

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Indicador	Meta					Iniciativas	Periodo de implementación					Responsable
			2026	2027	2028	2029	2030		2026	2027	2028	2029	2030	
Financiera	OEF1 – Incrementar la rentabilidad mediante servicios digitales y eficiencia operativa	Margen financiero neto institucional	12.50%	13.00%	13.80%	14.50%	15.00%	Implementación del Ecosistema Digital Unificado	X	X	X	X	X	Gerencia General
								Modelo Predictivo de Rentabilidad por Segmentos	X	X	X			
								Programa de Optimización Operativa en Agencias	X	X	X	X		
								Automatización del 60% de Procesos Administrativos	X	X	X	X	X	
	OEF2 – Diversificar ingresos mediante créditos sostenibles y nuevos segmentos	Índice de diversificación de ingresos (servicios digitales / total ingresos)	12%	15%	18%	22%	25%	Lanzamiento del Portafolio Verde MYPE	X	X	X	X	X	Gerencia de Finanzas
								Expansión de Servicios Digitales Transaccionales	X	X	X	X	X	
								Programa de Integración con Fintechs Especializadas	X	X	X	X	X	
								Desarrollo del Segmento "Nuevos Emprendedores Digitales"	X	X	X	X	X	
	OEF3 – Fortalecer la solidez financiera y reducir vulnerabilidad regulatoria	Índice de eficiencia operativa agregado	48%	49%	50%	52%	55%	Programa de Modernización Tecnológica Nacional	X	X	X	X	X	Gerencia de Operaciones / Riesgos Regulatorios
								Implementación del Modelo Integrado de Riesgo Operativo	X	X	X	X	X	
								Centralización Inteligente del Back-Office	X	X	X	X	X	
								Optimización Logística Basada en Data	X	X	X	X	X	
Clientes	OEC1 – Ampliar la inclusión financiera en zonas rurales y vulnerables	Índice global de satisfacción del cliente (IGSC)	76%	78%	80%	81%	82%	Programa de Expansión Rural Digital (ERD)	X	X	X	X	X	Gerencia de Imagen Institucional / Inclusión
								Crédito Rural 100% Digital	X	X	X	X	X	
								Red de Oficinas Móviles Comunitarias	X	X	X	X	X	
								Alianzas con Programas Estatales de Inclusión	X	X	X	X	X	
	OEC2 – Mejorar la experiencia y transparencia del servicio	Tasa de crecimiento de clientes rurales activos	24%	28%	32%	36%	40%	Plataforma de Transparencia en Tiempo Real	X	X	X	X	X	Gerencia Comercial
								Comparador Multicanal de Tarifas	X	X	X	X	X	
								Centro Digital de Atención 24/7	X	X	X	X	X	
								Sistema Inteligente de Alertas Contractuales	X	X	X	X	X	
	OEC3-Fidelizar clientes mediante educación financiera y acompañamiento	Índice de confianza y transparencia del cliente	70%	74%	77%	80%	82%	Escuela Digital de Educación Financiera (EDEF)	X	X	X	X	X	Gerencia de Innovación Social
								Programa "Acompañamiento 360° Post-Crédito	X	X	X	X	X	
								Red de Talleres Regionales Presenciales	X	X	X	X	X	
								Simuladores y Herramientas de Gestión para Clientes	X	X	X	X	X	
Operaciones	OEP1 – Optimizar procesos mediante digitalización total	Índice de digitalización institucional	55%	65%	72%	80%	85%	Implementación del Sistema Integrado Digital (SID)	X	X	X	X	X	Gerencia de Operaciones
								Automatización RPA	X	X	X	X	X	
								Digitalización de expedientes	X	X	X	X	X	
								Proyecto "Cero Papeles"	X	X	X	X	X	
								Implementación del Motor Inteligente de Riesgos (MIR)	X	X	X	X	X	

Procesos	OEP2 – Fortalecer la gestión de riesgos y cumplimiento	Índice de madurez en gestión de riesgos	60%	68%	76%	84%	90%	Fortalecimiento del sistema de monitoreo AML/CFT	X	X	X	X	X	Gerencia de Riesgos
								Programa anual de auditorías integrales	X	X	X	X	X	
								Capacitación obligatoria certificada	X	X	X	X	X	
	OEP3 – Expansión territorial mediante modelos autónomos	Índice de eficiencia y estandarización de procesos	72%	80%	87%	92%	95%	Modelo "Agencias Autónomas 2.0"	X	X	X	X	X	Gerencia de TI + Gerencia Regional
								Expansión de la red de puntos móviles	X	X	X	X	X	
								Desarrollo del modelo de Microcentros Rurales	X	X	X	X	X	
								Sistema de evaluación territorial inteligente	X	X	X	X	X	
Aprendizaje	OEP4 – Impulsar innovación continua	Tasa de innovación aplicada (proyectos escalados)	10%	15%	22%	28%	30%	Laboratorio de Innovación CA-LAB	X	X	X	X	X	Gerencia de Innovación
								Fondo Interno de Innovación	X	X	X	X	X	
								Sistema de gestión de ideas del personal	X	X	X	X	X	
								Alianzas de innovación abierta	X	X	X	X	X	
	OEP5 – Diseñar productos adaptados al cliente rural	Índice de adecuación del portafolio para cliente rural	50%	58%	65%	73%	80%	Programa "Producto Rural 360°"	X	X	X	X	X	Gerencia Regional / Comercial Rural
								Diseño de productos flexibles	X	X	X	X	X	
								Pruebas piloto en plazas rurales	X	X	X	X	X	
								Integración del "score rural"	X	X	X	X	X	
Aprendizaje	OEA1 – Desarrollar talento humano digital	Índice de capacidades digitales del personal	65%	72%	78%	84%	90%	Programa "Talento Digital CAJAR"	X	X	X	X	X	Gerencia de RRHH
								Academia de Competencias Tecnológicas	X	X	X	X	X	
								Sistema interno de simuladores digitales	X	X	X	X	X	
								Evaluación digital del desempeño	X	X	X	X	X	
	OEA2 – Fomentar cultura de innovación	Índice de cultura innovadora	45%	55%	65%	75%	80%	Programa interno de intraemprendimiento	X	X	X	X	X	Gerencia de Innovación
								Cultura "CA Innovadora"	X	X	X	X	X	
								Implementación de Embajadores de la Innovación	X	X	X	X	X	
								Sistema de reconocimiento anual "Innovador del Año"	X	X	X	X	X	
Aprendizaje	OEA3 – Fortalecer gestión del conocimiento institucional	Índice de desarrollo del liderazgo institucional	70 líderes	90 líderes	110 líderes	130 líderes	150 líderes	Repositorio digital institucional	X	X	X	X	X	Gerencia de RRHH
								Programa de Mentores Senior–Junior	X	X	X	X	X	
								Mapa de Conocimiento Crítico	X	X	X	X	X	
								Plataforma LMS corporativa	X	X	X	X	X	

