

Perspectiva	ID	Objetivo Estratégico	Indicadores Estratégicos	Meta					Iniciativas	Período 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		
									Integrar pagos y cobros por billeteras digitales		X	X	X	X	X	Canales Digitales
	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			Innovación	
									Crear ecosistema digital para clientes emprendedores	X	X				Desarrollo de Negocios	
									Crear productos basados en análisis de comportamiento financiero rural		X	X	X	X	X	Riesgos
									Replicar modelos crediticios en regiones nuevas	X	X	X	X		Gerencia Regional	
	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		Logística	
									Fondos estatales para modernizar logística	X	X	X	X	X	Gerencia de Administración	
									Creación de polos financieros regionales		X	X	X	X	Gerencia Regional	
									Autonomía financiera diversificada	X	X	X	X		Finanzas	
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	Desarrollo Social	
									Asesoría personalizada y diagnósticos territoriales	X	X	X	X		Marketing	
	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			Gestión de Riesgos	
									Programas de fidelización territorial	X	X	X	X	X	Marketing	
									Actualización de políticas internas con transparencia y equidad	X	X				Administración	
									Investigación continua de necesidades del cliente	X	X	X	X	X	Marketing	
	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			TI + Operaciones	
									Eliminación de trámites innecesarios	X	X				Operaciones	
									Transformación digital de servicios financieros	X	X	X	X	X	Innovación	
									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			Marketing	
									Campañas de marca basadas en educación financiera	X	X	X	X	X		
									Alianzas con fintech para ampliar servicios		X	X	X	X	X	Innovación
									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			Dirección de Investigación
									Modernización tecnológica de agencias y sistemas	X	X	X	X	X	TI	
									Integración con billeteras digitales para créditos ágiles			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				
									Monitoreo 24/7 de seguridad digital		X	X	X	X	X	TI
									Capacitación del personal en ciberseguridad	X	X	X	X		TI + Talento Humano	
	P4	Fortalecer la capacidad logística y autonomía operativa.	% de logística modernizada	30%	45%	60%	75%	90%	Modernizar logística con fondos estatales	X	X	X			Administración	
									Alianzas logísticas propias o compartidas	X	X	X	X		Logística	
									Implementar procesos estandarizados en agencias	X	X				Operaciones	
									Replicación del modelo crediticio estandarizado		X	X	X	X	Gerencia Regional	
Aprendizaje y Crecimiento	A1	Desarrollar talento digital e innovación interna.	% de colaboradores capacitados digitalmente	50%	65%	80%	90%	100%	Cultura de innovación interna	X	X	X			Talento Humano	
									Capacitación digital continua	X	X	X	X	X		
									Mentoría intergeneracional	X	X	X	X			
									Incentivos por productividad e innovación		X	X	X	X	X	RR.HH.
	A2	Fortalecer la cultura institucional basada en ética, transparencia y adaptación.	Índice de clima organizacional	Mejora del 5% anual (2026–2030)					Actualización de políticas internas de transparencia	X	X				Administración	
									Capacitación en inclusión y equidad financiera	X	X	X			RR.HH.	
									Programas de educación financiera y formación social	X	X	X	X	X	Responsabilidad Social	
									Procesos continuos de cumplimiento normativo	X	X	X	X	X	Auditoría	
	A3	Impulsar capacidades tecnológicas y formación continua.	Nº de certificaciones tecnológicas internas	50	90	140	180	250	Capacitación masiva en competencias TI	X	X	X			TI + RR.HH.	
									Capacitaciones TI y ciberseguridad	X	X	X	X	X	TI	
									Plataforma de educación continua		X	X	X	X	Talento Humano	
									Programas internos de innovación participativa	X	X	X	X	X	Innovación	
	A4	Crear conocimiento institucional basado en datos y análisis territorial.	Nº de informes estratégicos generados	4	6	8	10	12	Observatorio digital del comportamiento rural	X	X	X			Riesgos	
									Diagnóstico territorial continuo	X	X	X	X	X	Marketing	
									Investigación de mercado en regiones vulnerables		X	X	X	X	Inteligencia de Negocios	
									Sistemas analíticos integrados para toma de decisiones	X	X	X	X		TI	