

| Perspectiva                          | Objetivo Corporativo PE 2016-2020  | Nombre Plan de Acción                            | Política Desarrollo Administrativo                   | LÍDER   |
|--------------------------------------|--|--|--|---|
| Clientes, comunidad e impacto social | Contribuir a la cobertura en la oferta y demanda y en la calidad de la educación del país              | Proyecto PACES                                   | Gestión misional y de gobierno                       | Oficina Asesora de Planeación   |
|                                      | Liderar y contribuir en la articulación de la política pública   | Proyecto PACES                                   | Gestión misional y de gobierno                       | Oficina Asesora de Planeación   |
|                                      |  | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano   | Transparencia, participación y servicio al ciudadano | Oficina Asesora de Planeación / Oficina Comercial y de Mercadeo / Oficina Asesora de Comunicaciones / Secretaría General / Áreas misionales |
|                                      | Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada                        | Proyecto Comunidad                               | Transparencia, participación y servicio al ciudadano | Oficina Comercial y de Mercadeo   |
|                                      | Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente   | CRM Cosmos Fase II                               | Transparencia, participación y servicio al ciudadano | Oficina Comercial y de Mercadeo   |
|                                      |  | Educación Financiera                             | Transparencia, participación y servicio al ciudadano | Oficina Comercial y de Mercadeo   |
|                                      |  | Plan de participación ciudadana                  | Transparencia, participación y servicio al ciudadano | Oficina Comercial y de Mercadeo / Oficina Asesora de Planeación /   |
|                                      | Contribuir a la alta regionalización de la educación superior en Colombia                              | Plan encuentros regionales                       | Transparencia, participación y servicio al ciudadano | Oficina Comercial y de Mercadeo   |
|                                      |  | Oficinas móviles                                 | Transparencia, participación y servicio al ciudadano | Oficina Comercial y de Mercadeo   |
|                                      | Contribuir a la internacionalización de la educación superior en Colombia                              | Consejería académica                             | Transparencia, participación y servicio al ciudadano | Oficina de Relaciones Internacionales   |
| Gestión Financiera                   | Diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento                           | Fondo Legado                                     | Gestión Financiera                                   | Vicepresidencia Financiera  |
|                                      | Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de cartera y rentabilidad | Cobro jurídico                                   | Gestión Financiera<br>Eficiencia Administrativa      | Vicepresidencia de Crédito y Cobranza   |
|                                      |  | Financiación contingente al ingreso              | Gestión Financiera<br>Gestión misional y de gobierno | Vicepresidencia Financiera  |
|                                      | Mejorar el Gobierno Corporativo  | Plan de fortalecimiento del gobierno corporativo | Eficiencia Administrativa                            | Secretaria General  |
| Procesos internos y organización     | Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo                       | Fortalecimiento Integrado de gestión             | Eficiencia Administrativa                            | Oficina Asesora de Planeación   |
|                                      | Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales     | Pasaporte a la ciencia                           | Gestión misional y de gobierno                       | Oficina de Relaciones Internacionales   |
|                                      | Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente                                    | CRM Cosmos Fase II                               | Transparencia, participación y servicio al ciudadano | Oficina Comercial y de Mercadeo   |
|                                      | Armonizar los procesos de la entidad, acordes con la nueva estructura, enfocados en la excelencia      | N.A.   | N.A.   | N.A.  |

| Perspectiva                           | Objetivo Corporativo PE 2016-2020  | Nombre Plan de Acción                          | Política Desarrollo Administrativo                          | LÍDER                                       |
|---------------------------------------|--|--|---|---|
| Aprendizaje, innovación y crecimiento | Innovar en el portafolio de productos orientados a activos, pasivos y patrimonio | Financiación contingente al ingreso            | Gestión misional y de gobierno<br>Eficiencia Administrativa | Vicepresidencia Financiera                  |
|                                       | Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio  | Proyecto CORE Bancario                         | Eficiencia Administrativa                                   | Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología |
|                                       | Asegurar el talento humano de la organización                                    | Plan de fortalecimiento Gestión Talento Humano | Gestión del Talento Humano                                  | Secretaria General                          |