

Perspectiva	ID	Objetivo Estratégico	Indicadores Estratégicos	Meta					Iniciativas	Periodo de implementación					Responsables	
				2026	2027	2028	2029	2030		2026	2027	2028	2029	2030		
Financiera	F1	Incrementar la rentabilidad sostenible mediante expansión territorial y productos ecofinancieros.	ROA / crecimiento de ingresos verdes	3% 5% 8% 10% 12%	Crear líneas de crédito sostenibles					X	X	X	X	X	Gerencia de Créditos	
					Replicar el modelo crediticio regional en nuevos territorios					X	X	X	X		Gerencia Regional	
					Reinvertir utilidades en modernización tecnológica					X	X	X	X	X	TI	
					Implementar evaluación crediticia con billeteras digitales					X	X	X			Innovación	
	F2	Mejorar la eficiencia operativa mediante digitalización y reducción de costos internos.	% de reducción de costos operativos	2% 5% 8% 10% 12%	Automatización de procesos administrativos y crediticios					X	X	X			Operaciones	
					Expansión de banca móvil y reducción de tareas manuales					X	X	X	X		TI	
					Modernización de agencias y procesos					X	X	X	X	X	Canales Digitales	
					Integrar pagos y cobros por billeteras digitales						X	X	X	X		Innovación
	F3	Diversificar ingresos mediante nuevos productos financieros digitales.	Nº de nuevos productos digitales lanzados	1 3 4 5 6	Desarrollar microcréditos ágiles vía apps					X	X	X			Desarrollo de Negocios	
					Crear ecosistema digital para clientes emprendedores					X	X				Riesgos	
					Crear productos basados en análisis de comportamiento financiero rural						X	X	X	X	Gerencia Regional	
					Replicar modelos crediticios en regiones nuevas					X	X	X	X		Logística	
	F4	Fortalecer la autonomía operativa para reducir dependencia de terceros.	% de operaciones gestionadas internamente	75% 80% 85% 90% 95%	Alianzas logísticas propias					X	X	X	X		Gerencia de Administración	
					Fondos estatales para modernizar logística					X	X	X	X	X	Gerencia Regional	
					Creación de polos financieros regionales						X	X	X	X	Finanzas	
					Autonomía financiera diversificada					X	X	X	X		Desarrollo Social	
Clientes	C1	Mejorar la inclusión financiera en zonas rurales y de bajo acceso bancario.	Nº de clientes rurales incorporados	8% 15% 22% 28% 35%	Convenios con programas estatales de inclusión financiera					X	X	X			Comercial	
					Educación financiera itinerante					X	X	X	X	X	Responsabilidad Social	
					Programas permanentes de educación rural						X	X	X	X	Marketing	
					Asesoría personalizada y diagnósticos territoriales					X	X	X	X		Gestión de Riesgos	
	C2	Aumentar la confianza y fidelización del cliente.	Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)	75% 80% 85% 87% 90%	Sistema digital de transparencia crediticia nacional					X	X	X			Marketing	
					Programas de fidelización territorial					X	X	X	X	X	Administración	
					Actualización de políticas internas con transparencia y equidad					X	X				TI + Operaciones	
					Investigación continua de necesidades del cliente					X	X	X	X	X	Operaciones	
	C3	Mejorar la experiencia del cliente mediante digitalización y reducción de trámites.	Tiempo promedio de atención	-10% -20% -30% -35% -40%	Implementar firma digital y automatización documental					X	X	X			Innovación	
					Eliminación de trámites innecesarios					X	X				TI	
					Transformación digital de servicios financieros					X	X	X	X	X	TI	
					Modernización tecnológica integral						X	X	X	X		TI
	C4	Fortalecer la marca institucional y el posicionamiento competitivo.	Ranking nacional de posicionamiento	Mejorar 1 posición cada año 2026–2030	Innovación digital y fortalecimiento de la marca					X	X	X			Innovación	
					Campañas de marca basadas en educación financiera					X	X	X	X	X	Marketing	
					Alianzas con fintech para ampliar servicios						X	X	X	X	Administración	
					Continuo proceso de modernización institucional					X	X	X	X	X	TI	
Procesos Internos	P1	Acelerar la transformación digital institucional.	% de procesos digitalizados	40% 60% 75% 85% 95%	Digitalizar procesos operativos en agencias rurales					X	X	X			TI	
					Automatización progresiva en agencias					X	X	X	X		Operaciones	
					Modernización tecnológica de agencias y sistemas					X	X	X	X	X	TI	
					Integración con billeteras digitales para créditos ágiles						X	X	X	X	Innovación	
	P2	Optimizar procesos crediticios y administrativos.	% de reducción de reprocesos	-10% -20% -30% -40% -50%	Procesos administrativos más ágiles y digitales					X	X	X			Operaciones	
					Sistema de transparencia crediticia nacional					X	X				Riesgos	
					Eliminación de burocracia mediante firma digital					X	X	X			TI	
					Documentación digital automatizada					X	X				Operaciones	
	P3	Fortalecer la gestión de riesgos tecnológicos y operativos.	Índice de incidentes tecnológicos	Reducción anual del 20% (2026–2030)	Modelo avanzado de control de riesgos					X	X	X	X	X	Gestión de Riesgos	
					Estrategia de ciberseguridad institucional					X	X	X			TI	
					Monitoreo 24/7 de seguridad digital											