

**COMEDAL**

**La mejor opción financiera del gremio médico**

**PLAN DE DESARROLLO  
2016-2018**

## Ejes Fundamentales

Crecimiento de la  
base social

Disminución de la  
cartera morosa

Satisfacción del  
cliente

## Perspectiva

### Educación Socioempresarial

Financiera

Comercial  
y de Mercadeo

Administrativa

Sistemas de Información

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	
<b>FINANCIERA</b>	<p>Rentabilizar a los asociados a través del portafolio de servicios.</p> <p>Fortalecer la estructura financiera de la cooperativa</p>	<p>Hacer benchmarking</p> <p>Incentivar la utilización del portafolio y ampliar la cobertura de los servicios.</p> <p>Incrementar el Ahorro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluar comparativamente la competencia, para mejorar nuestros productos o crear unos nuevos.</li> <li>▪ Participar de los eventos realizados en el sector cooperativo, financiero y asegurador, que permitan hacer referenciación del mercado.</li>   <li>▪ Implementar acciones para aumentar la demanda de productos y servicios del portafolio, en aquellos asociados que aún no los tienen.</li> <li>▪ Proporcionar al asociado herramientas tecnológicas que faciliten la utilización de los productos y servicios.</li>   <li>▪ Segmentar la base social y hacer campañas dirigidas en captaciones de acuerdo con las necesidades del asociado.</li> <li>▪ Rediseñar y ampliar los servicios de la tarjeta débito, para incrementar el uso entre los asociados.</li> <li>▪ Posibilitar hacer pagos por PSE, tomando como cuenta origen a COMEDAL-BANCO DE BOGOTÁ.</li> <li>▪ Direccionar la fuerza comercial de COMEDAL hacia la búsqueda de asociados con perfil de ahorradores.</li> </ul>	<p>La cobertura de los productos y servicios en los asociados tenga un incremento del 2% anual. Al 2018 este igual o superior al 92%</p>	<b>SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO SUPERIOR AL 90%</b>

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	
<b>FINANCIERA</b>		Gestionar la morosidad	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ajustar el otorgamiento de crédito, de acuerdo con el comportamiento de la morosidad, para mitigar el riesgo.</li><li>▪ Incrementar los convenios de libranza para créditos.</li><li>▪ Incentivar la utilización del débito automático de la cuenta de ahorros de la cooperativa.</li><li>▪ Hacer seguimiento a la gestión de cobro y emprender acciones.</li><li>▪ Analizar el perfil del moroso para generar estrategias de otorgamiento de crédito.</li></ul>	El índice de mora esté como mínimo, un 15% por debajo del promedio del mercado del sector solidario, para cada línea de crédito.	<b>SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO SUPERIOR AL 90%</b>

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	
<b>COMERCIAL Y DE MERCADEO</b>	Posicionar la marca	<p>Ofrecer los productos y presentar las ventajas de pertenecer a COMEDAL.</p> <p>Ubicar y hacer visibles las oficinas de COMEDAL</p> <p>Fortalecer los canales de comunicación</p> <p>Gerenciar la base de datos de asociados actuales y potenciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participar en los eventos del gremio que considere pertinente.</li> <li>▪ Fidelizar a los asociados mediante campañas georeferenciadas y segmentadas de acuerdo con su perfil.</li> <li>▪ Seleccionar el material promocional y publicitario mas costo eficiente, para promover la Cooperativa.</li> <li>▪ Crear estrategias de acompañamiento y asesoría integral al asociado, orientada a la misión de COMEDAL.</li>   <li>▪ Analizar el mercado potencial y la viabilidad financiera, para reubicar las oficinas existentes.</li> <li>▪ Ubicar estratégicamente las nuevas oficinas.</li>   <li>▪ Valorar la satisfacción de los canales existentes, frente a los requisitos del asociado.</li> <li>▪ Proporcionar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación con el asociado.</li> <li>▪ Participar en los comités de comunicaciones del gremio como fuente de referenciación y generación de contenidos a la opinión pública.</li>   <li>▪ Generar cultura entre los empleados para la actualización permanente de datos.</li> <li>▪ Captar y utilizar las bases de datos de asociados potenciales y actuales con el fin de potencializar el conocimiento de nuestro público.</li> </ul>	Incrementar la Base Social.. Al 2.018 COMEDAL contará con 10.000 Asociados .	<b>SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO SUPERIOR AL 90%</b>

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	
<b>COMERCIAL Y DE MERCADEO</b>	Incrementar la base social.	<p>Retener y fidelizar a los asociados</p> <p>Realizar investigación y penetración de mercados nuevos y actuales</p> <p>Diseñar el portafolio para personas jurídicas</p> <p>Fortalecer los convenios y hacer nuevas alianzas con empresas para beneficiar al asociado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalecer las competencias del equipo comercial para ofrecer el portafolio de acuerdo con las necesidades del asociado.</li> <li>▪ Segmentar la base social y hacer campañas dirigidas de acuerdo con las necesidades del asociado.</li> <li>▪ Analizar el perfil del retirado para generar estrategias de retención o reactivación del asociado.</li> <li>▪ Realizar un muestreo estratificado conservando aleatoriedad para conocer la satisfacción y las necesidades del cliente.</li> <li>▪ Realizar un sondeo de los asociados potenciales en las diferentes regiones, previo al estudio de viabilidad.</li> <li>▪ Abrir puntos de atención en Montería y Bucaramanga</li> <li>▪ Conocer las necesidades del mercado empresarial del sector médico.</li> <li>▪ Evaluar la reciprocidad de la cooperativa frente a las otras entidades.</li> <li>▪ Diseñar y difundir los productos entre el público objetivo.</li> <li>▪ Evaluar la utilización del producto.</li> <li>▪ Establecer convenios, alianzas estratégicas y condiciones de reciprocidad con diferentes organizaciones, para rentabilizar y mejorar los productos de los asociados y partes interesadas.</li> <li>▪ Medir y socializar periódicamente el retorno cooperativo por la utilización de los servicios.</li> </ul>	<p>Incrementar la Base Social.. Al 2.018 COMEDAL contará con 10.000 Asociados .</p> <p>Mantener la mayor rentabilidad posible a los asociados, a través de los beneficios.</p>	<b>SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO SUPERIOR AL 90%</b>

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META
<b>ADMINISTRATIVA</b>	<p>Gestionar las competencias del personal para el desarrollo institucional</p>	<p>Realizar la evaluación de desempeño</p> <p>Capacitar al personal en las competencias de acuerdo con el resultado de la evaluación de desempeño y la medición del clima organizacional.</p> <p>Nivelar los salarios por cargo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar la evaluación de desempeño periódicamente, elaborar un plan de mejoramiento individual y hacerle seguimiento.</li> <li>▪ Realizar campañas de retroalimentación de las competencias corporativas.</li> <li>▪ Medir el clima laboral cada 2 años</li> <li>▪ Hacer seguimiento a los resultados de la evaluación de desempeño y el clima laboral.</li> <li>▪ Actualizar y ejecutar el plan de capacitación.</li> <li>▪ Facilitar los medios para la educación formal del personal.</li> <li>▪ Dar continuidad a la escala salarial por cargos, sin detrimento del presupuesto anual.</li> </ul>	<p>Realizar evaluación de desempeño anual y seguimiento trimestral.</p> <p>Mejorar los resultados de las de las variables que fueron calificadas en un nivel bajo e insuficiente del clima laboral, en el año 2014.</p> <p>Cumplir el plan de capacitación con un mínimo del 90%</p> <p>Estructurar una escala salarial de acuerdo con el nivel de capacitación y responsabilidad</p>

PERSPECTIVA TRANSVERSAL	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Proporcionar herramientas tecnológicas para el modelo de virtualización en la prestación de servicio	Mejorar la infraestructura de TI.  Facilitar las operaciones e interacción con los asociados  Seguridad informática	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Disminuir tiempos en el proceso de cierre de fin de mes.</li><li>▪ Estructurar ambientes de pruebas y certificación que permitan hacer despliegues más seguros.</li><li>▪ Monitorear saturación de canales, servidores, telecomunicaciones, y disponibilidad de la infraestructura.</li><li>▪ Mejorar Informes de la planta telefónica.</li> <li>▪ Ofrecer la posibilidad de hacer transacciones y consultas por medio del celular (APP de Comedal).</li><li>▪ Permitir que el asociado pueda transferir dinero desde su cuenta de ahorros a entidades financieras</li><li>▪ Utilizar el APP para notificaciones al asociado.</li> <li>▪ Mejorar la seguridad de las transacciones por medio de medidas biométricas.</li><li>▪ Implementación de monitoreo periódico de vulnerabilidades a la infraestructura crítica de la organización</li><li>▪ Sensibilización de aspectos relevantes de seguridad informática a las partes interesadas.</li></ul>	Incrementar la cobertura de los servicios de la sucursal virtual, que mínimo el 50% de los asociados utilicen la sucursal virtual



PERSPECTIVA TRANSVERSAL	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Proporcionar herramientas tecnológicas para el modelo de virtualización en la prestación de servicio	Continuar con la automatización de procesos con el fin de mejorar la eficiencia administrativa	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ampliar la información del termómetro para un mayor análisis.</li><li>▪ Continuar con el robustecimiento de flujos de trabajo automatizados y con alertas.</li></ul>	El 90% de los requerimientos finalizados sean entregados oportunamente al cliente interno