

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

**“Fortaleciendo los Sistemas Agroalimentarios Promoviendo el Acceso a la
Financiación, AGROINCLUYE”
(P175940)**

FIDEICOMISOS INSTITUIDOS EN RELACIÓN CON LA AGRICULTURA (FIRA)

Junio 2021

Tabla de contenido

RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI.....	6
BREVE RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....	6
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	7
NECESIDADES DE LAS PARTES AFECTADAS, INTERESADAS Y GRUPOS MENOS FAVORECIDOS Y VULNERABLES.....	9
PLANIFICACIÓN DE CÓMO SE LLEVARÁ A CABO LA PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	14
DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	17
CONSULTA A LAS PARTES INTERESADAS	18
MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS (MAQS) DE AGROINCLUYE... 	19
PRESENTACIÓN DE INFORMES A LAS PARTES INTERESADAS.....	24
RECURSOS	24
ANEXO 1. LISTA DE ACTIVIDADES EXCLUIDAS BORRADOR.....	25

INTRODUCCIÓN

El presente documento, Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), ha sido elaborado en el marco del proyecto **Fortaleciendo los Sistemas Agroalimentarios Promoviendo el Acceso a la Financiación (AGROINCLUYE)** en México. El PPPI establece el marco general para la participación efectiva de todos los actores y partes interesadas, las actividades para fortalecer dicha participación, el cronograma a seguir, responsables, el Mecanismo de Atención a Quejas y Sugerencias (MAQS) y actividades de seguimiento y reporte.

Descripción del Proyecto

El Banco Mundial (BM) y los Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA) están acordando una línea de crédito para apoyar actividades en el sector agropecuario en zonas rurales de México a través del proyecto “Fortaleciendo los Sistemas Agroalimentarios Promoviendo el Acceso a la Financiación” (AGROINCLUYE). Dicho proyecto tendrá una duración de 5 años y el BM trabajará con FIRA en expandir su cartera de financiamiento de segundo piso a Intermediarios Financieros Participantes (IFPs), que están conformadas por Intermediarios Financieros Bancarios y No Bancarios. Los IFP, a su vez, expandirán su cartera de financiamiento de primer piso a Empresas Agroindustriales (EAs), nombrados "Parafinancieras" por FIRA. Si bien AGROINCLUYE tiene una cobertura nacional, las regiones Sur, Sureste y Occidente de México serán priorizadas.

La cadena de intermediación financiera para AGROINCLUYE se constituye de la siguiente manera: FIRA recibe fondos del BM y otorga una línea de crédito a IFP Bancarios y No Bancarios, y estas fondean a EAs, que pueden solicitar un subpréstamo para sí para financiar sus propias necesidades de negocio o para productores que son tanto clientes como proveedores de productos agrícolas de las EA. En el último caso, las EA reciben financiamiento de los IFP y brindan servicios de apoyo complementario a sus clientes, de acuerdo con su objeto social y metas de negocio, asegurando la compra de la producción a estos clientes a un precio pre-determinado.

Objetivo de desarrollo del proyecto: AGROINCLUYE busca contribuir a ampliar el acceso a la financiación y mejorar la resistencia económica y climática de los beneficiarios seleccionados del proyecto. Los beneficiarios seleccionados incluyen: (a) Intermediarios Financieros Participantes (IFP) que reciben préstamos de FIRA; (b) Empresas Agroindustriales (EAs), denominadas Parafinancieras por FIRA, que reciben subpréstamos de los IFP (prestatarios finales); y (c) unidades de producción rural que suscriban un acuerdo comercial con las EA (beneficiarios finales). Éstos últimos incluyen productores en las cadenas de valor seleccionadas como elegibles por el proyecto (arroz, frijol, maíz, sorgo, entre otras), y que en algunos casos podrán incluir productores en zonas con presencia de pueblos indígenas, tal y como se describirá en el Marco de Planificación para Pueblos Indígenas y otros Grupos en situación de Vulnerabilidad (MPPIyGV) de AGROINCLUYE.

Componentes: AGROINCLUYE está estructurado en tres componentes detallados a continuación:

- **Componente 1. Ampliar el acceso a la financiación en las zonas rurales.** Mediante este componente, el proyecto establecerá una línea de crédito de segundo piso que será intermediada por FIRA a IFPs para otorgar subpréstamos a EAs en zonas rurales con el fin de financiar, principalmente, la compra anticipada de productos agrícolas a productores en áreas rurales, que se beneficiarán de ese pago anticipado para desarrollar su actividad agrícola y garantizar la venta de su producción. Adicionalmente, las EA podrán acceder a subpréstamos por medio de los IFP para financiar sus necesidades de capital de trabajo, activos productivos y/o subproyectos de inversión.
- **Componente 2. Plataforma Agri-Tech.** Este componente contempla la conceptualización y desarrollo de una plataforma que opere como una central de información, conocimiento y acceso a servicios financieros. Dicha plataforma será diseñada y construida sobre la base de un conjunto de información que actualmente es administrada y provista por FIRA a los productores del campo en formato no digital a través de una red de promotores y consultores técnicos, alrededor de 1,000 técnicos certificados por FIRA, que conforman su red de apoyo al campo. Ejemplos de la información a proveer incluyen agrocostos, información de mercados e inteligencia sectorial, como asesoría técnica a productores.

Agri-Tech pretende también adicionar otros servicios que se encuentran disponibles en el mercado, tales como índices de frecuencia y precisión satelitales, prospectiva climática, actividades de extensión digital, así como otros servicios financieros que hoy se ofrecen a productores por medios no digitales. La plataforma será escalable para contemplar tanto servicios adicionales que FIRA provee actualmente, como aquéllos de tecnologías disponibles y aplicables al objetivo del proyecto no provistos en la actualidad.

- **Componente 3: Seguimiento, evaluación y gestión del proyecto.** Bajo este componente, FIRA, en su rol de entidad implementadora, conformará un Equipo Coordinador del Proyecto (ECP), que estará integrado por miembros de las áreas técnicas de la institución, para dar cumplimiento a los términos y condiciones que serán establecidos en el Convenio Legal de préstamo en materia de gestión financiera, gestión ambiental y social (A&S), adquisiciones, monitoreo y evaluación de las actividades del proyecto, seguimiento de resultados y otras actividades relacionadas a la gestión de esta operación.

¿Por qué un Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)?

Tal como lo expresa el Estándar Ambiental y Social (EAS) 10 sobre Participación de las Partes Interesadas¹ y Divulgación de Información del BM, “la interacción abierta y transparente entre el Prestatario y las partes interesadas afectadas por el proyecto es

¹ Individuos o grupos que se ven afectados o pueden verse afectados por el proyecto (partes afectadas por el proyecto), pero también pueden tener interés en el proyecto (otras partes interesadas).

un elemento esencial de las buenas prácticas internacionales. La participación eficaz de las partes interesadas puede mejorar la sostenibilidad A&S de los proyectos, incrementar su aceptación, y contribuir significativamente al éxito del diseño y la ejecución de los proyectos”.

AGROINCLUYE se fundamenta en la intermediación financiera, por lo cual, la interacción entre FIRA (implementador), los IFP, las EA, y a través de éstas, con los productores beneficiarios finales, y otras partes interesadas se basa en el intercambio de información sobre el producto financiero ofrecido, en todos los niveles de la gestión que se implementará en el marco del proyecto. Adicionalmente, a lo largo de toda la cadena de intermediación, la diseminación e hincapié en la importancia de la gestión A&S será un elemento y tema clave en todas las actividades que se hagan como parte del presente PPPI. Estas actividades de diseminación de los aspectos A&S del proyecto serán lideradas por FIRA, principalmente, y por los IFP y las EA, según sea pertinente.

A la luz de lo anteriormente mencionado, los objetivos del proceso de consulta de las partes interesadas en el marco de AGROINCLUYE son:

1. Dar a conocer a representantes de los actores (Banco Privados parte del portafolio de FIRA y que a su vez proveen créditos a EAs), que FIRA, a través de IFP, ofrecerá productos financieros a EAs para promover el acceso a financiamiento productivo en zonas rurales a través del proyecto AGROINCLUYE;
2. Reforzar la importancia de la gestión A&S dentro de la cadena de intermediación financiera y en ese caso poder presentar y consultar tanto con los IFP como con EAs las ventajas y el contenido del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del proyecto; y
3. Recoger sus aportes para informar el diseño y la operación del proyecto.

Actividades no elegibles bajo la línea de crédito de AGROINCLUYE

Bajo el proyecto AGROINCLUYE, solo será posible otorgar subpréstamos a actividades de **riesgo bajo y moderado**², no pudiéndose financiar actividades consideradas de riesgo considerable y alto. Así mismo, las actividades listadas en el Anexo 1 del presente PPPI se consideran actividades no elegibles bajo la línea de crédito. La lista anexada es un borrador que será revisada y confirmada previo a la efectividad del proyecto, y podrá ser revisada durante la implementación del proyecto, según se considere pertinente de

² Se entiende por actividades de riesgo moderado aquellas **sin alto potencial de dañar a las personas o al medio ambiente y ubicadas lejos de áreas sensibles**. Las actividades de riesgo moderado cumplen con las siguientes características en términos de sus riesgos e impactos A&S: a) probablemente no son significativos y/o complejos; b) riesgos e impactos predecibles y que se espera sean temporales y/o reversibles; c) riesgos e impactos específicos del sitio, sin probabilidad de impactos más allá de la huella del proyecto; d) riesgos o impactos de baja probabilidad de tener efectos adversos graves para la salud humana y/o el medio ambiente; e) se espera que las precauciones de seguridad de rutina sean suficientes para prevenir accidentes; y f) riesgos e impactos fácilmente mitigados de una manera predecible.

Las actividades de riesgos A&S bajos son aquellos en las que **los riesgos e impactos ambientales y sociales son mínimos o insignificantes para las poblaciones humanas y/o el medio ambiente**; no tienen ningún riesgo e impacto y problemas adversos; y no hace falta más evaluación de riesgos e impactos.

acuerdo a la implementación del SGAS del proyecto, y será actualizada en este documento previo acuerdo entre FIRA y el BM. La identificación de riesgos A&S y la gestión de los mismos se realizará a través del SGAS exclusivo para AGROINCLUYE, que será aplicado a la cadena de intermediación financiera del proyecto. El SGAS incluye también una oferta de capacitación al alcance de todos los actores en la cadena para el fortalecimiento de la gestión responsable de los riesgos A&S del proyecto.

RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI

La gestión de AGROINCLUYE dentro de FIRA estará a cargo de un Equipo de Coordinación de Proyecto (ECP). Dentro del ECP, se designará un representante sénior y un especialista ambiental y social como un punto focal operativo, que se encargue de liderar y coordinar la gestión A&S según los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del BM aplicables a AGROINCLUYE, incluyendo el PPPI en línea con el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información.

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

FIRA cuenta con un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que inicio operaciones en mayo de 2018, y que se aplica para operaciones de montos mayores a las que serán consideradas bajo AGROINCLUYE (de manera ilustrativa se consideran generalmente operaciones de cerca de US\$ 10 millones). Cuando el SARAS fue creado, FIRA llevó a cabo un proceso de diseminación y sensibilización sobre la importancia de la gestión A&S en operaciones de intermediación financiera con los IFP con los que trabaja. Dichas campañas de difusión del SARAS siguen siendo de utilidad para AGROINCLUYE en la medida en que resaltan la importancia de la gestión A&S que es clave para los objetivos de desarrollo del proyecto.

En el marco de la preparación de AGROINCLUYE, FIRA coordinó la realización de charlas detalladas con 10 EAs diversas en marzo 2021 y con EAs ganaderas en abril 2021 a fin de conocer su capacidad de negocio y gestión, las cadenas de valor en las que trabajan, la naturaleza y mecánicas de funcionamiento del negocio de compra anticipada de productos agrícolas, y la atención que las actividades desarrolladas por las EA incluyen principios de gestión A&S. En dichas charlas se concluyó que la capacidad de la gestión A&S de las EA es variada, mientras todas se manifestaron interesadas en mejorar dicha gestión. En el caso de las EA más capacitadas, Café California, se cuenta con programas dedicados al fortalecimiento de negocios liderados por mujeres productoras en la siembra y cosecha de café. En temas relevantes a temas de gestión laboral, se aprendió que todas las EA cumplen la legislación nacional relevante, mientras algunas EA aplican elementos adicionales para fortalecer la seguridad y salud laboral de sus productores clientes y proveedores.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

A continuación, se identifican y analizan brevemente las posibles **partes afectadas por el proyecto** y las **otras partes interesadas**. Este apartado tiene como fin determinar el nivel de comunicación apropiado para AGROINCLUYE, así como determinar las actividades correspondientes para lograr los objetivos del presente PPPI.

Beneficiarios y partes afectadas de AGROINCLUYE

En el marco del proyecto, se considera como partes beneficiadas a FIRA, a los **Intermediarios Financieros Participantes (IFP), tanto Bancarias como No Bancarias, y a las Empresas Agroindustriales (EA) junto con sus productores clientes/proveedores**. Los fondos del proyecto contribuirán a que los IFP que ya hacen parte del portafolio de FIRA y que trabajen con EAs tengan un mayor acceso a recursos a la vez que alcanzan más clientes/proveedores y aumentan su actividad en las zonas rurales. Las EA están bien posicionadas para alcanzar a un mayor número de clientes/proveedores, ya que su presencia en zonas rurales beneficia el conocimiento de las particularidades de las cadenas de valor preponderantes en estas zonas, de las necesidades de producción en dichas cadenas, y de los beneficiarios finales del proyecto. Del mismo modo, productores en zonas rurales se beneficiarán de una mayor certeza en la venta de su producción y, por consiguiente, de una mayor expansión de su actividad económica. AGROINCLUYE también ayudará a FIRA a expandir sus actividades y cartera de préstamos y a reducir sus costos operativos en relación con el tamaño de su cartera.

Al final de 2019, FIRA realizó actividades financieras con alrededor de 100 IFP entre Bancarias y No Bancarias. FIRA trabaja con 23 de los Bancos activos en México. Para AGROINCLUYE, sin embargo, se han definido criterios de elegibilidad para dichos IFP, por lo que, con base en dichos criterios, se identificarán a un número menor de IFP que participarán en AGROINCLUYE. En cuanto a las EA, a finales de 2020 FIRA trabajó con un total de 312 EAs, las cuales varían en tamaño y capacidades. Estas EA dispersan a su vez recursos a Unidades de Producción Rural (UPRs), principalmente micronegocios (12%), empresas familiares (32%), pequeños negocios (30%), y medianas empresas (26%). Como en el caso de los IFP, del total de las EA que hacen parte del portafolio de FIRA en la actualidad, un número menor será el que recibirá financiamiento a través de AGROINCLUYE, debido a la aplicación de los criterios de elegibilidad. Dichos se desarrollarán de manera más detallada en el Manual Operativo del Proyecto (MOP) e incluirán aspectos de índole A&S.

Finalmente, la demanda potencial de financiamiento para las actividades elegibles del proyecto será crítica en la determinación de los IFP y las EA que finalmente accedan a los subpréstamos. En este sentido, y aun cuando el proyecto tiene un alcance nacional, éste tratará de enfocarse en los estados del sur, sureste y oeste de México: Puebla, Oaxaca, Chiapas, Michoacán, Guanajuato, México, Veracruz, Guerrero, Hidalgo, Campeche, Tlaxcala, Querétaro, Tabasco, Yucatán, Morelos y Quintana Roo.

Los beneficiarios del Componente 2 enfocado en el desarrollo de la Plataforma Agri-Tech, representarán una amplia gama de diferentes tipos de actores relacionados con

actividades agroindustriales en México, incluyendo todo tipo de productores, empresas privadas y agencias públicas, de investigación e internacionales.

Por la naturaleza de las actividades de los tres componentes de AGROINCLUYE, no es practicable identificar potenciales partes que resulten negativamente afectadas por las mismas.

Otras partes interesadas en el proyecto

Se considera en esta instancia a otros actores que potencialmente pudieran presentar interés en el desarrollo del proyecto. Al ser un proyecto enfocado en expandir la actividad económica de las cadenas de valor seleccionadas, se identifican a otras partes interesadas o beneficiarios indirectos de AGROINCLUYE. Estos incluyen, pero no se limitan a los siguientes actores:

- Nacional Financiera (NAFIN)
- Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero (FND)
- Fondo de Fondos, incluyendo sus cuatro accionistas: NAFIN, Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEXT), Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos (BANOBRAS), y Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural (FOCIR)
- Aseguradora Agropecuaria y de Bienes Patrimoniales del Gobierno Federal (AGROASEMEX S.A.)
- Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS)
- Asociación de Bancos de Mexico (ABM)
- Asociación Mexicana de Entidades Financieras Especializadas (AMFE)
- Asociación de Almacenes Generales de Depósito (AAGEDE)
- Consejo Mexicano de Uniones de Crédito (CONUNION)
- ProDesarrollo
- Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México (ASOFOM)
- Asociación Mexicana de Sociedades Financieras Populares (AMSOFIPO)
- Otras agencias de desarrollo activas en México, como Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD) y el Banco de Desarrollo Alemán (KfW)

A esta lista se le suman proveedores de asistencia técnica, proveedores de servicios, minoristas, entre otros. El presente PPPI incluye actividades específicas para socializar AGROINCLUYE y su SGAS con estos actores.

Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

El objetivo de AGROINCLUYE de expandir inclusión financiera priorizando los estados con mayores brechas financieras en el ámbito rural de México enfatiza la importancia de considerar individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables, que hacen referencia a las personas que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del proyecto (por ejemplo, productores mujeres, pueblos indígenas y Afro-mexicanos). Junto con el Marco de Planificación para Pueblos Indígenas

y otros Grupos en situación de Vulnerabilidad (MPPIyGV), el PPPI detalla actividades concretas para garantizar la inclusión significativa de estas poblaciones.

NECESIDADES DE LAS PARTES AFECTADAS, INTERESADAS Y GRUPOS MENOS FAVORECIDOS Y VULNERABLES

Tabla 1 detalla las partes afectadas del proyecto, incluyendo grupos vulnerables, partes interesadas, su respectiva descripción y necesidades y expectativas:

Tabla 1. Listado de las posibles partes afectadas y consideradas como vulnerables en el marco de AGROINCLUYE si no logran ser incluidas como sujetos de crédito.

BORRADOR

Posibles beneficiarios	Descripción	Expectativa/Necesidad	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación	Necesidades específicas de información
FIRA: alta dirección, ECP, áreas técnicas, personal de oficinas y centros distribuidos en el país, y promotores/consultores técnicos	Banco de desarrollo de operaciones de segundo piso que recibirá el fondeo del BM para ampliar su inclusión financiera por medio de IFPs y EAs.	Ampliar el otorgamiento de créditos en sectores rurales más desfavorecidos a través de IFPs y EAs.	Español	Correo, reuniones de seguimiento y talleres informativos	Criterios de elegibilidad, actividades elegibles y la Lista de Exclusión del SGAS, realidad de gestiones de los IFP y en el campo de las EA, y portafolio de capacitaciones en gestión A&S.
IFP Bancarios y No Bancarios	Entidades financieras que actuarán como intermediarios entre FIRA y las EA.	Ampliar su acceso a fondeo para otorgar créditos.	Español	Correo, reuniones de seguimiento con FIRA y EAs, talleres informativos, encuestas anuales de satisfacción aplicadas por FIRA.	Criterios de elegibilidad, actividades elegibles y la Lista de Exclusión del SGAS, realidad en el campo de las EA, y portafolio de capacitaciones en gestión A&S.
EAs	Empresas privadas productivas con necesidad de fondeo que trabajan estrechamente con productores de diferentes tipos.	Ampliar su acceso a fondeo para garantizarse materia prima sobre todo de pequeños productores.	Español y lenguas usadas en ciertos municipios según la presencia geográfica de la EA.	Correo, reuniones de seguimiento, talleres informativos, encuestas de seguimiento sobre capacitación proveída.	Criterios de elegibilidad de las EA, actividades elegibles y la Lista de Exclusión del SGAS, la realidad en el campo de sus productores, y portafolio de capacitaciones en gestión A&S. "Pricing"

					de productos financieros adquiridos a través de los IFP.
Otras partes interesadas	Descripción	Expectativa/Necesidad	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación	Necesidades específicas de información
Otros actores del sector financiero mexicano	Incluyen Nacional Financiera (NAFIN); Financiera Nacional de Desarrollo (FND); Fondo de Fondos; AGROASEMEX S.A.; Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS); Asociación de Bancos de México (ABM); Asociación de Almacenes Generales de Depósito, y los otros actores listadas en la sección de partes interesadas.	<p>Apalancar los esfuerzos hechos por FIRA en financiamiento rural y trabajar con FIRA.</p> <p>Apalancar los esfuerzos de FIRA en materia de gestión A&S para sus propias líneas crediticias. Esto es particularmente importante para los bancos firmantes del Protocolo de Sustentabilidad de la Banca Mexicana.</p>	Español	Correo y reuniones de seguimiento	Características de la línea de crédito AGROINCLUYE y funcionamiento del SGAS, particularmente, portafolio de oferta de capacitaciones.
Otras agencias de desarrollo con programas existentes con FIRA	Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), Banco de Desarrollo Alemán (KfW)	Utilizar la experiencia de AGROINCLUYE, incluido en la gestión A&S, para sus propias líneas de crédito en modelos de negocio en los que no se dan incentivos en tasas y se opera en condiciones de mercado, como es el caso de AGROINCLUYE.	Español	Correo y reuniones de seguimiento	Características de la línea de crédito AGROINCLUYE y funcionamiento del SGAS, particularmente, portafolio de oferta de capacitaciones.

Partes identificadas como vulnerables	Descripción	Expectativa/Necesidad	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación	Necesidades específicas de información
Productores mujeres	Mujeres dedicadas a la producción agropecuaria con dificultades para acceder a financiación. A su vez, en caso de pertenecer a la escala de pequeño productor los vuelve sujetos de crédito no atractivos para los bancos comerciales.	Tener acceso a fuentes de financiamiento a tasas competitivas y precios de mercado para sus materias primas. Beneficios para ellas y sus familias a través de la participación y liderazgo en actividades productivas en cadenas de valor en las que las mujeres tienen una participación importante.	Español y lenguas usadas en ciertos municipios.	Comunicaciones a través de líderes de mujeres productoras, reuniones de productores, correo, Plataforma Agri-Tech, encuestas de seguimiento por capacitación, comunicación a través de EAs.	Precio de productos dados a EAs a través de contratos de pago anticipado, capacitación en asuntos ambientales y sociales y buenas prácticas.
Productores indígenas	Miembros de pueblos indígenas ³ dedicados a la producción agropecuaria con dificultades para acceder a financiación. A su vez, en caso de pertenecer a la escala de pequeño productor los vuelve sujetos de crédito no atractivos para los bancos comerciales.	Tener acceso a fuentes de financiamiento a tasas competitivas y precios de mercado para sus materias primas. Participación en actividades productivas en cadenas de valor en las que los productores indígenas participan de manera importante.	Español y lenguas usadas en ciertos municipios	Comunicaciones a través de redes de productores, correo, Plataforma Agri-Tech, comunicación a través de EAs.	Precio de productos dados a EAs a través de contratos de pago anticipado, capacitación en asuntos ambientales y sociales y buenas prácticas.

³ Los miembros de Pueblos Indígenas considerados en esta categoría son aquellos que cumplen con las características listadas en el Estándar Ambiental y Social 7 del BM.
Ver: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/992661548346086778/ESF-Guidance-Note-7-Indigenous-Peoples-Spanish.pdf>

Productores Afro-mexicanos	Personas Afro-mexicanas dedicadas a la producción agropecuaria con dificultades para acceder a financiación. A su vez, en caso de pertenecer a la escala de pequeño productor los vuelve sujetos de crédito no atractivos para los bancos comerciales.	Tener acceso a fuentes de financiamiento a tasas competitivas y precios de mercado para sus materias primas. Participación en actividades productivas en cadenas de valor en las que los productores Afro-mexicanos participan de manera importante.	Español y lenguas usadas en ciertos municipios	Comunicaciones a través de redes de productores, correo, Plataforma Agri-Tech, comunicación a través de EAs.	Precio de productos dados a EAs a través de contratos de pago anticipado, capacitación en asuntos ambientales y sociales y buenas prácticas.
Otros grupos vulnerables	Prestatarios primerizos, jefes de empresas con discapacidad, y otros identificados en el MPPI&GV.	Tener acceso a fuentes de financiamiento a tasas competitivas y precios de mercado para sus materias primas. Participación en actividades productivas en cadenas de valor en las participan de manera importante.	Español y lenguas usadas en ciertos municipios	Comunicaciones a través de redes de productores, correo, Plataforma Agri-Tech, y comunicación a través de EAs.	Precio de productos dados a EAs a través de contratos de pago anticipado, capacitación en asuntos A&S y buenas prácticas.

PLANIFICACIÓN DE CÓMO SE LLEVARÁ A CABO LA PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

La participación de las partes interesadas, proporcional a la naturaleza de los riesgos ambientales y sociales de AGROINCLUYE, se llevará a cabo en etapas y combinando una serie de instrumentos y medios de comunicación. El objetivo de esta planificación es **contar con un enfoque sistemático para dar a conocer el proyecto, los criterios de elegibilidad, incluyendo de índole A&S, explicar el SGAS del proyecto, identificar riesgos, impactos y posibles oportunidades de valor añadido en materia A&S que deban ser gestionados y monitoreados responsablemente, y dar a conocer todos los instrumentos y medios de comunicación disponibles para AGROINCLUYE.**

Etapa 1: Interacción con las partes afectadas e interesadas durante el diseño del proyecto

Esta etapa abarca la estrategia de interacción durante el plazo de preparación del proyecto. Las acciones para realizar incluyen:

- Consultas lideradas por FIRA con los siguientes actores clave:
 - **IFPs** (desde abril-julio, 2021): En esta etapa el objetivo es dar a conocer el diseño de AGROINCLUYE y las actividades a realizarse, incluidos sus lineamientos A&S y el diseño del SGAS, e identificar, analizar y comprender las capacidades de los IFP para gestionar responsablemente los riesgos e impactos e identificar posibles oportunidades para reforzar buenas prácticas A&S. El MPPI&GV será igualmente consultado. Estas consultas servirán también como oportunidad para presentar la Plataforma Agri-Tech y recolectar información sobre las necesidades de capacitación de los IFP que puedan ser canalizadas a través de la plataforma. Los IFP que se contactarán serán una muestra de las que hacen parte del portafolio de FIRA, y que trabajan con EAs, en su mayoría IFP Bancarios.

FIRA lideró una primera serie de consultas con IFPs en abril 28 y 29 de 2021. En dichas reuniones, se presentó el diseño del proyecto, así como del SGAS de AGROINCLUYE. Los principales resultados de dichas consultas están detallados en la sección de consultas a las partes interesadas de este documento. Una segunda ronda de consultas con IFP y EA será conducida en julio de 2021 con el fin de continuar consultas ya más detalladas sobre el SGAS y realizar consultas sobre los demás instrumentos de gestión A&S del proyecto, particularmente el presente PPPI y el MPPI+GV.

- **EAs** (marzo-julio 2021): Se busca identificar, analizar y comprender las capacidades de las EA para gestionar responsablemente los riesgos, impactos e identificar posibles oportunidades para reforzar buenas prácticas ambientales y sociales relevantes. También se compartirá el diseño del proyecto, al igual que los lineamientos integrados en el

MPPI&GV. De igual manera, se recolectará información relevante a la Plataforma Agri-Tech y el contenido a ser incluido en dicha plataforma en temas de capacitación relevantes para las EA. FIRA hará un esfuerzo por identificar las EA que trabajan con productores mujeres, en zonas de presencia de pueblos indígenas y población Afro-mexicana y que a su vez participan en las cadenas de valor elegidas por el proyecto.

Una primera ronda de aproximación y conocimiento de las capacidades de gestión de las EA fue realizada en marzo y abril de 2021 bajo el liderazgo de FIRA. Algunas de las EA que presentaron su trabajo a los equipos de FIRA y del BM fueron Cañeros Organizados Cenecistas de Pánuco, A.C., Exportadora de Café California S.A. de C.V., Nich Ixim Consejo de Mujeres Chontales, A.C., Munsa Molinos, S.A. de C.V., Unión Agrícola Regional de Productores de Maíz Amarillo, así como Otros Granos y Semillas del Estado de Chihuahua (UNIPRO), entre otros. Los principales hallazgos de esta ronda están incluidos en la sección de consultas con las partes interesadas del presente documento.

Etapas 2: Interacción con las partes afectadas e interesadas durante la implementación del proyecto

Esta etapa abarca la estrategia de interacción durante el primer año de ejecución del proyecto e incluye una especial consideración de las posibles partes afectadas listadas en la **Tabla 1** del presente PPPI. Las acciones para realizar incluyen:

- Reuniones de presentación de los alcances ambientales y sociales de la línea de crédito y otros temas relacionados con la naturaleza de AGROINCLUYE con:
 - **FIRA:** Una vez definidos los alcances/requisitos ambientales y sociales de la línea de crédito y cómo serán puestos en operación a partir de contar con un SGAS, el encargado de la gestión A&S del ECP realizará reuniones de presentación con otras unidades y demás personal de FIRA, según corresponda, para explicar la metodología de aplicación del SGAS. Estas acciones de presentación incluyen también una explicación de los instrumentos y medios de comunicación disponibles para una relación constructiva entre las partes, y buscan consensuar una estrategia para responder a las expectativas y necesidades de las partes afectadas.
 - **IFPs:** FIRA mantendrá reuniones sobre la línea de crédito AGROINCLUYE para presentar el SGAS y la Lista de Exclusión con los diversos IFP del proyecto utilizará otros medios de comunicación según el detalle presentado en la tabla 1 de este documento, a fin de explicar la aplicación de los distintos instrumentos que componen el mencionado sistema e identificar las oportunidades de mejora que correspondan. Estas acciones de presentación incluyen también una explicación de los instrumentos y medios de comunicación disponibles para una relación constructiva entre las partes, incluido el Mecanismo de Atención a

Quejas y Sugerencias de FIRA. Con especial énfasis se trabajará en una estrategia de comunicación que reconozca las necesidades de EAs que trabajan en áreas de presencia de productores indígenas y Afro-mexicanos y con grupos de productores mujeres. Lineamientos al respecto serán incluidos en el MPPI&GV del proyecto.

FIRA también presentará la oferta de capacitaciones disponibles en términos de gestión A&S y buenas prácticas, que estarán disponibles de la página web del proyecto, a través de la Plataforma Agri-Tech cuando esté operativa, y los cinco Centros de Desarrollo Tecnológico (CDTs)⁴ de FIRA.

- **EAs:** FIRA mantendrá reuniones de presentación del SGAS con diversas EAs relevantes, a fin de explicar la aplicación de los distintos instrumentos que componen el SGAS e identificar las oportunidades de mejora que correspondan. Las EA estarán en permanente comunicación con FIRA en el marco de AGROINCLUYE, debido a la oferta de capacitaciones de buenas prácticas A&S como parte del portafolio de FIRA, de sus CDTs y a través de la Plataforma Agri-Tech. De igual manera, las EA estarán en contacto con los IFP sobre temas referentes a los subpréstamos tomados.
- **Agencias de Desarrollo y otros actores en el sector financiero de México:** A través de los foros, eventos de capacitación y eventos demostrativos organizados por FIRA, se comunicará e involucrarán a estas partes en temas relevantes del proyecto y de la gestión A&S del mismo.

Etapas 3: Interacción con las partes interesadas durante el periodo de implementación del proyecto (5 años)

Esta etapa abarca la estrategia de interacción desde el segundo año de implementación de AGROINCLUYE y busca facilitar poner a prueba los mecanismos de comunicación fluida con las mencionadas partes e identificar oportunidades de mejora y valor añadido; como consolidar los canales de diálogo e incorporar las oportunidades de mejora identificadas. Las acciones para realizar incluyen:

- En cuanto a la gestión A&S del proyecto, reuniones de seguimiento de la gestión responsable de los riesgos, impactos y oportunidades para reforzar buenas prácticas A&S:
 - **FIRA e IFPs:** El equipo responsable de la gestión A&S de FIRA mantendrá reuniones con los IFP según se requiera para apoyar la comunicación entre los IFP y las EA con el fin de monitorear la gestión responsable de

⁴ Los CDT son unidades de negocio administradas bajo criterios empresariales, con la infraestructura necesaria para identificar, validar y demostrar tecnologías, proporcionar capacitación y realizar diversas actividades de producción agropecuaria. Ver: <https://www.gob.mx/fira/acciones-y-programas/centros-de-desarrollo-tecnologico>.

los riesgos, impactos y posibles oportunidades de valor añadido del proyecto. Así mismo, FIRA aprovechará la Plataforma Agri-tech para mantener una comunicación con las EA y las UPR.

- En materia del funcionamiento de la línea de crédito AGROINCLUYE y demás aspectos relacionados con Agri-Tech, FIRA y BM realizarán misiones dentro de las actividades de monitoreo y evaluación del proyecto. FIRA realizará supervisiones *in-situ* para verificar que durante la operación del proyecto las EA no estén financiando actividades que estén incluidas en la Lista de Exclusión o que vayan abiertamente en contra de la legislación mexicana. Las EA y los IFP proporcionarán a FIRA y, cuando sea requerido al BM, toda la información necesaria para realizar dichas visitas, así como facilitarán las mismas.
- **Agencias de Desarrollo y otros actores en el sector financiero de México:** A través de los foros, eventos de capacitación y eventos demostrativos organizados por FIRA, según las circunstancias lo permitan.

Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

Desde la etapa de diseño de AGROINCLUYE, FIRA ha realizado reuniones de trabajo con los IFP y las EA. Asimismo, el proyecto al ser dirigido específicamente en beneficio de las EA, FIRA promoverá la participación inclusiva y culturalmente adecuada y prestará atención a la identificación de los individuos o grupos menos favorecidos o vulnerables entre los grupos de productores que colaboran con las EA (mujeres, Pueblos Indígenas, afrodescendientes jefes de empresas, prestatarios primerizos, jefes de empresas con discapacidad, entre otros). Información específica sobre la inclusión de estos grupos será desarrollada en el MPPI&GV de AGROINCLUYE. De la misma manera, el proyecto ha desarrollado un Análisis y Plan de Acción de Género.

DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La acción de divulgar información tiene como objeto que todas las partes afectadas e interesadas comprendan los riesgos, impactos y oportunidades de valor añadido del proyecto y, a su vez, sepan cómo pueden participar para expresar sus expectativas, necesidades, quejas y reclamos. Este proceso de divulgación ha comenzado desde la preparación del proyecto y continuará a lo largo de su periodo de implementación.

A continuación, se listan un conjunto de instrumentos y medios de comunicación disponibles para AGROINCLUYE.

Tabla 2. Listado de las partes afectadas e interesadas y los diversos instrumentos y medios de comunicación para divulgar la información del proyecto AGROINCLUYE.

Organización	Instrumento y medio de comunicación
FIRA	<ul style="list-style-type: none"> • Portal FIRA⁵: https://fira.gob.mx/; el proyecto tendrá su propia página en el Portal FIRA • Redes sociales: Facebook, Twitter y LinkedIn. • Foros, eventos de capacitación y eventos demostrativos organizados por FIRA. • Memorias de Sostenibilidad que se publiquen durante los 5 años de duración del proyecto. • Organizar misiones de apoyo a la implementación del proyecto en coordinación con el BM, incluyendo visitas de campo cuando las circunstancias lo permitan.
IFPs	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web de los IFP que vayan a participar en AGROINCLUYE; deberán publicar la información básica sobre el proyecto, incluyendo la Lista de Exclusión. • Redes sociales de los IFP. • Plataforma Agri-Tech a través de la cual se distribuirán capacitaciones en materia de gestión A&S y buenas prácticas, además de otra información relevante para los IFP.
EAs	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web de las EA, si hay alguna. • Redes sociales de las EA. • Plataforma Agri-Tech a través de la cual se distribuirán capacitaciones en materia de gestión A&S y buenas prácticas, además de otra información relevante para las EA y productores.

CONSULTA A LAS PARTES INTERESADAS

Las etapas descritas en la planificación de cómo se llevará a cabo la participación de las partes afectadas e interesadas apuntan a tener un proceso de consulta permanente a lo largo del periodo de implementación del proyecto. FIRA utilizará, por un lado, el esquema de reuniones periódicas previamente descrito y, por otro lado, sus instrumentos y medios de comunicación para mantener un intercambio de información fluido con las diversas partes interesadas del proyecto.

A la fecha, y con la participación del BM como parte de las tareas de debida diligencia del mismo, FIRA lideró reuniones informativas y consultativas con EAs e IFPs. La

⁵ FIRA utiliza la sección [ESG de su portal web](#) para comunicar a todas las partes afectadas e interesadas sobre las acciones, iniciativas y el desempeño ambiental y social general de la organización.

información sobre las reuniones con EAs se describe en la sección de Breve Resumen de las Actividades Anteriores de Participación de las Partes Interesadas del presente PPPI.

En cuanto a las consultas con posibles IFPs de AGROINCLUYE, se realizaron los días abril 28 y 29 de 2021 con los siguientes intermediarios financieros: Soluciones Financieras Internacionales (SFI), Banco Ve por Más, Sociedad Financiera Agropecuaria (SOFAGRO), Crédito Especializado al Campo (CRESCA), Banco del Bajío y Banco Mercantil del Norte (BANORTE). En el intercambio respectivo, los IF manifestaron su interés y apoyo a AGROINCLUYE y reconocieron la importancia y beneficios para el campo mexicano del Esquema Parafinanciero de FIRA con las EA que el proyecto ayudará a ahondar. En cuanto al SGAS, se aprendió que BANORTE es el único banco de primer piso en México que ya cuenta con un SGAS, por lo que se sugirió que BANORTE sirva como un “champion” de la importancia y beneficios de una gestión A&S sistemática de un portafolio a través de un SGAS. De igual manera, se conoció que el Banco del Bajío está en el proceso de establecer un SGAS. Las consultas ayudaron a ratificar que la implementación de un SGAS en el sistema financiero mexicano es un proceso que puede desarrollarse en el mediano y largo plazo, y que puede tomar más tiempo que el periodo de vida de AGROINCLUYE. Las consultas también confirmaron la importancia de la capacitación y cambio de cultura institucional a nivel del sistema financiero sobre los beneficios de la gestión A&S, con lo que se confirma la centralidad que la capacitación debe tener en el SGAS a ser diseñado para AGROINCLUYE.

MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS (MAQS) DE AGROINCLUYE

De acuerdo con lo establecido en el EAS 10 del BM, un Mecanismo de Atención a Quejas y Sugerencias (MAQS) es un sistema, proceso o procedimiento accesible e inclusivo que se utiliza para recibir reclamos, consultas y sugerencias de mejoras y adoptar medidas oportunas al respecto, y para facilitar la solución de las inquietudes y quejas que surjan en relación con un crédito o el proyecto. Un MAQS eficaz proporciona una reparación a las partes afectadas por el proyecto y permite abordar los problemas en una etapa temprana. Por lo anterior, es muy importante que el MAQS que se plantea no solamente permita la inclusión de todas las partes afectadas e interesadas, sino que considere mecanismos para atenderlas.

El MAQS será proporcional a los riesgos e impactos potenciales de AGROINCLUYE y será accesible e inclusivo. El EAS 10 menciona que, cuando sea viable y adecuado para un proyecto, los MAQS utilizarán mecanismos formales o informales existentes, que se complementarán entre sí. Una de las cuestiones que se espera a través del MAQS es que se aborden las inquietudes con rapidez y eficacia, de una manera transparente, culturalmente adecuada, y al alcance de todas las partes afectadas e interesadas por el proyecto sin costo, de manera confidencial, imparcial, objetiva y oportuna, permitiendo también que se plantee y aborde retroalimentación anónima.

El MAQS de AGROINCLUYE estará basado en los siguientes elementos fundamentales: (i) el sistema de atención a quejas y reclamos con el que ya cuenta FIRA; (ii) los sistemas con los que cuentan los IFP; (iii) encuestas de satisfacción ya aplicadas por FIRA, que

serán completadas para los propósitos del proyecto; y (iv) el Órgano Interno de Control de FIRA.

FIRA posee un MAQS que estará a disposición de AGROINCLUYE. Este MAQS está disponible para todas las partes interesadas y afectadas, comenzando por el Banco de México (fiduciario), pasando por los clientes (IFPs) y finalizando con la comunidad en general, lo cual engloba también a las EA y las UPR. Cabe destacar que FIRA comenzó en el año 2003 a trabajar con esquemas de certificación ISO, por lo cual la noción de identificación e interacción con las partes interesadas resulta un proceso habitual, mientras difusión e involucrar a los grupos de interés es el tercer pilar de la Estrategia de Sostenibilidad de FIRA.

Los mecanismos existentes de FIRA, que se utilizarán bajo AGROINCLUYE para canalizar y resolver quejas, reclamos, preguntas y sugerencias, incluyen:

- Página web FIRA / Portal Quejas y Denuncias: <https://www.fira.gob.mx/Nd/QuejasDenuncias.jsp>
- Centro de Atención FIRA (CAF) - número telefónico 01-800- 999-FIRA (3472) y correos electrónicos jserra@fira.gob.mx y mescobedo@fira.gob.mx. En este sistema, se asigna un número de ticket, el tipo de servicio o requerimiento, el usuario afectado, el estado de atención del ticket, el resumen de la afectación, así como las fechas de recepción (inicial) y fecha final de solución, en función del tipo de queja. Una vez ingresado, se asigna la persona responsable de proveer la atención y se da seguimiento conforme a la pantalla detallada en Figura 1.
- Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEDEC): <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/>
- Presencial, telefónico o buzones en oficinas regionales de FIRA. El personal en las Oficinas Regionales de FIRA cuenta con la capacidad de responder y atender preguntas y quejas en lenguas indígenas.
- Encuestas de satisfacción de FIRA a IFP.

Figura 1. Formatos de procesamiento de quejas, reclamos y consultas a través del CAF

Base de datos de conocimiento

Mostrar: 20 registros

# de Ticket	Servicio y categoría	Tipo de atención	Resumen	Usuario solicitante	Usuario asignado	Apertura	Vencimiento	[Estado] [Situación] [Urgencia]	Acción
5848	Videokonferencia -> Videokonferencia	Requerimiento	videokonferencia Número de reservación: 1335	Brandi Concepción Ramírez Sánchez	José Rodrigo Domínguez Flores	2017-02-10 18:23 hrs.	2017-02-13 11:00 hrs.	[Atendido] [Vigente] [No urgente]	Q Ver
1140	Videokonferencia -> Videokonferencia	Requerimiento	Número de reservación: 1150 Salas y responsable en videokonferencia: SALA DE COMITES MORELIA (Rosa María Méndez Matipica - - DIRECCIÓN GENERAL D.F. (Rosa María Méndez Matipica) - Hora de reservación: a partir de 2	María García Hernández	María de Lourdes Prado Aguilár	2017-01-10 10:10 hrs.	2017-01-10 12:10 hrs.	[Atendido] [Vigente] [No urgente]	Q Ver
5841	Videokonferencia -> Videokonferencia	Requerimiento	videokonferencia: 16 de febrero de 11:30 - 12:30 pm Morelia sala comités - México sala 2.	Marcos Sagredo Esquivel	José Rodrigo Domínguez Flores	2017-02-13 13:00 hrs.	2017-02-13 15:00 hrs.	[Atendido] [Vigente] [No urgente]	Q Ver
5896	Videokonferencia -> Videokonferencia	Requerimiento	videokonferencia número de reservación: 1335	María García Hernández	José Rodrigo Domínguez Flores	2017-02-13 17:31 hrs.	2017-02-14 11:00 hrs.	[Atendido] [Vigente] [No urgente]	Q Ver
6015	Videokonferencia -> Videokonferencia	Requerimiento	videokonferencia Número de reservación: 1335	María García Hernández	José Rodrigo Domínguez Flores	2017-02-13 18:00 hrs.	2017-02-14 11:00 hrs.	[Atendido] [Vigente] [No urgente]	Q Ver
1345	Videokonferencia -> Videokonferencia	Requerimiento	Solicita servicio de videokonferencia para tal efecto anexo el detalle de la reservación: Número de reservación: 1153 Salas y responsable en videokonferencia: SALA V MORELIA (Jesica Romero Moreno) - - SALA 3 D.F. Jesica Romero	Jesica Romero Moreno	María de Lourdes Prado Aguilár	2017-01-11 09:08 hrs.	2017-01-11 11:09 hrs.	[Cancelado] [Vigente] [No urgente]	Q Ver

Detalle del ticket # 5877

Atención actual | Lista de atenciones | Información del ticket

Detalle de la atención
 Atención # 2 [Requerimiento] (**Vigente**) [Indicadores Estratégicos]
 Categoría Tablero
 Vigencia del 2017-02-13 10:58 al 2017-02-15 10:58 [16 Hr(s).]
 Responsable José de Jesús Tapia Rodríguez
 Actividad anterior Error en interfaz de carga de archivos..

Archivos adjuntos a la atención

Nombre del archivo	Fecha de carga	Eliminar
251707.jpg	2017-02-14 10:55 hrs.	X

Acciones sobre la atención

Atender | Reasignar | Transferir | Reclasificar | Cancelar | Notas | Notificar

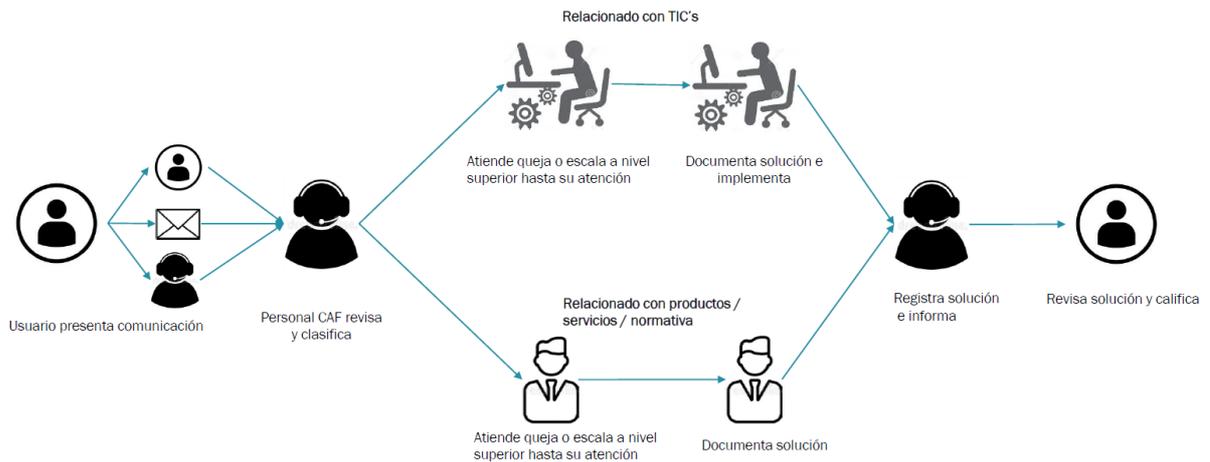
Cerrar

Es importante notar también que, como FIRA es una entidad de fomento del Gobierno Federal, se cuenta con un Órgano Interno de Control (OIC). El OIC cuenta con mecanismos formales de seguimiento y atención de quejas o denuncias sobre conductas inapropiadas de los servidores públicos. De la misma manera, FIRA cuenta con un “Procedimiento para la atención de presuntos casos por hostigamiento sexual, acoso sexual, violencia laboral, discriminación e incumplimiento al Código de Ética de las personas servidoras públicas de Gobierno Federal, Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública y Código de Conducta de FIRA”. Se espera que, a través de

capacitación, estas prácticas al interior de FIRA puedan ser también diseminadas a lo largo de la cadena de intermediación financiera.

Las quejas, preguntas y sugerencias presentadas a través del CAF cumplen el protocolo presentado en la Figura 2.

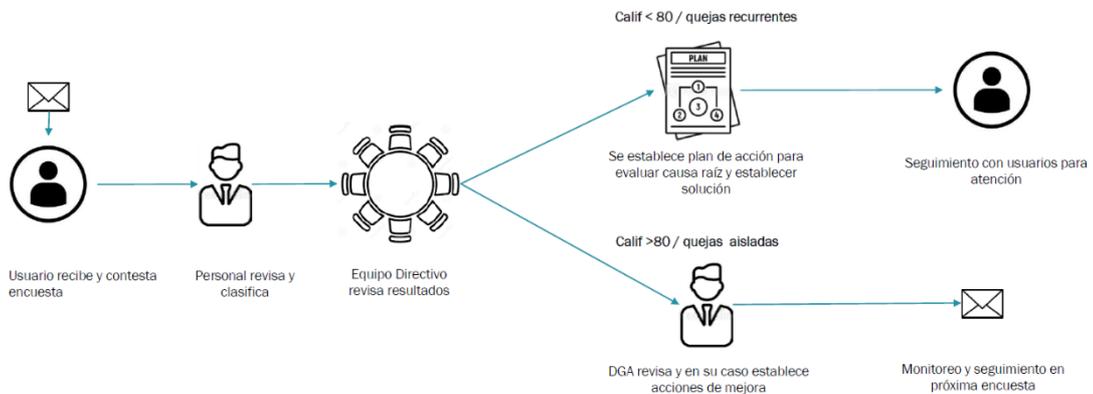
Figura 2. Proceso de respuesta del MAQS a través del CAF



FIRA realiza cada año encuestas de satisfacción a todos los IF que tuvieron operaciones de crédito (es decir, ingresaron operaciones de crédito a través del el Sistema Informático Integral de las Operaciones, SIIOF) en el año inmediato anterior. Se buscará que esta encuesta pueda incorporar consultas sobre el proyecto AGROINCLUYE para actuar como complemento del MAQS. Esto facilitará la resolución de manera rápida y eficaz de las quejas y reclamos.

Las quejas, preguntas, sugerencias y temas relevantes identificados en las encuestas cumplen el protocolo presentado en la Figura 3.

Figura 3. Proceso de respuesta a través de encuestas



Finalmente, se destaca que los IFP, las EA y las UPR tienen forma de conocer los diversos instrumentos y mecanismos de comunicación de los cuales FIRA dispone. Estos medios permiten que la comunicación sea tanto anónima, como pública.

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

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

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

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

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

Los IFP cuentan con MAQS disponibles para sus clientes. En el caso de los IFP NB, el canal primario de atención es por la vía del ejecutivo de primer contacto, es decir, el personal del intermediario que atendió la solicitud de crédito cuando se originó. Este es el canal más usual y el que atiende la mayoría de las quejas, reclamos, preguntas y sugerencias. El segundo canal es la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) del IFP NB, que debe contener nombre y datos de contacto de los titulares y debe hacerse del conocimiento de sus clientes, ya sea mediante anuncios en sus oficinas, en su página de internet y/o en sus contratos de crédito. En caso de que los canales anteriores no sean suficiente para obtener respuesta, los usuarios pueden registrar directamente a la CONDUSEF su consulta, queja o sugerencia en el link <https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/registro.php?ban=true>.

Se está trabajando en un mecanismo para que las quejas y sugerencias puedan realizarse de manera anónima en los sistemas de FIRA, y que sean accesibles a todas las partes interesadas y afectadas por lo proyecto. En este momento, la única manera de presentar quejas y reclamos anónimos hacia FIRA es a través del sistema de encuestas.

PRESENTACIÓN DE INFORMES A LAS PARTES INTERESADAS

Se plantea que la participación de las partes afectadas e interesadas en las diferentes etapas del proyecto sea a través de reuniones, interacciones en redes sociales, visitas de monitoreo/supervisión, etc.

La participación de las partes afectadas e interesadas en la fase de implementación de AGROINCLUYE se dará a través de reuniones de trabajo en las que se registren los pasos y acciones a seguir que se acuerden entre los participantes. Así mismo, FIRA incluirá en los informes semestrales del proyecto, un capítulo/sección para reportar la implementación del PPPI, así como del MAQS. Para ello, se establecerá un esquema de presentación de informes puntuales (estructura a convenir) acerca de la gestión responsable de los riesgos, impactos y posibles oportunidades de valor añadido A&S de AGROINCLUYE.

Los mencionados informes podrán formar parte integral de las memorias de sostenibilidad de FIRA, y estarán a disposición de las partes afectadas e interesadas en la sección ESG de su portal web.

RECURSOS

El proyecto no dispondrá de presupuesto específico para elaborar y ejecutar el PPPI, por lo que FIRA con recursos propios asumirá las responsabilidades de gestión implicadas.

ANEXO 1. LISTA DE ACTIVIDADES EXCLUIDAS BORRADOR⁶

La organización Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA) aplicará la presente Lista de Exclusión para todos los subpréstamos de la línea de financiamiento provista por el Banco Mundial (BM) bajo el proyecto AGROINCLUYE. Por lo tanto, FIRA y sus Intermediarios Financieros Participantes (IFP) elegibles para AGROINCLUYE no financiarán subpréstamos o actividades que se encuentren en el siguiente listado, dividido en:

- (i) cadenas productivas no elegibles para FIRA en el sector minería;
- (ii) cadenas productivas no elegibles para AGROINCLUYE, por ejemplo, tabaco, cuero y piel, o cadenas condicionadas, por ejemplo, productos químicos;
- (iii) conceptos de inversión vigentes de FIRA, pero no elegibles para AGROINCLUYE, por ejemplo, desmontes;
- (iv) productos/actividades que no son financiadas por el BM y la Corporación Financiera International (IFC, por sus siglas en inglés), ni permitidos por la legislación mexicana; y
- (v) productos/actividades de riesgos e impactos negativos considerables o altos, según el Marco Ambiental y Social del BM⁷.

Para colaborar con el cumplimiento de la aplicación de esta lista de cadenas, productos y actividades excluidos, la misma será parte del contenido de las capacitaciones que el proyecto ofrecerá para presentar la línea AGROINCLUYE y su Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) a todos los actores de la cadena de intermediación. Igualmente, será necesario dar a conocer, capacitar, implementar y monitorear el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y el Mecanismo de Atención a Quejas y Sugerencias (MAQS) de AGROINCLUYE.

(i) Cadenas productivas no elegibles para FIRA en el sector minería

SECTOR	CADENA PRODUCTIVA
Sector minería	<ul style="list-style-type: none">• Carbón mineral• Oro• Basalto• Sílice• Yeso
Otro	<ul style="list-style-type: none">• Otras cadenas productivas

⁶ La presente lista es un borrador sujeto a cambios hasta que FIRA finalice la preparación del SGAS, y podrá ser sujeta a actualizaciones y modificaciones según la implementación de los créditos financiados bajo AGROINCLUYE.

⁷ El riesgo puede estar determinado por factores como, por ejemplo, la ubicación del subpréstamo/actividad, siendo que en una ubicación específica y sin la presencia del riesgo/impacto negativo podría ser elegible para acceder a financiamiento. En síntesis, **la ubicación del subpréstamo/actividad es un dato relevante para identificar el nivel de riesgo/impacto y definir la elegibilidad, o no, del subpréstamo.**

(ii) Cadenas productivas no elegibles o condicionadas para AGROINCLUYE

No elegibles

- Agave
- Tabaco
- Palma Aceitera
- Aceite de Palma
- Aguacate
- Cuero y piel
- Cemento
- Petróleo
- Diesel
- Gas licuado
- Gasolina
- Acero
- Hierro
- Cobre

Condicionadas a la presentación de algún documento como certificado de buenas prácticas, entre otros.

- Henequén para producción de fibra
- Teca, si no hay certificado vigente de plantación sostenible
- Eucalipto, si no hay certificado vigente de plantación sostenible
- Leña, si no hay certificado vigente de fuente de madera sostenible
- Madera aserrada, si no hay certificado vigente de fuente de madera sostenible
- Madera en rollo, si no hay certificado vigente de fuente de madera sostenible
- Aserraderos, si no hay certificado vigente de fuente de madera sostenible
- Otros agroquímicos, si FIRA no recibe constancia de que sean de etiqueta verde o azul
- Otros productos químicos, si FIRA no recibe constancia de que no hayan sido altamente tóxicos
- Fertilizantes y otros insumos, a consensuar la condición con FIRA, según aplicable
- Captación y tratamiento de agua, a consensuar la condición con FIRA, según aplicable
- Servicios inmobiliarios, a consensuar la condición con FIRA, según aplicable

(iii) Conceptos de inversión vigentes de FIRA, pero no elegibles para AGROINCLUYE, por ejemplo, desmontes

- Desmontes

(iv) Productos/actividades que no son financiados por el BM y la IFC, ni permitidos por la legislación mexicana⁸

Productos y actividades excluidos
1. Producción o comercialización de cualquier producto/actividad considerada ilegal en los Estados Unidos Mexicanos de acuerdo con las leyes o regulaciones nacionales o consideradas como tal a través de convenios internacionales, acuerdos o sujetos a prohibiciones internacionales.
2. Producción o comercio de cualquier tipo de armas y municiones.
3. Cualquier actividad o comercio relacionado con la pornografía o la prostitución, incluyendo actividades que involucren a menores de edad, actividades de clubes nocturnos; actividades de relación social, como las agencias que se encargan de la contratación de acompañantes o poner en contacto entre sí a personas que buscan compañía o amistad, y las agencias matrimoniales; y, servicios de alojamiento prestados por moteles.
4. Producción o actividades que violen principios fundamentales laborales, involucren trabajo forzoso ⁹ , explotación laboral o trabajo infantil ¹⁰ y prácticas laborales discriminatorias en base a leyes laborales vigentes y convenios internacionales laborales ratificados por los Estados Unidos Mexicanos.
5. Establecimientos de/actividades relacionadas con cualquier tipo de juegos, casinos o empresas/emprendimientos equivalentes.
6. Producción o comercialización de material radioactivo o cualquier equipo que las normas internacionales no consideren que sea una fuente radioactiva trivial, segura y/o adecuadamente protegida.
7. Producción o comercialización de material explosivo, incluyendo los productos pirotécnicos, cápsulas fulminantes, detonadores, bengalas de señales y artículos similares, pólvoras propulsoras, y cerillas (fósforos).
8. Producción o comercialización de Bifenilos Policlorados (PCB) ¹¹ .

⁸ Algunas de las actividades detalladas en esta sección están alineadas con el listado de exclusión de Organismos Internacionales como IFC, entidad perteneciente al Grupo del Banco Mundial.

⁹ Trabajo forzoso: Todo trabajo o servicio que no se ofrece voluntariamente, sino que se exige a un individuo bajo amenaza de fuerza o castigo.

¹⁰ Trabajo infantil nocivo: Significa el empleo de niños que es económicamente explotador, o que puede ser peligroso o interferir con la educación del niño, o ser perjudicial para la salud del niño o su desarrollo físico, mental, moral o social.

¹¹ Los PCB son Bifenilos Policlorados, pertenecen a un grupo de productos químicos muy tóxicos. Con frecuencia se encuentran PCB en transformadores eléctricos rellenos de aceite, capacitores y conmutadores fabricados entre 1950 y 1985.

9. Producción o comercialización de fibras de asbestos no aglomeradas (sin unir) ¹² .
10. Comercio y tenencia de vida silvestre o productos regulados bajo el acuerdo CITES ¹³ y que se encuentren reguladas por acuerdos, convenios o tratados internacionales en los cuales los Estados Unidos Mexicanos hayan ratificado su participación.
11. Producción, comercialización y uso de pesticidas y/o herbicidas no permitidos por la legislación vigente mexicana y/o clasificados por su toxicidad como peligrosos/altamente peligrosos (rojo) o moderadamente peligrosos (amarillo).
12. Producción, comercio, almacenamiento o transporte de grandes volúmenes de productos químicos peligrosos, o el uso a escala comercial de productos químicos peligrosos. Los productos químicos peligrosos incluyen la gasolina, el queroseno y otros productos del petróleo.
13. Producción o comercio de tabaco, bebidas alcohólicas fuertes y siembra o comercialización de narcóticos.
14. Pesca en el medio marino usando redes de arrastre que excedan los 2.5 km de longitud.
15. Cualquier actividad o financiamiento que busca impactar resultados de elecciones o que sea relacionado con campañas o actividades con fines electorales.
16. Renta o adquisición de bienes inmuebles vinculados a las siguientes actividades o subproyectos: compra-venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje NO destinadas a productos agropecuarios , centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar por períodos largos, en general por meses o por años; intermediación en la compra, venta y alquiler de bienes inmuebles a cambio de una retribución o por contrato; promoción de subproyectos de construcción (promoción inmobiliaria) para su posterior explotación, es decir, para alquilar espacio en esos edificios.

¹² Según recomendación de la IFC, esta medida no aplicará a la compra ni uso de placas cuyo contenido de asbestos sea menor o inferior al 20%.

¹³ CITES: Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (www.cites.org).

(v) Productos/actividades de riesgos e impactos negativos considerables o altos bajo el Marco Ambiental y Social del BM¹⁴

Productos y actividades excluidos
1. Productos/actividades con potenciales riesgos o impactos ambientales y/o sociales adversos que sean diversos, irreversibles o sin precedentes o que pueden causar impactos que sobrepasen el área donde se ubica la construcción o las instalaciones, o que se ubican en áreas con alto o considerable riesgo de impacto ambiental, como: (i) en áreas con topografía empinada; (ii) en áreas con industrias que contaminan los suelos; (iii) cerca de humedales; y/o (iv) con afectación directa a cuerpos de agua.
2. Actividades localizadas en sitios de Patrimonio Natural y Mixto de la UNESCO, o sitios que cumplen con los criterios de la Alianza para la Cero Extinción (AZE, por sus siglas en inglés) y/o que tengan el potencial de generar riesgos o impactos negativos significativos o sustanciales (debido a su extensión, permanencia, intensidad y magnitud) a hábitats naturales ¹⁵ o hábitats críticos ¹⁶ , incluyendo tala en bosque húmedo tropical primario.
3. Actividades que causen reasentamiento de Pueblos Indígenas (PI) de tierras o recursos naturales sujetos a la propiedad tradicional o que tengan riesgos o impactos negativos significativos o sustanciales en los PI o su patrimonio cultural que sea fundamental para su identidad y/o aspectos culturales, ceremoniales o espirituales. ¹⁷
4. Productos/actividades que resulten en sustracción, alteración o degradación de sitios de importancia cultural, o en riesgos o impactos negativos significativos o sustanciales a recursos culturales físicos o intangibles (incluidos los sitios de valor arqueológico,

¹⁴ La connotación de riesgos e impactos negativos “considerables” o “altos” representa parte de la categorización usada por el Grupo del Banco Mundial, que se completa con riesgos e impactos “bajos” o “moderados”.

¹⁵ Los hábitats naturales son áreas compuestas por un conjunto viable de especies vegetales o animales, en su mayoría autóctonas, o donde la actividad humana no ha producido ninguna modificación sustancial de las funciones ecológicas primarias ni de la composición de las especies del área.

¹⁶ Los hábitats críticos son áreas con alto valor de biodiversidad, tales como (i) hábitats de importancia significativa para la supervivencia de especies amenazadas o críticamente amenazadas; (ii) hábitats de importancia significativa para la supervivencia de especies endémicas o especies restringidas a ciertas áreas; (iii) hábitats que sustentan la supervivencia de concentraciones significativas a nivel mundial de especies migratorias o especies que se congregan; (iv) ecosistemas únicos o altamente amenazados; o, (v) áreas asociadas con procesos evolutivos clave.

¹⁷ “Recursos naturales sujetos a la propiedad tradicional” se definen cuando los miembros de una tribu o comunidad indígena tienen el derecho de ser dueños de esos recursos naturales, ya que los han utilizado de manera tradicional dentro de su territorio. Esto va en línea con ellos teniendo el derecho de ser propietarios de la tierra que han usado de manera tradicional y ocupado por siglos. Algunos ejemplos incluyen recursos marítimos y acuáticos, madera, y productos no-maderables forestales, plantas medicinales, cacería y espacios de reunión, y áreas de pastoreo y cultivo, o plantas medicinales, incluso cuando se cultivan en áreas naturales protegidas. Además, si bien los PI pueden no poseer el título legal de estas tierras según lo define la ley nacional, el uso de estas tierras, incluido el uso estacional o cíclico, para su sustento, o con fines culturales, ceremoniales y espirituales que definen su identidad y comunidad, a menudo se puede corroborar y documentar. Esto se debe hacer con un estudio de impacto ambiental y social por el beneficiario del subproyecto cuando los PI están presentes en el área de impacto directo o indirecto del subproyecto.

paleontológico, histórico, religioso y natural, incluyendo subproyectos de infraestructura localizados cerca o en un sitio de Patrimonio Natural o Mixto de la UNESCO o sitios AZE). ¹⁸
5. Productos/actividades cuya implementación implique compra y/o uso de madera u otros productos forestales que no sean de bosques gestionados de forma sostenible y demuestren su legal procedencia.
6. Productos/actividades con una demanda de agua elevada e impactos adversos potencialmente significativos sobre las comunidades, otros usuarios o el medio ambiente, y que requerirán la elaboración, mantenimiento, monitoreo y reporte periódico de un balance hídrico detallado.
7. Adquisición o renta de tierras (campos y terrenos), tanto mediante expropiación como compra/venta que involucren reasentamiento involuntario (reubicación física, económica o restricción de acceso) o actividades que promuevan el desplazamiento físico y económico involuntario de personas y sus actividades económicas; estas incluyen actividades como adjudicación de tierras en disputa o actividades a realizarse en tierras en disputa. Los subproyectos que requieran expansión física estarán sujetos a una debida diligencia que verifique que para la misma no se requiere desplazamiento físico y económico de personas y sus actividades económicas o restricción de acceso a recursos naturales.
8. Actividades que puedan causar riesgo o impacto considerable o alto en la salud y seguridad de la comunidad, por ejemplo: construcción de nuevos elementos estructurales situados en lugares de alto riesgo, incluidos aquellos con riesgo de clima extremo o eventos de evolución lenta; actividades que pueden ser sujetas a alto riesgo de ataques criminales/violentos en áreas no seguras del país; exposición de comunidades a enfermedades transmitidas por el agua/vectores, a base del agua, relacionadas con el agua y enfermedades transmisibles y no transmisibles; exposición de comunidades a materiales y sustancias peligrosos y particularmente mortales que pueden ser liberados; y, actividades relacionadas con posibles peligros provocados por el hombre por ejemplo en forma de fuego o explosiones.

¹⁸ El patrimonio cultural puede tener diferentes valores para diferentes individuos o grupos, independientemente de si ha sido legalmente protegido o previamente identificado o perturbado. El patrimonio inmaterial podría incluir, por ejemplo, áreas naturales con valor cultural y/o espiritual, como arboledas sagradas, cuerpos de agua y vías fluviales, árboles y rocas. La participación de las partes interesadas, incluidos los miembros de la comunidad y los expertos en patrimonio cultural, es importante para identificar a todas las partes interesadas relevantes y los valores y la importancia que atribuyen al patrimonio cultural.