

INFORME DE ESTUDIO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS DE LA CFN B.P. EN SUS CANALES DE ATENCIÓN FÍSICO Y TELEMÁTICOS.”

1. Antecedentes y Justificación

1.1 Antecedentes

La Corporación Financiera Nacional B.P., es una Institución Financiera Pública, cuya misión consiste en Impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas.

Para cumplir con sus objetivos y de acuerdo a su Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de la CFN B.P., la Gerencia de Productos y Servicios que tiene como misión: Estructurar, coordinar y supervisar la aplicación de estrategias institucionales de fomento, de acceso y de apoyo al sector productivo que orienten el diseño y rediseño del portafolio institucional de productos y servicios en función de las prioridades determinadas por la política pública.

Entre sus atribuciones y responsabilidades tiene: d) Gestionar la evaluación técnica y comercial de productos o servicios financieros y no financieros diseñados o rediseñados.

1.2 Justificación

La Corporación Financiera Nacional B.P. banca de desarrollo productivo del Ecuador que provee servicios financieros y no financieros, fondos de garantías, administración de negocios fiduciarios y asistencia técnica para personas naturales y jurídicas, empresas pequeñas, grandes y medianas, priorizadas en la política pública; y, que entre sus objetivos estratégicos se encuentran: Optimizar los costos operativos asociados a nuestros productos y servicios; incrementar y diversificar el acceso a servicios financieros y no financieros hacia sectores priorizados a nivel nacional, generar productos y servicios de calidad para ser referentes de Banca de desarrollo de la región; mantener una plataforma tecnológica de vanguardia para garantizar una adecuada atención al cliente interno y externo, y contar con el talento humano con las competencias necesarias acordes a los procesos institucionales, dentro de una cultura de gestión habilitante; necesita que las distintas áreas administrativas y de negocio (Gerencias, Gerencias de Sucursal Mayor, Gerencias de Sucursal Menor o Subgerencias) lleven a cabo una serie de acciones encaminadas al cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de sus objetivos.

En la actualidad, la CFN B.P. se encuentra en un proceso de transformación, ampliando sus productos hacia distintos mecanismos de crédito como banca de segundo piso y garantías parciales, sin dejar de lado un portafolio de productos y servicios encaminado a cubrir demandas específicas bajo programas que persiguen objetivos de desarrollo o instrumentos como leyes orgánicas, mismos que tienen un horizonte de tiempo, por lo que se ve imperativa la necesidad de contar con personal preparado que conozca la oferta de productos vigentes y que pueda asesorar correctamente a clientes y potenciales clientes.

Desarrollar esta evaluación permitirá analizar de manera objetiva la calidad del servicio que se presta para detectar todo aquel servicio deficiente que los clientes podrían pasar por alto pero que en un futuro los llevaría a un estado de insatisfacción.

También se requiere contar con un insumo que permita mejorar los procesos llevados a cabo durante la atención al cliente, verificar la satisfacción del usuario, es decir contar con la información necesaria para construir una buena imagen de la empresa, así como fortalecer la fidelización de la misma.

Algunas de las características de este tipo de evaluación son:

- El informe es profundo y detallado.
- Se puede crear la situación que se quiere medir.

Los clientes misteriosos pueden observar el comportamiento de otros clientes.

- Se pueden fijar los aspectos a evaluar previo al trabajo de campo.
- Posibilidad de obtener una secuenciación de la información es decir que es ideal para aplicarlo en diferentes lugares o sedes en un mismo estudio.

Por lo expuesto, se ve la necesidad de contratar un servicio que permita evaluar los conocimientos técnicos, procedimentales, de los funcionarios de las áreas de negocios a nivel nacional, quienes se encargan de la asesoría de clientes y potenciales clientes en los productos y servicios financieros de la CFN B.P., así como de la recepción de documentos para solicitudes de crédito de primer piso, lo cual logrará mejorar la imagen institucional y el aumento en la captación de clientes respecto de los requerimientos de créditos.

2. Objeto de la contratación

Consultoría para la Evaluación técnica y comercial de los productos y servicios financieros y no financieros de la CFN B.P. en sus canales de atención físico y telemáticos.

3. Objetivos de la contratación

- Evaluar los conocimientos técnicos, procedimentales, de los funcionarios de las áreas de negocios a nivel nacional, quienes se encargan de la asesoría de clientes y potenciales clientes en los productos y servicios financieros de la CFN B.P., así como de la recepción de documentos para solicitudes de crédito de primer piso.
- Se requiere corroborar además de la suficiencia de conocimiento, celeridad, transparencia, calidad y calidez en el servicio.

4. Información que dispone la entidad

La Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios entregará al contratista la siguiente información:

- Decreto de Reorganización de la CFN B.P.
- Política de Operaciones Activas y Contingentes.
- Manual de Productos Financieros, donde constan las condiciones de los productos financieros vigentes.
- Información referente al Fondo Nacional de Garantías.
- Manual de Procedimientos para el análisis y Aprobación de Crédito de Primer Piso.
-

Elaborado por:	Autorizado por:
<p>_____</p> <p>Econ. Santiago Pérez Cedeño Subgerencia de Diseño de Productos y Servicios</p>	<p>_____</p> <p>Ing. María Isabel Moncayo Gerente de Desarrollo de Productos y Servicios</p>