



OBJETIVOS INSTITUCIONALES

2026

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD:

a. Misión

“Ofrecemos servicios financieros que impulsan el bienestar económico y social de nuestros socios y sus familias.”

Visión

“Ser una Entidad reconocida por su gestión institucional financiera, sostenible y humana”.

Principales objetivos de la Cooperativa son:

- Alcanzar un crecimiento en activos mayor al 20% anual, mediante el fortalecimiento de la intermediación financiera, simultáneamente garantizar que el índice de liquidez y solvencia se mantengan dentro de parámetros aceptables.
- Alcanzar una Rentabilidad sobre Activos (ROA) igual o mayor al 1.50% mediante el incremento de la colocación de cartera y la optimización del gasto.
- Fomentar un crecimiento sostenido de la cartera, con el fin de incrementar el índice de participación de la cartera bruta vs activos, mediante la eliminación de carga operativa de los asesores de crédito y reducción de los tiempos de respuesta para la aprobación de forma que al año 2027 no sea inferior al 80%.
- Mantener una cobertura de la cartera en riesgo que cumpla con el requerimiento normativo, y permita contar con blindaje a la exposición que pueda generarse.

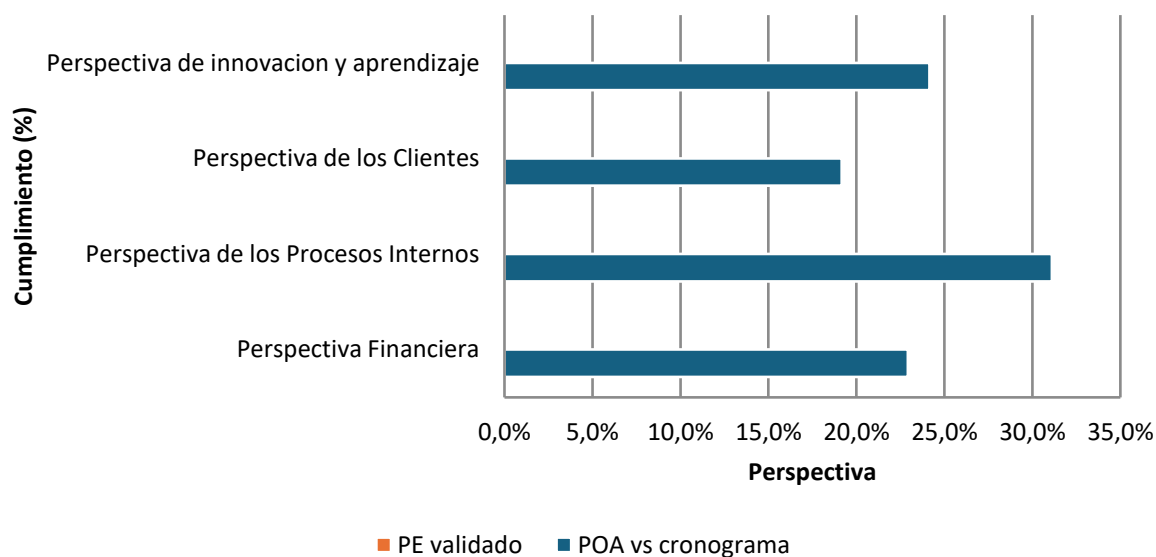
Perspectiva	Peso	Objetivo estratégico	Indicador
Perspectiva Financiera	5,0%	Alcanzar un crecimiento en activos mayor al 20% anual, mediante el fortalecimiento de la intermediación financiera, simultáneamente garantizar que el índice de liquidez y solvencia se mantengan dentro de parámetros	Crecimiento en activos
Perspectiva Financiera	5,0%	Alcanzar una Rentabilidad sobre Activos (ROA) igual o mayor al 1.50% mediante el incremento de la colocación de cartera y la optimización del gasto.	Rentabilidad/activos
Perspectiva Financiera	5,0%	Fomentar un crecimiento sostenido de la cartera, con el fin de incrementar el índice de participación de la cartera bruta vs activos, mediante la eliminación de carga operativa de los asesores de crédito y reducción de los tiempos de	índice de cartera bruta/ activo
Perspectiva Financiera	5,0%	Reducir el indicador de cartera problemática, mediante estrategias de recuperación, segmentación de riesgo y fortalecimiento del control crediticio de forma que al año 2027, se alcance un índice de morosidad menor al 7%,	Cartera problemática/total cartera.

Perspectiva	Peso	Objetivo estratégico	Indicador
Perspectiva Financiera	5,0%	Mantener una cobertura de la cartera en riesgo que cumpla con el requerimiento normativo, y permita contar con blindaje a la exposición que pueda generarse.	Provision de cartera en riesgo/ total cartera en riesgo
Perspectiva Financiera	5,0%	Mejorar la estructura de fondeo de la institución, con el fin de mantener como máximo un 80.00%, de participación de los depósitos a plazo fijo, mediante el fomento de los ahorros de bajo costo.	Depósitos a plazo fijo/ obligaciones con el público.
Perspectiva de los Procesos Internos	15,0%	Fortalecer la gestión institucional mediante el fortalecimiento financiero, mejora de gobierno corporativo y cumplimiento normativo, que permita obtener una calificación de riesgo institucional no menor a "BB".	Calificación de riesgo aceptable
Perspectiva de los Procesos Internos	15,0%	Digitalizar y mejorar procesos que permitan reducir reprocesos, tiempos de atención y riesgos operativos.	número de procesos automatizados/número total de procesos operativos.
Perspectiva de los Clientes	5,0%	Mejorar la satisfacción al socio, mediante mejoras en atención, digitalización, tiempos de respuesta y calidad del servicio, alcanzando al año 2027 un índice de satisfacción del 90%.	índice de satisfacción mediante la aplicación de encuestas e incremento de socios.
Perspectiva de los Clientes	5,0%	Transformar al área de marketing en un aliado estratégico del área de negocios, mediante campañas de captación de socios, posicionamiento, confianza en apoyo a vender los productos y servicios financieros, alcanzando al año 2027	socios captados por campañas /socios captados en el mes. Colocación originadas por campañas/ colocación total del mes. Índice de confianza del
Perspectiva de los Clientes	5,0%	Fortalecer la responsabilidad social cooperativa mediante programas de inclusión financiera, educación, bienestar comunitario y apoyo territorial, incrementando la participación y el impacto social en beneficio de los socios y	Índice de Impacto Social Cooperativo (número de beneficiarios sociales/número de socios totales) otros indicadores complementarios.
Perspectiva de innovación y aprendizaje	8,3%	Incrementar la adopción y uso efectivo de los canales digitales, mediante procesos integrados y mejoras en la experiencia del usuario que reduzcan tiempos de atención y costos operativos.	número de socios que usan los canales digitales/ número socios activos
Perspectiva de innovación y aprendizaje	8,3%	Fortalecer los sistemas de gestión del talento humano, mediante estrategias de retención, clima laboral y desarrollo profesional, que garantice la reducción del índice de rotación.	(Número de colaboradores que salieron en el periodo/(número inicial de colaboradores +número final de colaboradores))/2
Perspectiva de innovación y aprendizaje	8,3%	Fortalecer los sistemas de control interno para asegurar el cumplimiento normativo y minimizar hallazgos.	Número de hallazgos emitidos/número de informes elaborados.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES A JUNIO 2026.

PERSPECTIVA BSC	POA vs cronograma
Perspectiva Financiera	22,9%
Perspectiva de los Procesos Internos	31,1%
Perspectiva de los Clientes	19,2%
Perspectiva de innovación y aprendizaje	24,1%

Comparativo de cumplimiento por perspectiva



Cumplimiento del POA y Presupuesto a Junio 2026.



Periodo seleccionado

T2 | S1 | 2026

Cumplimiento POA vs cronograma

24,9%