



La mejor opción financiera del gremio médico

Plan de desarrollo

FOCALIZACIÓN Y EFICIENCIA

2022 - 2024



Ahorro

Crédito



Seguros

Esquema Empresarial



Plan de desarrollo 2022 - 2024



Perspectiva

 Financiera

 Comercial y Mercadeo

 Administrativa

 Sistemas y Tecnología

Objetivos

- ➔ Profundizar en los asociados la utilización de productos de ahorro, crédito y seguros
- ➔ Controlar y hacer seguimiento a la cartera vencida
- ➔ Incrementar las captaciones
- ➔ Incrementar la cartera
- ➔ Fortalecer el patrimonio

- ➔ Incrementar la base social.
- ➔ Posicionar la marca y el uso de los servicios

- ➔ Gestionar las competencias del personal.

- ➔ Proporcionar soluciones tecnológicas seguras y eficientes a los procesos mediante automatización y disponibilidad de la información.

- ➔ Proporcionar soluciones tecnológicas seguras y eficientes a los procesos mediante automatización y disponibilidad de la información.

Metas



Lograr mínimo al 2024, un 97% de cobertura con productos y servicios en los asociados menores de 70 años.



Alcanzar un monto mínimo en captaciones de \$209 mil millones al finalizar el año 2024.



Llegar a un patrimonio mínimo de \$75 mil millones al 2024.



Lograr como mínimo al 2024, que el índice de mora esté en un 20% por debajo del promedio del mercado del sector solidario.



Alcanzar un monto mínimo en cartera de \$273 mil millones al finalizar el año 2024.



Alcanzar una participación de la línea comercial del 20% sobre el total de la cartera.



Tener una Base Social igual o superior a **11.000** asociados para el año 2024.



Lograr al 2024 que el ponderado del clima organizacional esté como mínimo en un 89%.

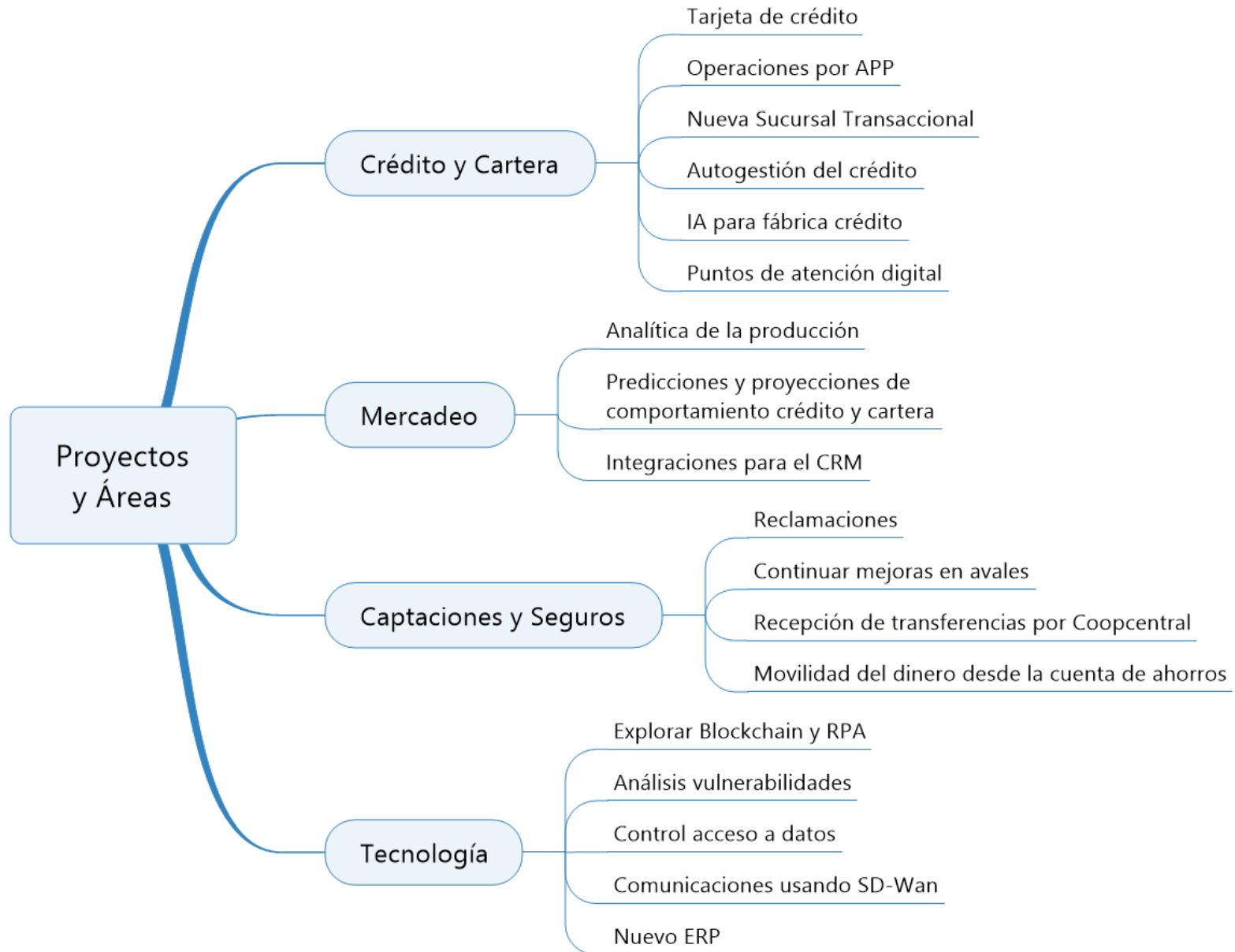


Ahorro

Crédito



Seguros



PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	
FINANCIERA	Profundizar en los asociados la utilización de productos de ahorro, crédito y seguros	Hacer benchmarking Incentivar la utilización del portafolio y ampliar la cobertura de los productos. Lanzamiento de nuevos productos	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una nueva clasificación teniendo en cuenta variables tales como: rango de edad, monto ahorros o pago cuota de estado de cuenta. Evaluar comparativamente la competencia, para mejorar permanentemente el portafolio manteniendo nuestros productos competitivos con el mercado. Realizar la referenciación de manera permanente con la competencia Implementar acciones para aumentar la demanda de productos y servicios del portafolio, en aquellos asociados que aún no los tienen. Implementar la tarjeta de crédito COMEDAL. Lanzamiento del canal empresarial para la dispersión de recursos, y utilización de tesorería por intermedio de COMEDAL 	Lograr mínimo al 2024, un 97% de cobertura con productos y servicios en los asociados menores de 70 años.	MANTENER LA SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO POR ENCIMA DE L 95%
	Controlar y hacer seguimiento a la cartera vencida	Segmentación de los asociados en situación de dificultad de pago	<ul style="list-style-type: none"> Focalizar la entrega de alivios en el programa integral de ayuda a deudores, modificando y normalizando las obligaciones de los asociados que realmente requieran la ayuda. Ajustar el otorgamiento de crédito, de acuerdo con el comportamiento de la morosidad segmentada por perfil del asociado y perfil de la región, con el fin de mitigar el riesgo de crédito. Incentivar la utilización del PSE, y mecanismos de recaudo virtual. Puesta en marcha de los depositarios (cajeros) en la red de oficinas mejorando los canales de recaudo. 	Lograr como mínimo al 2024, que el índice de mora esté en un 20% por debajo del promedio del mercado del sector solidario.	

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	
FINANCIERA	Incrementar las captaciones	Fortalecer el ahorro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentar los convenios para pago de nómina de los asociados en la cuenta de ahorros de COMEDAL. ▪ Incentivar en los asociados el uso del portafolio de productos a largo plazo. ▪ Campañas dirigidas a los asociados ahorradores promoviendo el continuo uso de las líneas. ▪ Realizar campañas con los asociados jóvenes o recién ingresados, con el objetivo de incentivar el ahorro a mediano y largo plazo. 	Alcanzar un monto mínimo en captaciones de \$209 mil millones al finalizar el año 2024.	MANTENER LA SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO POR ENCIMA DEL 95%
	Incrementar la cartera	Lograr una mayor participación de la línea comercial y mantener la participación en la línea de consumo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento de la línea comercial, mejorando las condiciones de garantías, montos y aumentando la participación de las regiones. ▪ Campañas de colocación con ofertas de crédito diseñadas según su perfil de riesgo. ▪ Nueva segmentación para los asociados que por sus condiciones no logran ser Gold o Plus. ▪ Lanzamiento de la tarjeta de crédito, permitiendo ofrecer un producto competitivo a los asociados 	<p>Alcanzar un monto mínimo en cartera de \$273 mil millones al finalizar el año 2024.</p> <p>Alcanzar una participación de la línea comercial del 20% sobre el total de la cartera</p>	
	Fortalecer el patrimonio	Aumentar el capital institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Destinar un monto importante de los excedentes cooperativos para fortalecer el patrimonio, y continuar la compra los aportes a la población priorizando los asociados mayores de 80 años. 	Llegar a un patrimonio mínimo de \$75 mil millones al 2024.	

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	
COMERCIAL Y DE MERCADEO	Incrementar la base social.	Retener y fidelizar a los asociados.	<ul style="list-style-type: none"> Fidelización de los asociados mediante el desarrollo de campañas y programas promocionales. Buscar la retención o reactivación del asociado que se retira. Con el análisis del perfil del retirado, generar estrategias, en especial preventivas desde el trabajo de los asociados sin producto. Fortalecer las competencias del equipo comercial para ofrecer el portafolio de acuerdo con las necesidades del asociado. socializar periódicamente el retorno cooperativo por la utilización de los servicios, buscando con ello visibilizar los beneficios sociales y las ventajas en el uso del portafolio. 	Lograr mínimo al 2024, un 97% de cobertura con productos y servicios en los asociados menores de 70 años.	MANTENER LA SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO POR ENCIMA DEL 95%
		Evaluar nuevos mercados potenciales y fortalecer los existentes	<ul style="list-style-type: none"> Abrir nuevos puntos de atención (2 en el periodo del plan) propuestas a evaluar; Villavicencio y Montería entre otras A través de las validación de servicio identificar oportunidades de mejora y requerimientos de asociados activos. Expandir la estrategia de tener ejecutivo empresarial para otras regiones, buscando mayor penetración en el mercado de estas. 	Tener una Base Social igual o superior a 11.000 asociados para el año 2024	

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">COMERCIAL Y DE MERCADEO</p>		<p>Promover el portafolio de servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profundizar en el perfilamiento de nuestra base social a fin de promocionar el portafolio de acuerdo a cada segmento y generando así campañas dirigidas. ▪ implementación de un sistema que permitirá gestionar de forma integral al asociado; portafolio, intereses y relacionamiento con el asesor. CRM ▪ Facilitar el acceso a los productos a través de la virtualidad y procesos fluidos. 	<p>Tener una Base Social igual o superior a 11.000 asociados para el año 2024</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">MANTENER LA SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO POR ENCIMA DEL 95%</p>
	<p>Posicionar La marca y el uso de los servicios</p>	<p>Fortalecer la comunicación y los modelos de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potencializar las oficinas a través de estrategias publicitarias y canales de comunicación (redes y WhatsApp) ▪ consolidar una sucursal virtual que permita acceder a todos los servicios de la cooperativa (APP). ▪ Profundizar en la Estrategia freelance, y el modelo de atención sin oficina ▪ Estructurar y lanzar la “Beca COMEDAL” como un programa de posicionamiento en las facultades de medicina donde podemos impactar. 		
		<p>Gerenciar la base de datos de asociados actuales y potenciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuar con la estrategia de actualización permanente de datos desde el front y los diferentes canales. ▪ Captar y utilizar las bases de datos de asociados potenciales y actuales con el fin de potencializar el conocimiento de nuestro público. ▪ Llevar registro y control de asociados prospectos, control de contactos e interacción con los asociados (CRM) 		

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">ADMINISTRATIVA</p>	<p>Gestionar las competencias del personal.</p>	<p>Realizar evaluación de rendimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar anualmente evaluación de rendimiento, elaborar plan de mejoramiento individual y hacerle seguimiento a la gestión de desempeño. 	<p>Lograr al 2024 que el ponderado del clima organizacional esté como mínimo en un 89%</p>
		<p>Fortalecer al personal en las competencias organizacionales. Intervención de la variable “estrategia organizacional” de acuerdo con los resultados de medición del clima organizacional 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar y hacer seguimiento a la evaluación de competencias a través de la prueba KompeDISC. ▪ Continuar con la medición y seguimiento del clima laboral cada 2 años. ▪ Medir el riesgo psicosocial e intervenir los hallazgos. ▪ Desarrollar plan de capacitación orientado a las necesidades del personal y de la cooperativa. ▪ Facilitar los medios para la educación formal del personal. 	
		<p>Dar continuidad a las actividades de bienestar laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar estrategias que incrementen los niveles de bienestar, plenitud, desarrollo y felicidad de los colaboradores. ▪ Mantener y hacer seguimiento al plan de bienestar laboral. Salario emocional e incentivos. 	

MANTENER LA SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO POR ENCIMA DEL 95%

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTAIVIDADES	META	
<p>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p>	<p>Proporcionar soluciones tecnológicas seguras y eficientes a los procesos mediante automatización y disponibilidad de la información</p>	<p>Mejora los procedimientos a través de la infraestructura de TI</p> <p>Brindar herramientas para hacer analítica de las operaciones de las áreas</p> <p>Facilitar las operaciones e interacción con los asociados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar en el direccionamiento de la solución que está construyendo el Sector Cooperativo (virtualcoop) y asegurar su adecuado montaje en la cooperativa ▪ Implementar nueva tecnología de conectividad y balanceo de carga en todas las oficinas (SD-Wan: Software-defined networking in a wide area network) ▪ Conseguir herramienta para hacer predicciones y proyecciones de comportamiento en crédito y cartera. ▪ Madurar la herramienta (powerbi) para hacer analítica al área de mercadeo y construir la de Crédito y Cartera. ▪ Continuar con la adecuación de nuestra plataforma para permitir recibir transferencias a través del Banco Coopcentral. ▪ Construcción de una nueva sucursal virtual de corte más transaccional. ▪ Ofrecer más operaciones a través del APP. ▪ Compras usando una tarjeta de crédito. ▪ Brindar más posibilidades para realizar pagos teniendo como origen la cuenta de COMEDAL. ▪ Desplegar los Puntos de Atención Digital en las oficinas e implementar más transacciones en dichos puntos. ▪ Poder tramitar de manera virtual, en su totalidad, un crédito. 	<p>Contribuir A:</p> <p>Lograr mínimo al 2024, un 97% de cobertura con productos y servicios en los asociados menores de 70 años.</p> <p>Lograr como mínimo al 2024, que el índice de mora esté en un 20% por debajo del promedio del mercado del sector solidario.</p> <p>Alcanzar un monto mínimo en cartera de \$273 mil millones al finalizar el año 2024.</p> <p>Alcanzar una participación de la línea comercial del 20% sobre el total de la cartera</p> <p>Llegar a un patrimonio mínimo de \$75 mil millones al 2024</p> <p>Tener una Base Social igual o superior a 11.000 asociados para el año 2024.</p>	<p>MANTENRE LA SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO POR ENCIMA DEL 95%</p>

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	
<p>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p>	<p>Proporcionar soluciones tecnológicas seguras y eficientes a los procesos mediante automatización y disponibilidad de la información</p>	<p>Mejorar la seguridad en las transacciones</p> <p>Continuar con la automatización de procesos con el fin de mejorar la eficiencia administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar análisis de vulnerabilidades y actuar con base en los hallazgos. ▪ Adquirir una herramienta DAM (Database Activity Monitoring) para mejorar el control de acceso a los datos. ▪ Implementar tecnologías de Inteligencia Artificial para aumentar la flexibilidad en la fábrica de crédito. ▪ Construir herramienta para facilitar las Reclamaciones de Seguros y continuar mejorando los avales ▪ Explorar las posibilidades de uso de las tecnologías de Blockchain y RPA (Robot Process Automation). ▪ Continuar con el aumento de la eficiencia operativa por medio de la automatización de actividades de los procesos y sus flujos de información. ▪ Mejorar permanentemente el tablero de indicadores (termómetro), con el objetivo de optimizar la toma de decisiones. 	<p style="text-align: center;">Contribuir A:</p> <p>Lograr mínimo al 2024, un 97% de cobertura con productos y servicios en los asociados menores de 70 años.</p> <p>Lograr como mínimo al 2024, que el índice de mora esté en un 20% por debajo del promedio del mercado del sector solidario.</p> <p>Alcanzar un monto mínimo en cartera de \$273 mil millones al finalizar el año 2024.</p> <p>Alcanzar una participación de la línea comercial del 20% sobre el total de la cartera</p> <p>Llegar a un patrimonio mínimo de \$75 mil millones al 2024</p> <p>Tener una Base Social igual o superior a 11.000 asociados para el año 2024.</p>	<p>MANTENER LA SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO POR ENCIMA DEL 95%</p>