



# **PLAN ESTRATÉGICO**

## **2020-2021**

**Nuevo enfoque para la  
Banca Pública de Desarrollo**

# PLAN ESTRATÉGICO 2020-2021

## MISIÓN

*Somos un banco público de desarrollo que impulsa la inclusión, la asociatividad y la mejora de la calidad de vida de los micro, pequeños y medianos empresarios principalmente de agro negocios, comercio y servicios de los sectores rural y urbano popular; y de los grupos menos favorecidos, a través de la prestación de servicios financieros innovadores, eficientes, sostenibles y con enfoque social.*

## VISIÓN

*Ser un banco público de desarrollo líder y referente regional en la intermediación financiera comprometido con el desarrollo sostenible e inclusivo de nuestro país.*

## VALORES

<b>Responsabilidad</b>	Cumplir de manera oportuna con todas las funciones y obligaciones a fin de optimizar los tiempos de respuesta frente a las diversas exigencias, alcanzar las metas planteadas y contribuir al crecimiento institucional.
<b>Compromiso</b>	Identificarse con la institución y los ciudadanos a fin de contribuir al crecimiento y posicionamiento del Banco y apoyar las iniciativas productivas de los ciudadanos, mediante el trabajo y esfuerzo continuo para apoyar la inclusión y el desarrollo integral del país.
<b>Honestidad</b>	Actuar con integridad, ética y transparencia, sin ocultar información, ni incurrir en acciones indebidas que afectan la gestión e imagen institucional.
<b>Respeto</b>	Aceptar la diversidad étnica y cultural, sus manifestaciones, así como las opiniones de los miembros de la entidad, ciudadanos y demás grupos de interés, a fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos en todos los ámbitos.
<b>Vocación de Servicio</b>	Servir al país, especialmente al sector rural y urbano marginal, de forma eficiente y oportuna, mediante la entrega de servicios financieros incluyentes, que contribuyan a mejorar la calidad de vida y a disminuir la pobreza.

## MERCADO / PÚBLICO OBJETIVO



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### OBJETIVO 1: INCREMENTAR EL ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS CON ENFOQUE INCLUSIVO

Nro.	ESTRATEGIA
est.01.01	Diseñar y/o rediseñar productos y servicios de captación y colocación con enfoque a segmentos y grupos prioritarios.
est.01.02	Desarrollar planes de mercadeo, publicidad y comunicación de productos y servicios.
est.01.03	Fortalecer competencias del personal que se encarga de la venta y negociación de productos y servicios financieros y no financieros.
est.01.04	Fortalecer, diversificar y ampliar aplicativos y canales electrónicos de BanEcuador para la prestación de servicios y productos financieros.
est.01.05	Potenciar el modelo de brigadas móviles para la promoción y prestación de los servicios del Banco.
est.01.06	Potenciar y ampliar mecanismos de diálogo ciudadano para el diseño, desarrollo y prestación de productos y servicios.
est.01.07	Posicionar la imagen corporativa y la marca del Banco.

3

### OBJETIVO 2: INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL BANCO RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS



Nro.	ESTRATEGIA
est.02.01	Fortalecer la evaluación y el monitoreo de la satisfacción del cliente a nivel nacional.
est.02.02	Fortalecer la atención de reclamos y quejas del cliente, y, la información de transparencia y derechos del usuario.
est.02.03	Potenciar y crear mecanismos integrales de atención al cliente.
est.02.04	Fomentar la calidad en la prestación del servicio.
est.02.05	Impulsar la corresponsabilidad y la participación de los ciudadanos por medio de la veeduría y el control social de los servicios prestados por el Banco desde los territorios.
est.02.06	Fortalecer el Programa de Educación Financiera del Banco con enfoque inclusivo.

### OBJETIVO 3: INCREMENTAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Nro.	Estrategias
est.03.01	Desarrollar y actualizar metodologías y herramientas para monitorear y controlar la liquidez y la solvencia financiera institucional.
est.03.02	Fortalecer con metodologías y herramientas la administración del riesgo de crédito institucional.
est.03.03	Fortalecer la gestión presupuestaria y el costeo institucional con el desarrollo de herramientas y mecanismos.
est.03.04	Fortalecer la gestión de recuperación con el desarrollo de herramientas, mecanismos y competencias en el personal responsable.
est.03.05	Consolidar y ampliar la relación con multilaterales para obtener fondeo de mediano y largo plazo en condiciones blandas.
est.03.06	Diversificar las fuentes y mecanismos de captación que brinden sostenibilidad de largo plazo a la institución.
est.03.07	Fortalecer la gestión coactiva con personal y herramientas que permitan gestionar oportunamente la cartera.
est.03.08	Fortalecer el acercamiento con los actores del mercado de valores.
est.03.09	Diversificar los emisores y emisiones de valores.

### OBJETIVO 4: INCREMENTAR LA EFICIENCIA Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Nro.	ESTRATEGIA
est.04.01	Fortalecer el soporte administrativo, el control y la custodia de las operaciones activas y pasivas a nivel central y desconcentrado.
est.04.02	Optimizar la gestión de avalúos y la constitución de garantías reales.
est.04.03	Impulsar mejoras tecnológicas para optimizar la ejecución de procesos y la prestación de servicios.
est.04.04	Fomentar la actualización, control, evaluación y mejora continua de los procesos institucionales.
est.04.05	Fortalecer la gestión del riesgo operativo y potenciar el sistema de registro y administración de eventos de riesgo.
est.04.06	Fortalecer el ambiente de control interno.
est.04.07	Afianzar el monitoreo y la evaluación permanentes de la planificación y el presupuesto institucional orientados al cumplimiento de lo programado.
est.04.08	Desarrollar alianzas para diversificar y flexibilizar las garantías crediticias.
est.04.09	Fortalecer la gestión de prevención y control de lavado de activos y del financiamiento de delitos.
est.04.10	Potenciar la provisión de infraestructura, bienes, servicios y seguridades físicas que requiere el banco para la prestación adecuada de servicios.

est.04.11	Potenciar la asesoría jurídica para el resguardo del cumplimiento normativo en la gestión del Banco.
est.04.12	Fortalecer la cultura de riesgos de toda la estructura organizacional.

## OBJETIVO 5: INCREMENTAR EL DESARROLLO Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO

Nro.	ESTRATEGIA
est.05.01	Fortalecer los sistemas de gestión del talento humano que garanticen la eficacia en los procesos de vinculación, inducción, administración, capacitación, evaluación del desempeño, seguridad y salud del personal, y, desvinculación.
est.05.02	Implementar herramientas y metodologías para optimizar la planificación del personal.
est.05.03	Promover el desarrollo de las competencias del talento humano de acuerdo a sus perfiles y a las necesidades institucionales.
est.05.04	Incorporar y mantener en la evaluación del desempeño del talento humano de la institución variables y criterios relacionados con la satisfacción del cliente del Banco.
est.05.05	Fortalecer la cultura organizacional y la comunicación interna del Banco con enfoque en los valores y estrategias institucionales, así como en el cumplimiento del marco normativo.
est.05.06	Promover la creación de escuelas de formación de personal comercial.

**BANECUADOR B.P.**