

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

AgriConnect MX: Inclusión Financiera y Mejora de la Productividad para Agricultores Familiares

Número de proyecto: P511036

06 de junio de 2026



Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

1. Introducción/descripción del proyecto

El Proyecto **AgriConnect MX: Inclusión Financiera y Mejora de la Productividad para Agricultores Familiares**¹ tiene como objetivo mejorar el desempeño económico-productivo de productoras y productores beneficiarios.

El proyecto busca lograr el objetivo de desarrollo del proyecto mediante la ampliación del acceso al financiamiento productivo, la promoción de inversiones en tecnologías y prácticas de Agricultura Climáticamente Inteligente (CSA), así como el fortalecimiento de capacidades y herramientas tecnológicas para el sector agroalimentario en México. El Proyecto busca impulsar el desarrollo del sector agroalimentario considerando los ejes de productividad, acceso al financiamiento y resiliencia, respaldados por un eje transversal de tecnología y digitalización.

Ubicación del Proyecto: Cobertura Nacional

El proyecto abarca los siguientes componentes: El Proyecto se estructurará en torno a tres componentes: (1) Acceso a Instrumentos Financieros para productores; (2) Fortalecimiento de Capacidades y Transformación Tecnológica; y (3) Gestión del Proyecto.

Componente 1: Acceso a Instrumentos Financieros para Productores. Este componente financiará dos subcomponentes.

Subcomponente 1.1 – Línea de Crédito: En el marco de este subcomponente, el proyecto apoyará a FIRA, como entidad ejecutora, en la expansión de las operaciones de crédito para productoras y productores de los estratos E1, E2 y E3. A través de una red de entidades financieras autorizadas (entidades financieras bancarias y no bancarias) que operan con FIRA, el proyecto otorgará subpréstamos productivos a productores elegibles para financiar sus requerimientos de capital de trabajo e inversión, de conformidad con los objetivos y criterios de elegibilidad del Proyecto. También podrá ser elegible el estrato E4 siempre y cuando compre la producción y/o preste servicios a su red de productoras y productores pertenecientes a los estratos E1, E2 y E3 dedicados a la actividad primaria.

Subcomponente 1.2 – Garantía Parcial de Crédito: Bajo este subcomponente el Proyecto otorgará garantías parciales de crédito a entidades financieras participantes para promover inclusión financiera de productores que no tengan el colateral necesario para respaldar su solicitud de subpréstamo productivo. Los criterios de elegibilidad para los subpréstamos otorgados por los intermediarios financieros en el marco de este subcomponente serán idénticos a los establecidos para el Subcomponente de línea de crédito 1.1.

Componente 2: Fortalecimiento de Capacidades y Transformación Tecnológica. Este componente tiene como objetivo fortalecer las capacidades institucionales, técnicas y operativas del personal técnico y directivo de FIRA, entidades financieras y productores para adoptar, operar y escalar de manera efectiva las herramientas tecnológicas de la Plataforma AGRITECH Nexus. Este componente financiará tres bloques de actividades que buscan reducir las barreras de acceso al conocimiento tecnológico, fomentar una

¹ <https://projects.bancomundial.org/es/projects-operations/projects-list?os=0&qterm=P511036>

cultura de uso de datos para la toma de decisiones a nivel de campo y en las instituciones financieras, y fortalecer los mecanismos de retroalimentación entre los actores del ecosistema AGRITECH Nexus.

Componente 3: Gestión del Proyecto. Este componente tiene como objetivo cubrir las actividades necesarias para la implementación efectiva del proyecto. Bajo este componente, FIRA, como entidad ejecutora, establecerá un Equipo de Coordinación del Proyecto (ECP), conformado por personal propio de FIRA, el cual será apoyado por las áreas técnicas de la institución. El ECP será responsable de procurar el cumplimiento de los términos y condiciones descritos en el Convenio de Préstamo y en el Manual de Operaciones del Proyecto (MOP), incluyendo los aspectos fiduciarios (gestión financiera y adquisiciones), así como la gestión ambiental y social. Adicionalmente, el ECP gestionará y supervisará la implementación del proyecto, monitoreará su progreso y evaluará el logro del objetivo de desarrollo del proyecto y de los indicadores de resultados intermedios.

El proyecto se encuentra en elaboración de conformidad con el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial. Según se establece en el Estándar Ambiental y Social 10 (EAS 10) sobre Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información, los organismos de ejecución del proyecto deben brindar a las partes interesadas información oportuna, pertinente, comprensible y accesible, y la consultarán de manera culturalmente adecuada, sin manipulaciones, interferencias, coerción, discriminación ni intimidación.

2. Objetivo/descripción del PPPI

Este PPPI tiene como objetivo principal definir un programa para la participación de las partes interesadas, lo que incluye la divulgación de información pública y las consultas durante todo el ciclo del proyecto. En el PPPI se establece la manera en la que el equipo a cargo del proyecto se comunicará con las partes interesadas, a la vez que se incluye un mecanismo a través del cual pueden presentarse inquietudes, opiniones, quejas o reclamos acerca de las actividades del proyecto y las actividades conexas.

3. Identificación y análisis de las partes interesadas

3.1 Metodología

A fin de cumplir con las mejores prácticas, el Proyecto aplicará los siguientes principios para la participación de las partes interesadas, adaptados al modelo de operación de FIRA como institución de segundo piso. En este esquema, las partes interesadas del Proyecto son exclusivamente los intermediarios financieros que conforman la red de FIRA, integrada por aproximadamente 150 entidades que atienden al sector agropecuario y las áreas rurales:

Apertura y enfoque continuo a lo largo del ciclo del Proyecto: El modelo operativo de FIRA establece un diálogo permanente con su red de intermediarios financieros, por lo que la participación de las partes interesadas no se limita a momentos puntuales, sino que se desarrolla de manera continua durante toda la vigencia del Proyecto. Este intercambio es abierto, libre de manipulación externa, coerción o intimidación, y está sustentado en los acuerdos legales de financiamiento que FIRA suscribe con cada uno de sus intermediarios.

Participación informada y retroalimentación activa: La información relevante sobre las operaciones, programas, características, condiciones y criterios de elegibilidad de FIRA es comunicada a sus intermediarios financieros a través de sus Programas y Productos, cuya aplicación queda enmarcada en los acuerdos legales de financiamiento vigentes. Este mecanismo asegura que los intermediarios cuenten en todo momento con información oportuna, completa y en formatos adecuados para su operación.

Adicionalmente, FIRA aplica al menos una vez al año una encuesta de satisfacción dirigida a sus intermediarios financieros, con el propósito de medir su nivel de satisfacción e identificar quejas, sugerencias o comentarios sobre los productos y servicios que reciben, lo que refuerza el carácter participativo y de mejora continua de esta relación.²

Inclusión y sensibilidad: Dentro de la red de intermediarios financieros de FIRA, se reconoce el rol particular de los intermediarios de carácter no bancario, dado su vínculo directo con los segmentos de población que el Proyecto busca atender, incluyendo organizaciones de productores, mujeres rurales, juventudes agrarias y comunidades indígenas y afro mexicanas. En este sentido, el proceso de participación facilita que todos los intermediarios, independientemente de su naturaleza o tamaño, tengan igual acceso a la información y puedan transmitir sus opiniones e inquietudes en condiciones equitativas.

Flexibilidad: El Proyecto contempla la adaptación de sus canales de comunicación ante cualquier factor externo que pueda dificultar las formas tradicionales de intercambio de información. Para ello, la Plataforma AGRITECH Nexus, operada en el marco del componente de Fortalecimiento de Capacidades y Transformación Tecnológica del Proyecto, se consolidará como un canal digital de comunicación permanente entre FIRA, su red de intermediarios financieros y los productores agropecuarios, facilitando el acceso a información de calidad, relevante y oportuna. Este enfoque digital no solo asegura la continuidad de la comunicación ante posibles contingencias, sino que también fortalece los mecanismos de retroalimentación entre todos los actores del ecosistema del Proyecto.

3.2. Partes afectadas y otras partes interesadas

El presente proyecto identifica como partes afectadas a aquellos actores que históricamente han enfrentado las mayores barreras de acceso al sistema financiero formal en el sector agroalimentario de México, y cuya inclusión constituye precisamente el objetivo principal de la intervención. En particular, el proyecto reconoce como parte afectada a los pequeños productores familiares, quienes representan la gran mayoría del sector agrícola nacional, el 71 por ciento de los productores cultiva menos de 5 hectáreas, pero de los cuales únicamente el 4.2 por ciento tiene acceso a crédito formal. Esta brecha es aún más pronunciada en las regiones del sur del país, donde la penetración de productos financieros es significativamente menor que en el norte, y afecta de manera desproporcionada a las mujeres, quienes tienen en promedio 8.1 por ciento menos probabilidad de ser titulares de productos financieros que los hombres. A estos factores se suman las limitaciones derivadas del régimen de tenencia de la tierra, el 61 por ciento de la superficie agrícola está bajo régimen ejidal y el 13 por ciento bajo régimen comunal, lo que restringe la capacidad de los productores de ofrecer garantías para acceder a financiamiento formal, así como las asimetrías de información que les impiden anticipar y responder adecuadamente a eventos climáticos, sanitarios o de mercado, siendo que el 64.5 por ciento de los productores reporta los factores climáticos como un problema recurrente con consecuencias directas sobre su productividad.

El proyecto busca enfrentar esta realidad ampliando el acceso a financiamiento para inversiones en agricultura climáticamente inteligente y fortaleciendo la entrega de servicios digitales e información agrícola a través de la plataforma Agritech de FIRA. En este sentido, el proyecto identifica como partes afectadas positivamente a este segmento de productores familiares que han permanecido al margen del

² FIRA cuenta con Calificaciones ASG, que miden la exposición a riesgos (Ambientales, Sociales y Gobernanza) y los mecanismos de mitigación con los que cuenta la institución para enfrentarlos, HR ESG 2- de HR ESG Ratings, BB de MSCI ESG Ratings, y “Bueno” de Sustainable Fitch.

sistema financiero formal, incluyendo productoras mujeres, jóvenes rurales y productores comunidades indígenas y afroamericanas.

3.3. Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

Dentro del proyecto, los grupos vulnerables o menos favorecidos pueden incluir, entre otros, los siguientes: Productores agricultores de los estratos E1, E2 y E3, incluido productoras mujeres y productores de pueblos indígenas y afroamericanos.

Participación de Pueblos Indígenas y afroamericanos

FIRA en su estrategia institucional considera actores fundamentales a las organizaciones de productores, las mujeres rurales, las juventudes agrarias y representantes de comunidades indígenas y afroamericanas. La inclusión de estos grupos busca fortalecer un enfoque territorial, inclusivo y sensible a las desigualdades estructurales presentes en el sector. En este sentido, FIRA cuenta con una amplia red de intermediarios financieros, y contempla la participación de intermediarios financieros, en particular aquellos de carácter no bancario, por su vinculación directa con los segmentos de población objetivo.

FIRA incorpora dentro de sus objetivos institucionales la expansión de la inclusión financiera en los sectores agroalimentario, forestal y del medio rural, con énfasis en grupos en situación de vulnerabilidad y en la promoción de condiciones para la igualdad sustantiva. Para ello, la institución cuenta con indicadores de seguimiento que, a través de su sistema de información, permiten identificar el número de acreditados que acceden a financiamiento mediante instituciones financieras participantes que atienden a la población en los 631 municipios indígenas y 15 municipios afroamericanos reconocidos a nivel nacional.

En este marco, el proyecto contribuirá a fortalecer estas capacidades mediante mejoras a la plataforma Agritech, las cuales ampliarán la habilidad de FIRA para reducir las asimetrías de información que históricamente han limitado el acceso de comunidades indígenas y afroamericanas a servicios financieros y conocimiento técnico agrícola. Estas mejoras podrían incluir materiales y herramientas de comunicación culturalmente apropiados, adaptados a las características lingüísticas, sociales y productivas de estas poblaciones. Esto permitiría, por un lado, mejorar el acceso a productos financieros formales y, por otro, fortalecer las capacidades técnicas de los productores para que sus ciclos productivos se completen exitosamente y sus productos lleguen al mercado en condiciones competitivas.

Lista de Exclusión: Las instituciones financieras participantes otorgan préstamos a los productores y, una vez constituida su cartera, la remiten a FIRA mediante el sistema SIIOF. FIRA analiza cada préstamo y determina bajo cuál de sus programas puede fondearlo, con base en los criterios de elegibilidad establecidos. Únicamente los préstamos que cumplan plenamente con los criterios del Proyecto serán seleccionados para recibir financiamiento, lo que asegura que ninguna actividad incluida en la Lista de Exclusión, pueda ser financiada en el marco de esta operación.

Participación de Mujeres

En FIRA se ha adoptado una Política de Igualdad de Género que, en congruencia con los compromisos nacionales e internacionales asumidos por México en materia de igualdad, derechos humanos y no discriminación, busca institucionalizar y transversalizar la perspectiva de género en la cultura organizacional y en la operación de la entidad. Esta política es de aplicación para todas las personas que colaboran o participan en FIRA, y tiene como objetivo promover la igualdad sustantiva entre mujeres y

hombres, prevenir impactos negativos, fomentar el respeto a los derechos humanos y contribuir al desarrollo sostenible.³

Uno de los objetivos del Proyecto es apoyar a las mujeres productoras para que accedan a financiamiento, información y conocimientos que les permitan completar su ciclo productivo con igual o mayor productividad, sosteniendo e incrementando sus ingresos.

Para atender brechas de acceso a financiamiento y productividad, el Proyecto implementará las siguientes acciones concretas dirigidas a las mujeres productoras:

- Acceso a financiamiento: Se canalizarán recursos crediticios a mujeres productoras a través de la red de intermediarios financieros, facilitando su acceso formal al crédito.
- Capacitación y asistencia técnica: A través de la plataforma Agritech fortalecida, se ofrecerán módulos de formación, información y asistencia técnica.
- Fortalecimiento de capacidades: Se buscará promover la educación financiera y capacidades, aumentando su conocimiento sobre instrumentos financieros y técnicas productivas.
- Seguimiento con perspectiva de género: Los resultados se medirán a través de indicadores corporativos desagregados por sexo, incluyendo el número de mujeres productoras que accedan a subpréstamos del Proyecto y las que utilizan funciones mejoradas de la plataforma Agritech.

4. Programa de Participación de las Partes Interesadas

4.1. Resumen de las actividades de participación de las partes interesadas implementadas durante la preparación del proyecto

Durante la preparación del proyecto, se llevaron a cabo las siguientes reuniones de consulta:

Fecha: 25 y 26 de marzo de 2026

Participantes:

1. Sofom 1
2. Sofom 2
3. Sofom 3
4. Banco 1
5. Banco 2

Puntos de discusión: Se realizó una presentación del proyecto y la discusión se concentró en el diseño de los componentes del proyecto.

Acuerdos: Los equipos de FIRA y su red de intermediarios financieros mantienen contacto permanente por la naturaleza del proceso de intermediación financiera al sector agropecuario y rural. Aprovechando este diálogo permanente, los equipos continuarán las conversaciones en torno a potenciales productos y servicios que podrían ser ofrecidos a través de las mejoras de la plataforma AgriTech. Los intermediarios financieros participantes se ofrecieron a colaborar en la fase de prueba de las mejoras que se desarrollen para la plataforma AgriTech antes de ser lanzadas a operación.

³ Política de Igualdad de Género en FIRA <https://www.fira.gob.mx/Nd/ESG-social.jsp#igualdadDeGenero>

Resultados: Las conversaciones mantenidas en el proceso de consulta sirvieron para afinar los detalles del proyecto tanto en el componente de línea de crédito, como en el componente de fortalecimiento de la plataforma AgriTech.

En el caso del componente 1, durante el proceso de consultas se confirmó la importancia de incluir al segmento E4 como grupo objetivo, dado que estas empresas permiten atender no solo el acceso a financiamiento, sino también la prestación de servicios y la vinculación al mercado de los segmentos E1, E2 y E3 de FIRA. Un ejemplo clave de las empresas E4 son las cooperativas agrícolas que agrupan directamente a agricultores familiares como sus asociados, creando un vínculo directo y formal entre la empresa y los pequeños productores. Durante las consultas, una institución financiera no bancaria confirmó que atiende a 25 cooperativas que en conjunto representan aproximadamente 15,000 pequeños agricultores, lo que ilustra el significativo potencial de alcance de este segmento.

En el caso del componente 2, durante el proceso de consultas se confirmó la importancia de trabajar en estrategias que permitan reducir las asimetrías de información tanto de los intermediarios financieros como de los acreditados finales. En este sentido, la retroalimentación recibida sobre las actividades de fortalecimiento de la plataforma AgriTech fue muy positiva y todos expresaron su respaldo a esta iniciativa. Por el lado de inclusión financiera, los intermediarios expresaron que el contar con información oportuna, relevante y confiable sobre la situación del sector agropecuario por un lado, e información sobre los potenciales acreditados por otro lado, permitiría que la institución no solo agilice y mejore su proceso de análisis de las aplicaciones de crédito y el proceso de recuperación de los ya otorgados, sino que también les permitiría, al conocer mejor a sus potenciales clientes, la posibilidad de ampliar su oferta de financiamiento en términos de monto, plazo y de segmentos de la población atendidos, que sin esa información, les resultaría muy complicado hacerlo.

4.2. Resumen de las necesidades de las partes interesadas y de los métodos, las herramientas y las técnicas empleadas para su participación

Una de las técnicas de participación que se empleará en el marco del proyecto consiste en talleres de discusión estructurados, orientados a revisar las actividades de fortalecimiento de la plataforma Agritech y los productos y servicios que podrán ofrecerse a través de las mejoras que se desarrollen con el apoyo del proyecto. Estos talleres se organizarán de manera virtual y se llevarán a cabo en distintos momentos clave del ciclo de implementación. El objetivo central de cada taller es obtener retroalimentación directa y oportuna de quienes serán los principales usuarios y beneficiarios de dichas mejoras, es decir, las Instituciones Financieras Participantes y los productores agropecuarios, asegurando así que las soluciones desarrolladas respondan a sus necesidades operativas y productivas reales y que su implementación sea progresivamente ajustada con base en la experiencia acumulada.

4.3. Plan de participación de las partes interesadas

Etapas del proyecto	Fecha o período estimado	Tema de la consulta o el mensaje	Método utilizado	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Preparación	Marzo 2026	Presentación del proyecto, sus objetivos y alcance; identificación de expectativas y necesidades	Talleres virtuales de discusión	IFPs y productores agropecuarios	FIRA / Equipo de Coordinación del Proyecto

		iniciales de los usuarios de la plataforma Agritech			
Implementación	2027	Revisión de las actividades de fortalecimiento de la plataforma Agritech; discusión sobre productos y servicios a incorporar;	Talleres virtuales de discusión	IFPs y/o productores agropecuarios	FIRA / Equipo de Coordinación del Proyecto
Implementación	2028	Evaluación de la experiencia de uso de la plataforma mejorada; identificación de oportunidades de optimización y nuevas necesidades de los usuarios	Talleres virtuales de discusión	IFPs y/o productores agropecuarios	FIRA / Equipo de Coordinación del Proyecto
Implementación y cierre	2029 - 2031	Evaluación de resultados alcanzados; lecciones aprendidas; sostenibilidad de las mejoras implementadas	Talleres virtuales de discusión	IFPs y productores agropecuarios	FIRA / Equipo de Coordinación del Proyecto

La información se divulgará a través de los canales de comunicación oficiales establecidos en la operatoria de FIRA y/o a través de las comunicaciones periódicas que tiene el equipo de FIRA con su red de intermediarios financieros.

4.4. Presentación de informes a las partes interesadas

Se mantendrá informadas a las partes interesadas a medida que se desarrolle el proyecto, lo que incluye publicar en los medios oficiales de FIRA los informes sobre el desempeño ambiental y social, la implementación del PPPI y del mecanismo de atención de quejas y reclamos, y el avance general en la ejecución del proyecto.

5. Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

5.1. Recursos

FIRA estará a cargo de las actividades de participación de las partes interesadas.

El presupuesto estimado de 2 millones de dólares destinado al componente de gestión del proyecto cubre los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura que FIRA utilizará para la implementación del proyecto. Esto incluye la aplicación de las acciones y medidas descritas en el presente Plan, las cuales no representan cargas adicionales para la institución, sino que forman parte integral de las políticas y prácticas que FIRA ya tiene incorporadas en su operación institucional. En ese sentido, el presupuesto refleja la capacidad instalada de FIRA para gestionar el proyecto con los más altos estándares para cumplir con el objetivo de desarrollo del proyecto.

5.2. Funciones y responsabilidades de gestión

Las entidades responsables de llevar adelante las actividades de participación de las partes interesadas será el Equipo de Coordinación del Proyecto dentro de FIRA. Las actividades se documentarán a través de los reportes de progreso semestrales del Proyecto.

6. Mecanismo de atención de quejas y sugerencias

El principal objetivo de un mecanismo de atención de quejas y reclamos es ayudar a resolver las quejas y los reclamos de una manera oportuna, eficaz y eficiente que satisfaga a todos los involucrados.

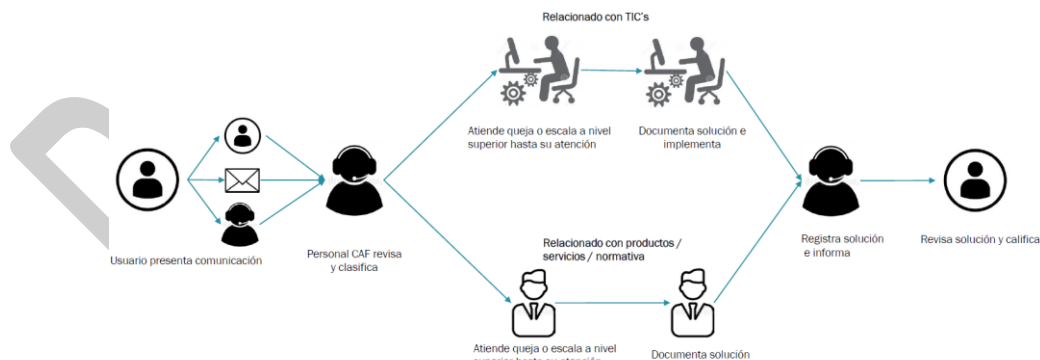


Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias de FIRA⁴

6.1. Descripción del mecanismo de atención de quejas y sugerencias

Las quejas, preguntas y sugerencias presentadas a través del Centro de Atención FIRA (CAF) cumplen el protocolo presentado en la figura a continuación.

Proceso de respuesta del MAQS a través del Centro de Atención FIRA (CAF)

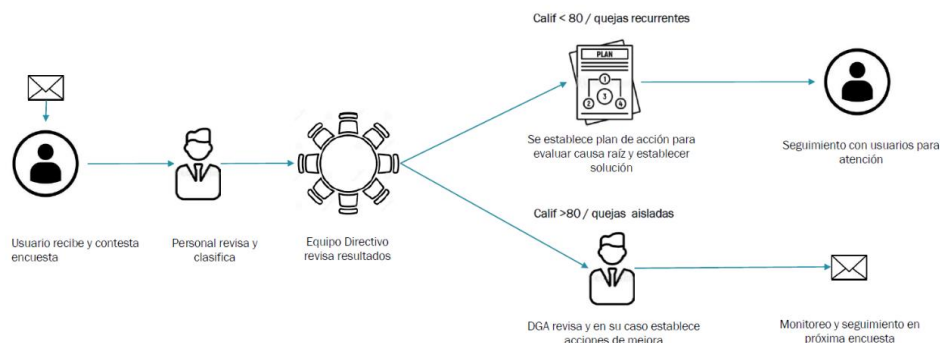


FIRA realiza cada año encuestas de satisfacción a todos los IF que tuvieron operaciones de crédito (es decir, ingresaron operaciones de crédito a través del el Sistema Informático Integral de las Operaciones, SIIOF) en el año inmediato anterior.

Las quejas, preguntas, sugerencias y temas relevantes identificados en las encuestas cumplen el protocolo presentado en la figura a continuación.

⁴ <https://www.fira.gob.mx/Nd/QuejasDenuncias.jsp>

Proceso de respuesta a través de encuestas



Finalmente, se destaca que los IFPs y los acreditados tienen forma de conocer los diversos instrumentos y mecanismos de comunicación de los cuales FIRA dispone.

El tiempo de respuesta de las quejas presentadas a través del CAF varía dependiendo de la complejidad y severidad del caso:

Para la atención de requerimientos relacionados con el SIOF de FIRA, se tienen establecidos niveles de servicio diferenciados por tipo de atención siendo de **1 a 10 días** calendario el estándar de proveer atención; no obstante, dependiendo de la urgencia del requerimiento, se revisa su priorización para ser atendido.

Para la atención de requerimientos relacionados con la normativa institucional, productos o servicios, se tienen establecidos tres niveles de servicio:

- *Operadores de primer contacto:* Quienes reciben la consulta inicial pueden dar respuesta el mismo día dependiendo de la consulta presentada; en caso de requerir asesoría que no está en sus facultades, transfieren al segundo contacto o al personal especializado.
- *Operadores de segundo contacto:* Atienden las llamadas telefónicas transferidas por los operadores de primer contacto o requerimientos transferidos a través del sistema del CAF de parte de personal de los Intermediarios Financieros y empleados de la institución, en el ámbito de asesoría en el trámite de las operaciones de fondeo, garantía y apoyos. Se esfuerzan por atender el reporte en el segundo nivel de atención y registrar en el sistema las acciones realizadas.
- *Personal especializado de FIRA:* De los casos que le son transferidos por el segundo contacto, una vez analizados y no puedan ser atendidos, se envían a personal de operaciones u otra área especializada de FIRA. Para estos casos el tiempo de atención es variable debido a que la consulta especializada depende de varios factores para su atención.

En ambos casos, se monitorean los tiempos de atención de cada caso o consulta y se da seguimiento por los responsables de las áreas correspondientes.

En el caso de los IFP, el canal primario de atención es por la vía del ejecutivo de primer contacto, es decir, el personal del intermediario que atendió la solicitud de crédito cuando se originó. Este es el canal más usual y el que atiende la mayoría de las quejas, reclamos, preguntas y sugerencias. El segundo canal es la

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) del IFP, que debe contener nombre y datos de contacto de los titulares y debe hacerse del conocimiento de sus clientes, ya sea mediante anuncios en sus oficinas, en su página de internet y/o en sus contratos de crédito. En caso de que los canales anteriores no sean suficiente para obtener respuesta, los usuarios pueden registrar directamente a la CONDUSEF su consulta, queja o sugerencia.

Capital Humano: Para FIRA, el capital humano es fundamental por lo que busca mantener una cultura laboral óptima para que el personal se sienta identificado y satisfecho con la institución. Asimismo, como parte de su compromiso con la sociedad, se busca la interrelación con la comunidad, más allá de las relaciones de negocio.



Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias de IFPs

En México, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es el marco normativo que obliga a todas las instituciones financieras, bancos, aseguradoras, SOFOMES, casas de bolsa, AFORES, entre otras, a contar con mecanismos internos para la recepción y resolución de quejas de sus usuarios. Esto implica que cada institución debe disponer de canales accesibles para atender reclamaciones, proporcionar información clara sobre sus productos y servicios, y responder en los plazos que la ley establece. El objetivo es garantizar la equidad en la relación entre el usuario y la institución, dotando al primero de herramientas que fortalezcan su seguridad jurídica.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es el organismo público descentralizado encargado de supervisar el cumplimiento de estas obligaciones y de defender los derechos e intereses de los usuarios. Cuando una institución no resuelve satisfactoriamente una queja, el usuario puede acudir a la CONDUSEF, que ofrece un proceso gratuito estructurado en varias etapas: primero, una gestión directa ante la institución; luego, una etapa de conciliación en la que la CONDUSEF actúa como mediador; y, de no llegarse a un acuerdo, la emisión de un dictamen técnico-jurídico que el usuario puede utilizar ante los tribunales. En casos donde el usuario no cuenta con medios económicos para litigar, la CONDUSEF también puede ofrecer defensoría legal gratuita.

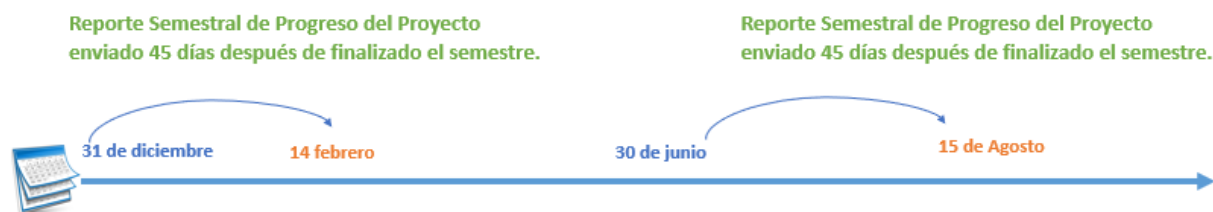
Este esquema busca que los conflictos entre usuarios e instituciones financieras se resuelvan preferentemente de forma extrajudicial, de manera ágil y sin costo para el usuario. La CONDUSEF también lleva registros públicos de las quejas presentadas contra cada institución, lo que genera incentivos para que estas mejoren su atención y cumplimiento. Instituciones como FIRA, aunque con una naturaleza de banca de desarrollo y de segundo piso, están igualmente sujetas a estos marcos regulatorios en lo que respecta a sus relaciones con los usuarios finales de sus servicios.

Cuando a través del mecanismo de atención de quejas se reciba una denuncia relacionada con actos de Explotación y Abuso Sexual en el entorno de los acreditados, esta será tratada de forma inmediata, confidencial y prioritaria. La institución financiera no tiene la función ni la autoridad de investigar estos hechos ni de juzgar a las personas involucradas; su responsabilidad es canalizar sin demora la denuncia a las autoridades del Estado con mandato legal para actuar: la Fiscalía competente para la investigación penal, el Sistema DIF si hay menores de edad afectados, y la Unidad de Inteligencia Financiera si se identifican movimientos financieros sospechosos. La identidad de la víctima y la información proporcionada serán protegidas en todo momento, garantizando que cada caso sea atendido por la instancia con la competencia y los recursos necesarios para proteger a las víctimas y hacer cumplir la ley.⁵

7. Seguimiento y presentación de informes

7.1. Resumen de cómo se supervisará la implementación del PPPI y cómo se informará al respecto

FIRA preparará y remitirá al Banco Mundial reportes semestrales de progreso del Proyecto dentro de los 45 días posteriores al cierre de cada semestre calendario. La estructura de este Reporte incluirá información relacionada al avance de implementación del PPPI.



7.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El PPPI se revisará y se actualizará periódicamente según sea necesario durante la ejecución del proyecto. El ECP recopilará resúmenes semestrales e informes internos sobre las quejas y los reclamos públicos de los que se tenga conocimiento, las investigaciones y los incidentes conexos, así como sobre el avance respecto de la aplicación de las medidas preventivas o correctivas correspondientes, en el marco del presente proyecto. Dichos documentos se remitirán a la ECP. Los resúmenes semestrales proporcionarán un mecanismo para evaluar tanto el número como la naturaleza de los reclamos, las quejas y los pedidos de información, y para determinar la capacidad del proyecto para abordarlos de manera oportuna y eficaz. La información sobre las actividades de participación pública llevadas a cabo durante el año en el marco del proyecto puede darse a conocer a las partes interesadas a través de los medios de comunicación de FIRA.

⁵ Adicionalmente, FIRA cuenta con un “Pronunciamiento de cero tolerancia al hostigamiento sexual y acoso sexual” emitido por la Dirección General. <https://www.fira.gob.mx/Nd/ESG-social.jsp#pronunciamientoDG>

BORRADOR