédito), en caso de haberlas.³

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

³ En este grupo, se incluye a los posibles afectados por la gestión ambiental y social de las MIPYMEs, como trabajadores, y sus propias partes interesadas (vecinos, proveedores, clientes, entre otros)

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



7.2 Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

Los resultados de las actividades de divulgación y retroalimentación se presentarán a las partes interesadas, empleando los siguientes métodos:

Tabla 8. Métodos propuestos para presentar informes

Métodos propuestos	Fecha de presentación	Lugar de presentación	Partes interesadas destinatarias
Memoria de la gestión de CFN	Anualmente (abril/mayo)	Página web de CFN	Clientes de CFN Organismos de Fondeo Organismos de Control Miembros del directorio Sectores productivos Superintendencia de Bancos
Memoria de la gestión de IFPs	Anualmente Conforme su política	Página Web	Clientes de IFPs Organismos de Fondeo Organismos de Control Miembros del directorio Sectores productivos
Reporte de las Cooperativas	Anualmente Conforme su política	Por definir	Miembros de las cooperativas Superintendencia de Economía Popular y Solidaridad

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

A este PPPL, se encuentran vinculados otros instrumentos de gestión, como es el caso del Plan de Gestión Laboral (PGL), el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS), y el Sistema de Gestión Ambiental y Social de la CFN B.P. cuya implementación tiene igual grado de obligatoriedad para CFN B.P. y las IFPs, que las medidas establecidas en este instrumento, y se encuentran publicados en la página web institucional.

Además, en cada una de las actividades de divulgación y consultas CFN recordará que

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



tienen a su disposición el mecanismo de quejas y reclamos, y proporcionará los datos de contacto. Todo ello, como parte del cumplimiento de las políticas de transparencia del Banco Mundial y de CFN.

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

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

ANEXOS

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



Anexo 1

Lista de Exclusión de CFN B.P.

La Corporación Financiera Nacional B.P. (CFN) aplicará la presente lista de exclusión para todos sus productos, por lo tanto, la CFN no financiará los proyectos o actividades que se encuentren en el siguiente listado⁴:

1. Producción o comercialización de cualquier producto o actividad considerada ilegal de acuerdo a las leyes o regulaciones nacionales o consideradas como tal a través de convenios internacionales, acuerdos o sujetos a prohibiciones internacionales con los cuales Ecuador es miembro⁵.
2. Producción o comercialización de pesticidas y/o herbicidas que se estén retirando progresivamente del mercado o que han sido prohibidos a nivel internacional, según el Convenio de Rotterdam⁶.
3. Comercio y tenencia de vida silvestre o productos regulados bajo el acuerdo CITES ⁷ y que se encuentren reguladas por acuerdos, convenios o tratados internacionales en los cuales Ecuador haya ratificado su participación.
4. Producción o comercialización de Bifenilos Policlorados (PCB).⁷
5. Producción o comercialización de fibras de asbestos no aglomeradas (sin unir)⁸.
6. Pesca en el medio marino usando redes de arrastre que excedan los 2.5 Km de longitud.
7. Producción o actividades que violen principios fundamentales laborales, involucren trabajo forzoso⁹, explotación laboral o trabajo infantil y prácticas laborales discriminatorias en base a leyes laborales vigentes y convenios internacionales laborales ratificados por el país.
8. Producción o comercialización de material explosivo, entre los cuales constan los productos pirotécnicos, incluidos cápsulas fulminantes, detonadores, bengalas de señales y artículos similares, pólvoras propulsoras, cerrillas (fósforos).

⁴ Algunas de las actividades detalladas en esta sección están alineadas al listado de exclusión de Organismos Internacionales como la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) entidad perteneciente al Grupo Banco Mundial, entre otras entidades con las cual la CFN BP mantiene relaciones comerciales Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) y Corporación Andina de Fomento (CAF).

⁵ CITES. - Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (www.cites.org).

⁶ El Convenio de Rotterdam (www.pic.int) y el Convenio de Estocolmo (www.pops.int).

⁷ Los PCBs. - Son Bifenilos policlorados, pertenecen a un grupo de productos químicos muy tóxicos. Con frecuencia se encuentran BPC en transformadores eléctricos rellenos de aceite, capacitores y conmutadores fabricados entre 1950 y 1985.

⁸ Según recomendación la IFC, esta medida no aplicará a la compra ni uso de placas cuyo contenido de asbestos sea menor o inferior al 20%.

⁹ Trabajo infantil nocivo. - Significa el empleo de niños que es económicamente explotador, o que puede ser peligroso o interferir con la educación del niño, o ser perjudicial para la salud del niño, o físico, mental, especial, moral o desarrollo social.

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

9. Actividades vinculadas a la administración pública¹⁰ las cuales por su naturaleza son competencia de las entidades del Estado, tales como: Aduanas, Ministerios, Empresas Públicas, Gobiernos Autónomo Descentralizados Provinciales, Municipales o Parroquiales, entre otras entidades.
10. Producción o comercio de armas y municiones entre otros implementos de guerra; incluye además las siguientes actividades: *Construcción de buques de guerra; Fabricación de armas ligeras (revólveres, escopetas, ametralladoras ligeras); armas de fuego y municiones de caza, de deporte o de protección; armas que disparan balas de foguero, pistolas para lanzar bengalas de señales, pistolas de matarife, etc.; Fabricación de armas pesadas (artillería, cañones móviles, lanzacohetes, tubos lanzatorpedos, ametralladoras pesadas, etc.); Fabricación de escopetas y pistolas de aire y gas comprimido; Fabricación de espadas y armas similares de metal; Fabricación de municiones de guerra; aparatos explosivos tales como bombas, minas y torpedos; Fabricación de vehículos militares de combate: tanques de combate, vehículos anfibios blindados; Servicios de apoyo a la fabricación de armas y municiones a cambio de una retribución o por contrato; Servicios de apoyo a la fabricación de vehículos militares de combate a cambio de una retribución o por contrato.*
11. Producción o comercio de tabaco. Incluye las siguientes actividades: Cultivo de tabaco en bruto; Desnervado y secado de las hojas de tabaco; Elaboración de extractos y esencias de tabaco; Elaboración de productos de tabaco y sustitutos de productos de tabaco, tabaco homogeneizado o reconstituido, cigarrillos, picadura para cigarrillos, tabaco de pipa, tabaco de

¹⁰ Entre las actividades constan: Actividades de emisión y administración de la moneda nacional; supervisión y control de la masa monetaria; recepción de depósitos para operaciones de compensación entre instituciones financieras; supervisión de las operaciones bancarias; mantenimiento de las reservas nacionales de divisas; función de banco del gobierno. Las actividades de los bancos centrales pueden variar por razones institucionales; Desempeño de las funciones ejecutivas y legislativas de los órganos y organismos centrales, regionales y locales.; Administración y supervisión de los asuntos fiscales: aplicación de los sistemas tributarios, recaudación de derechos e impuestos sobre bienes e investigación de casos de evasión de impuestos; Administración de aduanas.; Aplicación de la política general de investigación y desarrollo (civiles) y administración de los fondos correspondientes.; Administración pública de programas generales de planificación económica, social y de estadística en los diversos niveles de la administración pública.; Otras actividades de la administración pública en general; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en salud; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en este ámbito y de los fondos correspondientes.; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en educación, cultura y deporte; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en esos ámbitos y de los fondos correspondientes, concesión de becas públicas a artistas.; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en esparcimiento; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en este ámbito y de los fondos correspondientes, patrocinio de actividades recreativas y culturales.; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en medio ambiente; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en este ámbito y de los fondos correspondientes, administración de programas de protección del medio ambiente.; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en vivienda; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en este ámbito y de los fondos correspondientes, administración de programas de vivienda.; Administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en servicios sociales; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en este ámbito y de los fondos correspondientes.; Actividades de administración de programas de enseñanza primaria, secundaria y postsecundaria y de programas correspondientes; Administración y funcionamiento de los servicios de personal para el gobierno en general: formulación y aplicación de normas de selección de personal, calificación y ascensos, descripción de funciones, cumplimiento de los reglamentos de personal, evaluación.; Administración y funcionamiento de los servicios de personal para el gobierno en general: formulación y aplicación de normas de selección de personal, calificación y ascensos, descripción de funciones, cumplimiento de los reglamentos de personal, evaluación.; Administración, dirección y respaldo de servicios generales: administración de edificios de la administración pública propios o arrendados, administración de servicios de oficinas centrales, conservación y custodia de registros y archivos públicos, administración.; Actividades de administración de programa de suministro de agua potable.; Actividades de administración de servicios de recolección y eliminación de desperdicios.; Prevención y extinción de incendios: administración y funcionamiento de cuerpos ordinarios y auxiliares de bomberos que dependen de las autoridades públicas que realizan actividades de prevención y extinción de incendios, rescate de personas y animales, asistencia en desastres cívicos, inundaciones, accidentes de tráfico, etcétera.

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

mascar, rape, etc.; Fabricación de maquinaria para la preparación del tabaco y elaboración decigarrillos y cigarros; tabaco para pipa, tabaco de mascar y rapé; Servicios de apoyo a la elaboración de productos de tabaco a cambio de una retribución o porcontrato; Venta al por mayor de productos de tabaco; Venta al por mayor de tabaco sin elaborar; Venta al por menor de tabaco y productos de tabaco en establecimientos especializados.

12. Cualquier actividad o comercio relacionado con la pornografía o la prostitución. Incluye además las siguientes actividades: *Actividades que involucren a menoresde edad, actividades de clubes nocturnos (night clubs); Actividades de relación social, como las agencias que se encargan de la contratación de acompañanteso poner en contacto entre sí a personas que buscan compañía o amistad, y las agencias matrimoniales; Servicios de alojamiento prestados por moteles;*
13. Servicios de centros de planificación familiar. Incluye además las siguientes actividades: *Servicios de centros de planificación familiar que provee tratamientos médicos, como los de esterilización y de interrupción del embarazo, con alojamiento; Servicios de centros de planificación familiar que provee tratamientos médicos, como los de esterilización y de interrupción del embarazo, sin alojamiento.*
14. Establecimientos de juegos, casinos o cualquier empresa equivalente. Incluye también las siguientes actividades: *Apuestas sobre carreras de caballos en el propio hipódromo y fuera del hipódromo y otros servicios de apuestas; Gestión (explotación) de máquinas de juegos de azar accionadas con monedas y explotación de casinos, incluidos casinos flotantes, billares, etc.; Gestión de sitios de Internet dedicados a los juegos de azar virtuales, videojuegos.*
15. Producción o comercialización de material radioactivo (No aplica a la compra de equipamiento médico, equipos de control de calidad (medición) ni cualquier equipo las normas internacionales consideren sea una fuente radioactiva trivial, segura y/o está adecuadamente protegida. Incluyen además: *Actividades de enriquecimiento de minerales de uranio, plutonio, torio y producción de elementos combustibles para reactores nucleares; Extracción de metal de uranio a partir de la peblendu otros minerales que contienen uranio; Extracción de minerales estimados principalmente por su contenido de uranio y torio: peblendu, óxido natural de uranio, etcétera; concentración de uranio y torio, producción de torta amarilla (concentrado de uranio); Fabricación de aleaciones, dispersiones, mezclas de uranio natural o sus compuestos; Fabricación de elementos combustibles no irradiados para su utilización en reactores nucleares; Fabricación de otros elementos, isótopos o compuestos radiactivos; Fabricación de reactores nucleares, excepto separadores de isótopos; Fabricación de uranio 235 empobrecido y sus compuestos, torio y sus compuestos o aleaciones, dispersiones o mezclas de estos compuestos; Fabricación de uranio enriquecido y sus compuestos, plutonio y sus compuestos o aleaciones,*

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec



dispersiones o mezclas de estos compuestos.

16. Renta o adquisición de bienes inmuebles vinculados a las siguientes actividades o proyectos: *Compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar por períodos largos, en general por meses o por años; Intermediación en la compra, venta y alquiler de bienes inmuebles a cambio de una retribución o por contrato; Promoción de proyectos de construcción (promoción inmobiliaria) para su posterior explotación, es decir, para alquilar espacio en esos edificios.*

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

1. Producción o actividades que afecten las tierras que los pueblos indígenas poseen o reclaman bajo su adjudicación, sin el pleno consentimiento documentado de dichos pueblos.
2. Adquisición o renta de tierras (campos y terrenos), tanto mediante expropiación como compra/venta que involucren reasentamiento involuntario (reubicación física, económica o restricción de acceso) o actividades que promuevan el desplazamiento físico y económico involuntario de personas y sus actividades económicas; estas incluyen actividades como adjudicación de tierras en disputa o actividades a realizarse en tierras en disputa. Los subproyectos que requieran expansión física estarán sujetos a una debida diligencia que verifique que para la misma no se requiere desplazamiento físico y económico de personas y sus actividades económicas o restricción de acceso a recursos naturales.
3. Producción o actividades que tengan un impacto negativo en tierras pertenecientes a pueblos indígenas o reclamados por parte de los mismos, o bajo proceso de adjudicación; sin un debido y documentado proceso que certifique el consentimiento de dichos pueblos.
4. Operaciones de tala comercial para su uso en bosques húmedos tropicales primarios.
5. Producción o comercio de madera u otros bosques, productos distintos de los bosques gestionados de forma sostenible.
6. Producción o comercio de bebidas alcohólicas (excepto cerveza y vino).
7. La producción, comercio, almacenamiento o transporte de grandes

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

volúmenes de productos químicos peligrosos¹¹, o el uso a escala comercial de productos químicos peligrosos. Los productos químicos peligrosos incluyen la gasolina, el queroseno y otros productos del petróleo.

Anexo 2

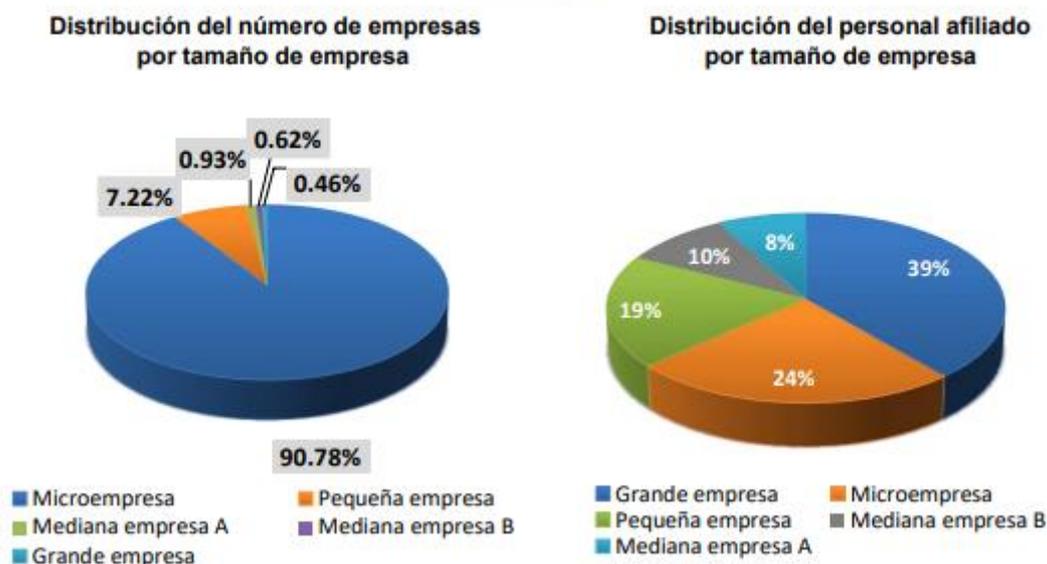
Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

Mediante el análisis de indicadores referentes a la brecha de acceso a financiamiento y el análisis de estadísticas económicas locales, se identificó tres grupos clave en la estructura productiva del país y/o a aquellos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

1. Por segmento de crédito:

Por segmento de crédito, el 8.77% de las empresas registradas en el Ecuador corresponde a Pymes, las cuales abarcan el 37% del personal afiliado (1 MM aprox.), por lo que el desarrollo de este sector tendría impacto sobre ese porcentaje de la población laboral.

Gráfico 6



Fuente: Directorio de Empresas y Establecimientos, 2017
 Elaborado por: Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios

¹¹ En el caso de Ecuador el listado Nacional de sustancias químicas Peligrosas se encuentra detallada en el Acuerdo Ministerial N° 142 publicado en el Registro Oficial N° 856 del 21 de diciembre de 2012.

Con el monto de financiamiento de Banco Mundial de \$125 MM (Componente 3), se estima que las MIPYMEs beneficiarias del programa obtendrían más de un subpréstamo (1.25 veces en promedio) durante los 5 años de ejecución. Es decir, 920 MIPYMEs recibirían 1,150 subpréstamos durante la vida del programa.

2. Por territorio:

Otro criterio para definir el grupo objetivo es el territorio. En la fase inicial se desea que las IFI's beneficiarias se motiven a destinar un porcentaje de los fondos hacia zonas menos desarrolladas del país. Históricamente, se observa que la colocación en las 3 ciudades más desarrolladas es del 65%. Es decir, en contraparte, lo mínimo que un

banco promedio puede colocar en territorios menos desarrollados es del 35%; porcentajes superiores implicarán mayores esfuerzos para ciertos bancos.

De esta manera, en una primera fase el programa hará énfasis en direccionar las colocaciones fuera de estas 3 ciudades principales de tal forma que se logre el objetivo de diversificación del crédito productivo.

Para una segunda fase (ampliada) se espera diversificar aún más la cartera. A pesar de que como banco de desarrollo tengamos proyectos financiados en las 24 provincias, a nivel de nuestra cartera también existe una concentración natural hacia financiar las 3 provincias con mayor actividad económica ya que, congruentemente, son las que mayor demanda de crédito.

En línea con un principio de desarrollo igualitario y atención prioritaria a los territorios menos favorecidos, en la segunda fase se incentivará el direccionamiento de colocaciones a las provincias y ciudades menos atendidas por la banca y a aquellas que tengan menores niveles de desarrollo de acuerdo a la Pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas, siendo el resultado de este cruce de características la necesidad de atender a las zonas geográficas descritas a continuación, compuestas por las 8 provincias con menor acceso al crédito y los cantones con mayor pobreza.

Tabla 8 Zonas de atención

Zona 1	Zona 2
--------	--------

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec

Chimborazo, Bolívar, Pastaza, Morona Santiago, Zamora Chinchipe, Napo, Orellana, Sucumbíos	Muisne, Rioverde, Olmedo (Manabí), 24 De Mayo, Paján, Eloy Alfaro, Isidro Ayora, Flavio Alfaro, Salitre, Pedro Carbo, Sigchos, Pedernales, Puerto Quito, Puerto Lopez, Pichincha, Baba, Colimes, Palenque, Santa Lucia, Pucara, El Empalme, Quinindé, Balzar, Sozoranga, Montecristi, Simón Bolívar, Mocache, Jama, Espíndola, Valencia, Pangua, Olmedo (Loja), Alfredo Baquerizo Moreno, Bolívar (Manabí), Zapotillo, Quinsaloma, Lomas De Sargentillo, Nabón, Pujilí, Urdaneta, La Concordia, Saraguro, Pindal, Junín, Gonzanamá, San Vicente, Chaguarpamba, Balao
--	--

Elaboración: Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios

Otro factor que considerar para el direccionamiento de los créditos es el alto nivel de pobreza de las zonas rurales, lo cual produce la migración de las personas hacia las ciudades, y el abandono de las actividades agrícolas, provocando la escasez de alimentos y por ende su encarecimiento, además de un nuevo problema de concentración de mendicidad y pobreza en las zonas urbanas.

En el Ecuador, gran porcentaje de la población pobre se encuentra en el área rural, por lo que su inclusión financiera es de importancia para mejorar el estilo de vida y a su vez mermar el indicador de pobreza.

Acorde a la información de la Encuesta de Condiciones de Vida de 2014 (Datos no extrapolables a 2019 pero se puede inferir una idea), el área rural presenta menor participación en cuanto al acceso a créditos a nivel de Figura Prestataria. A su vez, se reportó que los principales destinos de crédito de las personas que viven en el área rural son adquisición o construcción de vivienda (30.65%) y Pago de Obligaciones o deudas (22.18%).

Esta información sugiere que, si utilizamos como criterio de direccionamiento el nivel de pobreza, no es posible dejar de lado el de sector rural ya que es ahí donde existe una mayor incidencia de la misma.

3. Por género:

Finalmente, uno de los factores más importantes es la promoción de la participación de las mujeres en el acceso al crédito. El enfoque de financiamiento de proyectos de CFN permite reducir el potencial sesgo cultural de género que puede existir al momento de otorgar un crédito. De ahí que, aunque a nivel nacional solo un 8% de mujeres accede a crédito (CAF, 2018), en nuestra institución alrededor del 20% de las operaciones financieras son proyectos de mujeres o de empresas lideradas por mujeres.

No obstante, nuestro desempeño, los datos a nivel nacional indican la necesidad de incentivar la inversión y recepción de financiamiento por parte de mujeres. En América Latina y Caribe, según CAF, la participación de las mujeres al sistema

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
 Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
 Teléfono: 593-4-2591800
 www.cfn.fin.ec

financiero ha sido a través de instituciones microfinancieras con créditos a corto plazo, existiendo el reto de proporcionar productos de capital de inversión que permita que los negocios demujeres crezcan a largo plazo (CAF, 2018).

Tomando en cuenta lo anterior, priorizar los fondos a quienes incentiven la participación de mujeres es apropiado para atender a este grupo objetivo y ayudar al cumplimiento de la diversificación de créditos.

Con los fondos (\$125 MM) que el Banco Mundial otorgaría a la línea de crédito se proyecta que el 50% del número total de MIPYMEs que recibirían créditos del programa correspondería a negocios que estarían dirigidos por mujeres (propietarias, accionistas, miembros del directorio y/o en cargos gerenciales).

Considerando los 4 criterios mencionados, bajo la modalidad de Segundo Piso, la CFN intenta facilitar el acceso al crédito a los sectores más vulnerables, a través de la Banca y las Cooperativas del Segmento 1 con presencia a nivel nacional y sobre todo en los territorios identificados.

La modalidad de Segundo Piso permite a CFN utilizar el conocimiento y presencia de las IFI's en estos territorios, para lograr un mayor alcance en la colocación de créditos, reduciendo potenciales problemas de comunicación con el beneficiario final por idioma o acceso a medios tecnológicos, comprensión y adaptación de los créditos a las necesidades específicas de estos y la necesidad de colocar puntos de atención al cliente en dichos territorios.

La CFN identificó a 41 potenciales IFI's que podrían acceder al producto, de las cuales un 61% corresponde a IEPS del segmento 1, con mayor cobertura en Zonas de la Amazonía y la Sierra principalmente y con menor presencia en la región Costa. Del total de 41 IFI's calificadas, 40 de ellas registraron actividades crediticias en los subsegmentos Micro, PYMES y Empresarial, durante los últimos 3 años.

Corporación Financiera Nacional B.P.

Matriz Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha.
Oficina Principal Quito: Edif. Platinum G, Calle Iñaquito
entre Corea y Av. Naciones Unidas, Torre A.
Teléfono: 593-4-2591800
www.cfn.fin.ec