

# MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD 2009





# CONTENIDO

1. ACERCA DE ESTE INFORME. 4
2. PRINCIPALES CIFRAS 2009 5
3. MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL. 6
4. ACERCA DE NOSOTROS. 8
  - ¿Quiénes somos? 8
  - Principales productos y servicios. 10
  - Nuestras estrategias para 2012. 12
  - Cambios estructurales en el 2009 13
  - Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social. 15
  - Nuestros valores. 16
  - Gobierno corporativo. 17
  - Conformación de los Comités Técnicos durante 2009. 19
  - Principio de precaución: Gestión de riesgos 19
  - Sistema de Gestión Directiva. 21
  - Premios y reconocimientos recibidos en 2009. 22
  - Conocimiento del entorno y toma de decisiones estratégicas. 24
  - Relación con nuestros grupos de interés y principales impactos 2009. 25
5. RESULTADOS ECONÓMICOS. 30
  - Desempeño Económico 30
  - Relación de Negocio con los Intermediarios Financieros 31
  - Presencia de FIRA en el sector 32
  - Patrimonio propio, fortaleza institucional en beneficio del sector 32
  - Beneficio social a través de los apoyos de fomento tecnológico: 33
6. RESULTADOS AMBIENTALES 34
  - Retos de negocio derivados del cambio climático 34
  - Desempeño ambiental hacia el exterior 35
  - Alianzas para la sostenibilidad: 37
  - Desempeño ambiental hacia el interior 38
7. RESULTADOS SOCIALES 46
  - Impacto al Personal 46
  - Compromiso Social (Comunidades). 56
8. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS 59
  - Nivel de satisfacción de los Clientes. 59
  - Evaluación del impacto de los programas de FIRA. 63
  - Mecanismos permanentes de comunicación directa con los clientes. 66
9. COMPROMISOS PARA 2010 68
10. ANEXOS. 69
  - Relación de los indicadores GRI y su ubicación dentro del documento 69
  - Relación de los indicadores de PACTO MUNDIAL 80
  - Índice de Figuras 82
  - Índice de Tablas 82



# 1. ACERCA DE ESTE INFORME

Manteniendo el compromiso con el desarrollo sostenible y como Empresa Socialmente Responsable, FIRA publica su segunda Memoria de Sostenibilidad 2009.

Con la publicación de esta memoria, reforzamos la transparencia en nuestra rendición de cuentas y damos a conocer a nuestros grupos de interés, los resultados obtenidos por la institución en materia económica, social y ambiental, para el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2009.

## ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

Este documento está elaborado de acuerdo con las directrices establecidas por el Global Reporting Initiative (GRI), a través de la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” G3, atendiendo también el suplemento sectorial para el sector financiero al cual pertenece FIRA.

Para el 2009, la estructura del documento varía con respecto a la estructura de la memoria 2008. La memoria anterior contempló los resultados desglosados por grupo de interés, ya que el objetivo fue dar a conocer a cada uno de ellos los resultados de las acciones de la institución. Para este año, la estructura del documento contempla los resultados agrupados por los temas: económico, social y ambiental.

Para mantener la congruencia con el informe anterior, se agrega un subcapítulo con los principales resultados por grupo de interés durante el 2009.

FIRA asume su compromiso con los derechos humanos, el medio ambiente, con la sociedad y el combate a la corrupción, al adherirse voluntariamente al Pacto Mundial en México en el 2009. En este documento se incorpora el avance en el cumplimiento de los diez principios.

Al final de este documento, se encuentra una tabla de correspondencia entre los indicadores sugeridos por el GRI y los principios del Pacto Mundial para la elaboración de esta memoria y su aplicación dentro del documento. Los datos presentados han sido revisados y aprobados por cada una de las áreas correspondientes, con el fin de garantizar la validez de la información presentada.

Para cualquier duda o comentario acerca del presente informe, puede contactarse con:

Dirección de Procesos, Calidad y Control.  
Oficina Central FIRA – Banco de México  
Antigua Carretera a Pátzcuaro No. 8555  
Col. Ex-Hacienda San José de la Huerta  
C.P. 58342, Morelia, Michoacán.  
Correo: [banuco@fira.gob.mx](mailto:banuco@fira.gob.mx)

# 20 PRINCIPALES CIFRAS 2009

**104,280 MDP**  
FINANCIAMIENTO  
TOTAL

**1 MILLÓN 560 MIL**  
PRODUCTORES DE BAJOS  
INGRESOS BENEFICIADOS

**422 MDP**  
EN APOYOS  
TECNOLÓGICOS

**FIRA**  
DENTRO DE LAS  
**MEJORES EMPRESAS  
PARA TRABAJAR**  
2009




**1168**  
EMPLEADOS

**CERTIFICACIONES**  
EN MEG,  
**NO DISCRIMINACIÓN  
Y ESR**

**6% AHORRO EN**  
**ENERGÍA ELÉCTRICA,**  
CON RESPECTO AL 2008

**166 PROYECTOS  
SOSTENIBLES  
IMPLANTADOS**  
(FORESTALES, VIVEROS,  
ENERGÍAS RENOVABLES,  
PROYECTOS VERDES)

**7.46% MENOS**  
**EMISIONES DE**  
**GASES EFECTO**  
**INVERNADERO,**  
CON RESPECTO AL 2008.

-  Impactos económicos
-  Impactos sociales
-  Impactos ambientales

# 3. MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL



Con una trayectoria de más de 55 años en el financiamiento y apoyo al sector agroalimentario y rural en el país, en FIRA iniciamos a partir de 2007, una nueva etapa en la que nos propusimos integrar la responsabilidad social como parte de la cultura que enmarca cada una de nuestras acciones.

En ese sentido, y bajo un enfoque permanente de lograr el desarrollo sostenible del campo mexicano, presentamos con gran orgullo y compromiso, nuestras Memorias de Sostenibilidad 2009, compromiso que renovamos todos los días en el cumplimiento de nuestra misión, con el único afán de mejorar las condiciones de vida del sector rural.

A pesar de los efectos tanto de la crisis mundial, como de la influenza tipo A H1N1 en México, el 2009, fue un año de importantes retos y oportunidades que en FIRA aprovechamos para poner en marcha programas innovadores que permitieron aumentar el flujo de financiamiento y los apoyos tecnológicos que otorgamos para mitigar los efectos de derivados de estos dos aspectos.

En el ámbito de la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, FIRA puso especial interés en el desarrollo de programas y mecanismos que pudieran contrarrestar los efectos del Cambio Climático y en este sentido, muchos de los proyectos apoyados en nuestras oficinas foráneas que conocen ampliamente las oportunidades del sector, en especial el sector ganadero, estuvieron atentas a conocer e instrumentar proyectos regionales que se sumaron al cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad que nos planteamos en FIRA .

Durante 2009, la firma del convenio que realizamos con KfW Bankengruppe, institución financiera alemana líder en el impulso al desarrollo de proyectos económicos, sociales y ecológicos en el mundo, representa una de las primeras acciones serias en México para concretar alternativas de desarrollo que generen más proyectos de reforestación en el país, más tecnificación para los establos ganaderos comprometidos con el saneamiento ambiental a través de la producción de energía renovable y más valor agregado para que las familias del campo preocupadas en cuidar sus recursos naturales, puedan obtener también, mayores ingresos.

Asimismo, el premio al financiamiento de proyectos de eficiencia energética y/o energía renovable, que nos fue otorgado por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía por la promoción de proyectos sostenibles en beneficio del medio ambiente, es otro de los reconocimientos que nos motivan a continuar generando alternativas de solución para un mejor aprovechamiento de nuestros recursos naturales.

Al interior de la Institución, fortalecemos día con día nuestras acciones, al mantener nuestra certificación de procesos, ahora bajo la norma ISO 9001:2008 con lo que consolidamos la calidad de nuestros servicios, así como nuestra responsabilidad y vocación de servicio en la construcción de una cultura de No Discriminación y Equidad de Género y por ello, nos hemos hecho acreedores a los reconocimientos de las instituciones responsables, de acuerdo a las acciones y mecanismos que estamos realizando para garantizar que no existan situaciones discriminatorias ni de exclusión en FIRA.

Cabe destacar que por segundo año consecutivo, FIRA se hizo acreedor del distintivo de Empresa Socialmente Responsable, y por primera vez, fue distinguida como una de las mejores empresas para trabajar en México, de acuerdo a la metodología internacional de Great Place To Work Institute (GPTW).

Estos temas, son claros ejemplos de que en FIRA, “el movimiento se demuestra andando” y por eso, estoy convencido de que ha llegado el momento de compartir lo que estamos haciendo bien y que sin duda, contribuirá a que cada vez más organizaciones y empresas en el mundo, quieran adherirse al firme compromiso de sumar acciones para preservar y cuidar nuestro medio ambiente haciendo de México y el mundo un mejor lugar para vivir.

**Rodrigo Sánchez Mújica**

# MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

## 4000 ACERCA DE NOSOTROS

### ¿QUIÉNES SOMOS?

Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA), son un conjunto de cuatro fondos de fomento constituidos por el Gobierno Federal en los que funge como fideicomitente la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y como Fiduciario el Banco de México, cuyo fin es celebrar operaciones de crédito y descuento, así como otorgar garantías de crédito a proyectos relacionados con la agricultura, ganadería, avicultura, agroindustria, pesca y otras actividades conexas o afines que se realizan en el medio rural.

FIRA forma parte del sistema financiero mexicano, particularmente dentro de los fondos y fideicomisos de fomento económico; opera recursos crediticios en segundo piso con patrimonio propio y coloca sus recursos a través de la banca privada (Intermediarios Financieros Bancarios – IFB -) y otros intermediarios financieros (Intermediarios Financieros No Bancarios – IFNB-).

Asimismo, FIRA otorga apoyos financieros y tecnológicos a intermediarios financieros, productores, organizaciones económicas o empresas de servicios especializados para actividades de capacitación, asistencia técnica, consultoría, transferencia de tecnología y para el desarrollo de su competitividad.

Nuestra misión y visión son las siguientes:

#### **MISIÓN:**

Contribuir al desarrollo sostenible y competitivo del campo mexicano, con servicios financieros y tecnológicos innovadores, para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

#### **VISIÓN:**

Ser líder en servicios financieros y tecnológicos para el campo mexicano.



La estructura organizacional de FIRA está conformada como sigue:

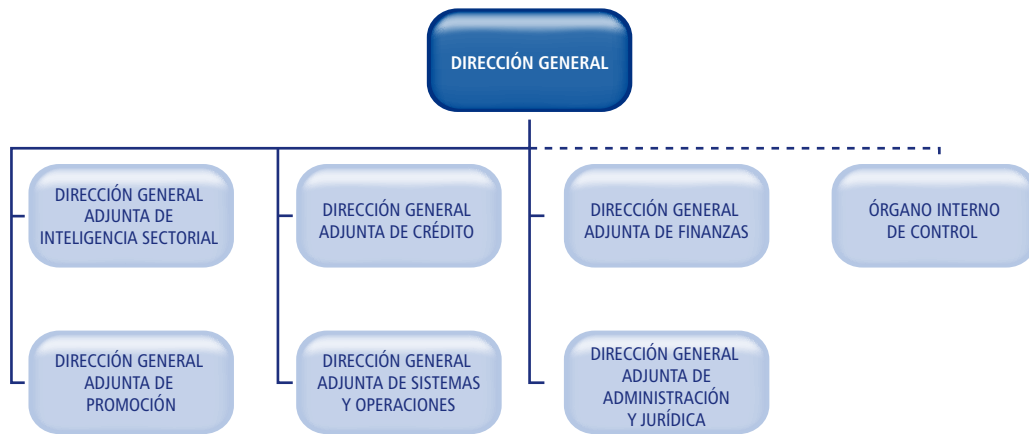


Fig. 1 Estructura Organizacional

La alta dirección (constituida por el (la) Director (a) General y los (as) Directores (as) Generales Adjuntos), tiene entre sus funciones, asegurarse que las autoridades y responsabilidades estén definidas de acuerdo con las funciones encomendadas para cada puesto y persona. Éstas son comunicadas dentro de FIRA, a través del manual de organización y el manual de perfiles de puesto.

FIRA opera a nivel nacional; cuenta con 5 direcciones regionales de las cuales dependen 31 residencias estatales y de estas últimas 100 agencias, ubicadas estratégicamente para atender a los municipios con mayor concentración de productores del sector rural, forestal, agropecuario y pesquero. También cuenta con cinco Centros de Desarrollo Tecnológico (CDT's), una Oficina Central en Morelia, Michoacán y una Unidad de Servicios en la Ciudad de México. (EC5 2.5)

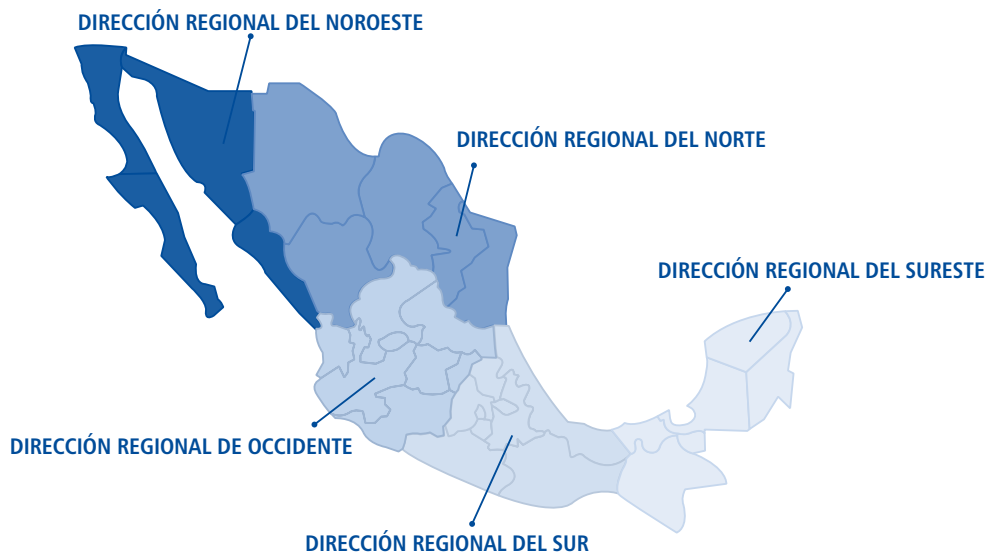


Fig. 2 Direcciones Regionales

## PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

FIRA otorga financiamiento a las actividades de producción primaria de los sectores agropecuario, forestal y pesquero; su industrialización (manejo, beneficio, acondicionamiento, conservación, transformación o almacenamiento de los productos); la comercialización al mayoreo de productos y los derivados de la actividad agroindustrial; la producción y proveeduría de bienes de capital, insumos y servicios para la producción primaria; así como cualquier otra actividad económica que se desarrolle en localidades con población de hasta 50,000 habitantes.

Los servicios que presta FIRA pueden clasificarse en: Fondeo (crédito), Garantía, Servicios en agronegocios y Apoyos para el fomento financiero y tecnológico.

### **Servicio de Fondeo.**

Servicio financiero para la realización de proyectos viables, mediante líneas de crédito a los intermediarios financieros, quienes a su vez conceden financiamiento a los productores, para cubrir las necesidades de sus empresas.

#### **Tipos de crédito.**

Crédito prendario.

Facilitar la comercialización y/o la captación de recursos de manera expedita a las empresas con necesidades de capital de trabajo, que disponen de inventarios, ya sea de materias primas o productos en proceso y terminados, que pueden ser objeto de pignoración y garantizar con dicha prenda el crédito solicitado.

#### **Crédito de avío y/o capital de trabajo.**

Financiamiento que se otorga para cubrir necesidades de capital de trabajo, como adquisición de insumos, materias primas y materiales, pago de jornales, salarios y otros gastos directos de producción.

#### **Crédito refaccionario.**

Financiamiento de largo plazo mediante el cual el acreditado queda obligado a invertir el importe del crédito en la adquisición de instrumentos, útiles de labranza, abonos, ganado, o animales de cría; en la realización de plantaciones o cultivos cíclicos o permanentes; en la apertura de tierras para el cultivo, en la compra o instalación de maquinaria y en la construcción o realización de obras materiales necesarias para el fomento de la empresa del acreditado.

#### **Microcrédito.**

Su objetivo es incrementar la penetración y cobertura de los mercados financieros rurales, con enfoque a los pequeños productores, a través de operaciones de microcrédito.

### **Servicio de garantía.**

Se otorga a los intermediarios financieros para respaldar la recuperación parcial de los créditos que conceda a su clientela y que no sean cubiertos a su vencimiento. No funciona como seguro, ni como una condonación de adeudos, porque persiste la obligación de pago por el acreditado y de recuperación por el intermediario financiero.

### **Servicios en agronegocios.**

Los servicios en agronegocios de FIRA se aplican a través de consultoría, habilitación y calificación de proveedores de servicios en agronegocios y capacitación en agronegocios y servicios relacionados, con el propósito de generar iniciativas de inversión y financiamiento e impulsar el desarrollo del mercado de consultoría en agronegocios.

### **Centros de Desarrollo Tecnológico de FIRA (CDT).**

Los CDT's son unidades de servicios tecnológicos que cuentan con terrenos, maquinarias, instalaciones y otros medios para brindar servicios de demostración, capacitación, asesoría técnica e información especializada que permitan mejorar las habilidades y competencias de pequeños y medianos productores, proveedores de servicio de consultoría y personal operativo de intermediarios financieros. Las tecnologías promovidas por los CDT's, tienen un enfoque de sostenibilidad financiera y de cuidado al medio ambiente, con las cuales se busca que las empresas beneficiadas con sus servicios mejoren su rentabilidad y su nivel de desarrollo, así como inducir el desarrollo y fortalecimiento de los mercados de servicios de consultoría en agronegocios.

### **Apoyos de fomento financiero.**

Financiamientos con tasas de interés preferenciales a los intermediarios financieros o al acreditado.

Asignación de recursos a los intermediarios financieros para facilitar y fomentar el financiamiento formal a acreditados de menor nivel de desarrollo (para cubrir sus costos de transacción).

Apoyos al precio del servicio de garantía, con el objetivo de promover el otorgamiento de créditos, aminorar los costos de financiamiento al acreditado final y capitalizar a las empresas de los pequeños productores.

### **Apoyos de fomento tecnológico.**

Asignación de recursos que se otorgan para el fortalecimiento de los productores, organizaciones económicas, empresas, así como intermediarios financieros y empresas de servicios especializados que apoyen a los sectores agropecuario, forestal, pesquero y rural; a través de la capacitación, asistencia técnica, consultoría y transferencia de tecnología.

### **Programas especiales.**

- Esquemas o Productos Estructurados: Esquemas o productos especiales adecuados a las necesidades financieras de cada acreditado, actividad o proyecto. Son operaciones tendientes a identificar y bajar el riesgo implícito y se pueden realizar, diseñando y aprovechando los productos disponibles en el mercado: opciones, derivados, bursatilización, coberturas, créditos sindicados, contratos de compra-venta, etc. Es decir, son todos aquellos esquemas o productos que se elaboran partiendo de un "traje a la medida", razón por la cual estos pudieran ser tan diferentes como la realidad y los requerimientos de las necesidades de los clientes de FIRA.
- FONAGA.- El Fondo Nacional de Garantías, del programa de inducción y desarrollo del financiamiento al medio rural (PIDEFIMER) fue creado en 2008 con recursos de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA). Este fondo administrado por FIRA, garantiza los créditos que otorgan los intermediarios financieros a los productores rurales, buscando privilegiar las necesidades de crédito de largo plazo de los productores de menores ingresos dando prioridad a las regiones de menor desarrollo.

## NUESTRAS ESTRATEGIAS PARA 2012

En la elaboración del plan estratégico de FIRA, se toma en consideración el entorno nacional e internacional, las prioridades y directrices establecidas por la Presidencia de la República, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), Banco de México y los Comités Técnicos de FIRA, mismas que están contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007-2012, en el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (PRONAFIDE) 2008-2012 y el Programa Especial Concurrente para el Desarrollo Rural Sustentable (PEC) 2007-2012.

Con base en lo anterior, FIRA estableció su plan estratégico en el 2007 con alcance hasta el 2012, con cinco líneas estratégicas que engloban las prioridades de la institución, congruentes con el propósito de FIRA y su impulso hacia el desarrollo sostenible.

- 1. Enfocar la atención en pequeños productores rurales que no cuentan con acceso al crédito.*
- 2. Fortalecer la estructuración y el acompañamiento de proyectos de inversión de los pequeños productores con servicios de capacitación y asistencia técnica.*
- 3. Ampliar los flujos de fondeo a través de intermediarios financieros privados rurales.*
- 4. Promover que los intermediarios financieros privados atiendan gradualmente con sus propios recursos a los productores que ya cuentan con historial crediticio.*
- 5. Asegurar las sostenibilidad de FIRA a largo plazo (Preservar el patrimonio institucional).*

Estas estrategias se revisan anualmente para validar su continuidad. Cabe mencionar que durante 2009, se implementó un tablero de control denominado "Sistema de Indicadores de Gestión Estratégica" (SIGUE) mediante el cual se da seguimiento a las líneas estratégicas y a las acciones operativas que las comprenden.

## CAMBIOS ESTRUCTURALES EN EL 2009

Con el propósito de cumplir con mayor efectividad los objetivos establecidos en el plan estratégico 2007-2012, así como con la misión institucional y las encomiendas del Gobierno Federal, los Comités Técnicos de FIRA, en su sesión ordinaria 10/2008 de fecha 2 de octubre del 2008, con fundamento en el artículo 58, fracción VIII de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, autorizaron modificaciones a la estructura orgánica de FIRA, las cuales permiten fortalecer el enfoque de negocios institucional.

El plan estratégico está concebido como la plataforma para que FIRA afronte los desafíos que plantea el sector, en especial el desarrollo e integración de pequeños productores a las cadenas de valor, tarea que inició con éxito en 2007 y que continuará durante los próximos años.

Debido a lo anterior, este nuevo enfoque de negocio requirió una forma de organización diferente, cuyos cambios consisten en lo siguiente:

- Estructura orientada al fortalecimiento de la promoción y apoyo hacia los productores de bajos ingresos,
- Énfasis en la generación de nuevos productos y servicios diferenciados por tipo de intermediario,
- Contar con áreas específicas para la organización de productores, formación de nuevos sujetos de crédito, integración y desarrollo del mercado de empresas de asesoría y consultoría y su vinculación con las organizaciones de productores y sus empresas, así como con los intermediarios financieros, que les permitan ampliar su participación en la generación de proyectos y el financiamiento en el sector rural.
- Participación en programas de microfinanciamiento,
- Promoción y financiamiento de actividades sustentables y pesqueras;
- Áreas específicas para generar proyectos de agregación de valor que permitan la transformación de los productores en proveedores de la industria agroalimentaria.

Por otro lado, debido al crecimiento acelerado en el número de intermediarios financieros no bancarios (IFNB), y al incremento real en el financiamiento otorgado a través de estos intermediarios, se hacía necesario contar con una atención diferenciada por tipo de intermediario. Esta operación directa con IFNB's requirió de nuevos mecanismos de control, gestión y seguimiento, así como de áreas de promoción, supervisión de las operaciones de crédito, garantías y subsidios y de monitoreo de intermediarios financieros más fortalecidas.

Los cambios en la estructura orgánica entraron en vigor en el mes de abril de 2009, una vez que los Comités Técnicos autorizaron los cambios correspondientes al Manual de Organización, que es el documento rector que contiene la información sobre las funciones de las unidades administrativas que integran la Institución, y que es dado a conocer a toda el personal de FIRA.

Las principales unidades administrativas que se crearon para fortalecer el área de negocio fueron:

- **Dirección de Organización, Desarrollo y Enlace**, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los planes operativos de productos y servicios tecnológicos (capacitación empresarial, transferencia tecnológica, asesoría técnica y consultoría), mediante la implantación de metodologías de coordinación, apoyo y asesoría a la red de oficinas foráneas.
- **Subdirección de Microfinanzas**, cuya función es la de incrementar la participación de FIRA en programas de microcrédito que permitan elevar la participación de FIRA en los municipios de mayor grado de marginación en el país.
- **Dirección de Pesca y Recursos Renovables**, con el propósito de incrementar la promoción y el financiamiento del desarrollo económico nacional y regional de las actividades pesqueras y de los recursos renovables (pesca, agua, energía renovable, eficiencia energética, proyectos verdes y actividad forestal). En este sentido, se estimulará la movilización de mayores recursos hacia estos sectores.
- Finalmente, se incorpora la función de generación de nuevos productos financieros a la Subdirección de Banca de Inversión y Nuevos Productos, cuyo objetivo es asegurar la realización, integración y dictamen de propuestas de nuevos productos financieros.

## NUESTRO COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para FIRA, la responsabilidad social es el compromiso de cumplir integralmente con la misión institucional, considerando el equilibrio en la atención de las necesidades económicas, sociales y ambientales de todos sus grupos de interés; demostrando respeto por la gente, promoviendo la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, la no discriminación, la prevención del hostigamiento sexual, los valores éticos, la comunidad y el cuidado al medio ambiente, fomentando así a la construcción de un ambiente sano y condiciones de trabajo armoniosas en el que se apoya a hombres y mujeres, a través del establecimiento de acciones afirmativas y/o acciones a favor del personal en pro de la equidad de género.

Por ello, la alta dirección ha generado una política alineada con la misión institucional, manifestando el compromiso de FIRA con los clientes, el personal y la sociedad, atendiendo los requisitos de los órganos de gobierno; incorporando criterios de responsabilidad social, con el propósito de orientar la cultura organizacional al cumplimiento de las estrategias institucionales.

**Es compromiso de FIRA buscar la satisfacción de sus grupos de interés, con responsabilidad social, para contribuir al desarrollo sostenible y competitivo del campo mexicano, bajo un principio de innovación y mejora continua**

## NUESTROS VALORES

La fortaleza de FIRA está soportada por el capital humano, quienes constituyen su principal activo. Nuestros valores están reflejados dentro del código de conducta institucional, el cual describe cuatro conceptos fundamentales para fomentar una cultura organizacional adecuada, que mantiene a FIRA como institución líder en el sector agroalimentario y rural del país, orientada a satisfacer los requerimientos de los clientes y demás grupos de interés y a reforzar la capacidad interna para cumplir con los retos planteados.

Tabla 1. Valores del Código de Conducta.

VALOR	SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN
<b>Satisfacción del cliente</b>	Tengo el compromiso de superar las expectativas de mis clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conozco, escucho y entiendo las necesidades de mis clientes.</li> <li>• Me aseguro que las actividades que realizo generan productos y servicios que satisfacen las necesidades de mi cliente y le dan un valor agregado.</li> <li>• Cumpló con los niveles de servicio establecidos con mis clientes.</li> <li>• Busco la retroalimentación de mis clientes para mejorar continuamente los servicios.</li> <li>• Soy empático y profesional en mi trato con mis clientes.</li> </ul>

<p><b>Honestidad</b></p>	<p>Soy ético, íntegro y transparente en mis actividades diarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizo el uso y aplicación transparente de los recursos humanos, materiales, financieros e intelectuales para el fin que están destinados.</li> <li>• Ejercicio mi cargo público para el fin que fue creado, atendiendo el marco normativo aplicable y sin buscar un beneficio indebido.</li> <li>• Utilizo mi tiempo, equipo, materiales e instalaciones de trabajo para realizar de manera eficiente y efectiva mis actividades.</li> <li>• Cuido la documentación e información a la que por motivos de trabajo tengo acceso, evitando su mal uso.</li> </ul>
<p><b>Respeto</b></p>	<p>Trato de manera digna, justa e imparcial a las personas y cuido los recursos de la institución y del medio ambiente con criterios de moderación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soy empático para escuchar y comprender la diversidad de ideas.</li> <li>• Busco siempre la igualdad de oportunidades, evito cualquier tipo de discriminación y trato a las personas sin favoritismos ni preferencias.</li> <li>• Evito emplear información falsa que destruya mi ambiente de trabajo y que dañe las relaciones interpersonales.</li> <li>• Cuido la calidad de vida y el tiempo personal de mis compañeros de trabajo y de sus familias.</li> <li>• Cumpro con los horarios establecidos en todas las actividades de mi trabajo.</li> <li>• Cuido y promuevo la conservación del medio ambiente y mantengo buenos hábitos para preservar mi salud y la de los demás.</li> <li>• Soy moderado en mi actuar profesional y personal, y administro los recursos de manera racional y prudente.</li> </ul>
<p><b>Responsabilidad</b></p>	<p>Asumo y cumpro plenamente mis funciones y deberes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doy cumplimiento a las leyes, reglamentos, normas y políticas institucionales.</li> <li>• Reconozco y acepto las consecuencias de mis actos, evitando excusarme, justificarme, buscar pretextos o eludir compromisos que no cumpla</li> <li>• Cumpro con mis objetivos y metas porque tengo las competencias y los elementos para tomar las decisiones adecuadas.</li> <li>• Atiendo mis compromisos y obligaciones con oportunidad y eficiencia.</li> <li>• Rindo cuentas de mis funciones de forma transparente.</li> <li>• Denuncio conductas delictivas o violatorias en que incurran las personas que laboran en FIRA.</li> </ul>

## GOBIERNO CORPORATIVO

FIRA mantiene implementado su esquema de gobierno corporativo a través de diversos comités, para asegurar la imparcialidad y transparencia en la toma de decisiones.

El gobierno corporativo de FIRA es el sistema por el cual la institución es dirigida y controlada. A través del gobierno corporativo, los órganos de gobierno establecen y comunican la visión que ha de seguirse para la adecuada gestión de riesgos, además de vigilar constantemente que la administración dé cumplimiento a esta visión.

El gobierno corporativo es una estructura de dirección y vigilancia que promueve la adecuada conducción de FIRA, asegura razonablemente el cumplimiento de los objetivos, así como la sostenibilidad de la institución a largo plazo. En apego al artículo 17 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la administración de los organismos descentralizados debe estar a cargo de un Órgano de Gobierno (Comités Técnicos) y un Director General, cuyas facultades están previstas en el Artículo 58 de dicho ordenamiento.

Cada uno de los cuatro fideicomisos que integran FIRA, cuenta con su propio Comité Técnico. Para el caso del comité del FONDO, el presidente es nombrado anualmente por los componentes de dicho comité; los demás comités, están presididos por un representante nombrado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. El presidente no tiene cargo ejecutivo en FIRA.

La función del Director General es dirigir a la Institución de acuerdo con las políticas, estrategias, metas y disposiciones aprobadas por los Comités Técnicos, así como vigilar la ejecución de los acuerdos de éstos.

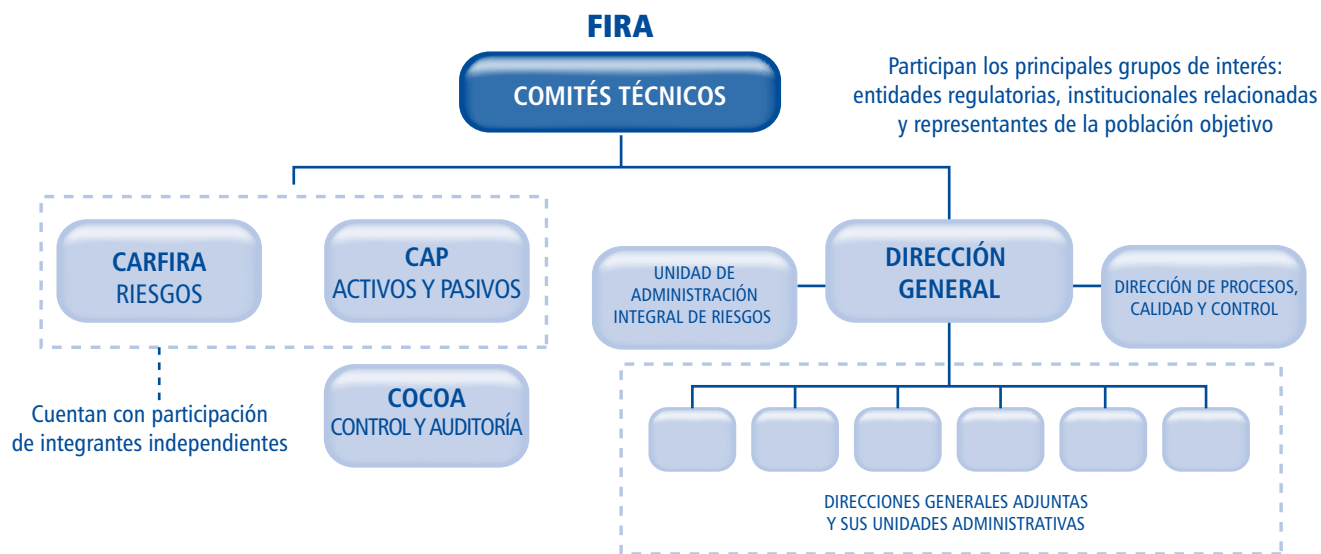


Fig. 3. Esquema de Gobierno Corporativo de FIRA



## CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DURANTE 2009

- El Comité Técnico del fideicomiso FONDO está conformado por 20 personas; 8 de ellos son internos y 12 externos.
- El Comité Técnico del fideicomiso FEFA está conformado por 23 personas; 8 internos y 15 externos.
- El Comité Técnico del fideicomiso FEGA está conformado por 23 personas; 8 internos y 15 externos.
- Finalmente, el Comité Técnico del fideicomiso FOPESCA está conformado por 21 personas; 8 internos y 13 externos

Adicionalmente, FIRA cuenta con otros comités internos para fortalecer las acciones relacionadas con nuestros grupos de interés:

- Comité de administración de riesgos
- Comité de activos y pasivos
- Comité de control y auditoría
- Comité de sistemas de manejo ambiental
- Comité de bienes muebles
- Comité de bienes inmuebles
- Comité de información
- Comité de tecnologías de información
- Comité promotor del ambiente ético
- Comité de adquisiciones, arrendamientos y servicios
- Comité de obras públicas
- Comité interno para el uso eficiente de la energía
- Comité directivo de capacitación
- Comités de crédito
- Comité de recuperación de crédito

Principio de precaución: Gestión de riesgos

FIRA está expuesta a diversos riesgos inherentes a su gestión, derivados principalmente de la operación de préstamos, del descuento de créditos, del servicio de garantía y de la operación de la tesorería en los mercados financieros. Dichos riesgos son de crédito, mercado, liquidez y operativos.

Para FIRA, la gestión adecuada de dichos riesgos constituye un instrumento fundamental para vigilar y controlar el impacto de su ocurrencia a través de la identificación, medición, vigilancia, limitación, control, información y revelación de los riesgos a que se encuentra expuesta la Institución. Para lo anterior, se tiene establecido un proceso de administración de riesgos.

La gestión de los riesgos de crédito, mercado y liquidez están a cargo de la Unidad de Administración Integral de Riesgos, que depende directamente de la Dirección General. La gestión de los riesgos operativos cuenta además con la participación de la Dirección de Procesos, Calidad y Control. Los resultados de la identificación, medición, vigilancia y control de los riesgos, se informan al CARFIRA (Comité de Administración de Riesgos) que además es el órgano encargado de autorizar las metodologías, modelos y parámetros empleados para su control.

De acuerdo con la CNBV, se define el riesgo operativo como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información y comprende entre otros al riesgo tecnológico y legal.

Los riesgos asociados con la operativa de FIRA y la forma en que se controlan se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2. Mecanismos de seguimiento, análisis y control de riesgos

TIPO DE RIESGO	MECANISMO DE SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y CONTROL
Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de límites por riesgo de crédito</li> <li>• Estimación de pérdidas potenciales por riesgo de crédito</li> <li>• Estimación de reservas preventivas por riesgos de crédito</li> <li>• Generación de métricas para estimar y monitorear el riesgo de crédito (ejm. Índice de siniestralidad)</li> </ul>
Mercado y liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de límites por riesgo de mercado y liquidez</li> <li>• Estimación de pérdidas potenciales por riesgos de mercado y liquidez</li> </ul>
Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de puntos críticos de riesgo operativo y control interno en cada uno de los procedimientos documentados y sus bitácoras</li> <li>• Matriz de riesgos y controles institucionales</li> <li>• Cuantificación de pérdidas potenciales por riesgo operativo</li> </ul>

Por otro lado, FIRA se encuentra obligado a cumplir con las Normas generales de control interno en el ámbito de la Administración Pública Federal, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de septiembre de 2006 por la Secretaría de la Función Pública. Este acuerdo se sustenta en los principios del modelo COSO (Committee Of Sponsoring Organizations).

Adicionalmente, FIRA ha procurado apegarse a los lineamientos establecidos para el manejo de riesgos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) aún cuando no son obligatorias para esta Institución; no obstante, FIRA se ha adelantado en su cumplimiento. Estos lineamientos están basados en los establecidos en los acuerdos de Basilea.

## SISTEMA DE GESTIÓN DIRECTIVA

Para facilitar el entendimiento de FIRA, sus relaciones, sus objetivos e identificar claramente oportunidades de mejora para lograr una gestión eficiente de todas las actividades, la alta dirección mantiene implementado el "Sistema de Gestión Directiva" (SGD), el cual integra las mejores prácticas corporativas, así como las prácticas internacionales de gestión de calidad, control interno, responsabilidad social, equidad de género y no discriminación, de manera que su implementación permite cumplir con la regulación actual y orientar su gestión de manera competitiva y sostenible.

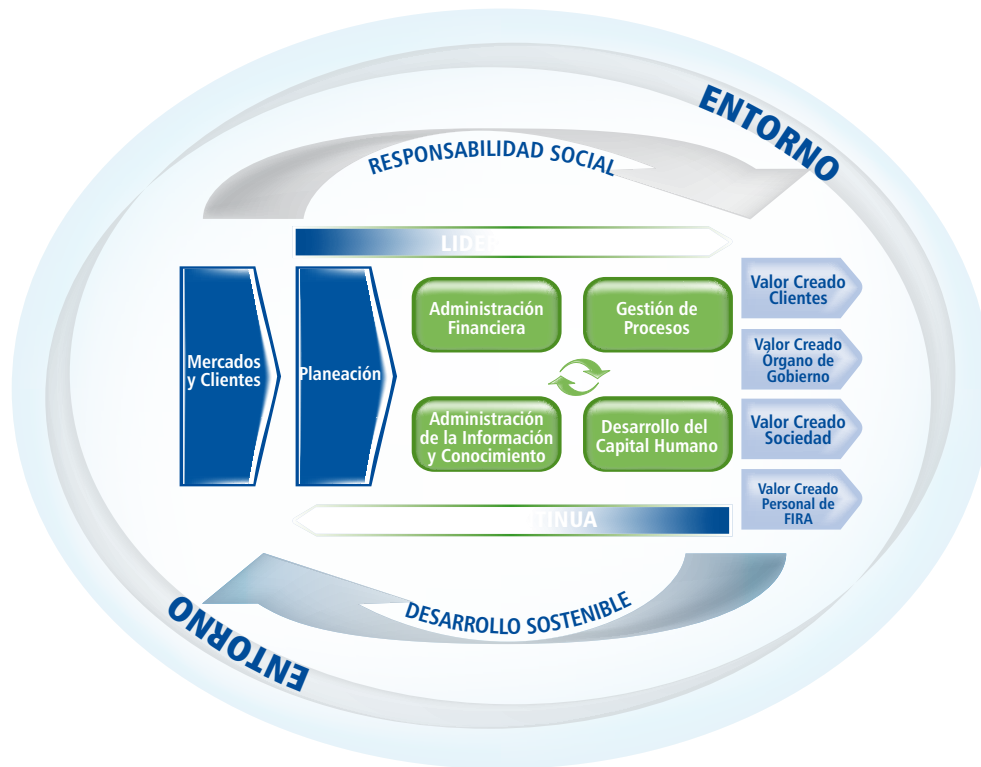


Fig. 4. Sistema de Gestión Directiva (SGD)

Su enfoque integrador permite analizar los resultados obtenidos por la ejecución de las estrategias para cumplir con los requisitos de sus grupos de interés, de manera que se establezca un balance entre los objetivos inmediatos y los de largo plazo que darán permanencia a la institución.

El SGD está diseñado conforme a la metodología "PHVA" (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) integrada en tres fases, para asegurar la alineación de las actividades propias de la institución con las necesidades de los mercados y clientes, y con el entorno que rodea a los sectores que FIRA atiende; lo que favorece la maximización de los resultados de valor para los grupos de interés.

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2009

En 2009 FIRA fue distinguida con los siguientes premios y reconocimientos:

 <p><b>GREAT PLACE TO WORK®</b> INSTITUTE MEXICO <b>MÉXICO 2009</b></p> <p>LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN MÉXICO</p>	<p>Reconocimiento como una de las mejores 100 empresas para trabajar en México, según la evaluación realizada por Great Place To Work México.</p>
 <p><b>ESR</b> <b>EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE</b></p>	<p>Por segundo año consecutivo, FIRA recibió el distintivo como Empresa Socialmente Responsable, entregado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) a las instituciones que demuestran con hechos las acciones realizadas a favor de la responsabilidad social.</p>
 <p>MODELO DE EQUIDAD DE GÉNERO • MEG-2003</p>	<p>Certificación, por la implantación del Modelo de Equidad de Género por parte del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES).</p>
 <p>CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN</p>	<p>Distintivo por la implantación del Modelo por la Cultura de No Discriminación otorgado por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED).</p>
 <p><b>GEI1</b> MÉXICO 2009</p>	<p>Reconocimiento GEI-1 por parte de la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y la Comisión de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sustentable (CESPEDES), por la elaboración del Reporte de Inventario Corporativo de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero 2008.</p>



Como parte de las acciones encaminadas a la eficiencia de sus procesos, durante el 2009 FIRA actualizó su certificado ISO 9001 a la nueva versión de la norma 2008, cuyo alcance abarca a los procesos clave de la Institución



Asimismo, en cumplimiento de su misión en el sector rural mexicano, FIRA recibió el “Premio al financiamiento de proyectos de eficiencia energética y/o energía renovable”, otorgado por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE), al haber obtenido el primer lugar en la categoría de esquemas y mecanismos de apoyo al financiamiento.



A su vez, la Red Nacional de Mujeres Vigilantes, Contraloría Social (RENAMUVI) otorgó un reconocimiento a FIRA por su decidido apoyo a la mujer rural en materia de financiamiento, asistencia técnica y capacitación.

Estos premios y reconocimientos demuestran nuestro compromiso con la responsabilidad social, tanto en el cuidado al medio ambiente como con la sociedad.

## CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS

FIRA, a través de la Dirección General Adjunta de Inteligencia Sectorial, realiza estudios económicos y del sector agroalimentario, para identificar y generar iniciativas de inversión y financiamiento que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional, además de investigar las necesidades que se presentan en el entorno financiero, de mercado y ambiental que pudieran afectar sus operaciones, con la finalidad de estar preparados para enfrentar los riesgos que pudieran presentarse. Para ello, se aprovecha la información y el conocimiento generado tanto por FIRA como por otros organismos e instituciones nacionales e internacionales.

La difusión de dicho conocimiento, se realiza a través de boletines informativos y otras herramientas que son puestas a disposición para la consulta de todo el personal a través de la intranet institucional.

Durante 2009, se publicaron 4 boletines:

- Situación Actual y Perspectivas del Camarón en México.
- Elaboración de costos de producción agrícola.
- Agricultura protegida para pequeños y medianos productores en Michoacán
- Competitividad de la industria del azúcar en México

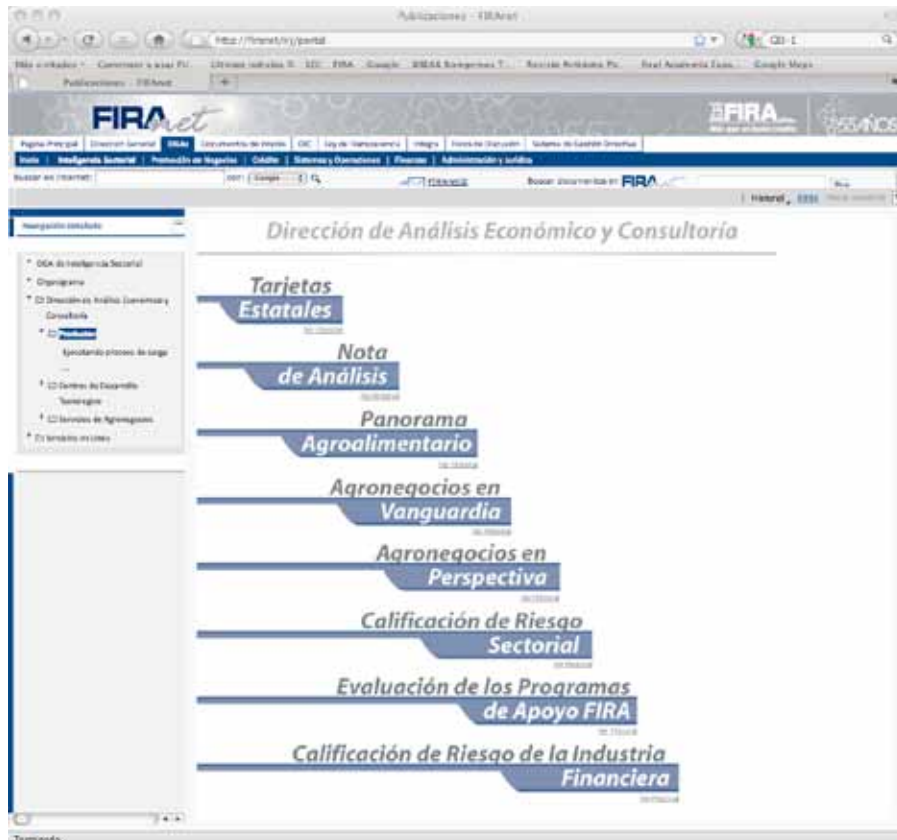


Fig. 5.- Otros documentos de difusión sobre el sector para todo el personal

## RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y PRINCIPALES IMPACTOS 2009

### Identificación de Grupos de Interés:

FIRA tiene identificados a sus grupos de interés, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones dentro de su ámbito de influencia; es decir, seleccionando a aquellas personas, grupos u organizaciones que puedan resultar afectadas por la realización de las acciones, objetivos y políticas de FIRA.

Tabla 3. Identificación de Grupos de Interés

GRUPO DE INTERÉS	QUIENES SON	MEDIOS DE INVOLUCRAMIENTO
	Intermediarios Financieros Bancarios (IFB's): Instituciones de banca múltiple.	
	Intermediarios Financieros No Bancarios (IFNB's): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLES),</li> <li>• Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOMES),</li> <li>• Uniones de Crédito,</li> <li>• Empresas de Factoraje Financiero,</li> <li>• Arrendadoras Financieras,</li> <li>• Almacenes Generales de Depósito,</li> <li>• Agentes PROCREA (Programa de Crédito por Administración),</li> <li>• Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Cooperativas), y</li> <li>• Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación directa con el personal de FIRA.</li> <li>• Encuestas anuales.</li> <li>• Foros, eventos de capacitación, eventos demostrativos.</li> <li>• Relación con gobiernos estatales y municipales, entidades del sector, organizaciones de productores y despachos de asistencia técnica.</li> <li>• Centro de Atención FIRA.</li> <li>• Actividades de supervisión y monitoreo por parte de FIRA hacia ellos.</li> </ul>
CLIENTES	Personas físicas o morales, que reciben el beneficio del financiamiento de FIRA a través de los Intermediarios financieros. Están divididos en tres de acuerdo con su nivel de ingresos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PD1: Productores en desarrollo cuyo Ingreso Neto Anual no rebase 1,000 veces el salario mínimo diario de la zona en la que se realizarán las inversiones.</li> <li>• PD2: Productores en desarrollo cuyo Ingreso Neto Anual es mayor a 1,000 y hasta 3,000 veces el salario mínimo diario de la zona en la que se realizarán las inversiones.</li> <li>• PD3: Productores en desarrollo cuyo Ingreso Neto Anual supera 3,000 veces el salario mínimo diario de la zona en la que se realizarán las inversiones.</li> </ul> PD1 y PD2, son considerados productores de bajos ingresos (pequeños productores), mientras que los productores de ingresos medios son considerados PD3.	
	Beneficiarios finales	Personas físicas o morales que reciben apoyos tecnológicos de FIRA.

ÓRGANO DE GOBIERNO	De conformidad con el artículo 17 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la administración de FIRA está encomendada a los Comités Técnicos de los fideicomisos FONDO, FEFA, FEGA y FOPESCA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesiones mensuales de los Comités Técnicos de FIRA Durante cada reunión se genera un acta en la que se establecen los compromisos a corto o mediano plazo.</li> </ul>
SOCIEDAD.	Como fideicomiso de fomento económico, FIRA tiene la responsabilidad de rendir cuentas a la sociedad conforme lo establece la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, tanto de sus resultados como entidad de fomento que cumple una función social, como de su gestión al ser responsable en el uso de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación anual de los impactos sociales de FIRA generados por los apoyos tecnológicos otorgados.</li> <li>• Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.</li> </ul>
PERSONAL	El capital humano de FIRA es el activo más valioso y se encuentra distribuido a nivel nacional. Todo el personal que labora en FIRA es de confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de Clima Laboral.</li> <li>• Buzón de la Dirección de Administración.</li> <li>• Sistema “Mejora en Línea”.</li> </ul>

## Principales expectativas e impactos hacia nuestros grupos de interés en 2009.

El 2009 en particular, fue un año en el que la economía mundial se enfrentó al mayor desafío financiero y económico de la historia moderna. La crisis bancaria que comenzó en algunos países industrializados en el 2007, se transformó en una crisis económica en 2008 que se profundizó en 2009 y se propagó a prácticamente todo el mundo. Adicionalmente, el brote de la influenza tipo A H1N1 contribuyó al deterioro de la situación económica en México, y tuvo un impacto directo con los productores rurales de bajos ingresos.

En materia ambiental, el cambio climático es un tema que preocupa y ocupa ahora el gobierno mexicano, estableciendo estrategias que permitan reducir o mitigar los impactos ambientales y para promover medidas para adaptarse a los impactos del cambio climático.

Estos hechos, originaron que los grupos de interés de FIRA reorientaran sus expectativas hacia la seguridad económica, laboral y ambiental en un entorno donde la situación estuvo marcada por las tendencias descritas anteriormente.

A pesar de lo complejo en la situación del 2009, FIRA avanzó en el cumplimiento de las expectativas de sus grupos de interés, toda vez que estableció nuevos récords en el otorgamiento de financiamiento, garantías de crédito, apoyos de fomento y otros servicios para mejorar la calidad de vida de la población rural, además de que consolidó proyectos enfocados al cuidado medioambiental y logró la implantación de proyectos que contribuyen a mejorar el ambiente laboral del personal.



Tabla 4. Expectativas e Impactos por Grupo de Interés

GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES EXPECTATIVAS Y/O REQUERIMIENTOS	PRINCIPALES IMPACTOS Y RESULTADOS 2009
CLIENTES	<p>Productos y servicios que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sean conformes con los requerimientos pactados contractualmente.</li> <li>• Sean adecuados a sus necesidades técnicas y financieras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se otorgaron financiamientos por 104, 280 millones de pesos, lo que significó un crecimiento real de 11% respecto a 2008.</li> <li>• El financiamiento hacia los pequeños productores fue de 37,682 millones de pesos, lo que representó un incremento real de 2% respecto a 2008. Este monto permitió beneficiar a alrededor de 1 millón 560 mil productores de bajos ingresos .</li> <li>• Para incrementar la penetración de los servicios financieros de FIRA, se sumaron 11 nuevos IFNB's a la operación directa: 4 Uniones de crédito, 1 Entidad de Ahorro y Crédito Popular y 6 nuevas SOFOMES</li> </ul>
ÓRGANO DE GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento a los programas anuales.</li> <li>• Crecimiento o mantenimiento del patrimonio institucional</li> <li>• Incremento en la participación del mercado objetivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al cierre del 2009, se mantuvo el patrimonio de FIRA, creciendo un 2.6% real con respecto al 2008. Asimismo, durante el periodo 2006-2009, el patrimonio institucional tuvo una tasa de crecimiento media anual de 4.7%.</li> <li>• En diciembre de 2009, Standard &amp; Poor's confirmó la calificación de riesgo de contraparte mxAA- de largo plazo y mxA-1 de corto plazo para los fideicomisos FEFA y FEGA, a pesar de que el 2009 se caracterizó por el aumento del riesgo de las instituciones del sector financiero. Estas calificaciones favorables, se deben al buen desempeño financiero, al sano crecimiento de la cartera de crédito, a la efectividad del equipo directivo y al buen nivel de patrimonio.</li> <li>• Del financiamiento total otorgado en el sector primario en México, alrededor del 54.5% proviene de FIRA, por lo que es la institución con mayor cobertura en servicios financieros para el medio rural</li> </ul>
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y cuidado al medio ambiente</li> <li>• Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios</li> <li>• Responsabilidad social por parte de FIRA.</li> <li>• Un futuro sostenible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En materia de ecoeficiencia, en el 2009 FIRA logró ahorros en los siguientes rubros con respecto al 2008: 6% de reducción en el consumo de kw/hr 18% de reducción en el consumo de papel 22% de reducción en el consumo de fotocopias</li> <li>• En el 2009 se obtuvieron reducciones con respecto al 2008 en las emisiones de Gases Efecto Invernadero de la institución en los siguientes alcances:</li> <li>• 9.8% de reducciones en el alcance 1 (Consumo de combustible por transportación, Liberaciones de hidrofluorocarbonos (HFC's) por el uso de equipo aire acondicionado y equipo de refrigeración, composta y planta de tratamiento de agua residual).</li> <li>• 19.3% de reducción en el alcance 3 (Viajes en avión y autobús)</li> </ul>

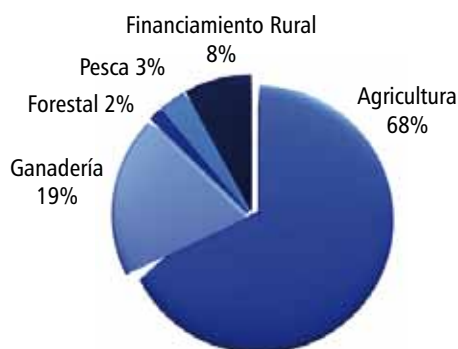
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener o mejorar sus condiciones de trabajo</li> <li>• Aumento en la satisfacción de su trabajo</li> <li>• Mantener o mejorar la salud y seguridad laboral</li> <li>• Oportunidades de crecimiento de manera equitativa y no discriminatoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FIRA fue seleccionada en 2009 como una de las 100 mejores empresas para trabajar, según la evaluación realizada por Great Place to Work.</li> <li>• Se implementaron y certificaron los modelos de Equidad de Género y No discriminación a nivel nacional, garantizando un trato justo y equitativo, mejorando las condiciones de trabajo.</li> </ul>
----------	--	--

## 5. RESULTADOS ECONÓMICOS

### DESEMPEÑO ECONÓMICO

En el 2009, FIRA refrendó su liderazgo en volumen de recursos operados para el impulso de negocios de los sectores agropecuario, pesquero y rural del país, al canalizar 104,280 millones de pesos, lo que significó un crecimiento real de 11% respecto a 2008.

#### FINANCIAMIENTO POR RAMA PRODUCTIVA 2009



de pesos para ganadería (19%); 8,295 millones de pesos para economía rural (8%); 3,332 millones de pesos para pesca (3%) y 1,655 millones de pesos para actividades forestales (2%).

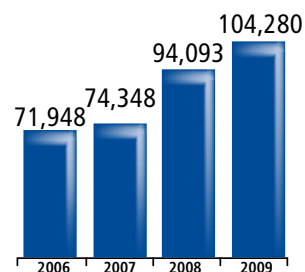
Adicionalmente, durante el año 2009 FIRA cumplió con el objetivo de enfocar la atención en los pequeños productores y de impulsar su desarrollo integral mediante otros apoyos de fomento. El flujo de financiamiento para estos productores fue por 37,682 millones de pesos, lo que representó un incremento real de 2% respecto a 2008. Este monto benefició a más de 1.5 millones de productores de bajos ingresos.

Asimismo, en congruencia con la política del Gobierno Federal tendiente a fomentar el desarrollo integral del sector agropecuario y rural y contrarrestar los efectos de la crisis financiera internacional, FIRA impulsó la complementariedad entre las actividades agrícolas, pecuarias, forestales, pesqueras y rurales, por lo que el financiamiento fue distribuido de la siguiente manera:

70,788 millones de pesos para la agricultura (68%); 20,210 millones

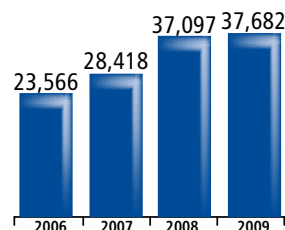
#### FINANCIAMIENTO TOTAL

(Millones de pesos de 2009)



#### FLUJO DE FINANCIAMIENTO A PRODUCTORES DE BAJOS INGRESOS

(Millones de pesos de 2009)



Respecto al Programa de Microcrédito Rural, en 2009 FIRA canalizó financiamientos por 8,295 millones de pesos para 805 mil productores, de los cuales el 84% fueron mujeres emprendedoras de bajos ingresos enfocadas a actividades relacionadas con artesanías, textiles, servicios comunitarios, pequeño comercio, ecoturismo y otros. Del total de este flujo de financiamiento, el 55% se otorgó en las regiones Sur-Sureste.

## RELACIÓN DE NEGOCIO CON LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

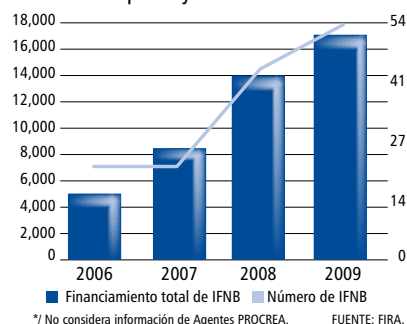
Desde su creación, FIRA ha funcionado como una institución de segundo piso; es decir, otorga financiamiento a través de intermediarios financieros. Este modelo tiene entre otras, las ventajas de trabajar con menores costos operativos, pues se utilizan las sucursales de los intermediarios aprovechando su especialización. Esta estrategia ha complementado la oferta de crédito formal en nichos tradicionalmente no atendidos debido a su aislamiento geográfico.

Dentro de las estrategias instrumentadas por FIRA para aumentar el número de acreditados, destaca la incorporación y fortalecimiento de Intermediarios Financieros No Bancarios (IFNB). Durante el 2009 se incorporaron 11 nuevos IFNB a la operación directa con FIRA: 4 Uniones de crédito, 1 Entidad de Ahorro y Crédito Popular y 6 nuevas SOFOMES, sumando al cierre del año, un total de 67 IFNB en operación directa con FIRA.

Como resultado de esta estrategia, en 2009 FIRA canalizó 17,098 millones de pesos a través de los IFNB, lo que representó un incremento real de 11% respecto a 2008. Con estos recursos se beneficiaron 719 mil 399 productores de los cuales el 80% se localizan en las regiones del país con mayor marginación (Sur y Sureste).

### INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS EN OPERACIÓN DIRECTA, 2006-2009 \*/

Millones de pesos y números de intermediarios



Asimismo, para fortalecer las competencias de los intermediarios y apoyarlos en la expansión de sus estructuras de promoción para favorecer su sostenibilidad, FIRA otorgó apoyos por 26.9 millones de pesos. Con lo que se logró el incremento de 33 nuevas sucursales en el país en beneficio de los productores, acercándoles más el financiamiento formal.

Tabla 5. Apoyos de Fomento Financiero en 2009

Nombre del esquema	Monto (Millones de pesos)	Intermediarios Financieros apoyados
Fortalecimiento de Competencias a Intermediarios Financieros	21.6	35
Apoyo a la Expansión de Estructura de Promoción de Intermediarios	5.3	10

## **PRESENCIA DE FIRA EN EL SECTOR**

Se estima que del financiamiento total otorgado en el sector primario en México, alrededor del 54.5% proviene de FIRA por lo que es la Institución con mayor cobertura en servicios financieros para el medio rural.

En línea con lo anterior, al cierre de 2009 el saldo de la cartera de crédito y garantías sin fondeo de FIRA se situó en 64,656 millones de pesos, monto que superó la cartera agropecuaria de cualquier otra institución pública o privada en el país .

## **PATRIMONIO PROPIO, FORTALEZA INSTITUCIONAL EN BENEFICIO DEL SECTOR**

El modelo de FIRA ha permitido su permanencia ya que hoy es el único grupo de fideicomisos de fomento del Banco de México que opera con patrimonio propio y en cuya historia, no obra rescate o intervención por parte del Gobierno Federal.

Aunado a lo anterior, gracias a la adecuada administración de los recursos y a la aplicación de sanas prácticas financieras, en el 2009 el patrimonio Institucional creció 2.6% con respecto al 2008, favoreciendo con ello la sostenibilidad de la institución para dar cumplimiento a las estrategias para 2012.

Asimismo, durante el 2009 el Gobierno Federal asignó una transferencia de recursos fiscales, por \$607 millones para fortalecer el patrimonio del fideicomiso FEGA, con el propósito de que FIRA fortalezca el apoyo a los pequeños productores a través de sus programas de fomento financiero y tecnológico de los sectores agropecuario y pesquero; dichas transferencias fueron autorizadas a través del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación (DPEF) 2009 en su artículo 33 y anexo 8.

## **BENEFICIO SOCIAL A TRAVÉS DE LOS APOYOS DE FOMENTO TECNOLÓGICO:**

FIRA desde su creación y dentro de su posición de segundo piso, ha otorgado los servicios financieros acompañados de los servicios tecnológicos; dicho binomio ha permitido que el impacto de los servicios institucionales potencien un mayor desarrollo de los productores y empresas del sector rural, como una contribución social.

En este sentido, en 2009 se destinaron 395 millones de pesos para acciones de asistencia técnica, fortalecimiento empresarial, capacitación y transferencia de tecnología, con lo que se apoyaron 145 mil 170 beneficiarios.

Tabla 6. Apoyos de Fomento Tecnológico en 2009

Nombre del esquema	Monto (Millones de pesos)	Beneficiarios
Capacitación Empresarial y Transferencia de Tecnología	169.9	101,648
Servicios de Asistencia Técnica Integral	184.0	38,940
Fortalecimiento de Competencias a Empresas y Organizaciones Económicas	38.4	259
Apoyo para Promoción al Financiamiento y Desarrollo Tecnológico	2.7	4,323

En sus 5 Centros de Desarrollo Tecnológico (CDT's), FIRA implementó demostraciones tecnológicas, eventos de capacitación en procesos de producción, asesoría técnica e información especializada en diversas unidades de producción. Con éstos servicios se beneficiaron 11 mil productores.

Para vincular a la población rural con el conocimiento e innovación que le permita incrementar los niveles de competitividad y de ingresos, en 2009 FIRA promovió la ampliación de su red nacional de proveedores de servicios de consultoría en agronegocios la cual se integró de 461 despachos calificados y 2,957 técnicos habilitados.

## 6. RESULTADOS AMBIENTALES

FIRA contribuye a través de su modelo de negocio, a la mitigación de los efectos provocados por el cambio climático.

### RETOS DE NEGOCIO DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático está creando nuevas áreas de negocio para respaldar, entre otros, el financiamiento de proyectos de inversión para:

- La mitigación y adaptación al cambio climático.
- La agricultura, silvicultura, pesca y ganadería sostenibles.
- Producción de energías renovables y de biocombustibles.
- La eficiencia energética.
- El uso eficiente del agua.
- Las plantaciones forestales y el restablecimiento de la masa forestal.
- El control de la contaminación de agua, suelo y aire por agentes que conforman el sector agropecuario, forestal, pesquero y rural.

## FINANCIAMIENTO DE FIRA A LA EMPRESA COSUSTENTA:

El Corporativo COSUSTENTA, es una empresa que agrupa a profesionistas con más de 30 años de experiencia en la investigación agrícola y producción de hongos micorrizicos y bacterias fijadoras de nitrógeno, utilizados para la producción de fertilizantes orgánicos.

Cosustenta es la única empresa en el país que cuenta con laboratorios propios y biorreactores especializados para la producción de este tipo de fertilizantes orgánicos y trabaja impartiendo talleres de capacitación a pequeños y medianos productores de granos básicos como maíz, sorgo, trigo y caña de azúcar, principalmente en los estados de Oaxaca, Guerrero, Chiapas, Yucatán, Campeche, Quintana Roo, Veracruz, Puebla, Morelos, Tlaxcala, Estado de México, Jalisco, Colima, Guanajuato, Sonora, Tamaulipas y Michoacán.

A la fecha, Cosustenta ha atendido poco más de 350 mil hectáreas en 19 estados, mejorando los ingresos de los campesinos y contribuyendo a reducir además de los costos de producción agrícola, la contaminación de los recursos naturales.

## Avances en la atención de los retos presentados:

Derivado de la participación de FIRA en la Cumbre Mundial sobre el Cambio Climático, la Alianza para el Financiamiento de Energías Sustentables, SEF Alliance, del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP por sus siglas en inglés), anunció la aprobación para que FIRA se integre como miembro activo de esta organización mundial. Dicho organismo trabaja en identificar y promover mejores prácticas y políticas para integrar factores ambientales y sociales que coadyuven a lograr la sostenibilidad del medio ambiente.

FIRA está buscando alternativas que faciliten la integración de pequeños productores del sector rural al mercado de venta de bonos de carbono y se podrá apoyar y financiar el costo de los estudios de evaluación de impacto, las mediciones de reducción de las emisiones y los estudios de factibilidad de los proyectos sostenibles que determinen su viabilidad.

Alineado al establecimiento de las acciones que el Gobierno Federal ha puesto en marcha para el cumplimiento de los objetivos y metas relacionadas con la denominada Agenda Verde, FIRA ha venido trabajando desde 2007 bajo los principios, metodologías y políticas que establecen las Naciones Unidas para promover acciones que reduzcan los efectos del cambio climático.

## DESEMPEÑO AMBIENTAL HACIA EL EXTERIOR

En el último año, la institución ha participado en un total de 228 proyectos relacionados con el aprovechamiento de energía y reducción de gases de efecto invernadero en 30 estados de la República Mexicana; de los cuales, 114 se encuentran ya en operación, con una canalización de recursos por más de 1,500 millones de pesos y la generación de una inversión de al menos 3 mil millones de pesos para productores y empresas en el país.

Entre los proyectos “verdes” apoyados por la institución, se encuentran la instalación de biodigestores para el aprovechamiento de desechos animales para producir energía eléctrica, el uso eficiente y conservación del agua para riego, prácticas y usos sostenibles en las actividades primarias, uso eficiente de la energía, proyectos forestales y producción de biofertilizantes entre otros.

El apoyo a proyectos “verdes” que contribuyan al cuidado y preservación del medio ambiente es uno de los principales aspectos que FIRA atenderá mediante la canalización de recursos financieros y tecnológicos.

## Proyectos para el uso eficiente del agua

En el 2009 FIRA unió esfuerzos con la SAGARPA quien instrumentó el Proyecto Estratégico de Tecnificación del Riego bajo mecanismos de apoyo directo más financiamiento a través de FIRA y FIRCO, y apoyo directo mediante concurso con los Estados.

Este proyecto contempla un esquema integral para implementar proyectos de sistemas de riego presurizado (aspersión, goteo y microaspersión), que impactan en el uso eficiente del agua y productividad de las empresas, bajo un uso racional y sustentable de la cuenca y acuíferos.

En 2009 se obtuvieron logros sobresalientes, al impulsar la incorporación al riego presurizado de 67,007 hectáreas, en beneficio de 3,155 productores; 57% pertenecientes al estrato de bajos ingresos, con inversiones totales por \$1,509 millones, y la participación de 38 Intermediarios Financieros.

Por otro lado, FIRA está desarrollando proyectos para incorporar tecnología agrícola que permita el mantenimiento y recuperación de los suelos degradados, además de desarrollar sistemas agropecuarios en un contexto de conservación de ecosistemas y su biodiversidad. Tal es el caso de la técnica de "labranza de conservación" promovida por el CDT Villadiego, que consiste en sembrar de manera directa sobre los residuos de la cosecha anterior, manteniendo al menos el 30% de la superficie del suelo cubierta por residuos, para reducir la erosión hídrica y eólica, así mismo permite ahorrar hasta el 20% del consumo de agua, conservar el suelo, mejorar sus propiedades de fertilidad y reducir los costos.

## Proyectos de impulso y manejo responsable de la pesca.

FIRA e INAPESCA, firmaron un convenio de colaboración para estructurar, crear y operar un Centro Nacional de Capacitación para la Pesca y la Acuicultura Sustentables en el país, que contribuya a otorgar a los productores acuícolas y pesqueros en el sector alimentario, las herramientas y conocimientos necesarios que les permitan mejorar su nivel de ingreso y elevar su competitividad.

Uno de los principales compromisos de FIRA, es buscar mecanismos que dinamicen los apoyos a la acuicultura y pesca. Entre las acciones prioritarias de FIRA, se encuentra el lograr la integración de acciones en este sector, a través de la vinculación entre investigación-desarrollo, tecnología-capacitación-producción y finalmente, el otorgamiento del crédito.

La importancia de concretar esta vinculación, es acompañar la consolidación y crecimiento de los productores, mediante los apoyos tecnológicos y de capacitación que ofrece la Institución y así fortalecer sus condiciones para que logren acceder al crédito con mayor facilidad.

CONNUE premió en 2009 a FIRA por financiar proyectos ecológicos en el campo.- Lo anterior por la presentación del proyecto "Financiamiento de biodigestores en granjas porcícolas de la península de Yucatán". En el marco del Global Renewable Energy Forum 2009, se reconoció la labor de FIRA por la conformación de proyectos destinados a la mitigación de los efectos nocivos de los Gases Efecto Invernadero que generan algunos procesos ganaderos, y sobretodo que benefician a productores de bajos ingresos que no cuentan con recursos propios para implementar este tipo de proyectos

El proyecto premiado, contribuye al cumplimiento a las regulaciones en materia ambiental, reduciendo la contaminación de aguas subterráneas, la propagación de agentes patógenos y la generación de malos olores, además de incrementar la productividad y mejorar las condiciones de vida de los productores.

## ALIANZAS PARA LA SOSTENIBILIDAD:

FIRA mantiene alianzas o convenios de participación con diversos organismos con el propósito de capitalizar la experiencia especializada de estos organismos en el desarrollo de proyectos integrales y sostenibles a largo plazo. Dichas alianzas son:

	<p>Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI): se trabaja en identificar y promover mejores prácticas para la integración de los factores ambientales y sociales, directamente en las políticas y prácticas de las instituciones financieras.</p>
	<p>KfW Bankengruppe: Se firmó a través de su fondo de carbono, un acuerdo con FIRA para impulsar proyectos que atiendan el cambio climático y la protección del medio ambiente a través de transferencia de tecnología y garantías financieras que fomenten el desarrollo sostenible del planeta.</p>
	<p>Comisión Nacional del Agua (CONAGUA): se colabora en la promoción y financiamiento de tecnologías de uso responsable del agua en el sector agropecuario.</p>
	<p>Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE): se promueve la eficiencia energética y el desarrollo de energías renovables apoyando proyectos para la operación de biodigestores, calentadores solares de agua, generadores hidráulicos, entre otros.</p>





Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE): A partir de 2008 y hasta el 2010, el Director General de FIRA funge como secretario de dicha organización, con el propósito de estimular el intercambio de experiencias y la coordinación y cooperación entre sus instituciones miembros, optimizar el uso de los recursos disponibles y apoyar a las instituciones en las tareas que realizan, para modernizar sus estructuras de gestión y ampliar su aporte en el proceso de cambio económico y productivo de la región.



La alianza de Financiamiento de Energías Sustentables (SEF Alliance) del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP). En diciembre del 2009 derivado de la participación de FIRA en la Cumbre Mundial sobre el cambio climático, dicha organización mundial anunció su aprobación para que FIRA se integre como miembro activo. Es ese sentido, FIRA funge como entidad coordinadora para la inscripción de programas de actividades que incluyan proyectos de desarrollo limpio, con la finalidad de impulsar el aprovechamiento de energías renovables y reducir la emisión de gases efecto invernadero

Comprometidos con la sociedad y con el propósito de fortalecer el desarrollo rural sostenible, FIRA mantiene su política de compartir con la comunidad los conocimientos permitiendo que los estudiantes de diversas universidades, realicen sus prácticas profesionales en las instalaciones de los Centros de Desarrollo Tecnológico, con el apoyo directo de los especialistas de dichos centros. Esto ha permitido que los estudiantes refuercen de manera práctica sus conocimientos, a la vez que se va creando una cultura sostenible de impulso a la competitividad del sector a futuro.

## DESEMPEÑO AMBIENTAL HACIA EL INTERIOR

### Consumo responsable de los recursos naturales.

FIRA como institución de servicios, al realizar sus operaciones no impacta directamente de manera significativa al medio ambiente, sin embargo, la institución cuenta con dos grupos colegiados denominados "Comité de Ahorro de Energía" y "Comité para el Fomento de Sistemas de Manejo Ambiental", los cuales aprueban los programas e iniciativas de FIRA para realizar acciones de ecoeficiencia.

A través del "Programa de Sistemas de Manejo Ambiental", se da continuidad a las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos generales y estrategias para fomentar el manejo ambiental de los recursos, con la finalidad de generar ahorros como resultado de las medidas de racionalización del gasto y continuar la aplicación de medidas tendientes a optimizar el desempeño ambiental en todas sus oficinas, tales como la reducción de papelería, energía eléctrica, programas de uso responsable y sostenible del agua, reducción en la generación de desperdicios y desarrollo de procesos de reciclaje y reaprovechamiento de recursos.

Estas prácticas demuestran el respeto de FIRA hacia el medio ambiente, promoviendo la optimización de recursos, la reducción en la generación de desperdicios y desarrollando procesos de reciclaje y reaprovechamiento de recursos.

En 2009 FIRA realizó un proceso voluntario para lograr la Certificación de Calidad Ambiental ante la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) para los inmuebles que ocupan las Oficinas Centrales, la Residencia Estatal Michoacán, la Agencia Morelia y el CDT "Salvador Lira López", obteniéndose como resultado un plan de acción para fortalecer las acciones de FIRA en materia de cumplimiento con los requisitos y términos de referencia de las disposiciones internas de esa Procuraduría.

**EL EDIFICIO MÉRIDA** es la última de las oficinas Regionales propias de FIRA que se construyó. La construcción dio inicio el 21 de abril del 2009 y se finalizó el 30 de noviembre del mismo año. En este proyecto fueron incluidas una serie de medidas de amigables al medio ambiente, las cuales generarán ahorros en el consumo de energía, produciendo un menor impacto al ambiente, además de contribuir con la responsabilidad social que tiene FIRA.

EL EDIFICIO FIRA MÉRIDA es un proyecto arquitectónico que incluye desde su concepción esta metodología, logrando con ello una arquitectura responsable mediante la inclusión de sistemas de vanguardia y una serie de medidas de eficiencia energética que generarán ahorros en el consumo de energía y por ende un menor impacto ambiental.

Los grandes avances tecnológicos facilitan la disponibilidad de energía, mediante sistemas que amortiguan los impactos al medio ambiente, lo que nos permite la construcción de un inmueble vinculado a su medio ambiente. Para el diseño del mismo se tomaron factores tales como son: la orientación, tamaño y ubicación de las ventanas, materiales térmicamente idóneos, acabados, colores y texturas reflejantes o absorbentes al sol, distribución de los espacios respecto al soleamiento estacional y vientos dominantes, etc.

Asimismo, FIRA está trabajando en la incorporación de ecotecnias a sus edificios, con la construcción de arquitectura sostenible que contribuya a la conservación del medio ambiente, de los recursos naturales y al ahorro de energía, por consiguiente a una menor contaminación y a una mejor calidad de vida.

### **Consumo responsable del Agua:**

El agua que utiliza FIRA es suministrada a través de los organismos de agua potable en cada municipio en donde existen oficinas. Durante el 2009, se tuvieron los siguientes consumos agrupados por dirección regional, oficina central y unidad de servicios del D.F.:

Tabla 7. Ahorro en el consumo de agua por Unidad de Negocio medida en m3

Concepto	Dirección Regional Norte	Dirección Regional Noroeste	Dirección Regional Occidente	Dirección Regional Sur	Oficina Central	Dirección Regional Sureste	Unidad de Servicios en el DF	Total
Consumo m3/2007	1,810	552	733	347	9,513	272	795	<b>14,022</b>
Consumo m3/2008	1,294	626	813	323	6,825	202	1,308	<b>11,391</b>
Consumo m3/2009	1,173	644	1,154	277	6,659	123	960	<b>10,990</b>
Ahorro en m3 2008 vs 2009	121	-18	-341**	46	166	79	348	<b>401</b>

\*\* Existe un problema con el medidor de ésta unidad, por lo que se reportó a la autoridad correspondiente para su atención. Es posible que debido a éste problema, se esté generando un error en la lectura del consumo. Una vez corregido, se reportarán los valores reales.

Debido a las medidas adoptadas para reducir el consumo de agua, en el 2009 se registró nuevamente un ahorro de 401m3 a nivel nacional, manteniendo la tendencia en ahorro registrada desde 2008.

Asimismo, en la oficina central de FIRA se cuenta con una planta tratadora de aguas residuales con una capacidad de 1,200m3, cuyo contenido de materia orgánica degradable es de 4.15% por cada m3. De acuerdo con la SEMARNAT, el contenido es aceptable para ser reutilizada con propósitos de riego de jardines y para uso de sanitarios.

En atención a las protocolo de acciones coordinadas por el Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (IMTA) relacionadas con el Programa de Uso Eficiente y Racional del Agua (PUERA), en el ejercicio 2009 se dio continuidad a las acciones que lo integran entre las que destacan:

- Establecer una rutina de revisión de WC y mingitorios para corregir fugas.
- Establecer una rutina de revisión en líneas de riego para corregir fugas.
- Establecer un programa de riego en horarios de menor insolación.

Por medios electrónicos se actualizó la información de consumos de agua de los inmuebles registrados. Esta información forma parte del Sistema de Captura de Información del PUERA que es administrado por el IMTA con la finalidad de detectar patrones de consumo y fomentar una cultura de conservación del agua entre los servidores públicos, empleados y visitantes de los edificios públicos federales, disminuyendo el consumo del agua hasta alcanzar valores óptimos.

En el edificio de la Unidad de Servicios en el D.F., además de contar con muebles sanitarios secos, se mejoró el tratamiento y calidad de aguas residuales, su azotea ahora es verde, con lo que se incorpora a los inmuebles que contribuyen al mejoramiento ecológico al mitigar la contaminación ambiental y visual.

Otro factor importante de esta medida es el aspecto térmico, ya que la azotea verde constituye una cubierta aislante contra el asoleamiento y radiación calorífica, que se disminuía únicamente con el aire acondicionado, permitiendo el ahorro de energía eléctrica.

En este edificio se cubrieron otros aspectos ecológicos como es la renovación de aire a través de extractores accionados con energía solar, se instalaron secadoras de manos eléctricas para evitar el consumo de papel, mingitorios ecológicos con cero consumo de agua, así como una planta de tratamiento de aguas residuales cuya descarga logra una calidad del agua tal que cumple con la norma NOM-001-ECOL-1996, que establece los límites máximos permisibles en las descargas de aguas residuales.

Como medida adicional para fomentar el manejo ambiental de los recursos, se eliminó la adquisición de botellas de agua en las Oficinas Centrales de FIRA, con lo que se evitará el consumo de 18,000 envases de plástico que no impactarán al medio ambiente.

## Consumo responsable de la Energía:

FIRA cuenta con un Programa de Ahorro de Energía, el cual cumple con los Lineamientos Generales para el Ahorro de Energía en inmuebles de la Administración Pública Federal, que al efecto emite la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE) antes denominada Comisión Nacional para el Ahorro de Energía (CONAE). Asimismo, se continúan observando medidas adicionales de ahorro de energía en materia de aire acondicionado, bombeo de agua, elevadores, iluminación, instalaciones eléctricas, motores eléctricos, uso de materiales y suministros biodegradables y procuración de iluminación y ventilación natural.

Con la implementación de dicho programa, se ha logrado lo siguiente:

Tabla 8. Ahorro en el consumo de energía eléctrica por Unidad de Negocio medida en GJ

Concepto	Dirección Regional del Norte	Dirección Regional del Noroeste	Dirección Regional de Occidente	Dirección Regional del Sur	Oficina Central	Unidad de Servicios en el DF	Total
Consumo GJ 2008	534.84	370.66	331.31	225.71	6,089.47	749.09	<b>8,301.08</b>
Consumo GJ 2009	503.30	398.59	340.14	190.31	5,815.58	556.56	<b>7,804.49</b>
Ahorro % en GJ	6%	-8%	-3%	16%	4%	26%	<b>5.98%</b>

Nota: 1 kw/h = 0.0036 GJ (Fuente: GADSnxl, consultado en Septiembre 2009, disponible en: [http://www.gadsnxl.com/downloads/moreconversions\\_e.pdf](http://www.gadsnxl.com/downloads/moreconversions_e.pdf))

Debido a este ahorro en el consumo de energía eléctrica, FIRA ha logrado obtener 6 premios, otorgados por la CONUEE, entidad que instituyó el Premio de Ahorro de Energía en la Administración Pública Federal (APF), como un reconocimiento público a las dependencias y entidades del Gobierno Federal de México que se destacan por sus esfuerzos y logros alcanzados en el campo del ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica.

Como resultado de las acciones desarrolladas para dar cumplimiento al Programa para el Uso Eficiente de la Energía, se destaca el ahorro generado en el tercer trimestre de 6.29% en promedio en los consumos de energía de los inmuebles para oficinas inscritos en el programa, obteniéndose en total un ahorro de 5.98% en 2009 respecto al consumo de energía registrado en el ejercicio 2008.

De acuerdo con las metas definidas en el protocolo de actividades 2009 publicado por la Secretaría de Energía, los inmuebles de FIRA se mantuvieron debajo de los Índices Máximos de Consumo de Energía Eléctrica (IMCEE) establecidos conforme a lo siguiente:

Tabla 9. Índices de Consumo de Energía Eléctrica (ICEE) en inmuebles de FIRA 2009

Oficina	IMCEE (kWh/m <sup>2</sup> -año)	ICEE Oficinas FIRA (kWh/m <sup>2</sup> -año)	Diferencia
Unidad Servicios D.F.	115	60.94	54.06
Oficina Central**	100	106.91	-6.91**
D. Regional Noroeste	160	56.02	103.98
D. Regional Norte	160	57.26	102.74
D. Regional Occidente	100	45.26	54.74
D. Regional Sur-Sureste	100	42.25	57.75

\*\*El inmueble de las Oficinas Centrales de FIRA fue considerado atípico por la CONUEE en 2001, por lo que su ICEE fue considerado aceptable.

### Consumo responsable de Papel:

A nivel nacional se obtuvieron ahorros en el consumo de papel para fotocopiado del 22.39% en 2009 respecto a 2008. En lo que se refiere al consumo de papel para impresoras, se logró una disminución en el consumo de papel de un 18.17%.

Con el fin de lograr mayores ahorros en el consumo de papel, se adquirieron 106 secadoras de manos para ser instaladas en los inmuebles propiedad de FIRA.

Asimismo, a finales de 2008 se implementó un proyecto denominado "Sistema de Control de Correspondencia" (COCO) el cual facilita el envío, recepción y la gestión de documentos y asuntos que atienden las diferentes Unidades Administrativas mediante una herramienta informática, que contribuye al cuidado de los recursos naturales.

Al implementar el Sistema de Control de correspondencia, se redujo el consumo de papel y fotocopiado en un 6.4% durante 2009, al evitar imprimir 4'147,698 hojas que corresponden a 8295 paquetes de 500 hojas, mismas que en peso equivale a 75 toneladas de papel, con lo cual se conservaron 602 árboles, sin contar el agua utilizada y la contaminación producida por los productos químicos utilizados en el proceso.

En cuanto al ahorro en costos por concepto de papel que se dejó de imprimir, de fotocopias y tóner es de aproximadamente \$ 1'052,965.02 pesos anuales.

### Manejo de residuos:

Dentro de las acciones de FIRA para el manejo de sus residuos, se cuentan las siguientes:

- Generación de composta: Los residuos que genera FIRA en oficina central son principalmente desechos orgánicos considerados como "No peligrosos" con los cuales se elabora una composta para abonar las áreas verdes de la institución. Se estimó que en una semana el volumen de la poda del césped y limpieza de las jardineras (hojarasca), es de 8.54 m<sup>3</sup>. Es importante mencionar que en época de lluvias el material que se obtiene es tres veces mayor, es decir, alrededor de 25.6 m<sup>3</sup>.

- Planta tratadora de aguas residuales en oficina central, supervisada por la CONAGUA, que cumple con las normas técnicas ecológicas dictadas por CONAGUA, SEDESOL y Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente (NOM-003-ECOL-1996), con el objetivo de tener descargas mínimas permitidas a los afluentes exteriores y permitir su reutilización en riego de áreas verdes sin afectar la salud humana por efectos de exposición indirecta.
- Disposición de contenedores especiales para el reciclaje de pilas.
- Uso permanente de artículos biodegradables para la limpieza de las instalaciones.

Estas actividades se miden de acuerdo con los programas anuales establecidos por los comités citados.

### Emisiones atmosféricas:

FIRA identifica y categoriza sus principales emisiones directas e indirectas de acuerdo a sus procesos, concluyendo que las actividades administrativas, operativas y por transporte en viajes de comisión, son la principal fuente de generación de gases de efecto invernadero. Las fuentes de emisión de estas actividades son básicamente el consumo de energía eléctrica y la combustión móvil. Cabe aclarar, que FIRA no maneja procesos de manufactura, ni equipos industriales que operen mediante combustión. Asimismo, es importante mencionar que para FIRA, la medición y las iniciativas para reducir emisiones de GEI son voluntarias.

Para el cálculo de GEI se consideran los 3 alcances establecidos por la SEMARNAT:

Tabla 10. Clasificación de las emisiones de GEI

Alcances	Emisiones
Alcance 1	• Consumo de combustible por transportación.
	• Liberaciones de hidrofluorocarbonos (HFC's) por el uso de equipo de aire acondicionado y equipo de refrigeración.
	• Composta y planta de tratamiento de agua residual.
Alcance 2	• Consumo de energía eléctrica.
Alcance 3	• Viajes en avión.
	• Viajes en autobús.

Con base en lo anterior, los resultados de emisiones de Gases Efecto Invernadero de FIRA durante 2009 son:

Tabla 11. Toneladas métricas de CO2-e a nivel nacional por tipo de gas durante 2009.

Gas	Toneladas métricas de CO2-e		
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
CO2	4,608	1,892	792
CH4	2	0	0
HFC	26	0	0
Total	4,636	1,892	792

Tabla 12. Emisiones TOTALES de CO2 equivalente en toneladas métricas de 2006 - 2009.

Año	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Totales
2006	5,299	2,217	744	8,260
2007	5,094	2,156	785	8,035
2008	5,141	1,757	982	7,880
2009	4,636	1,892	792	7,292

De acuerdo con la tabla anterior, puede notarse que de 2006 a 2009, las emisiones de los 3 Alcances han mostrado disminuciones. Con respecto al 2008, durante el 2009 se redujo la cantidad de CO2 emitido en un 7.46%.

Lo anterior, gracias a las acciones tomadas al interior de la organización entre las que destacan:

- Reducción de viajes de comisión del personal, haciendo uso preferente de los sistemas de videoconferencia.
- Aplicación de medidas de ahorro en materia de aire acondicionado, bombeo de agua, elevadores, iluminación, instalaciones eléctricas, motores eléctricos, uso de materiales y suministros biodegradables y procuración de iluminación y ventilación natural.
- Aplicación de medidas en cumplimiento a las acciones previstas en los programas de eficiencia energética que permitieron optimizar el uso de energía en los inmuebles, flotas vehiculares e instalaciones.

# 11. RESULTADOS SOCIALES

## Impacto al Personal

### Capital humano en 2009

El capital humano de FIRA al cierre del ejercicio 2009, estuvo integrado por 1,168 empleados (as) distribuido(a)s a nivel nacional, desglosados de la siguiente manera:



Fig. 6.- Distribución del personal a nivel nacional durante 2009



El desglose de los empleados por tipo de puesto y por género, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13. Distribución por clasificación y por sexo al 31 de diciembre de 2009.

Puesto	Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Director General	Funcionario Público	0	1	1
Director General Adjunto	Funcionario Público	1	6	7
Director Regional	Funcionario Público	0	5	5
Director	Funcionario Público	3	15	18
Subdirector	Funcionario Público	7	39	46
Subdirector Regional	Funcionario Público	1	17	18
Residente Estatal	Servidor Público	2	29	31
Agente	Servidor Público	6	93	99
Jefe de Departamento	Servidor Público	2	14	16
Especialista	Servidor Público	95	290	385
Analista	Servidor Público	41	22	63
Promotor	Servidor Público	60	207	267
Tramitador	Servidor Público	15	22	37
Asistente Administrativo	Servidor Público	174	1	175
Total general	407	761	1,168	
Porcentaje de trabajadores por sexo	35%	65%		

NOTA: Al ser FIRA una entidad gubernamental, a los cargos directivos se les clasifica como funcionarios públicos y a los cargos no directivos, se les clasifica como servidores públicos.

### Índices de medición del capital humano

INDICADORES	2009	
	Hombres	Mujeres
Índice de capacitación	Hombres	100%
	Mujeres	100%
Índice de ingresos de personal (proporción Hombres y Mujeres)	Hombres	56.7%
	Mujeres	43.3%
Índice de ascensos (HyM)	Hombres	9.6%
	Mujeres	7.3%
Índice de reincorporaciones por maternidad		100.0%
Índice de segregación ocupacional		50.6%
Índice de Rotación	Hombres	3.3%
	Mujeres	3.8%
Índice de Ausentismo (enfermedades, injustificados, por puntualidad y faltas administrativas)	Hombres	0.4%
	Mujeres	1.1%
Índice de hostigamiento sexual	Hombres	0.0%
	Mujeres	0.0%
Índice de inequidad y/o discriminación	Hombres	0.0%
	Mujeres	0.0%

## **Salarios, compensaciones y beneficios**

Los salarios de FIRA corresponden al salario mínimo general de la localidad, incrementados en un 50% (salario mínimo bancario), conforme a lo estipulado en el artículo 10, contenido en la Ley Reglamentaria de la Fracción XIII BIS del Apartado B, del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. El salario está definido de acuerdo con una valuación de puestos, por lo tanto no existe diferencia entre el salario de hombres y mujeres que ocupen el mismo tipo de puesto.

Las diferencias que pueden existir entre los salarios mínimos locales y los iniciales estándar de la institución de acuerdo con los lugares con operaciones significativas, se deben a la clasificación por áreas geográficas (A, B y C) de salarios mínimos emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

En materia de compensaciones y beneficios, uno de los componentes más importantes que fortalece el desempeño laboral del personal de FIRA, son los esquemas de seguridad, bienestar y prestaciones establecidos por la institución. Dentro de éstos se encuentran:

- Préstamos a corto, mediano y largo plazo e hipotecario con condiciones preferenciales para los empleados (as).
- Esquema de ahorro diferenciado con respecto al sector bancario (préstamo especial para el ahorro – PEA y el fondo de ahorro).
- Servicio médico superior al del resto de las instituciones públicas y privadas.
- Apoyos económicos por cambios de adscripción.
- Seguros de vida, vehículos e inmuebles a precios preferenciales.
- Esquemas diferenciados del resto del sector para la jubilación/pensión del personal al contar con mecanismos de inversión que permiten asegurar el monto otorgado por jubilaciones de manera sostenida.
- Campañas preventivas de salud al personal y sus familiares.
- Ayuda para gastos de alumbramiento.
- Subsidio por lactancia.
- Subsidio por canastilla.
- Apoyos económicos al personal para la adquisición de equipo deportivo y el pago de membresía a club deportivo.
- Campañas de cuidado al medio ambiente.
- Campañas de ahorro en recursos energéticos.
- Ayuda para impresión de tesis.
- Programa de protección civil.
- Actividades conjuntas con la familia en días festivos que incluyen capacitación y concientización en temas de actualidad.
- Financiamiento para adquisición de vehículo propio, a empleados cuyas funciones requieran de un vehículo para sus actividades. Dicho financiamiento es con tasa preferencial.

Cabe mencionar que estas prestaciones son otorgadas para todo el personal que labora en FIRA.

En lo relativo al régimen de pensiones, para FIRA es una de las prestaciones más importantes que otorga a su personal. A través del régimen actual instaurado desde 2006, se permite a los trabajadores que así lo deseen, disponer anticipadamente de parte de los fondos destinados a su jubilación. De esta manera pueden incrementar su liquidez mensual, a costa de una menor pensión en el futuro.

## Contratación de personal

En FIRA, los procedimientos de contratación y la convocatoria de vacantes se realizan a nivel nacional, y son publicadas a través de la página de internet; por lo que todas las personas que cubran el perfil requerido pueden solicitar trabajo en la institución, incluyendo las personas que vivan donde se encuentran las unidades administrativas que requieren cubrir la plaza vacante.

Asimismo, en FIRA todos los empleados(as) cuentan con un contrato laboral de tiempo completo y son de confianza (con fundamento en los artículos 3º y 4º capítulo primero de la Ley Reglamentaria de la Fracción XIII del apartado B del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 3º capítulo primero de las Condiciones Generales de Trabajo del Banco de México).

## Servicio médico y campañas preventivas de salud

El servicio médico que FIRA ofrece a sus empleados(as) activos(as) y jubilados (as) así como a los derechohabientes (familiares de los empleados (as)), es único entre las entidades de gobierno, pues se sustenta en convenios establecidos directamente con los prestadores de servicios de salud y su cobertura es más amplia que la ofrecida por los esquemas de seguro médico convencional, además de no ser sólo para gastos médicos mayores. No obstante, conforme lo establece el reglamento de servicios de salud, FIRA notifica al Instituto Mexicano para el Seguro Social (IMSS), sobre los accidentes del personal, de acuerdo con lo dispuesto en el Convenio de Subrogación de Servicios celebrado con este instituto.

Para cubrir los gastos médicos, FIRA constituyó un fondo de reserva independiente del fondo de pensiones, lo que garantiza la sostenibilidad de esta prestación.

Asimismo, FIRA cuenta con programas de medicina preventiva establecidos en el reglamento de servicios de salud vigente. En dichos programas de medicina preventiva, se ofrecen pláticas de orientación al personal y sus familias.

Durante 2009, se llevaron a cabo las siguientes campañas:

- Vacunación contra la influenza, la cual fue aplicada a los trabajadores activos, pensionados y derechohabientes registrados.
- Campaña de vacunación contra el Virus del Papiloma Humano (VPH) dirigida a los derechohabientes mujeres entre los 10 y 18 años de edad y hombres entre los 10 y 16 años que no hayan iniciado su vida sexual.

Derivado de la contingencia sanitaria originada por la influenza AH1N1, se promovieron medidas preventivas para evitar la propagación del virus entre los empleados. Dichas medidas incluyeron entre otras acciones:

- Control de acceso a las instalaciones laborales con medidas de higiene y desinfección previa y filtro de ingreso;
- Reducción de viajes de comisión al mínimo posible;
- Prohibición del uso de corbatas en la vestimenta de los hombres, ya que ésta actúa como un reservorio de microorganismos
- Campaña masiva de difusión entre las oficinas de FIRA para aplicar las medidas anti contagio.
- Durante el periodo de contingencia, no se registró ningún caso de influenza entre el personal de FIRA.

## Seguridad laboral y mecanismos de control



Durante el 2009, FIRA capacitó como “brigadistas” a 83 empleados (as) a nivel nacional, en programas de protección civil, con el apoyo de capacitadores especializados del Sistema Nacional de Protección Civil.

Tabla 14.- Relación de personal capacitado como brigadista de protección civil en 2009

Unidad Administrativa	Personal Capacitado
Oficina Central	22
Unidad de Servicios, D.F.	4
Dirección Regional Norte	13
Dirección Regional Noroeste	9
Dirección Regional Occidente	12
Dirección Regional Sur	15
Dirección Regional Sureste	8

Dicha capacitación consiste en las acciones de prevención, auxilio y recuperación, ante la eventualidad de un desastre provocado por algún fenómeno de origen natural o humano, a fin de reducir o eliminar la pérdida de vidas humanas, la destrucción de bienes y su entorno, con los que constituye a fomentar una cultura de protección civil.

Cabe destacar que las oficinas de FIRA cuentan con mecanismos revisados periódicamente por personal de Protección Civil, tales como adecuadas salidas de emergencia, señalizaciones visuales y auditivas en los lugares pertinentes, equipo especial para control de incendios y puntos de reunión para salvaguardar la integridad de todo el personal en caso de un siniestro.

Asimismo, FIRA cuenta un Programa de Continuidad de Negocio en el que se establecen las acciones para el manejo de escenarios contingentes, con el propósito de garantizar la continuidad de sus procesos críticos ante posibles circunstancias adversas, tomando como base lo establecido en la Guía de Buenas Prácticas para la Administración de la Continuidad de Negocios del Business Continuity Institute (BCI), y los Principios de Alto Nivel para la Continuidad de Negocios del “Basel Committee on Banking Supervision”.

## Capacitación y desarrollo

Durante el 2009, FIRA capacitó al 100% de su plantilla laboral en diversos aspectos relacionados con sus actividades. Las necesidades de capacitación requeridas para el personal, son determinadas con base en las funciones asignadas en el manual de organización, en el manual de perfiles de puestos, en las propias necesidades que detecten las áreas y en el planteamiento de las estrategias institucionales. Todo el personal que labora en FIRA tiene acceso a la capacitación y/o formación de manera equitativa.

Para evaluar al personal, FIRA cuenta con una metodología que está apoyada en dos herramientas informáticas (Sistema de Evaluación de Resultados de Promoción - "SERPRO" - y Sistema de Evaluación por Objetivos para el resto del personal - "SEO"). Ésta se aplica al 100% de los empleados (as).

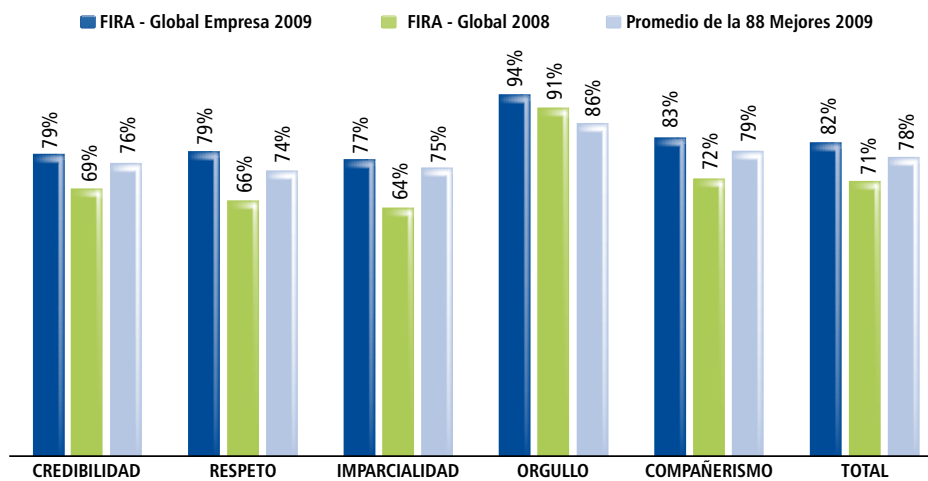
## Clima laboral.

La gestión del capital humano, enfocada con la visión de una Empresa Socialmente Responsable, ha creado en FIRA un ambiente de trabajo favorable, equitativo, no discriminatorio y participativo, en el que todos sus miembros interactúan a partir de bases justas de integridad y respeto que propician su desarrollo humano y profesional, contribuyendo a lograr una mejor calidad de vida.



Durante 2009, el clima laboral de FIRA fue evaluado nuevamente por la empresa Great Place To Work Institute México, en el que participó el 90% del personal, siendo una muestra representativa y válida para la finalidad del estudio. Como resultado, FIRA se colocó en el lugar 69 entre las mejores 88 empresas y multinacionales para trabajar en México y que cuentan con más de 500 colaboradores.

### PROMEDIOS POR DIMENSIÓN



De acuerdo con los resultados, GPTW concluyó lo siguiente:

- Las dos fortalezas de FIRA son el orgullo (94%) y el compañerismo (83%), lo que se traduce en personal altamente comprometido y que se identifica con la misión institucional.
- El liderazgo con promedio general de 76%, incrementó en 16 puntos respecto a lo obtenido en 2008. El promedio general de satisfacción del personal fue de 82%, contra el 71% logrado en 2008.

Los resultados anteriores, son el reflejo de las acciones que FIRA lleva a cabo acciones tendientes a la integración del personal como:

- Se reforzó el liderazgo a través de talleres especializados para todos los titulares de las unidades administrativas de FIRA.
- Realización de eventos que apoyen el establecimiento de una mejor convivencia entre el personal.
- Promoción de un ambiente sensible al género en términos del uso del lenguaje, bromas y comentarios sexistas entre el personal, evitando la utilización de lenguaje obsceno que pueda crear un ambiente de trabajo desagradable.
- Seguimiento de las denuncias de hostigamiento sexual recibidas por el Órgano Interno de Control, para su investigación y atención.
- Aseguramiento de que el personal directivo y de mandos medios ofrezca a las mujeres el mismo trato de respeto, legitimidad y autoridad que a los hombres en posiciones y puestos similares o inferiores.
- Promoción del trato equitativo a todas las personas, a favor de la no discriminación.

Durante el 2009, se llevaron a cabo varios eventos de integración para el personal y sus familias:



- Día del niño
- Programa golondrinos
- Transferencia de deuda hipotecaria
- Campaña de testamento
- Día de la madre
- Día de la asistente Administrativa
- Descuentos al personal
- Campaña de medicina preventiva.

### **Protección de los derechos humanos.- No discriminación y equidad de género.**

FIRA como parte de la Administración Pública Federal, asumió el compromiso de revisar sus políticas y prácticas internas, a fin de lograr la identificación y disminución de las brechas que puedan existir entre mujeres y hombres, a través de la aplicación de acciones afirmativas y/o acciones a favor del personal que favorezcan la igualdad de oportunidades y la equidad de género.

Asimismo, ha promovido la Cultura de No Discriminación estableciendo para ello programas y medidas que permiten prevenir la discriminación en sus prácticas, esto en términos de la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Para ello, durante el 2009 FIRA integró dentro de su Sistema de Gestión Directiva el cumplimiento a los modelos "Cultura de No Discriminación" y el "Modelo de Equidad de Género 2003" (MEG: 2003), mismos que fueron certificados satisfactoriamente por las entidades correspondientes.

Asimismo, se alcanzó la adhesión al Pacto Mundial México con el compromiso de dar cumplimiento a sus 10 principios, con el propósito de fortalecer las acciones encaminadas al beneficio de los empleados que propicien una mayor satisfacción personal y bienestar familiar.

Durante 2009, no se presentaron incidentes de discriminación o de inequidad en la Institución. Asimismo, como parte de las acciones en materia de equidad de género y no discriminación, del 7 de septiembre al 2 de octubre del 2009, se dio a conocer a nivel nacional una campaña de información sobre el hostigamiento sexual seguida de la aplicación de una encuesta para medir el nivel de hostigamiento sexual dentro de la Institución, de la cual no se obtuvieron casos que ameritaran investigación alguna.

### **Política de rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso**

FIRA, establece dentro de sus procedimientos de contratación, que no aceptará personas menores de 18 años para laborar en la institución. Asimismo, FIRA trabaja con sus proveedores en lo que se refiere a la prohibición del trabajo infantil en sus contratos (“Contratos de prestación de servicios”), estableciendo en el apartado I de la cláusula dos que el personal para el servicio de limpieza y mensajería debe contar con una edad mínima de 18 años, y que no se aceptará que el prestador proporcione personal menor de edad.

Como ya se ha mencionado, FIRA cuenta con el distintivo ESR, el cual sigue los Convenios 29, 105 y 138 de la OIT sobre trabajo infantil y trabajo forzoso, señalando que el trabajo forzoso u obligatorio no debe tener lugar; los niños sólo pueden trabajar bajo condiciones que no pongan en riesgo su educación y los niños que trabajen, no deberán ejecutar tareas que sean, debido a su edad, especialmente peligrosas para ellos.

Por lo anterior, FIRA practica los principios IV y V del Pacto Mundial, que declaran “eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio” y “abolir de forma efectiva el trabajo infantil”.

### **Medidas anticorrupción aplicadas al personal**

Durante el 2009 se realizaron campañas de información sobre las obligaciones regulatorias en materia de blindaje electoral, entregando a todo el personal la Guía de Responsabilidades Administrativas y Elecciones (GRAME) y en materia de corrupción el documento “ABC de los servidores públicos”.

Respecto al Indicador de Seguimiento de Transparencia que da a conocer la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y Combate a la Corrupción, en el 2009 FIRA obtuvo resultados de excelencia entre las dependencias y entidades de la administración pública federal, al lograr 10 de calificación (en una escala de 0 a 10).

Este instrumento da seguimiento al cumplimiento del Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas (PTRC) y permite medir los esfuerzos para la transparencia y rendición de cuentas en las instituciones. Los temas evaluados y las acciones que se realizaron en FIRA para lograr dicha calificación fueron:

- **Transparencia Focalizada:** Se llevo a cabo el proceso de identificación, sistematización y difusión de información de gran relevancia para el público; generando un espacio de rendición de cuentas ágil y oportuno que permite fortalecer la toma de decisiones de los ciudadanos respecto a bienes y servicios públicos o privados.
- **Participación Ciudadana:** Se permitió la inclusión del punto de vista de la sociedad, promoviendo con ello la transparencia y rendición de cuentas.



- **Blindaje Electoral:** Se llevaron a cabo las acciones preventivas de control interno, transparencia y difusión al personal de FIRA.
- **Mejora de sitios de web institucionales:** Se revisó el sitio de internet, de acuerdo a los criterios establecidos con la finalidad de que sea útil, enfocado a la ciudadanía y apegado a los estándares.
- **Cultura Institucional:** Se llevó a cabo la difusión de resultados del cuestionario de Cultura Institucional con perspectiva de género, se definieron las acciones y metas del plan de acción con apego al programa de cultura institucional.
- Asimismo, se participó el primer seminario Internacional de Cultura Institucional

## COMPROMISO SOCIAL (COMUNIDADES)

### Enfoque a pequeños productores que no cuentan con acceso al crédito.

El trabajo de FIRA tiene una orientación netamente social, por lo que a lo largo de los años, la colocación de los productos financieros ha sido acompañada por acciones complementarias que hoy se reconocen como parte de los modelos de responsabilidad social.

Dentro de las estrategias de FIRA, se han instrumentado acciones para desarrollar a los productores rurales que no han tenido acceso al crédito, además de fortalecer sus competencias a través del otorgamiento de apoyos tecnológicos que incrementan su productividad y elevan su calidad de vida.

Como parte de las actividades en materia de apoyo tecnológico, FIRA desarrolla programas de capacitación para los productores del sector rural, forestal, agropecuario y pesquero, así como para los proveedores de los servicios en agronegocios y la comunidad en general, con el propósito de involucrarlos en las prácticas y conocimientos que FIRA transfiere.

Los Centros de Desarrollo Tecnológico promueven la implementación de prácticas de producción sostenibles para el sector, lo cual incrementa la confianza tanto de los clientes como de las comunidades aledañas, ya que les invita a participar en las actividades de estos centros.

Asimismo, FIRA trabaja en colaboración con los gobiernos estatales y municipales con el propósito de impulsar programas que mejoren la competitividad de los habitantes de cada estado.

Con estas acciones, se reconoce el liderazgo de FIRA en la implementación de nuevas tecnologías para productores y empresas del sector rural mexicano, además de ser la única institución financiera federal que cuenta con centros de este tipo, lo que refrenda el compromiso que tiene la institución por mantener un papel relevante en los procesos de promoción y adopción de nuevas tecnologías, que ayuden a elevar la rentabilidad, contribuyan a la reducción de los riesgos asociados a la producción y preserven las condiciones de los recursos naturales de la región.

## Programa de voluntariado



Desde 2008, FIRA cuenta con un grupo de voluntarios integrado por personal de la institución, con el propósito de incentivar la participación del personal en acciones que contribuyan al bienestar social; a través de la recolecta de insumos o bienes que son donados a comunidades de bajos ingresos.

En 2009, este grupo realizó una colecta de recursos económicos para comprar colchones a 40 niñas de la Casa Hogar de Jesús para la Protección de la Niña, A.C., de Morelia, Michoacán. Con el importe recaudado, además de los colchones, también se adquirieron 22 juegos de sábanas y un filtro para purificar agua, lo que les permite tener ahorros importantes por concepto de compra de garrafones de agua.

## Otras acciones con participación voluntaria del personal



Con motivo del Día Mundial de la Alimentación, el Director General entregó en representación del personal de FIRA, un donativo económico al representante de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación en México (FAO), producto de la colecta que se llevó a cabo del 1° al 15 de octubre de 2009, a fin de apoyar la instrumentación de los proyectos de subsistencia alimentaria que lleva a cabo este organismo. El personal de FIRA participa de manera institucional y particular en este tipo de eventos, para contribuir en la construcción de una sociedad más responsable, justa y participativa.



Asimismo, el personal de la Institución también participó con su aportación económica en la Colecta Nacional 2009 de la Cruz Roja Mexicana, que se realizó en FIRA del 18 de marzo al 19 de abril de 2009. Este año, se logró recaudar más del doble que lo recaudado durante el 2008; entregando a la Delegación Morelia un total de \$374,994.49. Cabe señalar que con lo que se recaudó en el 2008, la Cruz Roja pudo adquirir una nueva ambulancia totalmente equipada, en beneficio de la sociedad que no cuenta con recursos suficientes para el acceso a la salud pública de calidad.

## Empresa Socialmente Responsable

Como resultado de las acciones sociales llevadas a cabo por FIRA, en 2009 se refrendó el distintivo como Empresa Socialmente Responsable que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI).

Los resultados otorgados para FIRA durante el 2009 fueron:

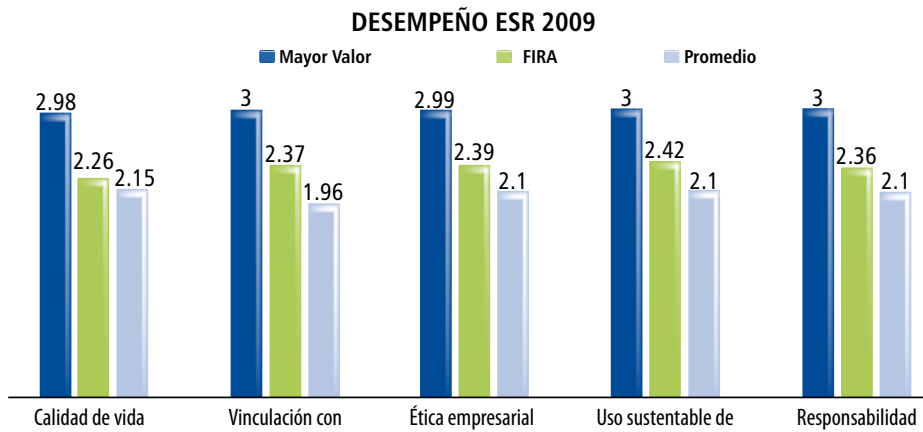


Fig. 7. Resultados de las dimensiones evaluadas por CEMEFI para el distintivo ESR

Los resultados 2008 y 2009 fueron:



## 12. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

La evaluación del nivel de satisfacción de los clientes de FIRA se realiza de manera sistemática en dos formas: interna y externa.

**Evaluación interna:** se lleva a cabo a través de encuestas y eventualmente a través de grupos de enfoque a los intermediarios financieros, en las que se evalúa de manera cuantitativa y cualitativa el nivel de satisfacción con respecto a los diversos servicios que les provee la institución.

Las encuestas también se aplican a técnicos independientes así como a despachos que ya han sido habilitados y calificados para operar con FIRA, con el propósito de conocer su nivel de satisfacción.

Para evaluar la satisfacción de los clientes externos e internos de FIRA, se llevan a cabo las siguientes etapas:

1. Planeación de los requerimientos de cada evaluación.
2. Selección del mecanismo de evaluación apropiado (encuestas, grupos de enfoque, entrevistas, cartas de evaluación o cualquier otro método diseñado para tal efecto).
3. Determinación de la muestra (si aplica, en caso contrario, se aplica la evaluación a toda la población). Generalmente puede utilizarse un nivel de confianza del 95% y un error de máximo permitido del 10%.
4. Diseño del instrumento de evaluación.
5. Aplicación de la evaluación.
6. Análisis de resultados.

**Evaluación externa:** Cada año se evalúa el impacto de todos los apoyos financieros y tecnológicos que otorga FIRA, a través de despachos externos para garantizar la objetividad e imparcialidad de los resultados. Esta evaluación denominada "Evaluación integral de los programas FIRA que canalizan apoyos", mide tanto cuantitativa como cualitativamente el valor creado por FIRA.

La metodología de evaluación utilizada se divide en tres grandes apartados:

- Encuesta para determinar:
  - Cumplimiento de objetivos y reglas de operación.
  - Satisfacción de los beneficiarios.
  - Cobertura.
  - Impacto de los programas de apoyos de FIRA sobre mujeres.
  - Análisis del costo-beneficio, económico y social de los programas FIRA que canalizan apoyos.
  - Investigaciones de campo y de gabinete para verificar la eficacia, eficiencia, transferencia y pertinencia de los programas.

Para determinar los indicadores de evaluación, se toman en cuenta los siguientes criterios: eficiencia, eficacia, costo – beneficio, calidad, impacto social y distribución equitativa y transparente de los recursos públicos.

Para llevar a cabo las entrevistas, el tamaño de muestra requerido y la selección de la muestra, se realizan a partir de una estratificación de la población beneficiaria, según el programa con el que fueron atendidos, considerando un margen de error teórico máximo de  $\pm 5\%$  al 95% de confianza.

La selección de esta muestra, se elige de manera aleatoria dentro de cada estrato, considerado una Agencia FIRA por entidad federativa y al interior de dicha agencia, se efectúa una selección aleatoria de beneficiarios del programa en cuestión, lo que permite teóricamente disponer de una muestra auto-ponderada.

De acuerdo con la metodología utilizada, se construye un grupo de control, integrado por productores que cumplan con una condición de similitud básica con los productores beneficiarios del FIRA de la muestra, pero que no hayan contado con alguno de los apoyos de FIRA hasta el momento del levantamiento de la encuesta.

Con base en lo anterior, se desarrollan indicadores particulares por programa, considerando para cada uno de éstos, su aplicación por tipo de programa, por sistema productivo y por entidad a través de la estrategia de evaluación.

### Resultados del nivel de satisfacción con los productos y servicios de FIRA

Del 31 de julio al 21 de agosto de 2009, se realizó la encuesta para evaluar el nivel de satisfacción de los Intermediarios Financieros, a continuación se muestra el resultado de las encuestas de satisfacción a intermediarios financieros.

Los intermediarios financieros otorgaron buenas calificaciones a los servicios financieros, mejorando su satisfacción en la mayoría de los servicios, comparado con la evaluación de 2008.

El servicio de garantía sin fondeo es el mejor calificado por los intermediarios financieros, seguido por el servicio de crédito (Fondeo), que mantuvo sin cambios su calificación.

Los apoyos tecnológicos son los que mejoraron más su calificación respecto a la obtenida en 2008.

#### CALIFICACIÓN OTORGADA POR LOS IF A LOS PRODUCTOS DE FIRA

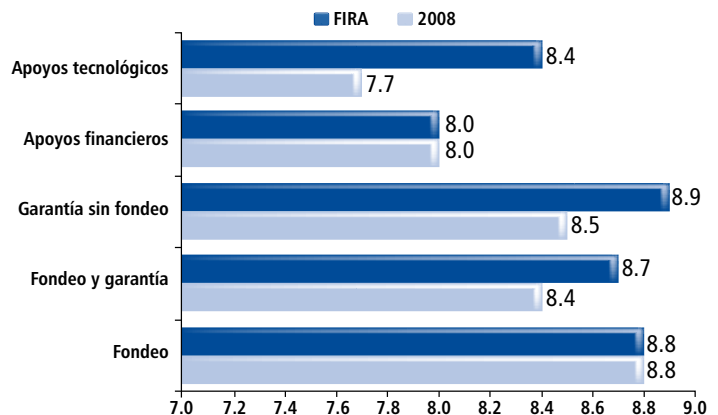


Fig. 8 Nivel Satisfacción de los clientes de FIRA

La satisfacción global con el tiempo de atención a las solicitudes de autorización de fondeo y garantía obtuvo un nivel promedio de calificación de 8.7; sin embargo, el 21% de los encuestados otorgaron calificaciones menores de 7 en una escala de 0 a 10.

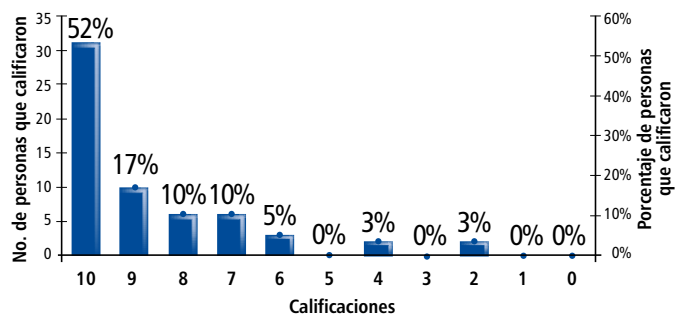


Fig. 9. Satisfacción de Clientes respecto al tiempo de autorización de los servicios de Fondeo y Garantías

## Resultados del nivel de satisfacción con los productos y servicios de la Mesa de Control de Crédito de FIRA

Respecto al servicio otorgado por la Mesa de Control de Crédito, se observan los siguientes resultados.

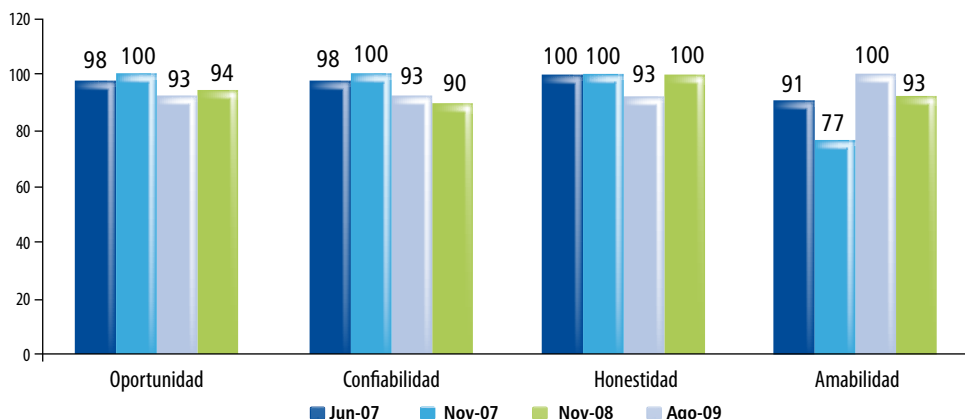


Fig. 10 Nivel de satisfacción sobre los servicios otorgados por la mesa de control de crédito 2007 - 2009

De manera general, los aspectos que han generado una mejor percepción de valor son:

- Más del 90% de los encuestados, han recibido en el tiempo acordado sus solicitudes por parte de la Mesa de Control de Crédito.
- El 85% de los usuarios que han utilizado el servicio de notificación de nuevas circulares técnicas implementado en SIOF calificaron el servicio arriba de 8 (en escala de 0 a 10).
- El 67% de los encuestados no ha tenido problemas para acceder a los servicios de fondeo, garantías y apoyos de FIRA.

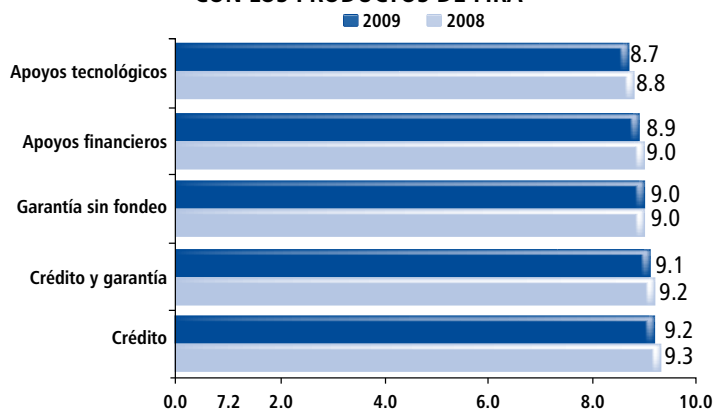
## Resultados del nivel de satisfacción con los productos y servicios de Banca Corporativa de FIRA

Del 26 al 30 de noviembre de 2009, se realizó la encuesta para evaluar la satisfacción de los clientes de Banca Corporativa.

El servicio de crédito es el mejor calificado por los intermediarios financieros y los acreditados finales atendidos por Banca Corporativa, seguido por el servicio de crédito y garantías y las garantías sin fondeo que mantuvieron sin cambio su calificación de 2008.

En general podemos observar que los clientes de Banca Corporativa están satisfechos con los productos y servicios de FIRA, manteniendo las calificaciones similares a las de 2008.

### SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE BANCA CORPORATIVA CON LOS PRODUCTOS DE FIRA



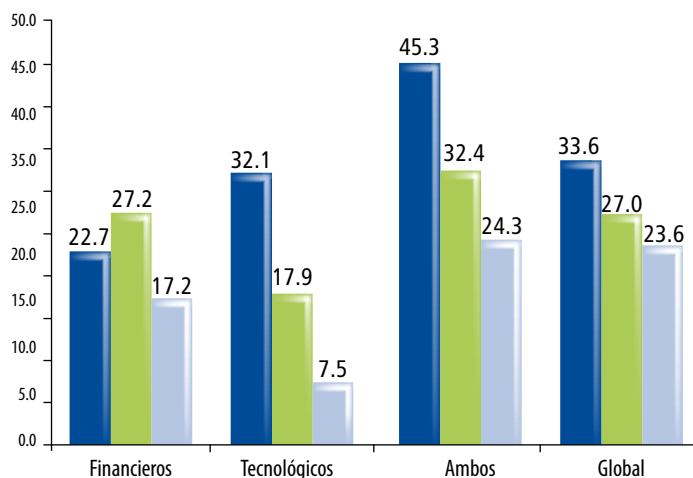
## Evaluación del impacto de los programas de FIRA.

Como se comentó al inicio de éste capítulo, la evaluación de los programas FIRA que canalizan apoyos se realiza a través de un despacho externo. Esto en apego a lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Así, la evaluación FIRA 2009, estuvo a cargo de la empresa “Uniceder S.C.” quien utilizó las metodologías cuasiexperimentales: Heckman y el Propensity Score Matching (PSM). Lo anterior, con la finalidad de medir el impacto económico y social de los programas de apoyo FIRA. Dichas metodologías se basan en la comparación entre dos grupos: beneficiarios (grupo de tratamiento) y no beneficiarios (grupo de control). En este último la característica fundamental es el no haber recibido financiamiento y/o apoyo de FIRA durante el año de evaluación.

La muestra empleada para el estudio fue de 3,153 entrevistas en campo, de las cuales 2,058 correspondieron a beneficiarios, 711 a no beneficiarios y 384 a exbeneficiarios del SIEBAN. De esta manera, los principales resultados se citan a continuación:

- La medición de los impactos de los programas de FIRA en la economía de los productores rurales, se centra alrededor de sus ingresos. En este sentido, el impacto total de los apoyos en 2009 es de 23.6%. Esto, representa el aumento en el ingreso de las personas que efectivamente fueron beneficiarias de algún apoyo FIRA.
- Asimismo, al analizar el efecto combinado de los apoyos financieros y tecnológicos, la evidencia muestra que dicha combinación de apoyos tienen mayor impacto en el ingreso del beneficiario (24.3%). Es decir, se generan sinergias cuando estos dos apoyos concurren en el mismo productor.



FUENTE: UNICEDER S.C., CON BASE EN EVALUACIONES ANTERIORES Y ESTIMACIÓN DE MODELOS 2009

Fig. 12.- Impacto de los apoyos FIRA en el ingreso de los beneficiarios por tipo de programa, 2007-2009

- Por otra parte, el impacto de los apoyos FIRA en el ingreso promedio de los beneficiarios es relativamente menor en 2008 y 2009 al encontrado en años anteriores. Sin embargo, en 2008 habría que considerar que éste fue un año atípico en términos de los ingresos de los agricultores, en virtud de los elevados precios de los productos agropecuarios en el mercado. En tanto, 2009 fue un periodo de crisis económica internacional. Ambos factores abaten las diferencias entre los beneficiarios y los no beneficiarios.

Asimismo, la Evaluación Externa FIRA 2008 y 2009 consideran un cambio en la metodología para la estimación del impacto económico. Así, la diferencia fundamental entre la estimación por emparejamiento y la estimación tradicional por el método original de Heckman, radica en que bajo esta última modalidad, las comparaciones entre el grupo piloto y el grupo de control se realizan entre parejas de individuos que tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Lo anterior, implica que al comparar pares de individuos estadísticamente similares las diferencias en el ingreso son menores.

- En tanto, los resultados muestran que el Índice de Bienestar para beneficiarios de FIRA es de 38.0, cifra, mayor a la observada por el índice de bienestar de los no beneficiarios de 35.8. Al aplicar la metodología PSM, los resultados muestran que el índice de bienestar de los beneficiarios de FIRA se vio incrementado en 1.3 puntos en comparación con el grupo de control.
- En relación al acceso a servicios financieros, la información muestra que el fortalecimiento de los Intermediarios Financieros No Bancarios (IFNB) ha permitido acercar dichos servicios a los Estados con mayor grado de marginación, es decir, alrededor de 50% de los municipios con operación de IFNB financiados por FIRA se encuentran en los 10 Estados con mayor grado de marginación.
- Asimismo, la evidencia muestra un efecto adicional en la cobertura de servicios de los IFNB, particularmente en los municipios sin acceso a servicios financieros del orden de 17.0%.
- En tanto, al considerar el indicador de sucursales por cada 10,000 adultos por tipo de población, los datos muestran una mayor adicionalidad de los IFNB financiados por FIRA, sobretodo en municipios rurales de hasta 5,000 habitantes en los cuales el indicador geográfico pasa de 0.5 a 1.5. De esta manera, es posible afirmar que la profundidad de los servicios financieros otorgados por FIRA tiene mayor impacto en municipios netamente rurales.
- Respecto al acceso al crédito, se observó un 24.5% de mayor acceso. Esta tendencia (mantenida en tres años) se debe a los apoyos de FIRA a los productores quienes se mantienen en un nivel con mayores posibilidades de ser sujetos de crédito.
- En cuanto al análisis del costo beneficio de los programas de FIRA, se estima que el costo-beneficio global de los apoyos es de 19.6 a 1, cifra superior a la observada de 2006 a 2008. Es decir, por cada peso invertido en programas que canalizan a poyo a través de FIRA, se obtienen 19.6 pesos de beneficio social. Lo anterior, corrobora el elevado impacto social de los programas de FIRA.

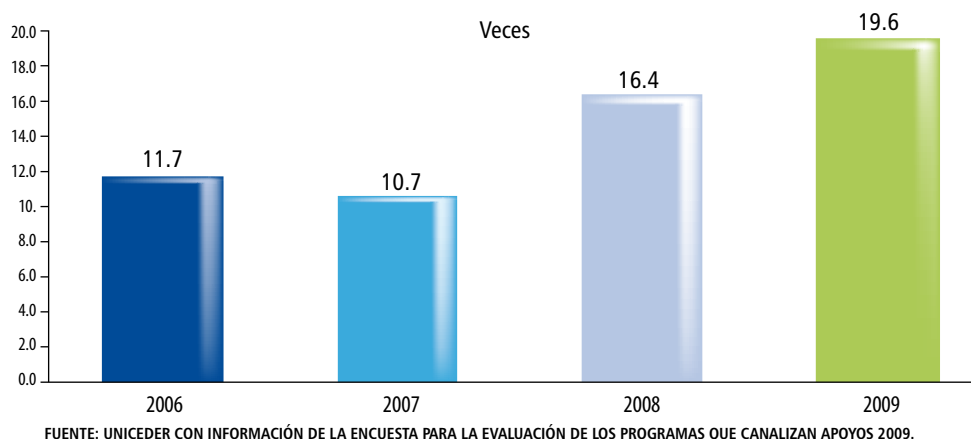


Fig. 13.- Relación Costo- Beneficio de los programas FIRA que canalizan apoyos, 2006-2009



- De acuerdo con la evidencia obtenida en campo por la empresa, la utilización de nueva tecnología o la realización de nuevas prácticas de manejo productivo, están íntimamente relacionadas con la capacitación; en ese sentido, se observó que los beneficiarios de programas de FIRA recibieron más capacitación en 2009 que en 2008 (29.4% y 20.9%, respectivamente). En relación con las innovaciones tecnológicas, 12.2% de los beneficiarios dijo haber hecho uso de tecnologías nuevas, mientras que 2.7% de los no beneficiarios sólo señaló haber utilizado tecnologías innovadoras en 2009. En el primero de los casos, esta innovación tecnológica se encuentra ligada a la acción de los programas FIRA, ya que 73.0% declaró que la innovación tecnológica incorporada ha sido promovida y financiada por FIRA.

## **MECANISMOS PERMANENTES DE COMUNICACIÓN DIRECTA CON LOS CLIENTES**

En la operación cotidiana, los clientes pueden expresar sus requisitos, sugerencias, dudas y/o quejas a través de varios mecanismos:

1. Directamente con el personal de FIRA: La ventanilla principal de atención para recibir comentarios, quejas, sugerencias, etc., son las oficinas de FIRA en todo el país (agencias, residencias estatales, direcciones regionales, el módulo de servicios en la Ciudad de México, centros de desarrollo tecnológico y en la oficina central en Morelia). El personal que recibe los comentarios de los clientes, los atiende en caso de ser una queja directamente relacionada con la oficina correspondiente, o los remite al área indicada para su atención de acuerdo con el tema, conforme a la estructura de procesos establecida
2. Centro de Atención FIRA: Se cuenta con un centro de contacto telefónico a través de una línea sin costo para el que llama 01 800 999 FIRA, en el cual se concentran las llamadas a nivel nacional, para dar solución a las inquietudes, quejas ó sugerencias, así como para dar soporte a las necesidades técnicas de nuestros clientes. Este centro de atención cuenta con una matriz de solución establecida formalmente, de manera que se mantiene estandarizada la forma de atención dependiendo del tema de que se trate.
3. Órgano Interno de Control: Al ser dependencia de gobierno federal, FIRA cuenta con un Órgano Interno de Control, dependiente de la Secretaría de la Función Pública, que puede recibir directamente quejas y reclamaciones de los distintos grupos de interés y dar seguimiento hasta su puntual atención.

Otros mecanismos establecidos formalmente y de los que se obtiene información sobre las necesidades y expectativas de los clientes son:

- Foros, eventos de capacitación, eventos de demostración.
- Relación con gobiernos estatales y municipales, entidades del sector, organizaciones de productores y despachos de asistencia técnica.
- Buzón de comentarios y sugerencias en el sitio de FIRA en Internet.

## 13. COMPROMISOS PARA 2010

### EVALUACIÓN EN CARBON DISCLOSURE PROJECT

Durante el 2010, FIRA se suscribirá al Carbon Disclosure Project (CDP), con el propósito de informar las emisiones de Gases Efecto Invernadero, y las estrategias para su mitigación, de tal manera que se contribuya a la mitigación de los efectos del cambio climático.

El Carbon Disclosure Project es un proyecto lanzado desde el 2000, para acelerar las soluciones al cambio climático a nivel mundial, en el que participan alrededor de 3.000 organizaciones en 60 países de todo el mundo, con el fin de que puedan establecer objetivos de reducción y hacer mejoras en el rendimiento de sus actividades.

La participación de FIRA en este proyecto, responde a las necesidades de la sociedad en general, que cada vez está más preocupada por los efectos causados por las organizaciones en el medio ambiente.

# 14. ANEXOS

## RELACIÓN DE LOS INDICADORES GRI Y SU UBICACIÓN DENTRO DEL DOCUMENTO

G3 Índice de Contenido			
PARTE I: DECLARACIONES DEL PERFIL			
1- Estrategia y Análisis			
Declaraciones del Perfil	Descripción	Referencia (Página)	Explicación más detallada
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	6	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Al interior del informe	
2. Perfil de la Organización			
2.1	Nombre de la organización.	8	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	10	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	9	
2.4	Localización de la sede principal de la organización	4, 9	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	N/A	FIRA sólo opera en México.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	9-12, 25-27	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	5 y al interior del informe	

2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	13	
2.1	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	22	
<b>3. Parámetros del Informe</b>			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario <sup>24</sup> ).	4	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	4	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	4	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	4	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	4	
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	4	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	4	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	N/A	La organización no tiene contratos de operador o realizadas por terceros.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Al interior del informe	
3.1	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	4	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	4	
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	2, Anexo 10	

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	N/D	En reportes posteriores se considerará la posibilidad de revisión por una organización externa.
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	17-19	
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	18	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	19	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	19,26	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	N/A	Los miembros del órgano de gobierno son asignados por entidades fuera de la organización (Gobierno Federal), por tanto su asignación y retribución no depende de FIRA.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	19	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	N/A	Los miembros del órgano de gobierno son asignados por entidades fuera de la organización (Gobierno Federal).

4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	8,12,15,16	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	19, 21, 27, y al interior del reporte	
4.1	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	19, 21, 27, y al interior del reporte	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	19	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	21	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	4, 38 y al interior del informe	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	25	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	25	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	25	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	27	

## PARTE II: INDICADORES DE DESEMPEÑO

<b>Económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	30, 64	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	35	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	33, 47, 64	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	32	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	64	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N/A	FIRA se adhiere a las disposiciones de la "Ley de Adquisiciones", en la que los proveedores son seleccionados a nivel nacional, que cumplan con las disposiciones de dicha ley.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	47, 50	Solo procedimientos para contratación global
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	33, 47, 64	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	64	
<b>Ambiental</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	N/A	FIRA es una entidad de servicios y para proveerlos, no requiere de materias primas.

EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	N/A	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	42	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	42	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	42-43	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	36	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	36	
EN8	Captación total de agua por fuentes.	40	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A	FIRA no afecta directamente las fuentes de agua, sin embargo, se están tomando medidas para promover el uso sostenible de este recurso entre sus grupos de interés.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	41	
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización	N/A	FIRA no afecta directamente a las áreas protegidas, sin embargo, se toman medidas para cuidar a los hábitats protegidos en la financiación promovida en las zonas rurales.
	y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		



EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	N/A	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A	FIRA no afecta directamente a las áreas protegidas, sin embargo, se toman medidas para cuidar a los hábitats protegidos en la financiación promovida en las zonas rurales.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	44	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	44	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	46	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/A	FIRA por sus operaciones, no emite estas sustancias.
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A	
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	40-41	
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	44	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A	No ocurren derrames en la generación de servicios de FIRA-

EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A	No se usa material que necesita ser transportado.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A	FIRA no afecta directamente a las áreas protegidas, sin embargo, se toman medidas para cuidar a los hábitats protegidos en la financiación promovida en las zonas rurales.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	35-37	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A	FIRA es una entidad de servicios y para proveerlos, no requiere material de embalaje.
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	N/A	No ha habido multas o sanciones relacionadas.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	44	
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	44	
Social: prácticas laborales y trabajo decente			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	47	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	48	

LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	49	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	N/A	FIRA no tiene sindicato, todo el personal cuenta con contratos individuales.
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	13	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	51	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	48	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	52	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	N/A	FIRA no cuenta con sindicato de trabajadores, sin embargo, se tienen cubiertos los asuntos de salud y seguridad
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	48	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	No disponible	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	52	
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	No disponible	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	49	

## Social: Derechos Humanos

Declaraciones del Perfil	Descripción	Referencia	Explicación más detallada
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/A	No han existido acuerdos en materia de derechos humanos que hayan sido objeto de análisis
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	N/A	FIRA no tiene procesos o sistemas realizados a través de la externalización.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	52, 54, 56	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	54-55	
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	N/A	FIRA no tiene sindicato; sin embargo, los logros que realiza el sindicato de Banco de México, se aplican de manera homóloga a los empleados de FIRA
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	55	
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	N/A	FIRA no tiene operaciones identificadas como de riesgo significativo para los casos de trabajo forzoso u obligatorio.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	54	

HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A	No hubo incidentes reportados durante 2009.
Social: Sociedad			
Declaraciones del Perfil	Descripción	Referencia	Explicación más detallada
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	57, 64	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	56	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	56	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	56	No hubo incidentes reportados durante 2009.
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying."	N/A	FIRA como entidad de gobierno, es supervisada por otra agencia federal, y por lo tanto no participa en la creación de políticas públicas.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No permitido	FIRA tiene prohibido por la ley, hacer contribuciones a partidos políticos o instituciones relacionadas.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No permitido	FIRA no lleva a cabo prácticas monopólicas o contra a la libre competencia porque es una entidad gubernamental. Por lo tanto, no ha habido acciones relacionadas.

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	N/A	No han existido multas o sanciones derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
<b>Social: Responsabilidad sobre Productos</b>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No aplicable	FIRA no proporciona servicios que afectan a la salud o la seguridad de sus clientes.
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplicable	No hay incidentes relacionados, ya que FIRA no proporciona servicios que afectan a la salud o la seguridad de sus clientes.
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No aplicable	No incluido en el documento, sin embargo, la información de sus servicios está disponible para clientes y no está sujeto a regulación. No hay incidentes relacionados.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplicable	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	60	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	No disponible	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No material	No hay incidentes relacionados.

PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No material	No hay incidentes relacionados.
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No permitido	Debido a las revisiones externas, FIRA no ha sido castigada con multas.

## RELACIÓN DE LOS INDICADORES DE PACTO MUNDIAL Y SU UBICACIÓN DENTRO DEL DOCUMENTO

Derechos Humanos			
Indicador	Descripción	Referencia (Página)	Explicación más detallada
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/A	No han existido acuerdos en materia de derechos humanos que hayan sido objeto de análisis
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	N/A	FIRA no tiene procesos o sistemas realizados a través de la externalización.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	52, 54, 56	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	54-55	
Trabajo			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas..	54-55	
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	N/A	FIRA no tiene sindicato; sin embargo, los logros que realiza el sindicato de Banco de México, se aplican de manera homóloga a los empleados de FIRA

HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	55	
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	N/A	FIRA no tiene operaciones identificadas como de riesgo significativo para los casos de trabajo forzado u obligatorio.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	49	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	N/A	FIRA no tiene sindicato, todo el personal cuenta con contratos individuales.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	48	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	N/D	

### Medio Ambiente

Indicador	Descripción	Referencia (Página)	Explicación más detallada
PR 3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	N/D	En reportes posteriores se considerará la posibilidad de revisión por una organización externa.
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	N/A	FIRA es una entidad de servicios y para proveerlos, no requiere de materias primas.
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	N/A	FIRA es una entidad de servicios y para proveerlos, no requiere de materias primas.



EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	42	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	42	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	42-43	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	36	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	36	
EN8	Captación total de agua por fuentes.	40	
<b>Corrupción</b>			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	56	

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIG. 1</b>	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	9
<b>FIG. 2</b>	DIRECCIONES REGIONALES	9
<b>FIG. 3</b>	ESQUEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE FIRA	18
<b>FIG. 4</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DIRECTIVA (SGD)	21
<b>FIG. 5</b>	OTROS DOCUMENTOS DE DIFUSIÓN SOBRE EL SECTOR PARA TODO EL PERSONAL	24
<b>FIG. 6</b>	DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL A NIVEL NACIONAL DURANTE 2009	46
<b>FIG. 7</b>	RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS POR CEMEFI PARA EL DISTINTIVO ESR	58
<b>FIG. 9</b>	SATISFACCIÓN DE CLIENTES RESPECTO AL TIEMPO DE AUTORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FON- DEO Y GARANTÍAS	61
<b>FIG. 8</b>	NIVEL SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE FIRA	61
<b>FIG. 10</b>	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OTORGADOS POR LA MESA DE CONTROL DE CRÉDI- TO 2007 - 2009	62
<b>FIG. 11</b>	NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIOS BANCA CORPORATIVA	63
<b>FIG. 12</b>	IMPACTO DE LOS APOYOS FIRA EN EL INGRESO DE LOS BENEFICIARIOS POR TIPO DE PROGRAMA, 2007-2009	64
<b>FIG. 13</b>	RELACIÓN COSTO- BENEFICIO DE LOS PROGRAMAS FIRA QUE CANALIZAN APOYOS, 2006-2009	65

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b>	VALORES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.	16
<b>TABLA 2</b>	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGOS	20
<b>TABLA 3</b>	IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	26
<b>TABLA 4</b>	EXPECTATIVAS E IMPACTOS POR GRUPO DE INTERÉS	28
<b>TABLA 5</b>	APOYOS DE FOMENTO FINANCIERO EN 2009	33
<b>TABLA 6</b>	APOYOS DE FOMENTO TECNOLÓGICO EN 2009	34
<b>TABLA 7</b>	AHORRO EN EL CONSUMO DE AGUA POR UNIDAD DE NEGOCIO MEDIDA EN M3	41
<b>TABLA 8</b>	AHORRO EN EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR UNIDAD DE NEGOCIO MEDIDA EN GJ	43
<b>TABLA 9</b>	ÍNDICES DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (ICEE) EN INMUEBLES DE FIRA 2009	44
<b>TABLA 10</b>	CLASIFICACIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI	46
<b>TABLA 11</b>	TONELADAS MÉTRICAS DE CO <sub>2</sub> -E A NIVEL NACIONAL POR TIPO DE GAS DURANTE 2009.	46
<b>TABLA 12</b>	EMISIONES TOTALES DE CO <sub>2</sub> EQUIVALENTE EN TONELADAS MÉTRICAS DE 2006 - 2009.	46
<b>TABLA 13</b>	DISTRIBUCIÓN POR CLASIFICACIÓN Y POR SEXO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009.	48
<b>TABLA 14</b>	RELACIÓN DE PERSONAL CAPACITADO COMO BRIGADISTA DE PROTECCIÓN CIVIL EN 2009	52







