

## PLAN DE MANEJO DE EMERGENCIAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.

El objetivo de este documento es presentar el Plan de Emergencias, que permite considerar las acciones y actividades realizadas para la activación y escalamiento de la crisis, desde la ocurrencia del evento de desastre o interrupción mayor (crisis) hasta el retorno a operación normal, con la finalidad de controlar y minimizar los efectos de la pandemia COVID-19. Teniendo en cuenta el siguiente antecedente:

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de coronavirus COVID-19 como pandemia global, pidiendo a los países intensificar las acciones para mitigar su propagación, proteger a las personas y trabajadores de salud, y salvar vidas.

El Gobierno Nacional, por medio del Acuerdo Ministerial Nro. 126-2020, de 11 de marzo de 2020, suscrito por la Ministra de Salud Pública, declaró el estado de emergencia sanitaria en todo el país con el fin de prevenir la propagación del COVID-19; disponiendo además que, a partir del martes 17 de marzo de 2020, queda restringida la circulación de personas en el territorio nacional.

Para efecto de precautelar los efectos de la pandemia, el equipo de Administración de Crisis de la Corporación Financiera Nacional realiza sesiones diarias, con el fin de coordinar las acciones requeridas para mitigar el impacto generado por la pandemia COVID-19, y dar el apoyo necesario para que la institución no detenga la continuidad del negocio. Este equipo se encuentra conformado por el Gerente General, Gerente de Riesgos, Gerente de Tecnologías, Gerente de Talento Humano, Subgerente de Riesgo Operativo, Subgerencia General de Negocios, Subgerente General de Gestión Institucional, Subgerente General de Calidad y Desarrollo, Gerente Administrativo y Subgerente de Bienes y Servicios.

### Enfoque Metodológico

El enfoque metodológico para la administración de la crisis consta de tres fases: activación, recuperación y restauración.

En la siguiente imagen se muestra gráficamente, este enfoque.



Al presentarse una pandemia esta puede impactar a la CFN B.P. y generar consecuencias tales como:

- Potenciales pérdidas humanas.
- Afectaciones al talento humano.
- Problemas de movilización del personal
- Afectación en los servicios provistos por terceros.
- Inadecuado servicio al cliente.
- Afectación en la imagen de la CFN B.P.
- Intervención de entes reguladores.



CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

Para coordinar las acciones a seguir para mitigar dichas consecuencias, se debe establecer un esquema de administración de la crisis.

Dicho esquema se desarrolla transversalmente dando soporte desde la respuesta a la crisis hasta el retorno a operación normal, a través de las siguientes actividades:

- Gestionando el incidente dando respuesta a la crisis.
- Comunicándose con los funcionarios de CFN B.P., clientes, proveedores, medios de comunicación, entre otros (si es necesario).
- Tomando decisiones estratégicas en la recuperación.

### **Activación**

Esta fase se desarrolla en dos grupos de actividades clave, respuesta a la crisis e invocación y alistamiento. A continuación, se describe cada uno de ellos:

Respuesta a la Crisis:

Actividades que establecen las acciones a ejecutar por la CFN B.P. para contener la crisis al presentarse un incidente que pueda causar daños en personas y proveedores. Estas actividades son ejecutadas por el Equipo de Emergencias<sup>1</sup>.

Dentro de las actividades para dar respuesta al evento de desastre se encuentran:

- Ejecutar el plan de emergencia, para gestionar la respuesta y contención del incidente, mediante:
  - Evaluación inicial del estado de la pandemia y reubicación de los funcionarios de CFN B.P. (aplicación del Teletrabajo emergente).
  - Preferencia de uso de canales electrónicos para comunicaciones y servicios al cliente.
  - Entrega de control a las entidades de apoyo locales/nacionales y Equipo de Administración de Crisis.
- Realizar la valoración de daños para dimensionar las consecuencias del evento presentado. La valoración debe contener como mínimo:
  - Información de los funcionarios de la CFN B.P. vulnerables o susceptibles al contagio.
  - Extensión de los daños en la CFN B.P. de los elementos básicos recurso humano y proveedores.
  - Comunicar los resultados al Equipo de Administración de Crisis y notificar a los demás equipos involucrados incluyendo de ser necesario: Equipo de Continuidad de Negocio<sup>2</sup>, entre otros.

Invocación y aislamiento:

En esta etapa se evalúa la necesidad de invocar o no el plan de emergencia; según la extensión de la pandemia. En estas actividades interviene el Equipo de Administración de Crisis, y Equipo de Continuidad del Negocio.

A continuación, se presentan las principales acciones a ejecutar:

- Análisis de la extensión de los daños: se lleva a cabo un análisis de la información que se tiene disponible para determinar la extensión de daños con base en los siguientes factores:

---

<sup>1</sup> Lo conforman el Subgerente de Bienes y Servicios, Jefe de Seguridad Física-Servicios Generales, Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo, Subgerente de Riesgo Operativo, Brigada de Intervención, Brigada de Evacuación, Brigada contra incendios, Brigada de primeros auxilios.

<sup>2</sup> Lo conforman el Subgerente de Riesgo Operativo y el Administrador de la Continuidad del Negocio.



CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

- El impacto en las personas.
- Impacto en la movilidad del personal.
- El impacto en la modalidad de trabajo a realizar: dentro de la institución o teletrabajo emergente.
- El impacto en proveedores.
- Impacto en clientes.
- El tiempo estimado de la interrupción.
- Definir la modalidad de trabajo que puede realizarse dentro de la institución y aquella que puede realizarse mediante teletrabajo emergente.

### **Recuperación**

En esta fase intervienen los Subgerentes/ directores/ Coordinadores de las diferentes áreas (dueños de los procesos) como Coordinadores de Continuidad de los procesos a su cargo, Equipo de Comunicación en Crisis y Equipo de Administración de Crisis. Las actividades generales que se podrán desarrollar son:

### **Operación en contingencia**

- Iniciar teletrabajo emergente.
- Monitorear el desarrollo de las actividades que se están llevando a cabo en la modalidad teletrabajo emergente. El monitoreo lo realiza el Equipo de Administración de Crisis.
- Uso de horario mínimo de atención al público, presencial.
- Incrementar el uso de canales electrónicos para mantener contacto con los clientes.

### **Restauración**

En esta fase se establecen los procedimientos para hacer el cierre de la operación en contingencia y dar inicio a las actividades de restauración o retorno, una vez que han finalizado los procedimientos de reparación del ambiente principal.

A continuación, se presentan los elementos generales que deben ser considerados:

- Establecer la estrategia de retorno que utilizará la CFN B.P., definiendo elementos como:
  - Fecha de finalización del teletrabajo emergente.
  - Fecha de finalización de horario mínimo de atención al público.
  - Esquema de activación de servicios en el ambiente principal (escalonado o simultáneo).
  - Estrategia de movilización de los funcionarios.
  - Apoyos internos y externos requeridos.
  - Logística requerida para activar la fase de retorno.

En cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Nro. SB-2020-496 de fecha 16 de marzo de 2020, se indica lo siguiente:

- A. Incorporar reformas al Plan Operativo y las estrategias que atiendan la declaración de emergencia, con el propósito de proporcionar recursos adecuados para el monitoreo, planificación e implementación de las medidas que deberán tomarse para atender la pandemia COVID-19. Estos cambios deberán ser sometidos a la aprobación del directorio y será responsabilidad de su implementación a la alta Gerencia.**

La Gerencia de Gestión Estratégica, mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-GEGE-2020-0162-M de fecha 17 de marzo de 2020, solicitó a todas las áreas de CFN B.P. se remitan las solicitudes de reformas al POA 2020 necesarias para cubrir las necesidades por la declaratoria de emergencia sanitaria en el país, Posteriormente, se recibieron las respuestas de las siguientes áreas:

1. Gerencia Sucursal Menor Ibarra mediante Memorando CFN-B.P.-GECU-2020-0451-M.



CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

2. Gerencia Sucursal Mayor Quito mediante Memorando CFN-B.P.-GSMQ-2020-1555-M.
3. Gerencia Sucursal Menor Riobamba mediante Memorando CFN-B.P.-GSMR-2020-0404-M.
4. Subgerencia de Patrocinio mediante Memorando CFN-B.P.-SPAT-2020-0167-M.
5. Subgerencia de Garantías de Crédito mediante Memorando CFN-B.P.-SGAC-2020-0045-M.

Las unidades arriba detalladas indicaron no es necesario realizar reformas ya que con su planificación actual para el año 2020 aprobada mediante Resolución DIR-101-2019 de fecha 12 de diciembre de 2019, tendrían cubiertas todas sus necesidades. Adicionalmente se recibieron solicitudes de reforma de las siguientes áreas:

- Gerencia de Cumplimiento
- Gerencia Administrativa

Dichas solicitudes, una ya se encuentra atendida, y la otra se encuentra en proceso. Por lo que en función de las respuestas de las unidades operativas de la CFN B.P., no se generará alteración del techo presupuestario aprobado según Resolución DIR-101-2019 de fecha 12 de diciembre de 2019 por el Directorio de la Institución.

**B. Identificar los procesos críticos cuyas actividades básicas y servicios serán puestos a disposición de los clientes y que podrán variar de acuerdo a la demanda.**

El alcance del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio para la Corporación Financiera Nacional B.P. lo conforman los siguientes procesos críticos, 13 en total:

- GCC-01 Concesión del Crédito
- GCC-02 Administración del Crédito
- GCC-03 Recuperación y cobranzas del crédito
- GJU -02 Gestión de Asesoría Legal
- GBS-01 Gestión de la Contratación Pública
- TSO -02 Permanencia del Talento Humano
- GFT-01 Negocios Fiduciarios
- AIR-03 Control y Mitigación del Riesgo
- GNF-01 Administración de la Liquidez Institucional
- PLV-02 Medición del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos
- PLV-03 Tratamiento del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos
- GTI-03 Entrega Servicios de TI.

Cabe destacar que todos los procesos, sean o no críticos, se encuentran actualmente operativos. Sin embargo, debido a los riesgos de contagio de la pandemia COVID-19, se está priorizando la atención al cliente de forma virtual y la modalidad de trabajo “teletrabajo”.

**C. Definir los empleados clave, sus funciones, el respectivo personal de respaldo y de relevo.**

La Corporación Financiera Nacional B.P., como parte de su administración de Continuidad del Negocio, cuenta con un Directorio de Continuidad, donde se identifican a los funcionarios mínimos necesarios para la continuidad de las actividades que conforman los procesos críticos antes definidos, así como el personal de respaldo. Este directorio está en custodia de la Subgerencia de Riesgo Operativo, quien es el área responsable de mantener la información actualizada. En el Anexo 1, se adjunta el mencionado archivo.

**D. Dotar de suministros suficientes para proporcionar los servicios críticos definidos.**

Se indica que se realizó una segregación de privilegios requeridos para Teletrabajo por parte de los propietarios de la información de CFN BP y autorizados por el Jefe de Seguridad de la Información y la Subgerencia de Riesgo Operativo.



En base a esos privilegios, se definieron quiénes:

- No requerían acceso vía red privada virtual a la Corporación
  - Requerían acceso al correo electrónico institucional
  - Requerían acceso vía Quipux
- Requerían acceso vía red privada virtual a la Corporación
  - Disponían de equipos portátiles de CFN BP
  - Disponían de equipos propios e iban a realizar una conexión a un escritorio remoto bajo un túnel SSL VPN.

Actualmente, se han recibido 341 autorizaciones para 341 funcionarios, de las cuales se ha dado el soporte a 100 funcionarios hasta la presente fecha (se adjunta el Listado Usuarios CFN – VPN).

También se han remitido manuales de instalación para que los funcionarios autorizados puedan instalar las herramientas necesarias y puedan acceder a la conexión por VPN.

Cabe recalcar que los servidores que realizan la asistencia remota para la conexión VPN garantizan que los equipos propios de los servidores que son utilizados para las conexiones cumplen con los requisitos de seguridad.

### **Gestiones Adicionales Realizadas por la Gerencia de Tecnologías de la Información**

Debido a que dentro de los análisis de capacidad establecidos para conexión remota contemplados para la Corporación Financiera Nacional B.P. no se contempló el escenario que se está viviendo actualmente por la Declaratoria del Estado de Excepción en el territorio ecuatoriano y la necesidad de conexiones remotas hacia la infraestructura de la CFN BP, la Gerencia de Tecnologías de la Información ha realizado las siguientes acciones en virtud de poder proveer servicios a los servidores de la Institución:

- Ampliar la cantidad de licencias IDG para el doble factor de autenticación utilizadas para establecer la conexión VPN.
- Reuniones de trabajo con CNT para implementar un análisis del tráfico e identificar una posible ampliación del ancho de banda.
- Iniciar los trabajos de instalación y configuración para un segundo servidor para la administración de las conexiones VPN.

#### **E. Ajustar las políticas de Gobierno corporativo para sus actuaciones en el caso de este tipo de emergencias, incluyendo la actualización del protocolo de sucesión.**

La Gerencia de Gestión Estratégica solicitó información sobre:

1. Acciones que deben realizar las Gerencia a cargo de cada una de sus subgerencias para lograr la continuidad de la operación en la institución.
2. Canales de comunicación
3. Niveles de responsabilidad, coordinación y autorizaciones
4. Demás temas que sean pertinentes.

Con fecha 18 de marzo de 2020 la Gerencia de Talento Humano mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-GETH-2020-0302-M, remitió los siguientes documentos:

- Guía de acciones en el ámbito laboral frente a la exposición del COVID-19
- Protocolo de personal expuesto a Coronavirus COVID-19
- Comunicaciones enviadas por correo a los servidores de prevención frente a la exposición del COVID-19: 9 difusiones a todo el personal sobre prevención y directrices mediante correo electrónico para el desenvolvimiento operativo de la institución en el estado de emergencia.



CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

Por lo que, lo antes expuesto se pondrá en conocimiento del Directorio, con la finalidad de que se apruebe incorporar los documentos aquí mencionados como anexos al Código de Gobierno Corporativo de la institución.

**F. Definir la modalidad de trabajo que puede realizarse dentro de las instituciones y aquella que puede realizarse mediante teletrabajo.**

Con la finalidad de evitar la propagación del COVID-19, la necesidad imperativa de resguardar la salud de nuestros funcionarios, y para garantizar su correcta movilidad, la Corporación Financiera Nacional B.P. ha implementado la modalidad de Teletrabajo emergente para los siguientes colaboradores:

- Servidores con enfermedades crónicas, e igual o mayores a 50 años. En igual sentido, personal vulnerable, como son, personal con discapacidad o sustituto, y enfermedad catastrófica, así como personal en estado de gestación y en período de lactancia (AM-MDT-2018-0003B).
- Persona con infección respiratoria aguda grave (IRAG) caracterizada por fiebre, tos y que requieren hospitalización sin otra etiología incluyendo patologías respiratorias.
- Persona que tenga un historial de viaje a China o países con casos comprobados del COVID-19 en los últimos 14 días anteriores al inicio de los síntomas.
- Paciente con enfermedad respiratoria aguda, de cualquier grado de gravedad, y al menos uno de los siguientes:
  - Contacto cercano con un caso confirmado o probable de COVID-19 en los 14 días previos al inicio de la enfermedad.
  - Visitar o trabajar en países con casos comprobados del COVID-19 en días previos al inicio de los síntomas.
  - Trabajó o asistió a un centro de atención médica en días anteriores al inicio de los síntomas en los que se notificaron casos confirmados o probables de coronavirus COVID-19 (OMS, Global Surveillance for human infection with novel coronavirus 2019-nCoV).
- Los que pueden ejercer sus actividades desde casa. Es importante destacar que hay personal esencial y reducido que labora en oficina con el objetivo de garantizar el apoyo a los sectores productivos del Ecuador.

Todo el personal que aplica la modalidad de Teletrabajo emergente debe suscribir un Compromiso de confidencialidad individual y entregarlo a la Gerencia de Talento Humano.

El personal que no aplica la modalidad de teletrabajo, debido a sus funciones, desarrollan sus actividades de forma presencial según los horarios establecidos por la Superintendencia de Bancos.

Por disposición de la Superintendencia de Bancos, mediante oficio SB-DS-2020-0143-O de 18 de marzo de 2020, con la finalidad de resguardar la salud de sus clientes y funcionarios, así como para garantizar la movilidad de sus usuarios, modificó sus horarios de atención al público a nivel nacional de 8:30 a 14:00 a partir del día 18 de marzo de 2020. Esta disposición ha sido notificada al ente de control y estará en vigencia mientras dure el estado de emergencia sanitaria y el estado de excepción decretado por el Gobierno Nacional.

**G. Tomar las medidas necesarias y suficientes relacionadas con bioseguridad y seguridad ocupacional, que incluya métodos de barrera, con la finalidad de precautelar la integridad del personal interno y clientes.**

Para estos efectos, la Corporación Financiera Nacional B.P. ha elaborado, y difundido con sus colaboradores, la “Guía de Acciones en el ámbito laboral Frente a la Exposición del COVID-19”, el mismo que tiene como objeto el establecer las pautas de prevención, detección, diagnóstico precoz, reporte y derivación de posibles casos sospechosos por coronavirus COVID-19 en el personal de la institución. Este documento se presenta como anexo al presente.



También se indica que, para evitar la probabilidad de contagio, a partir del lunes 16 de marzo del presente, los servidores realizan los registros de ingreso de forma manual, utilizando el formulario de registro que se encontrará disponible en cada Gerencia, y se elimina el registro de las marcaciones a través de los relojes biométricos.

- H. Asegurar el adecuado funcionamiento de las instalaciones remotas y redundantes para actividades que requieran ser ejecutadas de manera centralizada, para lo cual se deberá asegurar la capacidad de la infraestructura de Tecnología de la Información existente, considerando la posible dependencia de los servicios bancarios remotos, banca en línea, banca telefónica, cajeros automáticos, y servicios de soporte de llamadas; así como la operatividad de los medios de pago en los distintos canales, para pago de servicios básicos, retiro de dinero, pagos en línea, entre otros.**

### **Centro de Cómputo Principal**

La Corporación Financiera Nacional B.P. mantiene su Centro de cómputo principal en el 6to piso del edificio de la Sucursal Mayor CFN Quito (Iñaquito N-36A entre Naciones Unidas y Corea). Este sitio es administrado en su totalidad por la Gerencia de Tecnologías de la Información. Actualmente, el porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de los servicios sobre disponibilidad de la plataforma tecnológica base que soporta el ambiente de producción es 99%.

La CFN BP también cuenta con un Centro de cómputo alternativo en el 1er piso del edificio Matriz CFN Guayaquil (Av. 9 de octubre y Pichincha). Este sitio es administrado en su totalidad por la Gerencia de Tecnologías de la Información y estaría en la capacidad de soportar los servicios críticos en casos de contingencia.

### **Comunicaciones**

Los centros de cómputo principal y alternativo mantienen una comunicación a través de un enlace dedicado de 50 Mbps. Desde los dos centros de cómputo se tienen enlaces redundantes de 4 Mbps con las sucursales menores de la CFN BP a nivel nacional. Adicionalmente, se tienen enlaces de comunicación con distintas instituciones del estado como: Banco Central del Ecuador, Servicio de Rentas Internas y Banco Pacífico a 1 Mbps.

Respecto a la salida a Internet se mantienen enlaces independientes de 20 MBPS cada uno desde ambos centros de cómputo.

Cuando existe una contingencia se redireccionan los enlaces de comunicación para que se redireccionen el tráfico hacia el Centro de cómputo alternativo en Guayaquil.

Con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP se mantiene un contrato para acceder al "Servicio de Enlaces Principales de Datos e Internet de la CFN B.P. a nivel Nacional"; y, con la empresa CONECEL SA (Claro) se mantiene un contrato para acceder al "Servicio de enlaces de comunicaciones de respaldo de datos e Internet a nivel nacional"

Adicionalmente, como parte de los contratos suscritos con los proveedores, se incluye acuerdos de nivel de servicio donde se exige la disponibilidad de 99.6% en la provisión de los servicios.

### **Seguridad Perimetral**

De igual manera, se mantiene un segundo contrato con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, para acceder al "Servicio de seguridad perimetral gerenciada a nivel nacional para la CFN B.P.". Este servicio habilita un esquema de seguridad que considera tanto los mecanismos activos de protección, así como de componentes de control y administración para asegurar la plataforma de comunicación e información institucional.



CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

## RespalDOS de Información

El almacenamiento de copias de respaldo se realiza en cintas magnéticas. Se tienen dos tipos de respaldos:

- Indefinido: corresponden a respaldos mensuales que son almacenados como históricos. Las cintas son enviadas a la ciudad de Guayaquil para su custodia en un sitio externo ubicado fuera del edificio de la sucursal. Las cintas se almacenarán por 20 años.
- Temporal: corresponden a respaldos diarios que son almacenados en una cinta con una duración de 8 semanas, se mantienen en el centro de cómputo de Quito. Las cintas son reutilizables cada 60 días (8 semanas) mediante un proceso automática de la herramienta de obtención de respaldos Data Protector.

Se realiza verificación de los respaldos obtenidos a través de los reportes informativos que proporciona la herramienta de respaldos Data Protector y mediante la ejecución de pruebas de restauración de información de las cintas magnéticas por lo menos una vez cada trimestre, de forma aleatoria.

## Estrategia de Replicación de Información

En el centro de cómputo principal en Quito, se tiene redundancia a nivel de base de datos (clúster activo-pasivo) únicamente para las aplicaciones principales del negocio. En el centro de cómputo alternativo en Guayaquil, se tiene el contingente a través de una replicación asíncrona con diferencia de una hora o por minutos, de acuerdo con la carga transaccional, igualmente el contingente está solo para aplicaciones principales del negocio.

### I. Definir con proveedores críticos de servicios subcontractados, la forma cómo se proporcionará la continuidad a servicios.

Los servicios (suministros) críticos que actualmente tiene contratado la CFN B.P. y que se encuentran en funcionamiento a pesar de la contingencia, son:

- Agua;
- Energía eléctrica;
- Teléfono convencional;
- Limpieza;
- Seguridad;
- Mantenimiento del Sistema de Climatización;
- Mantenimiento de ascensores;
- Transporte de valija / correo;
- Transporte de personal (expresos);
- Pasajes aéreos nacionales;
- Copiado e impresión de documentos.

Los proveedores críticos de Tecnologías de la Información se detallan a continuación:

#	PROV	ADMINISTRADOR CFN	SERVICIO	PAÍS	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	CONTACTO	CORREO	SITIO WEB
1	LEXIS	Andrés Guerron	Herramientas de Consultas Legales LEXIS	ECU	UIO	Av. Galo Plaza Lasso N47-190 y pasaje Pablo Paredes	09-9528-0111	Sr. Pablo Benavides	<a href="mailto:pablobenavides@lexis.com.ec">pablobenavides@lexis.com.ec</a>	<a href="http://www.lexis.com.ec/">http://www.lexis.com.ec/</a>
2	INFORC	Jorge Ortíz	Suite de Seguridad - Antivirus	ECU	UIO	Jerónimo Carrión E8-132 y Av. 6 de Diciembre. Edificio Torre Seis, Primer Piso	09-8351-4789	Sr. Mauricio Fuertes	<a href="mailto:mfuertes@inforc.ec">mfuertes@inforc.ec</a>	<a href="https://www.inforc.ec/">https://www.inforc.ec/</a>
3	BUSSINESS WARE	Christian Gordon	Risk Control Services	ECU	UIO	AV. ELOY ALFARO N44-356 E HIGUERAS	0999450849 '02-6046777	Sr. Patricio Sánchez Sr. Erik Mafla	<a href="mailto:patricio.sanchez@businesswarecorp.com">patricio.sanchez@businesswarecorp.com</a> <a href="mailto:erik.mafla@businesswarecorp.com">erik.mafla@businesswarecorp.com</a>	<a href="https://www.businesswarecorp.com/">https://www.businesswarecorp.com/</a>
4	TECSINFO	Norma Zambrano Renovación: Esteban Hidalgo	Herramientas para monitoreo y control Antiphishing	ECU	UIO	18 de Septiembre E7-26 y Av. 6 de Diciembre, Edificio 6 de Diciembre, Piso 5, Oficina 51. Quito - Ecuador. Telf.	0995732371	Julio Calderón	<a href="mailto:jcalderon@tecsinfo-ec.com">jcalderon@tecsinfo-ec.com</a>	<a href="http://www.tecsinfo-ec.com/index.php/compania">http://www.tecsinfo-ec.com/index.php/compania</a>
5	SINERGY	Norma Zambrano	Herramienta para el control de cuenta privilegiadas Control Minder	ECU	UIO	Camilo Gallegos, Carlos Guevara N40-77, Quito 170511	042630-782 ext 401 0980252800	Milton Villón	<a href="mailto:miltonv@it-synergy.net">miltonv@it-synergy.net</a>	<a href="http://www.sinergyteam.com.ec/">http://www.sinergyteam.com.ec/</a>
6	LATINUS	Willian Hinostrza	Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo, y Actualización del Software para La Plataforma de Autenticación Robusta Entrust Identity Guard	ECU	UIO	Av. Atahualpa E1-131 y Av. Republica	02 3 949 470 - 0998948136	Patricio Peñafiel	<a href="mailto:patricio.penafiel@latinus.net">patricio.penafiel@latinus.net</a>	<a href="https://www.latinus.net">https://www.latinus.net</a>
7	COMWARE	Nicolás Fuseau	Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Plataforma SIEM	ECU	UIO	Av. Gaspar de Villarreal E10-26 y El Sol	2-2266777 – Ext.	Mayra Vasquez	<a href="mailto:npazmino@comware.com.ec">npazmino@comware.com.ec</a>	<a href="http://comware.com.ec/">http://comware.com.ec/</a>

#	PROV	ADMINISTRADOR CFN	SERVICIO	PAÍS	CIUDAD	DIRECCIÓN	TÉLFONOS	CONTACTO	CORREO	SITIO WEB
8	NEXSYS	Geovanny Quimbiulco	Servicio de base de datos Oracle	ECU	UIO	Juan Ramirez N35-20 y Germán Alemán	3979200	Diana Carolina Cevallos	<a href="mailto:diana.cevallos@nexsysla.com">diana.cevallos@nexsysla.com</a>	<a href="https://www.nexsysla.com/ECU/inicio">https://www.nexsysla.com/ECU/inicio</a>
9	CNT EP	Andrea Rodríguez	Servicio de enlaces principales de datos e internet	ECU	UIO	Av. Gaspar de Villarroel y Jorge Drom	1800 268 267	Diego Tierra	<a href="mailto:cntcorp@cnt.gob.ec">cntcorp@cnt.gob.ec</a>	<a href="https://www.cnt.gob.ec">https://www.cnt.gob.ec</a>
10	KRUGER	Geovanny Quimbiulco	Servicios plataforma IBM WAS	ECU	UIO	Francisco Arízaga Luque N34-206 y Federico Páez Edificio K+ (Batán Alto)	23830050	Soledad Valencia	<a href="mailto:svalencia@kruger.com.ec">svalencia@kruger.com.ec</a>	<a href="https://www.krugercorp.com/">https://www.krugercorp.com/</a>
11	CNT EP	Alex Ordoñez	Servicio de seguridad perimetral gerenciada	ECU	UIO	Av. Gaspar de Villarroel y Jorge Drom	1800 268 267	Diego Tierra	<a href="mailto:cntcorp@cnt.gob.ec">cntcorp@cnt.gob.ec</a>	<a href="https://www.cnt.gob.ec">https://www.cnt.gob.ec</a>
12	COMWARE	Nicolás Fuseau	Oracle SUN Core Bancario - Servidores	ECU	UIO	Av. Gaspar de Villarroel E10-26 y El Sol	02 500-1003	Ana Catalina Echeverría	<a href="mailto:acheverria@comware.com.ec">acheverria@comware.com.ec</a>	<a href="http://comware.com.ec/">http://comware.com.ec/</a>
13	COBIS CORP	Vinicio Maldonado	Mantenimiento de COBIS Componentes Cerrados	ECU	UIO	Calle del Establo N°50 Santa Lucía Alta	02 380-2920	Sandra Calderón	<a href="mailto:sandra.calderon@cobiscorp.com">sandra.calderon@cobiscorp.com</a>	<a href="http://www.cobiscorp.com/">http://www.cobiscorp.com/</a>
14	COMPSESA	Alex Ordoñez	Mantenimiento infraestructura de HP Servidores x86	ECU	UIO	Av. El oy Alfaro 2013 y Suiza.	02 2440267	Rolando Cabrera	<a href="mailto:rcabrera@compse.com.ec">rcabrera@compse.com.ec</a>	<a href="http://www.compse.com.ec/">http://www.compse.com.ec/</a>
15	UNIPLEX	Diana Chávez	Soporte técnico para la gestión de la base de datos SAP Sybase y Replicación	ECU	UIO	Alpallana E7-212 y Av. Diego de Almagro. Edificio Alpallana.	02 250-2200 / 0987271981	Jairo Carrillo	<a href="mailto:jairo.carrillo@uniplexsystems.com">jairo.carrillo@uniplexsystems.com</a>	<a href="https://www.uniplexsystems.com/">https://www.uniplexsystems.com/</a>
16	FIRMESA	R Proaño	Soporte técnico y mantenimiento del centro de cómputo principal de Quito	ECU	UIO	Leonidas Batallas E9-28 (175) y Av. 6 de Diciembre	099818184	Soraya Alvarez	<a href="mailto:soraya.alvarez@firmesa.com">soraya.alvarez@firmesa.com</a>	<a href="http://firmesa.com/">http://firmesa.com/</a>

- J. Comunicar oportunamente a la Superintendencia de Bancos cualquier movimiento inusual con los depósitos, retiros y cualquier otro evento operativo y/o tecnológico que pudiera afectar u ocasionar un riesgo sistémico.**

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO), así como el Equipo de Administración de Crisis se encuentran sesionando constantemente; en estos espacios se reportarán movimientos inusuales u otros eventos que pudiesen ocasionar un riesgo sistémico. Si se llegase a identificar un evento de riesgo, este será reportado a la Superintendencia de Bancos a través del personal enlace con el ente de control, el mismo que puede ser: el Gerente General, Gerente de Riesgos, Subgerente de Riesgo Operativo, Gerente de Servicios Financieros o cualquier otro funcionario delegado para este fin.

Cabe destacar que, hasta el momento, la Corporación Financiera Nacional B.P., no ha incurrido en eventos operativos y/o tecnológicos que pudiesen afectar u ocasionar un riesgo sistémico.

- K. Establecer un plan de comunicación interna con los empleados de la institución financiera, para instruir y evaluar sobre el trabajo telemático; así como tomar conocimiento de su condición de salud y la de su entorno, frente a la pandemia.**
- L. Establecer un plan de comunicación externa con los clientes con la finalidad de informar sobre las alternativas de atención al público de la entidad.**

Con respecto a la comunicación tanto externa, como interna la Corporación Financiera Nacional B.P. ha implementado el siguiente plan de comunicación.

#### **Plan de Comunicación Externa**

Este plan fue creado con la finalidad de informar sobre las alternativas de atención al público de la entidad.

#### **Resoluciones**

Ante la declaratoria de emergencia, y en conformidad con el protocolo de contingencia y sostenibilidad del negocio, la Corporación Financiera Nacional B.P. estará atendiendo las inquietudes de los ciudadanos a través de los siguientes medios:

- **Videollamada:** Plataforma de atención virtual desde cualquier punto del país con nuestros especialistas Financieros.
- **Tracking CFN:** Herramienta tecnológica que le permite hacer el seguimiento de su crédito de una manera ordenada, sencilla y transparente.
- **Atención Sucursales:** Atención reducida de funcionarios.

#### **Medios Utilizados**

Para dar a conocer a todos los usuarios de la Corporación Financiera Nacional los canales de atención disponibles se han establecido los siguientes medios comunicacionales:

- Twitter: [https://twitter.com/CFN\\_ECUADOR](https://twitter.com/CFN_ECUADOR)
- Facebook: <https://www.facebook.com/CorporacionFinancieraNacional/>
- Instagram: [https://www.instagram.com/cfn\\_ecuador/?hl=es-la](https://www.instagram.com/cfn_ecuador/?hl=es-la)
- web de la CFN: <https://www.cfn.fin.ec/la-cfn-operativa-en-tiempos-de-emergencia/>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/cfn-ecuador/>



CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

## Mensaje Comunicacional

### LA CFN OPERATIVA EN TIEMPOS DE EMERGENCIA

Ante la declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID 19 y en respaldo al sector productivo del país, la Corporación Financiera Nacional sigue operativa en todas sus sucursales con un equipo reducido de personal para prevenir contagios y no paralizar las operaciones crediticias del Ecuador.

La Corporación Financiera Nacional, banca de desarrollo, en conformidad con el protocolo de contingencia y sostenibilidad del negocio informa a los ciudadanos, que sus oficinas atenderán en el horario habitual establecido por los protocolos de continuidad del negocio y además estará atendiendo las inquietudes de los ciudadanos a través de su plataforma de Videollamada por internet e informando a través de su página web [www.cfn.fin.ec](http://www.cfn.fin.ec) y conectados de manera permanente por sus redes sociales.

Son momentos claves para guardar la calma y tener prudencia. Quienes laboramos en la CFN solicitamos su colaboración para poder salir adelante ante la actual coyuntura y nos comprometemos a seguir trabajando por un mejor Ecuador.

### Piezas Gráficas

#### PAGINA WEB



#### HEADER





CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

BOLETÍN DE PRENSA



### Posteos de servicios ante situación por Coronavirus en Ecuador:

**Para Video Llamada:** Ante la emergencia por el #COVID19ec, la CFN refuerza el servicio #VideoLlamadaCFN para que los usuarios accedan a información sobre nuestros productos y servicios, desde su hogar u oficina. Ingrese sus datos en <https://sscenlinea.cfn.fin.ec/asistente/>.  
#QuédateEnCasa  
#ActivadosPorLaSalud



**Para Tracking:** #QuédateEnCasa y evitemos el contagio del #COVID19ec. A través de #TrackingCFN los solicitantes de un crédito de CFN podrán conocer cada fase de su proceso de forma fácil y transparente, 24/7 y desde cualquier punto del país. <http://bit.ly/TrackingCFN>.

#ActivadosPorLaSalud





CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

## Para Atención Sucursales

COMUNICADO | La Corporación Financiera Nacional (CFN) seguirá apoyando al sector productivo en tiempos de emergencia sanitaria e informa que, con equipo operativo reducido, atenderá en todas sus oficinas y sucursales.

**CFN OPERATIVA EN TIEMPOS DE EMERGENCIA**

Ante la declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID 19 y en respaldo al sector productivo del país, la Corporación Financiera Nacional sigue operativa en todas sus sucursales con un equipo reducido de personal para prevenir contagios y no paralizar las operaciones crediticias del Ecuador.

La Corporación Financiera Nacional, banca de desarrollo, en conformidad con el protocolo de contingencia y sostenibilidad del negocio informa a los ciudadanos, que sus oficinas atenderán en el horario habitual establecido por los protocolos de continuidad del negocio y además estará atendiendo las inquietudes de los ciudadanos a través de su plataforma de Videollamada por internet e informando a través de su página web [www.cfn.fin.ec](http://www.cfn.fin.ec) y conectados de manera permanente por sus redes sociales.

Son momentos claves para guardar la calma y tener prudencia. Quienes laboramos en la CFN solicitamos su colaboración para poder salir adelante ante la actual coyuntura y nos comprometemos a seguir trabajando por un mejor Ecuador.

CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

EL GOBIERNO DE TODOS

## Enlaces

### Twitter

1. [https://twitter.com/CFN\\_ECUADOR/status/1238893953052794881](https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1238893953052794881)
2. [https://twitter.com/CFN\\_ECUADOR/status/1239919161066819584](https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1239919161066819584)
3. [https://twitter.com/CFN\\_ECUADOR/status/1239390412927836161](https://twitter.com/CFN_ECUADOR/status/1239390412927836161)

### Facebook:

1. <https://www.facebook.com/CorporacionFinancieraNacional/photos/a.245552812241880/1862312637232548/>
2. <https://www.facebook.com/CorporacionFinancieraNacional/posts/1863717083758770>
3. <https://www.facebook.com/watch/?v=889761261467117>

### Instagram:

1. <https://www.instagram.com/p/B91oLxnIFx7/>
2. <https://www.instagram.com/p/B9x3uZipWda/>

### Linkedin:

1. <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6645156327511379968>
2. <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6645683856148086785>
3. <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6644659601948098560>

1. <https://www.cfn.fin.ec/la-cfn-operativa-en-tiempos-de-emergencia/>
2. <https://sscenlinea.cfn.fin.ec/portaltr/>
3. <https://sscenlinea.cfn.fin.ec/asistente/>

## Plan de Comunicación Interna

### “RESOLUCIÓN NO. SB-2020-496”

#### LITERAL K

“Establecer un plan de comunicación interna con los empleados de la institución financiera, para instruir y evaluar sobre el trabajo telemático; así como tomar conocimiento de su condición de salud y la de su entorno, frente a la pandemia”.

#### ACCIONES

##### 1. Campaña de salud – COVID19 (Coronavirus)

**Envío:** Se envía un arte diario al correo institucional, a continuación, un ejemplo de lo remitido.



## 2. Recomendación para Teletrabajo

Envío: 17 de marzo de 2020.

CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

### 5 SENCILLOS PASOS PARA UN TELETRABAJO EXITOSO.

- ¡ARMA TU OFICINA EN CASA!**  
Recrea un espacio de tu casa como oficina. Habla con tu familia para que respete ese ambiente libre de distracciones. Es recomendable contar con un adecuado cuidado ergonómico, conectividad y comunicación con la oficina.
- REALIZA LA PLANIFICACIÓN DE TU DÍA**  
Organiza tu trabajo diario, así sabrás qué debes hacer, cuáles son tus pendientes y así aprovechar tu jornada.
- AUTORREGÚLATE**  
Evita los distractores, tales como ver televisión o acceder a redes sociales, ya que pueden convertirse en obstáculos que afecten la productividad.
- CONVERSA ANTES CON TU FAMILIA**  
Tus seres queridos podrían pensar que al estar en casa, tienes tiempo libre para actividades familiares, por tanto debes explicarles que estás en horas de trabajo y que existen responsabilidades que cumplir. Es importante que ellos tengan claridad de esta modalidad para no interferir con el proceso.
- ESTABLECE METAS DIARIAS**  
Una de las ventajas del teletrabajo es poder trabajar por objetivos y no por el tiempo que se permanece en un escritorio frente a un computador. Sin embargo, al establecer metas, también se debe contar con un buen horario de cumplimiento.

LLAMA AL 171 SI PRESENTAS SÍNTOMAS  
EN GALÁPAGOS COMUNICATE AL 911  
VISITA [WWW.CORONAVIRUSECUADOR.COM](http://WWW.CORONAVIRUSECUADOR.COM)

EL GOBIERNO DE TODOS

## 3. Motivación al personal que labora en oficina

Envío: 17 de marzo de 2020.

Estimados compañeros,

Debido a la Emergencia Sanitaria y al Estado de Excepción, la Corporación Financiera Nacional (CFN) se ha acogido a las medidas dictadas por el Gobierno Nacional ante la presencia del Covid-19 (coronavirus) en nuestro país.

Con la finalidad de evitar la propagación del virus, se ha implementado la modalidad de Teletrabajo para los colaboradores que pueden ejercer sus actividades en casa. Es importante destacar que **hay personal esencial y reducido que labora en oficina** con el objetivo de garantizar el apoyo a los sectores productivos del Ecuador. A ustedes agradecemos de sobremanera su compromiso con la institución al hacer posible que continuemos brindando nuestros servicios y productos, especialmente aquellos que van alineados a la situación actual.

En estos momentos es vital que, tanto quienes están en casa como quienes nos encontramos en oficina, **tomemos todas las precauciones necesarias para evitar la propagación del virus, ya que LO MÁS IMPORTANTE ES LA SALUD DE TODOS.**

Las nuevas disposiciones serán transmitidas a través de nuestros canales oficiales, por tanto debemos estar pendientes de correos y mensajes. Es importante que quienes laboran físicamente en las oficinas y sucursales de la CFN porten su credencial en todo momento.

El área de Talento Humano tiene abiertas las puertas para dudas o consultas.

Vivimos tiempos difíciles, pero con el apoyo de todos saldremos adelante.

**Pablo Patiño R.**  
Gerente General



**M. Informar al personal de la institución financiera sobre el plan de emergencia institucional y su respectivo rol en el mismo.**

Las medidas preventivas expuestas en este plan, así como el contenido del mismo, han sido puestas en conocimiento del personal a través de nuestros canales oficiales. No está de más indicar que el área de Talento Humano mantiene abiertas las puertas para dudas o consultas por parte de nuestros funcionarios a nivel nacional.