

PLAN ESTRATÉGICO 2023 – 2024
“METAMORFOSIS”

Misión:

Ofrecer servicios financieros para el bienestar y desarrollo económico de sus socios y clientes

Visión:

Liderar nuestro segmento brindando servicios y productos financieros innovadores a socios y clientes

Valores Organizacionales:

- Trabajo en equipo
- Innovación
- Calidad
- Orientación al Cliente – Servicio

Objetivos Estratégicos

Perspectiva	Objetivo Estratégico
Financiera “Mejorar desempeño e indicadores financieros”	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar 80 millones de activos para diciembre de 2024 • Alcanzar al menos un 3,5% en ROE para el diciembre 2024
Clientes “Mejorar la atención a clientes generando mayor mercado para la organización”	<ul style="list-style-type: none"> • Crecer en un 15% anual el portafolio de socios y clientes activos • Potenciar canales transaccionales de la Cooperativa • Reducir en un 25% anual los reclamos de socios y clientes • Crecer al menos un 11,50% anual en Obligaciones con el Público • Crecer en cartera de crédito al menos el 13% anual • Generar nuevos productos y servicios • Fortalecer alianzas estratégicas
Procesos Internos “Mejorar el desempeño organizacional”	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir el indicador de mora en al menos un 2,50% anual • Implementar metodologías ágiles para la gestión de procesos y proyectos • Realizar una colocación de créditos de una manera eficaz en 3 días. • Implementar gobierno de seguridad de la información y protección de datos
Aprendizaje y Crecimiento “Fortalecer el talento humano, así como la infraestructura y sistemas tecnológicos para apoyar de forma efectiva al negocio”	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la infraestructura de TI para la continuidad del negocio y la seguridad de la información • Mejorar los niveles de disponibilidad • Capacitar a nivel estratégico y táctico en metodologías ágiles e innovación • Instaurar en el pensamiento organizacional la oferta de valor • Fortalecer el clima y cultura organizacional basada en la PE. (Planificación Estratégica)

Metas Estratégicas

Indicador	Dic-2022	Dic-2023	Dic-2024
Activos (Millones)	\$59 534 493	\$66 270 000	\$80 000 000
ROE	0,12%	0,59%	3,59%
Cuentas Activas	14 829	17 795	21 353
Quejas y reclamos	57	43	33

Monto de cartera	\$56 396 909,54	\$64 107 000,54	\$78 500 000,00
Obligaciones con el público	\$39 392 698,15	\$44 042 000,00	\$51 750 000,00
Indicador de Morosidad	7,17%	8,50%	6,00%
Días en otorgamiento de crédito	7 días	5 – 4 días	3 – 2 días
Niveles de disponibilidad de TI	N/A	-	-
Clima Laboral	N/A	-	-

PLAN OPERATIVO ANUAL “2023”

Para alcanzar los objetivos estratégicos y las metas establecidas para el año 2023 se plantearon siete proyectos institucionales, los cuales son:

Implementar la actualización o cambio de Core

Implementar el Sistema de Seguridad de la Información SGSI

Medición y mejoramiento del clima laboral y fidelización del cliente interno

Rediseño del proceso de crédito: Funcional y Tecnológico

Rediseño del proceso de cobranzas

Implementar un programa de reactivación, fidelización, validación y captación de socios y clientes

Cambiar de Cooperativa Virtual